



***Es geht nur zusammen !***

**Richtlinien  
zur Zusammenarbeit mit Eltern,  
Angehörigen und gesetzlichen  
Betreuer/innen  
für die Wohngruppen und Tagesstätten von  
LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG**

**Hamburg, den 31. Mai 2002**

## Zusammenfassung

**Eine der Mütter der Arbeitsgruppe hat die folgende Zusammenfassung verfasst, die die aus ihrer Elternsicht wesentlichen Inhalte der Richtlinien beschreibt. Sie verdeutlicht, dass nach ihrer Auffassung insbesondere die beschriebene Grundhaltung zum Kern der Richtlinien gehört.**

### Grundlegende Ziele

Unsere Zusammenarbeit mit den Eltern hat ihr Ziel erreicht, wenn sie

- Vertrauen entwickeln konnten,
- die Sicherheit haben, dass sie umfassend über den aktuellen Stand informiert sind,
- sich als fachlich versierte Ratgeber und Partner ernst genommen und willkommen fühlen,
- als kritische Begleiter von uns akzeptiert werden,
- uns als verlässlich, verbindlich, eindeutig erleben.

### Grundhaltung

Diese Ziele erreichen wir mit einer Grundhaltung im Umgang mit den Eltern, die geprägt ist von

- Freundlichkeit, Respekt und Höflichkeit
- Einfühlungsvermögen, Zuwendung und Interesse
- Ernstnehmen, Akzeptanz und Gleichberechtigung

Niemals müssen Eltern befürchten, ihnen oder ihrem Angehörigen könnten Nachteile entstehen, wenn sie Kritik üben oder sich mit uns streiten.

Insbesondere akzeptieren wir die besondere Emotionalität der Eltern: Die Behinderung ihres Kindes, oft ein schweres Trauma, hat sie außerordentlich herausgefordert und geprägt. Viele Eltern fühlen sich angesichts der Behinderung ihres Kindes besonders verantwortlich, sind besonders besorgt und besonders mit ihrem Angehörigen verbunden. Anders als wir sind sie immer persönlich betroffen.

Ihre weitere Lebensgeschichte ist untrennbar und auf einer sehr persönlichen Ebene mit ihrem Kind und den Folgen der Behinderung verbunden und hat häufig Verletzungen und Narben hinterlassen. Immer wieder werden Erinnerungen an traumatische Erlebnisse wachgerufen und beeinflussen auch den Umgang mit aktuellen Problemen. Dieser persönlichen Biografie und ihren Auswirkungen begegnen wir mit Achtung und Respekt.

### Regeln der Kommunikation

- Wir kommunizieren klar, sachlich, verbindlich, vollständig und möglichst aktuell.
- Wir gehen auf die Eltern zu, reichen die Hand, stellen uns und die anderen Mitarbeiter/innen mit Vor- und Nachnamen und Funktion vor und wiederholen dies, wenn wir den Eindruck gewinnen, dass den Eltern unsere Namen entfallen sind. Ähnliches gilt für Telefonate: Wir melden uns mit dem Namen der Einrichtung und Vor- und Nachnamen.
- Wir vermitteln gewünschte Informationen bzw. sichern einen kompetenten und schnellen Rückruf, wenn die Informationen aktuell nicht vorliegen. Dabei vermeiden wir es, Gründe dafür zu nennen, dass Informationen nicht vorliegen („komme gerade in den Dienst“, „hatte drei Tage frei“). Wenn Eltern diese Gründe zum hundertsten Mal hören, empfinden sie sie nur als Standardausrede, mit der sie abgeblockt werden sollen.
- Wir berichten gelassen und kontinuierlich und räumen vor allem positiven Informationen breiten Raum ein.

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
Zusammenfassung .....	2
1 Vorwort 1 .....	5
2 Vorwort 2 .....	6
3 Einleitung .....	7
4 Grundhaltung und grundlegende Ziele der Zusammenarbeit.....	8
4.1 Grundlegende Ziele .....	9
4.2 Grundhaltung .....	9
4.3 Regeln der Kommunikation.....	10
5 Zusammenarbeit in der Zeit des Einzugs / der Aufnahme.....	11
6 Einzelgespräche.....	13
6.1 Voraussetzungen.....	13
6.2 Jahresgespräch.....	14
7 Informationstreffen für Angehörige .....	15
7.1 Einladung, Ort und Zeit.....	15
7.2 Gestaltung des Treffens .....	16
7.3 Elterntreffen ohne Mitarbeiter/innen .....	16
8 Informationsveranstaltungen von LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG .....	17
9 Feste und Feiern .....	17
10 Regelmäßige schriftliche Informationen .....	17
10.1 aus der Einrichtung .....	17
10.2 von LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG.....	18
11 „Besuchskultur“ .....	18
12 Ehrenamtliche Mitarbeit von Angehörigen .....	19
13 Serviceangebote .....	20
14 Konflikte und Beschwerden.....	20



**Es geht nur zusammen !**

## **Richtlinien**

### **zur Zusammenarbeit mit Eltern, Angehörigen und gesetzlichen Betreuer/innen**

#### **für die Wohngruppen und Tagesstätten von LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG**

##### **1 Vorwort 1**

Unter dem Titel „Wir gestalten die Zukunft: Maßnahmen und Ziele für den Weg der Erneuerung“ hat sich LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG SOZIALEINRICHTUNGEN im Strategiepapier vom März 2001 neue Ziele auch für die Zusammenarbeit mit Eltern, Angehörigen und gesetzlichen Betreuern<sup>1</sup> gesetzt. Dort heißt es u.a.: „Unserer Verwurzelung im ELTERNVEREIN entspricht das Ziel, die Angehörigen auf allen Ebenen mehr in unsere Arbeit und ihre Entwicklung einzubeziehen.“

Und: „Wir unterscheiden uns von anderen Trägern der Behindertenhilfe u.a. durch unsere Nähe zum Elternverein, zu dem wir gehören. Das soll sich auch in unserer täglichen Arbeit wiederfinden. Wir wollen deshalb auf allen Ebenen enger mit den Angehörigen und gesetzlichen Betreuern zusammenarbeiten und deutlich machen, dass uns ihr Urteil, ihre Meinungen, ihre Ratschläge und Ideen wichtig sind. ... Zur Zusammenarbeit mit den Angehörigen und gesetzlichen Betreuern werden Standards entwickelt und umgesetzt.“

Und: „Wir wollen

- das Spannungsfeld zwischen Eltern und Mitarbeiter bearbeiten;
- das Vertrauen der Angehörigen in unsere Arbeit stärken;
- die Eltern stärker an unserer Arbeit beteiligen;
- ihre Kompetenzen und Ressourcen besser nutzen.

Die Mitarbeiter aller Dienstleistungsbereiche und aller Ebenen sind aufgefordert, den Kontakt zu den Angehörigen aktiv zu pflegen und ihnen verstärkt die Möglichkeit einzuräumen, unsere Arbeit kritisch zu begleiten. Es muss stets deutlich werden, dass unser Umgang mit den Menschen mit Behinderungen geprägt ist von unserer Verwurzelung und unserer Gründung im ELTERNVEREIN.

