

KONZEPTION

Ambulant Betreutes Wohnen

**FÜR MENSCHEN MIT
BESONDEREN SOZIALEN SCHWIERIGKEITEN**

NACH §§ 67 ff SGB XII



Rheinischer Verein

für Katholische Arbeiterkolonien e.V.

Wohnen, Arbeiten, Leben.

Rheinischer Verein für katholische Arbeiterkolonien e.V.

Kapitelstraße 3

52066 Aachen

Telefon 0241 431 103

Fax 0241 431 134

www.rhein-verein.de



INHALTSVERZEICHNIS

1. VORBEMERKUNG
2. SELBSTVERSTÄNDNIS
3. ZIELGRUPPE
4. ZIELE
5. MAßNAHMEN UND LEISTUNGEN
6. PERSONELLE AUSSTATTUNG
7. FORMEN DES BETREUTEN WOHNENS
8. AUFNAHMEVERFAHREN
9. KOOPERATION UND VERNETZUNG
10. BESCHWERDEMANAGEMENT
11. QUALITÄSSICHERUNG
12. DOKUMENTATION

1. Vorbemerkung

Das vorliegende Konzept beschreibt das Ambulant Betreute Wohnen für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten, die vom Rheinischen Verein für katholische Arbeiterkolonien e.V. an den Standorten Blankenheim (Kreis Euskirchen) und Weeze (Kreis Kleve) angeboten werden. Hierbei handelt es sich um differenzierte Angebote für Personen, bei denen besondere Lebensverhältnisse derart mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, dass die Betroffenen diese nicht aus eigener Kraft oder und ohne fachliche Hilfen überwinden können.

Eine fachgerechte Beratungs- und Betreuungsarbeit, sowie die Wiedereingliederung in das Erwerbsleben, das Erreichen einer beruflichen Qualifikation, unterstützende Maßnahme zur Entschuldung, das Heranführen zum selbständigen, eigenverantwortlichen Leben, das Sicherstellen eines dauerhaft angemessenen Wohnraumes und die Wiederherstellung sozialer Beziehungen ist die Grundlage dafür.

Ein Leben nach dem Normalisierungsprinzip wird angestrebt. Langfristig kann damit einem Rückfall in die Wohnungslosigkeit vorgebeugt werden.

Das Ambulant Betreute Wohnen orientiert sich dabei an den Problemlagen der hilfeschuchenden Person und bietet hierauf zugeschnittene Unterstützungs-, Betreuungs- und Beratungsleistungen an. Ziel der Leistungen ist es, den Klienten zu befähigen, seine Schwierigkeiten bei der Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft zu beseitigen und perspektivisch auch ohne fremde Hilfe das eigene Leben zu gestalten.

Der Rheinische Verein für Katholische Arbeiterkolonien e.V. ist Mitglied im Caritasverband für das Bistum Aachen und setzt sich als Träger stationärer, teilstationärer Einrichtungen und dem Ambulant Betreuten Wohnen besonders ein für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten (§ 67 ff. SGB XII), Menschen mit einer wesentlichen Behinderung (§ 53 SGB XII), Menschen, die dauerhafte Hilfe zum Leben in Einrichtungen benötigen (§ 35 SGB XII) und Menschen in Altenwohn- und Pflegeheimen (SGB XI) – hier speziell die Zielgruppe älterer wohnungsloser und suchtmittelabhängiger Menschen.

Der Rheinische Verein für Katholische Arbeiterkolonien e.V. ist Träger von

- zwei stationären Einrichtungen gem. § 67 SGB XII in Blankenheim und Weeze
- zwei stationären Einrichtungen gem. § 35 SGB XII in Blankenheim und Weeze
- vier Altenwohn- und Pflegeheimen
- einer stationären Einrichtung für Menschen mit seelischen Behinderungen nach § 53 SGB XII in Weeze
- ambulanten Angeboten zum Betreuten Wohnen für Menschen mit seelischen Behinderungen nach § 53 SGB XII in Blankenheim, Weeze und Aachen
- ambulanten Angeboten zum Betreuten Wohnen für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten nach § 67 SGB XII in Blankenheim, Weeze und Aachen sowie
- mehreren Arbeitsprojekten in Aachen

Unsere Einrichtungen sind seit über 100 Jahren ein Ort für hilfebedürftige Menschen ohne Heimat. Längst trifft der Name Arbeiterkolonie nicht mehr zu. Ging es damals noch darum, Menschen, die unterwegs waren zu beheimaten und mit ihrer Hände Arbeit Land

„kolonialisierbar“ zu machen, damit unabhängig von Unterstützungen ein Beitrag zu Unterkunft und Verpflegung geleistet werden konnte, so haben sich die Ansprüche nachhaltig gewandelt.

