

# **Leitfaden zur Zusammenarbeit mit den Angehörigen in den Einrichtungen und Diensten (Bereich Wohnen und Förderung) der Lebenshilfe Berlin**

## **Vorwort**

Aus der Elternselbsthilfe hervorgegangen, setzen wir, die Lebenshilfe Berlin, uns für die Interessen und Rechte von Menschen mit Behinderung und ihrer Familien ein.

Angehörige sind für uns nicht nur Verwandte oder Lebenspartner, sondern auch Freunde, Nachbarn, gesetzliche Betreuer: Menschen, die dem Klienten nahe stehen und zu den wichtigsten Bezugspersonen gehören.

Wir bilden mit den Angehörigen eine Betreuungsallianz, deren Ziel es ist, eine vertrauensvolle Atmosphäre und Kommunikation zu fördern. Eine gute Zusammenarbeit mit den Angehörigen ist die Voraussetzung für ein bedarfsgerechtes Betreuungsangebot, das den Klienten gleichzeitig ermöglicht, die sozialen Kontakte zu den Angehörigen zu pflegen.

Diesen Leitfaden haben wir gemeinsam mit Angehörigen entwickelt. Er dient als konkrete Handreichung für Mitarbeiter und Angehörige bei der Zusammenarbeit und stellt für die Mitarbeiter der Lebenshilfe gGmbH eine Verfahrensanweisung dar.

Die in den folgenden Passagen *kursiv* gedruckten Texte sind Zitate aus Interviews, die mit Klienten zu diesem Leitfaden geführt wurden.

Bei der Zusammenstellung dieses Leitfadens haben wir uns u.a. auf entsprechende Handreichungen der Lebenshilfe Bremen und von Leben mit Behinderung Hamburg gestützt. Zitate sind nicht ausdrücklich kenntlich gemacht.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben wir auf die weibliche Schreibweise verzichtet. Selbstverständlich sprechen wir damit sowohl Frauen als auch Männer an.

## **Die Basis und das Ziel unserer Zusammenarbeit**

*„Ich möchte, dass sich meine Betreuer und mein Bruder über mich unterhalten.*

*(...) Ich würde gern dabei sein.“*

Die Zusammenarbeit gestalten wir von Anfang an.

Im Mittelpunkt stehen der Klient, seine Persönlichkeit und seine individuellen Bedürfnisse in allen Lebensphasen. Die Wünsche des Klienten nehmen wir ernst und unterstützen ihn bei der Gestaltung seiner Kontakte zu den Angehörigen.

Angehörige sind wichtige Akteure im sozialen Netzwerk, das die Lebensqualität für und mit dem Klienten sichert und erweitert. Eine gute Zusammenarbeit mit Angehörigen sehen wir als wichtiges Qualitätsmerkmal unserer Arbeit. Die Kooperation mit den Angehörigen ist wertvoll und für den Klienten bedeutsam.

Angehörige sind Experten für die Lebensgeschichte des Klienten. Wir beziehen Angehörige in unsere Arbeit ein, informieren sie und unterstützen den offenen Meinungsaustausch. Die Ideen und Anregungen der Angehörigen zu erfahren ist in unserem Interesse. Wir sind bereit, Bewährtes in unsere Arbeit zu übernehmen.

Wir begegnen den Angehörigen mit Respekt, Wertschätzung und Einfühlungsvermögen. Dabei ist Vertrauen die Basis eines erfolgreichen Gelingens. Wir ermöglichen Vertrauen und bauen darauf auf.

Aus den verschiedenen Rollen und Funktionen können sich in der Zusammenarbeit mit Angehörigen unterschiedliche Sichtweisen ergeben. Angehörige haben zu dem Klienten eine eigene, private Beziehung, die von unserem Kontakt in unserer Arbeit, in unseren Wohn- oder Förderangeboten zu unterscheiden ist. Wir akzeptieren und respektieren unterschiedliche Lebensbereiche, Anschauungen und Meinungen und gehen mit den Angehörigen kooperierend ins Gespräch.

Für persönliche und familiäre Gegebenheiten der Angehörigen zeigen wir Verständnis und berücksichtigen diese in der Zusammenarbeit.