Wir formulieren ein Konzept und definieren gemeinsam mit Angehörigen bis Ende 2001 Standards für die Zusammenarbeit mit Eltern, Angehörigen und gesetzlichen Betreuern.“

Eine Arbeitsgruppe aus Eltern, gesetzlichen Betreuern und Mitarbeitern hat den Auftrag aus dem Strategiepapier aufgenommen und diese Richtlinien entworfen, die nach eingehender Diskussion von der Geschäftsführung beschlossen und verbindlich in allen Einrichtungen umgesetzt werden soll.

---

<sup>1</sup> Wenn im folgenden Text der Einfachheit halber von „den Eltern“ die Rede ist, sind meist auch die Angehörigen und gesetzlichen Betreuer/innen gemeint.

Diesen im Strategiepapier formulierten Auftrag erfüllen wir mit den vorliegenden Richtlinien, die alle Einrichtungen von LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG SOZIALEINRICHTUNGEN umsetzen. Sie wurden zusammengestellt von einer Arbeitsgruppe, in der

- Margareta Horn, Mutter eines Bewohners der WG NORDERSCHULWEG,
- Gisela Koch, Mutter eines Bewohners der WG CARLA-TEIGELER-HAUS,
- Inge Winkelmann, Mutter eines Bewohners der WG SCHWARZENBERGSTRASSE,
- Rüdiger Gutzeit, Vater einer Bewohnerin der WG FRIEDENSALLEE 2,
- Martin Eckert, Vater einer Bewohnerin der WG GRROTHWISCH / ILSE WILMS und Geschäftsführer des ELTERNVEREINS,
- Sabine Bock, Leiterin der WG CREMON,
- Renate Grimme, Leiterin der WG KULMER GASSE,
- Anke Kniep, Leiterin der TS ILSE WILMS,
- Marion Oevermann, Mitarbeiterin der WG BUCHENKAMP,
- Rüdiger Pohlmann, Interessentenbetreuung,
- Rigtje Tjoelker, Mitarbeiterin der TS CARLA-TEIGELER-HAUS,
- Doris Tobel, Mitarbeiterin der PÄDAGOGISCHEN BETREUUNG IM EIGENEN WOHNRAUM,
- Jochen Wippich, Mitarbeiter der WG CARLA-TEIGELER-HAUS und
- Georg Schnitzler, Regionalleiter Walddörfer, Leiter der Arbeitsgruppe und Redaktion

ihre Kenntnisse und Erfahrungen zusammengetragen haben. Der Entwurf der AG wurde auf einer öffentlichen Veranstaltung am 21. März 2002 insbesondere von Angehörigen, auf den Regionaltreffen und anderen Veranstaltungen der SOZIALEINRICHTUNGEN lebhaft diskutiert und mit einigen Veränderungen von der Geschäftsführung am 31. Mai 2002 beschlossen.<sup>2</sup>

## 2 Vorwort 2

Natürlich ist in diesem Text überwiegend von Eltern, Angehörigen und gesetzlichen Betreuern die Rede und davon, wie wir mit Ihnen umgehen wollen. Ebenso selbstverständlich bleiben die Menschen mit Behinderung, für die wir arbeiten, im Mittelpunkt unseres Interesses und unserer Aufmerksamkeit, ihnen sind und bleiben wir in erster Linie verpflichtet.<sup>3</sup>

Weiter sind wir in erster Linie den Menschen mit Behinderung verpflichtet.

<sup>2</sup> Ein sprachlicher Hinweis: Die schnörkellosen Formulierungen „Wir verhalten uns ...“ sind einfacher als „Mitarbeiter sollen ...“ oder die Aufforderung „Verhalten Sie sich ...“. Sie machen den in diesen Richtlinien formulierten Standard deutlich, der in der beschriebenen Grundhaltung wurzelt.

<sup>3</sup> Daraus ergibt sich auch die Aufgabe, die Zusammenarbeit mit den Eltern zu gestalten.

Eine enge Zusammenarbeit mit den Eltern darf deshalb nicht dazu führen, dass wir mit ihnen über den Kopf des Menschen mit Behinderungen hinweg verhandeln und gemeinsam mit ihnen - evtl. sogar ohne den Menschen mit Behinderung - über seine Betreuung entscheiden. Entscheidungen fallen nur mit den Menschen mit Behinderungen zusammen. Lediglich gesetzliche Betreuer, die zunächst ebenfalls gehalten sind, den Wünschen des Betreuten zu entsprechen, können sich in ihrem Aufgabenkreis über seinen Willen hinwegsetzen, wenn sie dafür gute Gründe haben.

Daraus folgt, dass die unter Ziffer 6 beschriebenen Einzelgespräche, zu denen auch das Jahresgespräch gehört, ausschließlich dem Austausch von Informationen dienen. Dazu gehören auch Wünsche, Erwartungen, Forderungen und Kritik. Werden Regeln aufgestellt, Vereinbarungen getroffen oder Pläne festgeklopft, wie z.B. in der Hilfeplanung, gehört der Mensch mit Behinderungen mit an den Tisch oder die Gespräche werden mit ihm allein geführt.

Diese Richtlinien legen einen Standard fest, der für alle Wohngruppen und Tagesstätten von LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG verbindlich ist, deshalb nicht unterschritten werden darf. Allen Einrichtungen steht es frei, mehr anzubieten, also etwa zu weiteren Informationsabenden oder Feiern einzuladen.

### 3 Einleitung

Eltern sind

- Eltern

Eltern fühlen sich ihr Leben lang für ihre Kinder verantwortlich. Sie begleiten sie - mindestens innerlich - auf ihrem Lebensweg, nehmen ihre Wege und Irrwege besonders aufmerksam wahr und fühlen sich mit ihnen verbunden. Besonders gilt dies für die Eltern behinderter Kinder. Ihre Elternrolle endet nicht, weil Schutz und Fürsorge, Förderung und Verantwortung behinderungsbedingt nicht aufhören.

- die wichtigsten Bezugspersonen

Oft ist die familiäre Bindung von Menschen mit Behinderung besonders intensiv. Die Behinderung und ihre oft schmerzhaften und belastenden Begleiterscheinungen haben die Familie zusammengeschweißt. Die immer klarere Wahrnehmung der eigenen Besonderheit, die Erfahrung der Entfremdung als Jugendliche/r und Erwachsener und der Verweis auf einen Sonderweg im Leben, verbunden mit Unsicherheiten und Ungewissheiten, veranlassen die Menschen mit Behinderungen, sich mehr als andere auf die Familie als verlässlichen Partner zu stützen.

- unsere Auftraggeber

Der Zusammenschluss betroffener Eltern als Selbsthilfegruppe und ihre Suche nach Alternativen zu Anstalt und Heim und nach Tagesangeboten war und ist der Motor für die Einrichtung der vielen, damals neuen Betreuungs-

Keine Entscheidungen über den Kopf der Menschen mit Behinderung hinweg

Eltern fühlen sich lebenslang verantwortlich.

Die familiäre Bindung von Menschen mit Behinderung ist oft besonders eng.