Im Laufe der Jahre hat sich das Angebot der Einrichtungen immer weiter den Bedürfnissen der Menschen in besonders schwierigen Lebenssituationen angepasst. Heute geht es eher darum, eine Zwischenstation anzubieten, um über das eigene Leben nachzudenken, sich seiner Suchtprobleme bewusst zu werden, eigene Ressourcen neu zu entdecken, sein Leben und die vielschichtigen Problemlagen zu sortieren, um dann mit gestärktem Selbstvertrauen für sich Perspektiven zu entwickeln und den Sprung zurück in die Gesellschaft zu wagen.

2. Selbstverständnis

Grundlage unseres Handelns ist ein christliches Menschenbild. Wir nehmen jeden Menschen unabhängig von Weltanschauung, Alter, Krankheit, Behinderung, Stand und Herkunft in seiner Einzigartigkeit und Würde an. Wir schaffen im Umgang mit Bewohnern und Mitarbeitern¹ einen Rahmen, der von Menschlichkeit und Professionalität geprägt ist. Im Mittelpunkt unseres Handelns steht der Mensch, dem wir ein Leben in Freiheit und Selbstbestimmung ermöglichen möchten. Das Recht auf Autonomie und einen ehrlichen, respektvollen und natürlichen Umgang, das heißt die Wahrung von individuell abgestimmter Nähe und Distanz, sind für uns selbstverständlich. Wir vermitteln jedem, dass er wichtig ist und gebraucht wird, wir behandeln ihn so, wie wir selbst behandelt werden möchten. Wir ermutigen ihn dazu neue Erfahrungen zu sammeln, Konflikte und Krisen zu erleben, sie auszuhalten und aus Fehlern zu lernen, indem wir ihm Geborgenheit und Halt bieten, sowie mit ihm Perspektiven erarbeiten.

Wir wollen durch ein vernetztes, differenziertes und hochwertiges Betreuungsangebot Kompetenzen erhalten und fördern. Unter Berücksichtigung der Biographie jedes Einzelnen versuchen wir, das Selbstwertgefühl und die Selbsthilfekräfte zu wecken. Dabei ist uns besonders die Anerkennung auch kleiner Schritte wichtig. Wir entwickeln und nutzen Qualitätsstandards, die uns helfen, die Ziele unserer Arbeit zu erreichen. Wir wollen interdisziplinär in einer offenen und transparenten Form zusammen arbeiten. Wir integrieren Angehörige, Ehrenamtler und Betreuer. Wir sind Begleiter in schwierigen Situationen und Krisen.

3. Zielgruppe

Die Zielgruppe besteht aus erwachsenen Frauen und Männern, die aufgrund ihrer besonderen Lebensverhältnisse in Verbindung mit sozialen Schwierigkeiten nicht in angemessener Weise am Leben in der Gemeinschaft teilnehmen können. Eine Überwindung dieser Schwierigkeiten ist ihnen aus eigener Kraft nicht möglich.

Besondere Lebensverhältnisse liegen vor, wenn die von der Gesellschaft als üblich angesehenen Mindeststandards bei der Lebensführung unterschritten werden.

Soziale Schwierigkeiten sind Probleme bei der Interaktion des Betroffenen mit seiner sozialen Umwelt, die zu ausgrenzendem Verhalten seiner eigenen Person führen.

Beschrieben wird dieser Personenkreis in §§ 67 – 69 SGB XII.