### **Allgemeiner Austausch und Kooperation**

*„Meine Mama soll benachrichtigt werden, wenn mit mir mal was ist.“*

Zu Beginn der Zusammenarbeit laden wir Angehörige ein. Sie können uns und unser Leitbild, unsere Konzepte und Leistungsangebote in ausführlichen Gesprächen kennen lernen, das Wohn- und Fördergruppenangebot sehen und Wünsche äußern. Ob unser Angebot gefällt, kann der Klient gern erproben.

Erste Ansprechpartner für Angehörige sind die Einrichtungsleitung und die Bezugsbetreuer, die über alle Informationen zum Angebot für den Klienten verfügen und für Kontinuität in den Gesprächen sorgen. Zusätzlich stehen Regionalleitung und Geschäftsführung für Weiteres zur Verfügung.

Gemeinsame Absprachen schaffen Sicherheit. Gleich zu Beginn legen wir daher gemeinsam fest, ob und welche Aufgaben die Angehörigen anfangs oder weiterhin übernehmen möchten. Wir respektieren, wenn Angehörige einzelne Aufgaben in der Betreuung, z.B. in der Gesundheits- oder der Krisenbewältigung dauerhaft übernehmen möchte und unterstützen sie darin.

Das Wissen über die Biographie eines Klienten ist für unsere Arbeit sehr wichtig. Wir bitten die Angehörigen, uns viele Informationen über den bisherigen Lebensweg des Klienten zu vermitteln. Gern lassen wir uns Erlebnisse, Vorlieben und Erfahrungen schildern. Besuchsmöglichkeiten bei den Angehörigen nehmen wir gern wahr, um das familiäre Lebensumfeld kennen zu lernen.

Mit persönlichen und intimen Informationen über familiäre Verhältnisse gehen wir vertraulich und im Sinne des Datenschutzes sehr gewissenhaft um.

## Information und Transparenz

Wir beziehen die Angehörigen in unsere Angebote von Anfang an ein. Für die Zusammenarbeit sichern wir den regelmäßigen und zuverlässigen Austausch mit den Angehörigen. Wir kommunizieren klar, sachlich, verbindlich, vollständig und möglichst aktuell.

Wir informieren vor allem über:

- die allgemeinen und speziellen Angebote der Lebenshilfe Berlin für Klienten und Angehörige und die Möglichkeit der Mitgliedschaft im Lebenshilfe Berlin e.V.
- Veranstaltungen, Feste und Feiern
- das Beschäftigungsangebot
- das Betreuungsteam
- dienstliche Telefonnummern der Einrichtungen oder Mitarbeiter
- den Heimbeirat oder Heimfürsprecher
- Ein- und Auszüge von Klienten
- verstorbene Klienten
- die Adresse und Telefonnummer der Heimaufsicht.

## Einzelgespräche und Angehörigentreffen

*„Ich wünsche mir, dass ab und zu Gespräche zwischen meinen Betreuern und meinem Bruder stattfinden.“*

*„Wichtig ist mir Vertrauen.“*

*„... aber nicht über meinen Kopf entscheiden.“*

Wir schaffen für Angehörige eine Möglichkeit, individuelle Fragen und Themen zu besprechen. Dabei verfolgen wir stets das Ziel, dem Klienten gerecht zu werden. Gespräche mit Angehörigen werden grundsätzlich gemeinsam mit dem Klienten geführt.

Ein Gespräch ohne den Klienten ist möglich, wenn dies von den Angehörigen ausdrücklich gewünscht ist, es dem Klienten erklärt wurde und dieser keinen Einwand zeigt. Vor und nach dem Gespräch wird der Klient über die wesentlichen Inhalte informiert.

Sollte der Klient nicht mit einem Einzelgespräch einverstanden sein, werden wir uns dem Gespräch mit den Angehörigen nicht entziehen, sie anhören und angemessen reagieren.

Auch ohne Anlass laden wir zu Beginn des Jahres die Angehörigen jeweils zu einem Gespräch ein, das dem allgemeinen Informationsaustausch dient. Dabei stellen wir auch die Hilfeplanung und die wesentlichen Inhalte der Dokumentation vor und erfragen die Vorstellungen der Angehörigen für die Entwicklung des Klienten und unsere weitere Betreuung.