Die Eltern der ELTERNVEREINS haben unsere Einrichtungen auf den Weg gebracht.

möglichkeiten unter dem Dach des Hamburger Spastikervereins. Heute betreibt der ELTERNVEREIN die SOZIALEINRICHTUNGEN, weil die Vereinsmitglieder für ihre behinderten Angehörigen Unterstützungsleistungen nach ihren Vorstellungen und Zielsetzungen verlässlich gewährleisten wollen – auch in Zeiten, in denen sie selbst nicht mehr dafür sorgen können.

- unsere „Kunden“<sup>4</sup>

So wie viele andere Dienstleister auch müssen wir unsere Angebote an den Wünschen und Bedürfnissen unserer Kunden orientieren, auch wenn die Menschen mit Behinderungen und ihre Familien für uns weit mehr als unsere Kunden sind. Unzufriedene Kunden suchen sich andere Anbieter, so wie sich Menschen mit Behinderungen und ihre Familien nach anderen Einrichtungen umsehen, wenn sie mit uns nicht zufrieden sind. Auf Dauer können wir nicht bestehen, wenn unsere Kunden nicht zufrieden sind.

In diesem Sinne sind natürlich zunächst die Menschen mit Behinderungen unsere Kunden. Für sie arbeiten wir<sup>5</sup>, ihre Zufriedenheit ist unser Maßstab. Darüber hinaus gehören ihre Familien zu unseren Kunden, weil meist sie – in enger Abstimmung mit ihren behinderten Angehörigen – über einen Ein- oder Auszug, bzw. die An- und Abmeldung entscheiden.

Als unsere „Kunden“ müssen auch die Eltern mit unserer Betreuung zufrieden sein, sonst entscheiden sie sich mit ihren behinderten Angehörigen für eine andere Einrichtung.

#### 4 Grundhaltung und grundlegende Ziele der Zusammenarbeit

Vorrangig hängt die Zufriedenheit der Eltern davon ab, ob sich ihr behinderter Angehöriger bei uns wohlfühlt und ob wir ihn so unterstützen, wie die Eltern es sich vorstellen. Dabei ist im Zweifel die Zufriedenheit des Menschen mit Behinderung entscheidend; möglicherweise fühlt er sich wohl mit einer Unterstützung, wie sie seine Eltern nicht wollen.

Wichtig für die Zufriedenheit der Eltern ist aber auch, wie Eltern die Zusammenarbeit beurteilen, zumal sie aus der Qualität der Zusammenarbeit und aus der Art des Umgangs mit ihnen auf die Qualität der Betreuung ihres behinderten Angehörigen schließen.

Eine gute Zusammenarbeit fördert die Zufriedenheit.

<sup>4</sup> In diesem Text werden, je nach Zusammenhang, die Begriffe „Bewohner“, „behinderter Mitarbeiter“ (der Tagesstätte), „Kunde“, „Nutzer“, „Auftraggeber“, „Klient“ und für uns die Begriffe „Betreuer“, „Mitarbeiter“, „Dienstleister“ verwendet. Diese Worte beleuchten jeweils nur einen kleineren oder größeren Teil der Beziehung zwischen den Menschen mit Behinderungen, ihren Angehörigen und uns. Die Verwendung dieser unterschiedlichen Vokabeln zeigt, dass wir einen griffigen Begriff, der allen Aspekten gerecht wird, noch nicht gefunden haben.

<sup>5</sup> „Wir“ sind in diesen Richtlinien die Mitarbeiter/innen der unterschiedlichen Einrichtungen und Ebenen von LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG SOZIALEINRICHTUNGEN

#### 4.1 Grundlegende Ziele

Unsere Zusammenarbeit mit den Eltern hat ihr Ziel erreicht, wenn sie

- Vertrauen entwickeln konnten,
- die Sicherheit haben: Ich weiß was los ist,
- sich als fachlich versierte Ratgeber und Partner ernst genommen und willkommen fühlen,
- als kritische Begleiter von uns akzeptiert werden.
- uns als verlässlich, verbindlich, eindeutig erleben.

Vertrauen;  
Sicher sein, informiert zu werden;  
als Ratgeber und Partner ernst genommen;  
als kritischer Begleiter akzeptiert;  
uns als verlässlich erleben

#### 4.2 Grundhaltung

Diese Ziele sind zu erreichen mit einer Grundhaltung im Umgang mit den Eltern, die geprägt ist von Freundlichkeit, Respekt und Höflichkeit, von Einfühlungsvermögen, Zuwendung und Interesse, von Ernstnehmen, Akzeptanz und Gleichberechtigung. Wir versuchen gelassen zu reagieren, vermeiden Konkurrenz und sind in der Lage, berechnete Kritik anzunehmen und umzusetzen und in unberechneter Kritik den elterlichen Standpunkt wahrzunehmen. Niemals müssen Eltern befürchten, ihnen oder ihrem Angehörigen könnten Nachteile entstehen, wenn sie Kritik üben oder mit uns streiten.

Respekt, Ernstnehmen, Einfühlungsvermögen

Insbesondere akzeptieren wir die besondere Emotionalität der Eltern: Die Behinderung ihres Kindes, die oft als eine schwere Verletzung erlebt wird, hat sie außerordentlich herausgefordert und geprägt. Viele Eltern empfinden ihre Elternrolle angesichts der Behinderung als sehr verpflichtend, sie fühlen sich besonders verantwortlich, sind besonders besorgt und besonders mit ihrem behinderten Angehörigen verbunden. Anders als wir sind sie immer persönlich betroffen.

Wir akzeptieren die besondere Emotionalität der Eltern, die Folge ihres Traumas und ihrer besonderen Lebensgeschichte ist.

Ihre weitere Lebensgeschichte ist untrennbar und auf einer sehr persönlichen Ebene mit ihrem Kind und den Folgen seiner Behinderung verbunden und hat häufig Verletzungen und Narben hinterlassen. Immer wieder werden Erinnerungen an traumatische Erlebnisse wachgerufen und beeinflussen auch den Umgang mit aktuellen Problemen. Dieser persönlichen Biografie und ihren Auswirkungen begegnen wir mit Achtung und Respekt.

Eltern mussten mit sehr vielen Fachleuten und vermeintlichen Fachleuten über den richtigen Umgang mit ihrem behinderten Angehörigen verhandeln und manchmal streiten, sehr viele, sehr unterschiedliche, und auch gegensätzliche Ratschläge verarbeiten und zur Kenntnis nehmen, dass Fachleute - auch sehr engagierte - kommen und gehen. Vor diesem Hintergrund wäre jeder Ratschlag, Eltern sollten „loslassen“, oder jeder Versuch,

Eltern haben viele Fachleute kommen und gehen sehen.

sie ersetzen zu wollen, fatal. Schon wenn wir uns von entsprechenden Gedanken leiten lassen, landen wir in der Sackgasse.