¹Aus lese- und schreibökonomischen Gründen wird im Folgenden die männliche Form gebraucht. Hier sind jedoch gleichermaßen und gleichberechtigt die Mitarbeiterinnen, Bewohnerinnen etc. gemeint

Besondere soziale Schwierigkeiten bestehen unter anderem, wenn mehrere der folgenden Faktoren zusammentreffen:

- Wohnungslosigkeit oder von Wohnungsverlust bedroht
- Haftentlassung
- Straffälligkeit
- Gewaltbereitschaft oder eigene Gewalterfahrung
- Suchterkrankung (insbesondere auch polytoxe Problematiken)
- psychische Erkrankungen (oftmals verbunden mit fehlender Krankheitseinsicht) oder psychische Auffälligkeiten
- Langzeitarbeitslosigkeit
- Schwierigkeiten bei der eigenen Haushaltsführung, Körperpflege und medizinisch-pflegerischen Versorgung
- Verwahrlosung
- Verhaltensauffälligkeiten
- fehlende Schul-, Ausbildung und / oder Qualifizierung
- Motivationsschwierigkeiten
- hohe Verschuldung
- Schwierigkeiten beim Umgang mit Geld
- Migrationshintergrund
- Bindungslosigkeit und fehlendes soziales Netzwerk
- Isolation und Vereinsamung
- mangelnde Fähigkeit zur Tagesstruktur
- Probleme beim Umgang mit Behörden
- Stigmatisierung

Ziel aller Maßnahmen im Ambulant Betreuten Wohnen ist es, den betroffenen Menschen ein selbständiges und selbstbestimmtes Leben in sozialer Sicherheit und größtmöglicher Unabhängigkeit von sozialen Transferleistungen zu ermöglichen. Dabei sollen die vorhandenen Ressourcen und Selbsthilfepotentiale der Klienten genutzt und gefördert werden.

4. Ziele

Die im Rahmen der ambulanten Hilfe erbrachten Leistungen sind grundsätzlich so konzipiert, dass der Klient zu einem selbstbestimmten Leben ohne fremde Unterstützung und außerhalb von sozialen Hilfesystemen befähigt wird. Ist eine solche Zielplanung aufgrund der Ausprägung der besonderen sozialen Schwierigkeiten und ungünstigen Faktoren im Bereich Gesundheit, Psyche oder Sucht nicht zu verfolgen, so werden andere Maßnahmen in die Planung mit einbezogen.

Bei der Zielsetzung in der Betreuungsarbeit mit unseren Klienten wird darauf geachtet, dass eine enge Zusammenarbeit besteht. D.h. dass die Ziele gemeinsam mit den Betreuten festgelegt werden. Durch mehrere kleine Ziele kann ein größeres erreicht werden. Der Betreute wird darin unterstützt und bestärkt, seine eigenen Möglichkeiten zu erkennen und seine Fähigkeiten aus eigenem Antrieb zu nutzen.

Durch eine motivierende, sozialpädagogische Unterstützung wird dem Betreuten das

Gefühl gegeben, dass er seine Ziele erreichen kann. Die methodische Grundlage bildet hier die motivierende Gesprächsführung nach Miller / Rollnick.

Hieraus ergeben sich folgende Ziele unserer Hilfe:

- Befähigung zu einer selbständigen Lebensführung ohne fremde, von außen initiierte Hilfe
- Entwicklung von angemessenen Lebensperspektiven und -strategien
- Übernahme von Verantwortung
- Mobilisierung von Ressourcen und Fähigkeiten, Erweiterung von Kompetenzen und Problemlösefähigkeiten
- Hilfestellung bei der Entwicklung einer adäquaten beruflichen Perspektive, Hilfe bei der Akquise von Arbeitsplätzen, Hilfe bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen
- Klärung existenzsichernder Ansprüche ALG I, ALG II, Krankengeld, Rente, Grundsicherungsleistungen
- Finanz- und Budgetberatung
- Gesundheit
- Hilfen und Vermittlung bei gesundheitlichen Problemen Auseinandersetzung mit Suchterkrankungen, Vermittlung zu Fachdiensten/Einrichtungen
- Entwicklung sozialen Verhaltens und sozialer Kompetenzen, Konfliktfähigkeit
- Aufbau und Stärkung von Selbstwertgefühl und Selbstvertrauen
- Haushaltsführung
- Hilfen im Umgang mit Behörden
- Vermittlung zu Fachdiensten
- Wohnraumbeschaffung und -erhaltung