Um die weitere Kooperation zu fördern, informieren wir die Angehörigen über die Möglichkeit, mit anderen Angehörigen Kontakt aufzunehmen und zu pflegen. Mindestens einmal jährlich laden wir zu einem Angehörigentreffen ein. Die Inhalte der Treffen gestalten wir zu allen Themen, die uns und die Angehörigen bewegen.

Zusätzlich bieten wir solche Veranstaltungen auch für Angehörige und Klienten an.

## **Besuche**

Die Wohneinrichtung ist privater und gleichzeitig gemeinschaftlicher Wohnraum aller Klienten. Dies respektieren und akzeptieren alle Mitarbeiter und Angehörigen.

Angehörige sind zu normalen Tageszeiten jederzeit willkommen. Sie können, das Einverständnis des jeweiligen Klienten vorausgesetzt, auch unangemeldet zu Besuch kommen. Es ist jedoch von Vorteil, wenn Besuche der Angehörigen geplant und vereinbart werden, um diese mit den Plänen des Klienten oder der Einrichtung abzustimmen.

Ergibt sich während eines Besuches für den Angehörigen ein Gesprächsbedarf, der über einen kurzen Informationsaustausch hinausgeht, wird gemeinsam ein Termin verabredet, um die entsprechende Zeit einplanen und sich auf das Gespräch vorbereiten zu können.

Im Bereich des Betreuten Einzelwohnens regeln wir die Besuche nicht.

## **Finanzen und Verträge**

An der hohen Qualität der Arbeit für den Klienten sind wir alle interessiert. Daher gilt es, die Ansprüche aller Beteiligten zu klären und zu erfüllen.

Dazu verweisen wir auf die Rahmenbedingungen unserer Leistungserbringung und erläutern diese bei Bedarf den Angehörigen und Klienten.

Wir erklären die Einstufung der Hilfebedarfsgruppe, deren Erarbeitung und den Umfang der Betreuungsleistung.

Gegebenenfalls unterstützen wir die Angehörigen und Klienten bei der Beantragung der gesetzlichen Betreuung und weiteren finanziell-behördlichen Angelegenheiten.

## **Unzufriedenheit und Beschwerde**

*„Meine Angehörigen sollen nicht schlecht gemacht werden...“*

*„Wenn sie ihre Meinung sagt, soll sie respektiert werden.“*

Unzufriedenheit kann jederzeit entstehen. Wenn wir davon erfahren, können wir unsere Arbeit verbessern. Wir sehen die Kritik der Angehörigen als Chance, gehen ihr immer nach, weil wir sie ernst nehmen und unsere Arbeit immer weiter entwickeln.

Wir haben ein Beschwerdemanagement eingeführt, um alle Beschwerden systematisch zu bearbeiten. Unsere Mitarbeiter sind im Umgang mit dem Beschwerdemanagement geschult. Wir gehen freundlich und sachlich mit dem Beschwerdeführer um, nehmen die Hinweise auf, dokumentieren und bearbeiten sie, um Mängel zu beseitigen. Niemals darf einem Klienten oder einem Angehörigen ein Nachteil entstehen, wenn er sich beschwert.

### **Mitwirkung und Mitgestaltung**

Damit Angehörige aktiv am Geschehen mitwirken und auch einzelne Angebote mitgestalten können, bieten wir die Bildung eines Angehörigenbeirates an. Ein Sprecher der Angehörigen aus einem Bereich vertritt die gemeinsamen Interessen und Wünsche gegenüber der Leitung und Regionalleitung.

Für die gemeinsamen Anliegen aller Angehörigen in Berlin ermöglichen wir die Arbeit eines Gesamtangehörigenbeirates. Dieser vertritt alle Angehörigen der verschiedenen Bereiche bei der Regionalleitung und der Geschäftsführung.

Angehörige haben außerdem die Möglichkeit der Mitwirkung durch ein ehrenamtliches Engagement. Das begrüßen wir und laden dazu ein. Wir informieren und beraten Angehörige gern über die vielen Möglichkeiten, in der Lebenshilfe Berlin freiwillig tätig zu werden. Eine freiwillige Mitarbeit, die sich in das Betreuungskonzept einfügt, ist auch in der Einrichtung, in der der Klient betreut wird, gern gesehen.