Wir kennen und akzeptieren das Spannungsfeld zwischen Eltern und den Mitarbeiter/innen, das sich aus den unterschiedlichen Rollen und Funktionen für die Menschen mit Behinderung ergeben kann. Mit ihren unterschiedlichen Sichtweisen bilden sie die Pole, zwischen denen die Menschen mit Behinderung sich bewegen können, die ihnen Wahl- und Entwicklungsmöglichkeiten bieten. Wir sollten unsere Wahrnehmung nicht von Vorurteilen trüben lassen, die etwa in Schutz Bevormundung oder in Ratschlägen Manipulation sehen. Wir wissen, dass auch unsere Selbstwahrnehmung durch Vorurteile geschönt sein kann, wenn wir z.B. eine Laissez-faire-Haltung gegenüber den Menschen mit Behinderung, die zur Verwahrlosung führt und deshalb fachlich nicht vertretbar ist, den Eltern gegenüber mit dem Ziel der Selbstbestimmung begründen. Das Wissen um die gleichberechtigten Pole gibt uns die Möglichkeit, ihre Vorteile zu nutzen und Konkurrenz zu erkennen und zu vermeiden.

Wir wissen, dass wir in die lange gewachsene und einzigartige Beziehung zwischen den einzelnen Menschen mit Behinderung und ihren Eltern kaum eingreifen können und dies auch nicht unsere Aufgabe ist. Auch in Konflikten müssen wir dem Menschen mit Behinderungen den Vortritt lassen, müssen seine Entscheidungen akzeptieren und können nicht ungefragt stellvertretend für ihn sprechen oder handeln. Das gilt selbstverständlich auch, wenn der Mensch mit Behinderung Kontakte zu seinen Angehörigen ablehnt.

#### 4.3 Regeln der Kommunikation

Grundlage jeder Zusammenarbeit ist die Kommunikation, mit der Kontakt und Beziehung hergestellt und gestaltet, Informationen übermittelt und Verständigung erreicht werden.

Wir kommunizieren klar, sachlich, verbindlich, vollständig und möglichst aktuell. Im Kontakt beachten wir ggfls. die generationstypisch unterschiedlichen Konventionen und Erwartungen.

Wir gehen auf die Eltern zu, reichen die Hand, stellen uns und die anderen Mitarbeiter/innen mit Vor- und Nachnamen und Funktion vor und wiederholen dies, wenn wir den Eindruck gewinnen, das den Eltern unsere Namen und Funktionen entfallen sind. Ähnliches gilt für Telefonate: Wir melden uns mit dem Namen der Einrichtung und Vor- und Nachnamen. In der Nähe des Dienstzimmers hängt eine Tafel mit Fotografien, Namen und Funktionen aller Mitarbeiter. Wenn die Bewohner dies wünschen, können auch Sie sich mit Bildern und Namen vorstellen. Bei Informationstreffen für

Ein Spannungsfeld zwischen Eltern und Mitarbeitern

Auch in Konflikten können wir kaum in die Beziehung zwischen Eltern und ihren behinderten Angehörigen eingreifen.

Klare und verbindliche Kommunikation

Professioneller Umgang mit den Eltern

Angehörige (s.u.) und bei Festen und Feiern tragen wir Namensschilder. Wir vermitteln gewünschte Informationen bzw. sichern einen kompetenten und schnellen Rückruf, wenn die Informationen aktuell nicht vorliegen. Dabei vermeiden wir es, Gründe dafür zu nennen, dass Informationen nicht vorliegen („komme gerade in den Dienst“, „hatte drei Tage frei“). Wenn Eltern diese Gründe zum hundertsten Mal hören, empfinden sie sie nur noch als Standardausrede, mit der sie abgeblockt werden sollen. Zur Vereinfachung der Kommunikation kann es sinnvoll sein, den Bezugsbetreuer zum Ansprechpartner zu benennen, der über alle Informationen verfügt und für Kontinuität in den Gesprächen mit Eltern sorgen kann. Dazu gehört ein zuverlässiger Rückruf, wenn die Eltern ihn nicht unmittelbar erreicht haben.

Wir berichten gelassen und kontinuierlich und räumen vor allem positiven Informationen breiten Raum ein.

Wenn wir im informellen Kontakt bemerken, dass Eltern ein ausführlicheres Gespräch wünschen, wir aber aktuell dafür keine Zeit haben, schlagen wir eine Verabredung vor. Probleme sprechen wir frühzeitig an, um zu verhindern, dass sie sich unausgesprochen möglicherweise zu großen Problemen auswachsen.

Wir wissen, dass wir im Kontakt mit den Familien sehr viele, z.T. sehr persönliche und intime Informationen erhalten und weitgehende Einblicke in die familiären Verhältnisse bekommen. Mit diesen Informationen gehen wir im Sinne des Datenschutzes und des Vertrauensschutzes sehr gewissenhaft um. Unsere Verpflichtung zur Verschwiegenheit schließt diese Informationen ein.

Wir vermeiden jeden Hinweis auf Auseinandersetzungen oder Konflikte im Team oder gar mit den weiteren Vorgesetzten oder „dem Träger“, der Eltern verunsichern oder von ihnen sogar als Aufforderung zur Parteinahme gewertet werden könnten. Auch Hinweise auf Anordnungen „von oben“, denen man folgen müsse, ohne mit ihnen einverstanden zu sein, sind für Eltern nicht hilfreich. Gibt es sachliche Meinungsverschiedenheiten etwa über einzelne Maßnahme in der Betreuung, können wir Eltern miteinbeziehen, etwa indem wir sie nach ihrer Meinung fragen.

Verschwiegenheit

Eltern nicht in Konflikte einbeziehen

## 5 Zusammenarbeit in der Zeit des Einzugs / der Aufnahme

Mit dem Beginn der Zusammenarbeit in der Zeit des Kennenlernens, der Entscheidung für einen Einzug bzw. für eine Aufnahme und in den Wochen danach stellen wir Weichen und prägen den weiteren Umgang miteinander. Gleichzeitig werden in dieser Zeit sehr viele Informationen ausgetauscht und die Erwartungen, Rollen und Funktionen im Verhältnis zueinander geklärt.

Für alle Beteiligten hilfreich ist ein - noch zu erstellendes - Informationsblatt, in dem den Eltern erläutert wird, was auf sie und ihren Angehörigen zukommt, welche Möglichkeiten und Wege ihnen offen stehen und welche Erwartungen wir an Sie richten.

Der Kontakt in dieser Zeit wird für beide Seiten erleichtert, wenn die Leitung und/oder ein Mitarbeiter als Ansprechpartner benannt werden.