Eine Konkretisierung der Ziele erfolgt im Einzelfall jeweils im Rahmen der Hilfeplanung sowie deren Fortschreibung. Hierbei werden die vorhandenen persönlichen Ressourcen des Betreuten und die Ressourcen im Umfeld beachtet und in die Hilfe mit einbezogen. Unter Berücksichtigung aller für den Hilfeprozess relevanten Faktoren, formuliert der Betreute seine Wünsche und Perspektiven in den Bereichen Wohnen, Gesundheit, Arbeit, soziale Beziehungen und wirtschaftliche Situation. Durch geeignete pädagogische, (arbeits-)therapeutische, hauswirtschaftliche, medizinische und sozialarbeiterische Maßnahmen wird der Klient bei der Umsetzung seiner Ziele unterstützt, beraten und begleitet.

5. Maßnahmen und Leistungen

Die von uns angebotenen Leistungen beinhalten die im Einzelfall erforderlichen Hilfen in Form von Beratung, Begleitung, Betreuung, Förderung oder Übernahme einzelner Tätigkeiten nach Maßgabe der §§ 67 ff SGB XII. Grundlage der zu erbringenden Leistungen ist ein mit dem Betreuten erarbeiteter Hilfeplan. Kostenträger, Bezugspersonen oder gesetzliche Vertreter werden nach Möglichkeit an der Erstellung des Hilfeplanes beteiligt.

Als Maßnahmen zur Erbringung dieser Leistungen können verschiedene Formen zum Einsatz kommen, wie z.B. psychosoziale Hilfen, Hilfeplanung und regelmäßige Reflektion der Ziele, persönliche lösungsorientierte Gesprächsangebote, Begleitung bei Behördengängen, Arztbesuchen und Einkäufen, Beratung bei Überschuldung, Begleitung bei der Strukturierung

des Tages², gesundheitliche und pflegerische Versorgung, suchtspezifische Hilfen, Vermittlung von Arbeits- und Beschäftigungsmöglichkeiten. Trägereigene tagesstrukturierende Maßnahmen stehen bei Bedarf auch den Klienten des Betreuten Wohnens zur Verfügung.

Folgende Leistungen werden regelmäßig angeboten:

- Bereitstellung eines speziell zuständigen Mitarbeiters mit pädagogischer oder sozialarbeiterischer Qualifizierung
- Regelmäßige Bürozeiten und Termine vor Ort beim Klienten, dadurch hohe Erreichbarkeit
- Ausführliches Aufnahmegespräch, standardisiertes Aufnahmeverfahren
- Erstgespräch (biografisches sowie problem- und ressourcenorientiertes Gespräch, Anamnese)
- Beratungsgespräche im Rahmen der sozialen Einzelfallarbeit
- Hilfeplanerstellung nach § 67 SGB XII
- Gemeinsame Erarbeitung von (Teil-)zielen
- Gemeinsame Festlegung von Handlungsschritten
- Förderung von Problemeinsicht, Motivationsarbeit
- Krisenintervention
- Hilfen bei der Sicherung von Ansprüchen, Existenzsicherung
- Überprüfung der Einhaltung von Absprachen, notwendigen Schritten
- Unterstützung und/oder Übernahme von Schriftwechseln
- Sichtung von Schulden, ggf. Einleitung weiterer Schritte
- Vermittlung weiterführender Hilfen (Suchtberatung, -behandlung etc.)
- Hilfe bei der Kontaktaufnahme zu Behörden, Ärzten, Therapeuten, Gläubigern, etc.
- Kooperation mit anderen beteiligten Stellen
- Gemeinsame Beratungsgespräche (z.B. mit Bewährungshelfern)
- Hilfen bei der Organisation des Alltags und der Haushaltsführung
- Motivation und Unterstützung bei Teilnahme an Arbeitsmaßnahmen
- Beratung zu beruflicher Perspektive, Hilfe bei Bewerbungen
- Unterstützung bei der Wohnungssuche, Kontaktaufnahme zu Wohnungsbaugesellschaften etc.
- Hilfen bei der Organisation von Wohnungsanmietung und Umzug

5.1 Arbeit und Qualifizierung

Neben differenzierten Beratungsangeboten und psychosozialen Hilfen halten alle Einrichtungen des Rheinischen Vereins für Katholische Arbeiterkolonien e.V. spezielle arbeitstherapeutische Beschäftigungs- und Qualifizierungsmaßnahmen bereit. Ziel dieser Angebote ist neben dem Aufbau einer Tagesstruktur auch die Verbesserung der Vermittlungschancen in Arbeit. Der Bereich Arbeit und Qualifizierung ist Bestandteil des Netzwerkes im stationären Bereich und unterstützt die Bestrebungen, den Klienten zu einem Leben in üblichen Wohn- und Arbeitsverhältnissen zu befähigen.