- Selbstverständlich werden auch die Angehörigen, und zwar alle, die dies wünschen, in dieser Zeit in die Einrichtung eingeladen. Für diese Besuche nehmen wir uns Zeit, denn der Wunsch nach ausführlichen Informationen ist groß. Auch mehrere Besuche sind möglich.
- Wir bieten an, die Familie zuhause zu besuchen, um unsererseits weitere Informationen einzuholen und das häusliche Umfeld des neuen Bewohners / Tagesstättenmitarbeiters kennen zu lernen. Bei diesem Angebot müssen wir sorgfältig darauf achten, ob die Eltern den Besuch wirklich wünschen.  
Das häusliche Gespräch wie auch alle anderen Gespräche nehmen wir mit einem, höchstens zwei Mitarbeitern wahr, um die Eltern nicht mit einer großen Zahl von Mitarbeitern zu konfrontieren, die als Demonstration der Übermacht verstanden werden könnte.
- Beim Einzug in die Wohngruppe bieten wir an, das Zimmer mit eigenen und /oder mit unseren Möbeln einzurichten und laden die Eltern, wenn der Mensch mit Behinderung einverstanden ist, ein, uns beim gemeinsamen Möbelein-kauf zu begleiten.
- In den ersten Wochen nach dem Einzug in die Wohngruppe bitten wir die Eltern, uns möglichst viele Informationen über den bisherigen Lebensweg des neuen Bewohners zu vermitteln. Dazu gehören auch Fotos, Erinnerungsstücke, Bilder, Andenken, die wir gemeinsam mit den Berichten, Geschichten und Erzählungen dokumentieren. Das Ziel: Der Mensch mit Behinderung soll einen möglichst großen Teil seiner Biografie mitbringen, die möglicherweise verloren geht, wenn etwa die Eltern schon betagt sind.  
Auch die Tagesstätte kümmert sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten um biografische Hintergrund-Informationen.
- In den ersten Wochen klären wir mit den Eltern, ob und welche Aufgaben bei ihnen bleiben. Dazu können die Begleitung bei Arztbesuchen, Behördenangelegenheiten etc. gehören. Bei der Aufgabenverteilung berücksichtigen wir auch, wann Eltern ggfls. wirkungsvoller sein können, beispielsweise bei Behörden. Evtl. vereinbaren wir für eine Übergangszeit, dass Eltern und Mitarbeiter die entsprechenden Aufgaben gemeinsam erledigen, damit die Eltern sich nach einer Weile zurückziehen können. Sind die Eltern auch gesetzliche Betreuer oder wird diese Aufgabe von anderen wahrgenommen, richtet sich die Aufgabenzuordnung nach den festgelegten Aufgabekreisen.

Einladung in die Einrichtung

Besuche bei den Familien

Gespräche mit höchstens zwei Mitarbeitern

Gemeinsamer Möbelein-kauf

Dokumentation der bisherigen Lebensgeschichte

Absprache über die zukünftige Aufgaben- verteilung

- Im ersten Jahr bieten wir drei bis vier anlassunabhängige Informationsgespräche (s. 7.2) an, weil die Informationswünsche der Eltern in dieser Zeit verständlicherweise besonders groß sind.
- Wir bieten an, den Kontakt zu den anderen Eltern der Einrichtung herzustellen und stellen, wenn sich die Gelegenheit bietet, die Eltern einander vor.
- Vorstand, Geschäftsführungen und Regionalleitung stellen LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG und auch sich persönlich schriftlich vor und machen deutlich, dass die Eltern sich mit Anregungen, Vorschlägen, Kritik, Beschwerden, Bitten oder Forderungen auch an sie wenden können. Ein Willkommensbrief kann darüber hinaus auf die vielfältigen Angebote und Möglichkeiten unter dem Dach von LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG hinweisen, weitere Beschwerdewege erläutern und zur ehrenamtlichen Mitarbeit einladen.

Zu Beginn häufigere anlassunabhängige Gespräche

Kontakt zu den anderen Eltern

Schriftliches Willkommen von LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG

## 6 Einzelgespräche

### 6.1 Voraussetzungen

Einzelgespräche mit Eltern, die nicht gesetzliche Betreuer sind, setzen das Einverständnis des Menschen mit Behinderung voraus. Er muss vor und nach dem Gespräch über die wesentlichen Inhalte informiert werden und erkennbar damit einverstanden sein, ohne dass dies einer schriftlichen Form bedarf, dass seine Eltern in seiner Anwesenheit oder auch ohne seine Teilnahme von uns umfassend informiert werden. Wir können in der Regel von diesem Einverständnis ausgehen, wenn wir keine Ablehnung erkennen können. Wir erklären den Eltern diese Voraussetzung.

Einzelgespräche nur mit Einverständnis des Menschen mit Behinderung

Lehnt es der Mensch mit Behinderung erkennbar ab, dass wir seine Eltern informieren, müssen die Eltern und wir diesen Wunsch respektieren. Denkbar ist auch, dass der Mensch mit Behinderung möchte, dass bestimmte Bereiche, etwa Partnerschaft und Sexualität, kein Thema in den Gesprächen mit Angehörigen sein sollen. Bei aller Einschränkung werden wir uns dem Gespräch mit den Eltern nicht entziehen, werden sie anhören und mit einem offenen Ohr auf ihre Sorgen und Nöte reagieren.

Auch ohne Einverständnis haben wir ein offenes Ohr für die Eltern.

Gibt der Mensch mit Behinderung sein Einverständnis nicht, kann dies Folge eines Konflikts zwischen ihm und seinen Angehörigen sein. Wir helfen mit, diesen Konflikt zu bearbeiten. Wir könnten z.B. vorschlagen, die Bereiche einzugrenzen, über die wir informieren, oder Bereiche ausdrücklich von den Informationen auszuschließen.

Wir helfen, den Konflikt zu bearbeiten ...

Im Zweifel unterstützen wir den Menschen mit Behinderung auch in Konflikten mit seinen Eltern, insbesondere, wenn er dies wünscht.

... unterstützen im Zweifel den Menschen mit Behinderung ...

In diesem Zusammenhang achten wir sorgfältig darauf, den Menschen mit Behinderung nicht zu überfordern. Verhält er sich z.B. seinen Eltern gegenüber anders, als er es angekündigt hatte, akzeptieren wir dies grundsätzlich, besprechen es evtl. später mit ihm.

Gesetzliche Betreuer haben den Anspruch, zu ihrem Aufgabenkreis umfassend von uns informiert zu werden, ggfls. auch gegen den Wunsch des Menschen mit Behinderung. Eine Teilnahme des Menschen mit Behinderung am Gespräch können sie ablehnen, wenn dies zu seinem Wohl ist. Wir können mit gleicher Begründung anregen, ein Gespräch ohne den Menschen mit Behinderung zu führen.

Die meisten Gespräche mit Eltern werden aus aktuellem Anlass oder bei sonstigen Kontakten entstehen. Bei besonderen Problemen kommen vereinbarte Gesprächstermine dazu. In Einzelfällen können wir sie nach Absprache auch zu einem entsprechenden Tagesordnungspunkt zu einer Dienstbesprechung einladen.

Im übrigen freuen sich Eltern sehr über Gespräche und Telefonanrufe, die positive Nachrichten enthalten.

## 6.2 Jahresgespräch

Mindestens einmal im Jahr bieten wir ein anlassunabhängiges Einzelgespräch mit dem Bezugsbetreuer und der Leitung<sup>6</sup> an, für das ein ruhiger, ungestörter Ort evtl. in der Wohnung der Eltern gewählt werden sollte. Ungeeignet sind das Dienstzimmer, wenn es zu eng ist, und auch das Wohnzimmer, wenn sich andere Bewohner zeitgleich dort aufhalten wollen. In der Terminvereinbarung beachten wir eine evtl. Berufstätigkeit der Eltern. In diesem Jahresgespräch sollen in ca. einer Stunde alle wesentlichen Aspekte durchgesprochen und alle wichtigen Informationen ausgetauscht werden. Hilfreich ist eine vorbereitete Checkliste, die sich an der Gliederung der Hilfeplanung orientiert. Zur Vorbereitung tauschen wir vorher mit den Eltern die Liste der Themen aus, die jeweils angesprochen werden sollen.

Am Jahresgespräch nehmen die Menschen mit Behinderung teil, wenn sie es wollen. Wenn die Eltern, die nicht zugleich gesetzliche Betreuer sind, das Gespräch ganz oder teilweise ohne ihren behinderten Angehörigen führen wollen, ist das im Einvernehmen mit ihm möglich. In diesem Fall unterrichten wir den Menschen mit Behinderung über das geplante Gespräch und anschließend über die wesentlichen Inhalte.

Auch hier werben wir beim Menschen mit Behinderung dafür, dass er Kontakte ohne ihn zulässt, wenn die Eltern solche Gespräche wünschen.

Das Jahresgespräch kann im Einvernehmen und mit der Vereinbarung eines neuen Termins verschoben werden, wenn kurz zuvor ein ausführliches Gespräch stattgefunden hat.

... und überfordern ihn nicht

Gesetzliche Betreuer haben Anspruch auf umfassende Information auch ohne Einverständnis des Menschen mit Behinderung

Im Jahresgespräch, das wir mindestens einmal im Jahr anbieten, sprechen wir alle Bereiche entsprechend der Hilfeplanung durch.

Am Jahresgespräch nehmen die Menschen mit Behinderung teil. Wenn die Eltern dies wünschen, ermöglichen wir mit ihrem Einverständnis auch Gespräche ohne sie.

<sup>6</sup> Die Leitungen der größeren Einrichtungen können nicht an allen Gesprächen teilnehmen, hier sollte für jedes Gespräch entschieden werden, ob die Leitung teilnimmt.

## 7 Informationstreffen für Angehörige

Mindestens einmal im Jahr laden wir die Eltern zu einem Informationstreffen für Angehörige<sup>7</sup> ein. Für dieses Treffen bemühen wir uns um eine ansprechende Gestaltung mit attraktiver Tagesordnung mit dem Ziel, den Wünschen und Bedürfnissen der Eltern zu entsprechen und auch weniger interessierte Eltern zu erreichen und sie zu einer Teilnahme zu bewegen.

Damit die Eltern freier und unbefangener sprechen können, nehmen die Menschen mit Behinderung an diesem Abend nicht teil, wir informieren sie vorher und hinterher – auch über die wesentlichen Inhalte.

### 7.1 Einladung, Ort und Zeit

Den Termin legen wir langfristig möglichst gemeinsam mit den Eltern fest und laden schriftlich sechs bis acht Wochen vorher ein. Ca. 2 Wochen vor dem Abend folgt eine schriftliche Erinnerung mit der aktualisierten Tagesordnung. Auf die Senioren unter den Eltern sollten wir Rücksicht nehmen, indem das Informationstreffen schon am frühen Abend beginnt. Das Treffen sollte ca. 2 Stunden dauern. Eltern, für die es aufgrund einer Körperbehinderung oder wegen ihres Alters ein Problem darstellt, Hin- und Rückweg zu bewältigen, bieten wir an, Fahrgemeinschaften zu organisieren.

Für den Informationsabend geeignet sind ruhige, geschlossene Räumlichkeiten, z.B. im Südring 36, in Tagesstätten oder Werkstätten, in Kirchengemeinden, in (Volkshoch-)Schulen usw. Nicht geeignet sind Räume in der Wohngruppe, weil hier die Menschen mit Behinderung wohnen, oder Räume in Gastwirtschaften, die nicht ausreichend abgeschirmt sind.

Zur ansprechenden Atmosphäre des Abends gehört auch eine kleine Bewirtung.

Wir können die Eltern einladen, sich an der Gestaltung des Abends (einschl. Bewirtung) zu beteiligen, wenn wir sicher sein können, dass sie sich damit nicht bedrängt oder verpflichtet fühlen.

Neben der Leitung sollten einige - nicht unbedingt alle - festen Mitarbeiter präsent sein, Zdl/FSJlerinnen und Eltern können sich kennen lernen.

Mindestens einmal im Jahr laden wir zum Informationstreffen für Angehörige ein, ...

... an dem die Menschen mit Behinderung nicht teilnehmen.

Langfristige Terminplanung, kurzfristige Erinnerung

<sup>7</sup> Den Begriff „Elternabend“ wollen wir zukünftig vermeiden, weil er an die Elternabende in Kindergarten und Schule erinnert. In der Bezeichnung „Informationstreffen für Angehörige“ wird deutlich, dass die Kinder erwachsen geworden sind.

## 7.2 Gestaltung des Treffens

Ein Teil des Treffens ist für aktuelle Informationen vorgesehen: Dazu gehören z.B. Informationen über Veränderungen in der Bewohnergruppe und der Mitarbeiterschaft, Reiseberichte, Aktuelles vom Träger, Veränderungen der gesetzlichen oder behördlichen Rahmenbedingungen, Pläne der Wohngruppe usw.

Der zweite Teil wird mit einem Fachthema etwa in Form eines Vortrags, einer Präsentation von der Leitung und dem Team - evtl. mit Unterstützung der Regionalleitung - gestaltet. Denkbar ist auch, einen externen Referenten sprechen zu lassen, dies könnte evtl. weitere Eltern anziehen. Im zweiten Teil könnten beispielsweise das Konzept unserer Betreuung, das Leitbild, Veränderungen in der Finanzierungsstruktur, Vorstellungen zur Gemeinwesenarbeit, die neuen Pflegestandards, Standards der persönlichen Hygiene und der Wäschepflege, Überlegungen zu Partnerschaft und Sexualität, Ideen zur weiteren Verselbständigung der Bewohner, Erfahrungen mit dem Konzept „Arbeit“, die Ausbildungsinhalte der bei uns vertretenen Berufe usw. vorgestellt werden. Die Auswahl eines Themas kann sich auch an den Wünschen und Erwartungen der Eltern orientieren, auch evtl. um ihr Interesse an einer Teilnahme zu wecken oder zu stärken.

Nicht auf das Informationstreffen gehören Informationen über einzelne Menschen mit Behinderung, es sei denn, sie betreffen auch alle anderen in der Einrichtung. Dies kann z.B. der Fall sein, wenn das Verhalten eines Menschen mit Behinderung Auswirkungen auf alle anderen hat.

## 7.3 Elterntreffen ohne Mitarbeiter/innen

Wir bieten den Eltern an, sich vor Beginn des von uns gestalteten und verantworteten Informationstreffens ohne die Mitarbeiter/innen zu treffen. Auch dieses Vortreffen wird in der schriftlichen Einladung erwähnt. Hier haben die Eltern die Möglichkeit, sich kennen zu lernen und auszutauschen, evtl. gemeinsame Erfahrungen und Probleme zu besprechen und ggfls. ein gemeinsames Vorgehen zu vereinbaren. Auch können in diesem Vortreffen weitere Kontakte abgesprochen werden.

Wir klären vor dem Informationstreffen, ob ein derartiges Treffen gewünscht wird und richten die Organisation der Abends darauf ein.

Ein Teil des Treffens gehört den aktuellen Informationen, ...

... ein zweiter Teil ist einem Thema vorbehalten – evtl. mit einem externen Referenten.

Über einzelne Menschen mit Behinderung informieren wir auf diesem Treffen nicht.

Eine Stunde vor Beginn können sich Eltern ohne Mitarbeiter treffen.