² Die tagesstrukturierenden Maßnahmen, sowohl hinsichtlich Arbeit, Beschäftigung und beruflicher Qualifizierung mit den differenzierten Möglichkeiten vor Ort, als auch im Freizeitbereich nehmen in der Arbeit einen besonderen Stellenwert ein und sind Grundvoraussetzung, ohne die Konzepte wie das Kontrollierte Trinken / Kontrollierter Konsum nicht zielführend möglich wären

6. Personelle Ausstattung

Die Tätigkeit im ambulant betreuten Wohnen wird ausschließlich durch Fachpersonal sichergestellt. Dies sind in der Regel Sozialarbeiter/Innen und Sozialpädagogen/Innen. Alle in der direkten Betreuung tätigen Mitarbeiter werden in regelmäßigen Abständen in Fragen der Suchthilfe, sozialmedizinischen und psychiatrischen Themen geschult. Dienst- und Fallbesprechungen finden regelmäßig in einem Team statt. Die Fachkräfte haben die Möglichkeit an Fortbildungen und Supervision teilzunehmen. Die Mitarbeiter/innen des betreuten Wohnens können auf Verwaltungsleistungen des Trägers zurückgreifen. Durch die enge Kooperation mit den Einrichtungen des Rheinischen Vereins für katholische Arbeiterkolonien ist die Vertretung in Urlaubs-/Krankheitszeiten durch geeignetes Fachpersonal sichergestellt.

Die Mitarbeiter/Innen verfügen über einen EDV-unterstützten Arbeitsplatz, sie sind über Diensthandy erreichbar.

Folgende Professionen werden derzeit im RVKA vorgehalten:

- Sozialarbeit/Sozialpädagogik
- Ergotherapie
- Gerontopsychiatrie
- Erzieher
- Psychiatriepflegefachkraft
- Suchttherapeuten
- Arbeitspädagogik/Arbeitstherapie

7. Formen des Betreuten Wohnens

Bereits bei der Beschreibung der Zielgruppen im Betreuten Wohnen wird die Mannigfaltigkeit der Problemlagen und die Notwendigkeit unterschiedlicher Wohn- und Betreuungsformen deutlich. Es bedarf daher Angebote, die auf die individuellen Bedürfnisse der Betreuten eine Antwort haben. Was für den einen Menschen passend ist, kann bei jemand anderem zu einer Verschlechterung der Lebenssituation führen. Es bedarf individueller Wohn- und Betreuungskonzepte, die sich an den Bedürfnissen der Betroffenen ausrichten. Im Bereich Betreutes Wohnen für Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten reicht die Angebotspalette von den klassischen Varianten des Betreuten Einzelwohnens und der Betreuten Wohngemeinschaftsgruppen bis hin zu besonderen Konstruktionen wie betreutes Paarwohnen oder einzelbetreutes Wohnen in einer Gemeinschaftswohnung. Letztlich entscheidend sind die Bedürfnisse und Erfordernisse der Betroffenen, um damit möglichst vielen Menschen selbständiges Wohnen zu ermöglichen. Vom Anbieter für Betreutes Wohnen verlangt dies die Flexibilität verschiedene Angebote und Konzepte, sowie das damit verbundene Personal, zur Verfügung zu stellen. Weiter erfordert es einen geschulten professionellen Blick, zusammen mit dem Betroffenen individuelle, personenbezogene Unterstützungsangebote zu planen und umzusetzen.

In der Regel wohnen die Klienten in selbst angemietetem Wohnraum in den vorgenannten Gebietskörperschaften. Wir verstehen es als unsere Aufgabe, unseren Klienten bei der Beschaffung von Wohnraum, sofern erforderlich, unterstützend zur Seite zu stehen.