## **8 Informationsveranstaltungen von LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG**

Regelmäßig und mindestens einmal im Jahr lädt auch die Geschäftsführung in Zusammenarbeit mit dem ELTERNVEREIN die Eltern aller Einrichtungen zu Informationsveranstaltungen ein. Thematisiert werden aktuelle Entwicklungen der SOZIALEINRICHTUNGEN, fachliche Neuerungen und gesetzliche Änderungen. Fachvorträge auch mit externen Referenten können ebenso geboten werden wie Diskussionsveranstaltungen oder sozialpolitische Debatten.

Zentrale Veranstaltungen für die Eltern aller Einrichtungen

## **9 Feste und Feiern**

Mindestens einmal im Jahr laden die Bewohner (soweit sie sich beteiligen wollen) und Mitarbeiter der Wohngruppe bzw. behinderte und pädagogische Mitarbeiter der Tagesstätte zu einer gemeinsamen Veranstaltung ein. Hier sind Phantasie und Erfindungsreichtum keine Grenzen gesetzt: Adventscafé, Neujahrsbrunch, Grillnachmittag, Sommerfest, Karibische Nacht, gemeinsames Essengehen, Adventssingen, Spiele- oder Bastelnachmittag, gemeinsame Theaterbesuche, Ausflüge, Kegeln, gemeinsame Teilnahme an anderen „Events“: Tannenbaumschlagen der Gemeinde, Sankt-Martins-Umzug, Stadteilfest, Schulfest, ... sind Gelegenheit, sich näher und persönlicher kennen zu lernen, und den Kontakt zu pflegen. Hier sind auch Anregungen und organisatorisches Talent von Eltern sehr willkommen. Gleichzeitig sollte auf kulturelle und religiöse Besonderheiten, z.B. den Fastenmonat Ramadan, geachtet werden. Sollte die Gruppe zu groß werden, kann sie nach Absprache auch geteilt werden. Damit sich alle Teilnehmer wohlfühlen sind Atmosphäre und Smalltalk wichtig.

Mindestens einmal im Jahr laden wir – zusammen mit den Menschen mit Behinderung – die Eltern zu einem Fest, einer Feier oder einem anderen „event“ ein.

Am Beginn steht immer eine kurze offizielle Begrüßung der Leitung oder eines langjährigen Mitarbeiters, wenn die Leitung nicht anwesend ist.

## **10 Regelmäßige schriftliche Informationen**

### **10.1 aus der Einrichtung**

Tagesstätten und Wohngruppen schreiben die Eltern an, wenn aktuelle Informationen weiterzugeben sind. Das betrifft insbesondere Veränderungen im Team einschl. Stamm-Aushilfen (jeder neue Mitarbeiter löst einen entsprechenden Brief aus!), Aus- und Einzüge, räumliche Veränderungen und besondere Vorkommnisse.

Wir informieren schriftlich über jede Veränderung im Team

## 10.2 von LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG

Die Geschäftsführung von LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG SOZIALEINRICHTUNGEN ist aufgefordert, sich regelmäßig schriftlich an die Eltern zu wenden (mit Kopie an die Einrichtung), um über aktuelle Entwicklungen und Neuerungen zu berichten und auf diese Weise den Kontakt aufrecht zu erhalten und die Bindung zu stärken.

Regelmäßige schriftliche Informationen durch die Geschäftsführung

## 11 „Besuchskultur“

Mit „Besuchskultur“ sind gemeint die Besuchskonventionen und Erwartungen der Bewohner und Mitarbeiter einer Wohngruppe an das Verhalten der Angehörigen, wenn sie in der Wohngruppe zu Besuch sind. Darin wird deutlich, dass die Wohngruppe der gemeinschaftliche und dennoch private Wohnraum aller Bewohner ist und sich insofern vom halb-öffentlichen Charakter mancher Heime unterscheidet. Wir vermitteln unsere Vorstellungen von Besuchskultur nicht wie einen Vorschriftenkatalog oder eine Hausordnung, sondern weisen im Bedarfsfall auf einzelne Regeln hin, indem wir unser Ziel erläutern, die Wohngruppe als Privatsphäre zu schützen.

Bei Bedarf verdeutlichen wir den Eltern unsere Erwartungen an ihr Verhalten, wenn sie zu Besuch sind.

Eltern

- können jederzeit gern zu Besuch kommen – in der Wohngruppe auch unangemeldet<sup>8</sup>, in der Tagesstätte mit Anmeldung;
- sollten sich aber zweckmäßigerweise mit ihrem Angehörigen für einen Besuch verabreden, insbesondere, wenn es dem Menschen mit Behinderung lieber ist, Besuche vorher zu verabreden; um sicherzugehen, dass die Verabredung zum Besuch nicht mit Plänen der Wohngruppe kollidiert, sollte diese Vereinbarung auch mit einem Mitarbeiter abgesprochen sein;
- nehmen bitte beim Eintreffen kurz mit einem Mitarbeiter Kontakt auf, falls ihnen ein Bewohner die Tür geöffnet hat;
- klopfen bitte an, wenn sie einzelne Bewohnerzimmer (auch das Ihres Angehörigen) oder das Dienstzimmer betreten;
- halten sich mit ihrem Angehörigen im Regelfall in dessen Zimmer auf;
- können gern mit ihrem Angehörigen im Wohnzimmer sitzen, wenn sie vom Einverständnis der anderen Bewohner ausgehen können, bzw. ihr Besuch auch den anderen Bewohnern gilt;
- benutzen die Küche bitte nach Absprache; gleiches gilt für die sanitären Einrichtungen;
- verabreden bitte die Zeitpunkte, zu denen sie mit ihrem Angehörigen die Wohngruppe verlassen bzw. zurückkehren, mit den Mitarbeitern, damit die Betreuungsplanung darauf abgestellt werden kann;

<sup>8</sup> In diesem Fall müssen sie evtl. in Kauf nehmen, dass ihr Angehöriger keine Zeit für sie hat.

- können im Bedarfsfall nach Absprache mit ihrem Angehörigen auch in seinem Zimmer bzw. nach Vereinbarung mit den Bewohnern und Mitarbeitern in einem anderen Zimmer der Wohngruppe übernachten;
- begegnen allen Anwesenden bitte mit Höflichkeit und Respekt und sprechen alle Bewohner und Mitarbeiter bzw. in der Tagesstätte behinderte und pädagogische Mitarbeiter mit „Sie“ und Nachnamen an; natürlich kann die Anrede per „du“ persönlich vereinbart werden;
- vermeiden es bitte, unmittelbar in die Betreuung anderer Bewohner, das Gruppengeschehen oder die Aufgaben der Mitarbeiter einzugreifen; für Hinweise und Rückmeldungen sind die Mitarbeiter ggfls. dankbar;
- verabreden bitte ein Gespräch, das über einen kurzen Informationsaustausch hinausgeht, mit den Mitarbeitern, damit diese die entsprechende Zeit einplanen können.

## 12 Ehrenamtliche Mitarbeit von Angehörigen

Eltern können in vielfältiger Weise bei uns tätig werden. Wir freuen uns über jede Unterstützung, die sich in unsere Angebote einfügt. Dazu gehört auch die Mitgliedschaft im ELTERN-VEREIN, für die wir werben.

Gleichzeitig respektieren wir es vorbehaltlos, wenn sich Eltern vollständig zurückziehen. Häufig haben sie eine lange „ehrenamtliche Biografie“ hinter sich und wollen sich nun nicht mehr verpflichtet fühlen. Es steht uns nicht an, dies nun als Lieblosigkeit gegenüber ihrem behinderten Angehörigen oder als Missachtung der Einrichtung zu werten.

In der Einrichtung könnte Unterstützung beispielsweise in der Wäschepflege, bei Ausflügen, besonderen Projekten, in der Spendenwerbung, beim Aufbau eines Freundeskreises für die Einrichtung, in der Gartengestaltung und -pflege sinnvoll sein, bei Festen, Feiern und Ausflügen, usw. Möglich sind Kontakte zu Kirchengemeinden, Sportvereinen, zum Lions-Club, zum Bürgerverein. Auch eine Mitarbeit in regionalen Behindertenarbeitgemeinschaften, bei Stadtteilstesten usw. ist hilfreich, damit könnten die Gemeinwesenarbeit der Einrichtung unterstützt und Gemeinwesenarbeit, Mitarbeit von Ehrenamtlichen und Zusammenarbeit mit Eltern miteinander verzahnt werden. Letztlich ist auch bei LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG Unterstützung sehr gefragt, die Vereinsmitglieder bis hin zum Vorstand sind ehrenamtlich tätig.

Wollen wir Angehörige zur Unterstützung gewinnen, müssen wir beachten:

- Ehrenamtliches Engagement kann sich nur freiwillig entwickeln. Sind die Eltern aktiv, ausschließlich weil sie sich dazu verpflichtet fühlen, ist ihre Mitarbeit erfahrungsgemäß von kurzer Dauer.

Wir freuen uns über ehrenamtliche Mitarbeit der Eltern ...

... richten aber keine entsprechenden Erwartungen an sie, setzen sie nicht unter Druck

Für eine ehrenamtliche Mitarbeit gibt es viele Möglichkeiten

Nur freiwillig

- Ehrenamtliche Mitarbeit muss Spaß machen. So sind vor allem Tätigkeiten sinnvoll, mit denen Eltern evtl. auch in ihrer Freizeit oder beruflich beschäftigt sind. Dazu gehören beispielsweise Holz- oder Gartenarbeiten, Musik, Computern, Backen & Kochen, Reisen, Basteln, Sport, Mitarbeit in der Kirchengemeinde, Theater- und Konzertbesuche uvm.
- Unterstützung ist willkommen im unmittelbaren Zusammenhang mit der Betreuung des behinderten Angehörigen, aber auch ganz unabhängig davon.
- Die von Ehrenamtlichen übernommenen Aufgaben müssen besprochen und abgegrenzt sein, nur so lassen sich Überforderungen und Konflikte vermeiden, die aus unterschiedlichen Erwartungen und Befürchtungen entstehen könnten. „Mitarbeit in der Wohngruppe am Mittwochnachmittag“ etwa ist nicht abgegrenzt, „Gemeinsamer Theaterbesuch mit Bewohnern X und Y“ hingegen ist hinreichend aufgaben- und bewohnerbezogen.
- In jedem Fall dürfen Eltern nicht den Eindruck gewinnen, verpflichtet, eingesetzt, als Lückenbüßer missbraucht oder gar benutzt zu werden. Spaß an der Sache und Freiwilligkeit sind die Grundlage für jedes ehrenamtliche Engagement.

Mitarbeit muss Spaß machen

Ehrenamtliche Aufgaben müssen besprochen und abgegrenzt sein.

Ehrenamtliche sind keine Lückenbüßer

### 13 Serviceangebote

Wir bieten auch den Angehörigen unsere Hilfe an, wenn sie es wünschen. Wir können bei Anträgen an die Pflegeversicherung oder das Sozialamt helfen. Wir können den Kontakt zu den vielfältigen Beratungs- und Unterstützungsangeboten von LEBEN MIT BEHINDERUNG HAMBURG, anderen Organisationen der Behindertenhilfe, Selbsthilfegruppen und Beratungsstellen vermitteln. Dabei weisen wir auch auf die aktuellen Veranstaltungen, etwa zum Betreuungsgesetz hin und sorgen dafür, dass SÜDRING AKTUELL und andere Veranstaltungshinweise auch für Eltern gut sichtbar aushängt sind.

Auch den Eltern bieten wir Unterstützung an.

### 14 Konflikte und Beschwerden

Die Rollen und Funktionen von Eltern und Mitarbeitern sind unterschiedlich (s.o.). Die verschiedenen Sichtweisen können abweichende oder gar gegensätzlichen Auffassungen zur Betreuung des behinderten Angehörigen beeinhalteln, die zu Auseinandersetzungen führen. Konflikte können sich auch aus dem Umstand ergeben, dass wir für alle Bewohner / behinderten Mitarbeiter gleichermaßen sorgen wollen, Eltern naturgemäß aber vorrangig ihren Angehörigen im Blick haben. Konfliktstoff kann sich auch entwickeln, weil wir unterschiedlicher Auffassung über die angemessene Unterstützung des Menschen mit Behinderung sind oder weil der Mensch mit Behinderung Wege geht, die seine Eltern - anders als wir - nicht akzeptieren und sie von uns erwarten, in ihrem Sinne zu intervenieren. Auch wenn die Betreuung oder das

Konflikte können viele Ursachen haben, die sich aus den unterschiedlichen Rollen und Funktionen von Eltern und Mitarbeiterin ergeben

Zusammenleben in der Gruppe etwa durch herausforderndes Verhalten oder eine besondere Pflegebedürftigkeit erschwert wird und Eltern befürchten, die Einrichtung könne mit der Betreuung überfordert werden, können sich Auseinandersetzungen ergeben.

Insbesondere in Konflikten erinnern wir uns an die oben beschriebene Grundhaltung. Gelassenheit und professionelle Distanz helfen uns, sachlich zu bleiben, den Überblick zu behalten und uns nicht zu unbedachten Äußerungen provozieren zu lassen. Hilfreich kann es sein, die Regionalleitung einzubeziehen oder außenstehende Dritte als Vermittler und „Übersetzer“ hinzuziehen.

Wenn die Beziehung zu Eltern gespannt ist, kann es auch sinnvoll sein, alle Kontakte und Gespräche in einer Hand zu konzentrieren, d.h. die Leitung oder der Bezugsbetreuer übernimmt die Federführung.

Für ein zentral geregeltes Verfahren zum Umgang mit Beschwerden erarbeiten wir derzeit ein Beschwerdemanagement. Eltern und Nutzer/innen soll ein transparenter Weg für Beschwerden eröffnet werden, der für sie sichtbar sicherstellt, dass ihre Beschwerde ankommt, ernst genommen wird und zu Konsequenzen führt. Wir wollen erreichen, dass aus unzufriedenen Eltern zufriedene Eltern werden.

Gelassenheit und professionelle Distanz sind hilfreich

Ein Beschwerdemanagement beinhaltet ein geregeltes Verfahren zum Umgang mit Beschwerden.