8. Aufnahmeverfahren/Betreuungsvereinbarung

Mit den Einrichtungen der stationären Wohnungslosenhilfe verfügt der Rheinische Verein für Katholische Arbeiterkolonien e.V. über bedarfsorientierte Hilfen an den Standorten Weeze und Blankenheim. So vielfältig die Problemlagen der Hilfesuchenden sind, so vielfältig sind auch die Zugangswege zum ambulanten Angebot.

Die Vermittlung in das Betreute Wohnen kann u.a. intern durch die Einrichtungen des RVKA erfolgen. Als externe Vermittler sind u.a. Fachkliniken, Landeskrankenhäuser, soziotherapeutische Wohnheime, ambulante Dienste, Suchtberatungsstellen, Beratungsstellen der allgemeinen Sozialberatung, sozialpsychiatrische Zentren, gesetzliche Betreuer oder Angehörige zu nennen. Interessierte können sich aber auch gerne selbständig an das Betreute Wohnen wenden. Vor der Aufnahme findet ein Aufnahmegespräch mit dem zuständigen Mitarbeiter für das Betreute Wohnen statt. Wesentlicher Bestandteil des Aufnahmegesprächs ist die Erörterung der aktuellen Situation und die Abklärung der Erwartungen, Wünsche und Ziele des Bewerbers an das Betreute Wohnen. Die endgültige Entscheidung über die Aufnahme trifft der zuständige Mitarbeiter in Rücksprache mit dem Betreuungsteam. Bei der Aufnahme in das Betreute Wohnen wird ein Betreuungsvertrag abgeschlossen, der die Rechte und Pflichten beider Vertragspartner im Rahmen des Betreuungsverhältnisses regelt. Bei Bewohnern einer Vereinseigenen Wohnung wird zusätzlich ein Untermiet- bzw. Nutzungsvertrag abgeschlossen.

Unabhängig von einer Kündigung endet die Betreuungsvereinbarung mit dem Auslaufen der Kostenzusage des Kostenträgers. Der Zeitpunkt der Beendigung der Hilfe und der anschließenden Wohn- und Lebensperspektiven wird mit jeder/m betreuten individuell erarbeitet. Zum Abschluss der Hilfe findet ein gemeinsames Reflexionsgespräch über die Entwicklung im Betreuten Wohnen und die erreichten Ziele statt.

9. Kooperation und Vernetzung

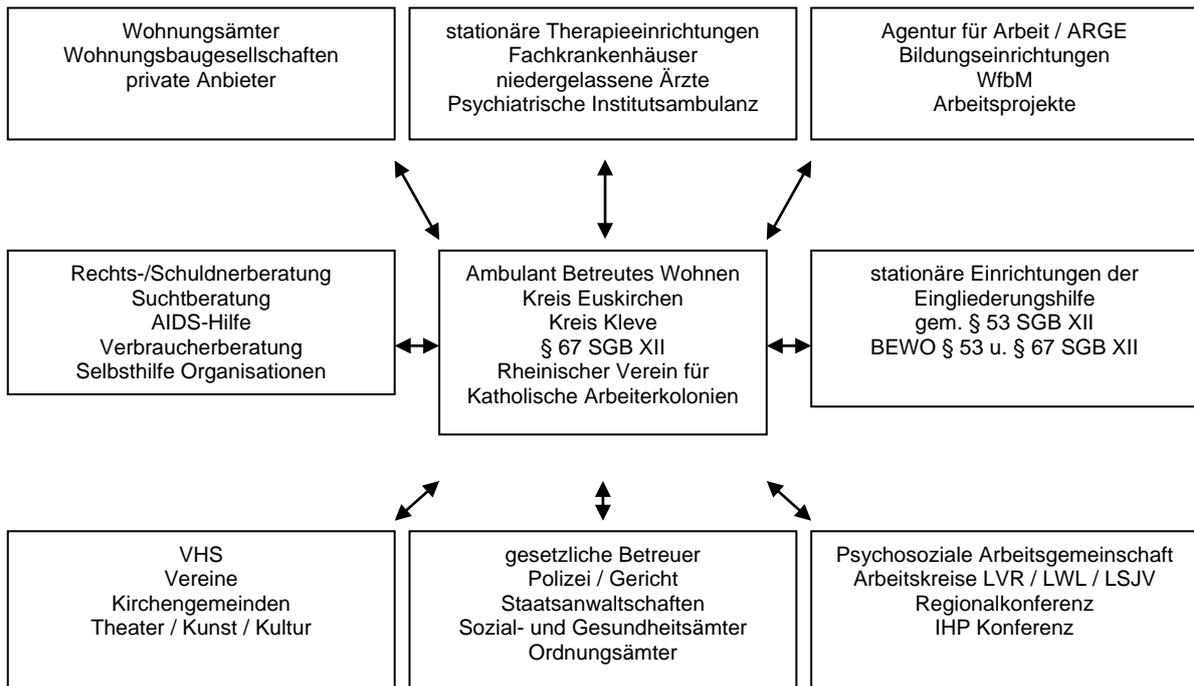
Hinsichtlich der ambulanten Betreuung von Menschen mit besonderen sozialen Schwierigkeiten bestehen enge Kooperationen mit psychosozialen Beratungs- und Behandlungsstellen in den genannten Gebietskörperschaften. Gemeint sind hier u.a. die psychiatrischen Fachkrankenhäuser, Fachberatungsstelle für Wohnungslose, Suchtberatungsstellen, Beratungsstellen der Gesundheitsämter und der allgemeinen Sozialberatung.

Die enge Kooperation mit relevanten Institutionen und Anbietern auch über die Region hinaus hat zur Erfüllung des Auftrages zur Überwindung sozialer Schwierigkeiten einen hohen Stellenwert.

Unsere Einrichtungen und Dienste sind Mitglied der Psychosozialen Arbeitsgemeinschaften der Kreise Kleve und Euskirchen. Es bestehen Kooperationen mit Suchtambulanzen und Psychiatrischen Institutsambulanzen. Interkurrente Behandlungen (Einweisungen, Entgiftung, Stabilisierungs- und Motivationsbehandlungen) sind im Bedarfsfall daher sofort möglich. Zur Reintegration in Arbeit verfügen wir über gute Kontakte zu Arbeitgebern der Region, der ARGE und der Agentur für Arbeit.

Es besteht eine gute Vernetzung zum örtlichen Wohnungsamt, den Wohnungsgesellschaften und privaten Anbietern von Wohnraum.

Regionale Netzwerke



10. Beschwerdemanagement

Durch die detaillierte Auflistung von relevanten Adressaten für Beschwerden (Fachbereichsleiter, Leiter und Träger der Einrichtung, DiCV, LVR, örtliche Verbraucherberatung, Kranken- oder Pflegeversicherungsträger des Klienten) und die so entstehenden kurzen Wege, ist die Mit- und Eigenverantwortlichkeit des Klienten für die Erreichung seiner individuellen Ziele gewährleistet. Darüber hinaus steht Infomaterial anderer Anbieter (Hilfen nach § 67 SGB XII) zur Einsicht bereit. So wird einer möglichen Abhängigkeit vom Leistungserbringer entgegengewirkt.

Wir nehmen Kritik und Beschwerden ernst und tragen zu einer konstruktiven Lösung bei.

11. Qualitätssicherung

Der Rheinische Verein für Katholische Arbeiterkolonien e.V. erbringt fachlich fundierte Leistungen für Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten. Daher ist ein umfassendes Qualitätsmanagement auf den verschiedenen Ebenen wesentliches Merkmal unserer Arbeit. Unser Qualitätsanspruch erfüllt im Hinblick auf Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität einen hohen Standard. Wir unterziehen uns einem fortlaufenden Evaluationsprozess.

12. Dokumentation

Die einzelfallbezogene Dokumentation des Verlaufes von Inhalt und Umfang der Hilfen durch den Bezugsbetreuer sind im Rahmen der Aktenführung obligatorisch. Über den Einzelfall hinaus wird über die Tätigkeit im Rahmen eines Jahresberichtes Rechenschaft abgelegt. Ziele, Methoden und die Durchführung werden dargestellt. Die Bewertung der Zielerreichung und Formulierung neuer Ziele vorgenommen.

Die Dokumentation erfolgt im Zuge der EDV und basiert auf spezieller Software. Der Einsatz erfolgt unter Berücksichtigung geltender Bestimmungen des Datenschutzes.

Aachen, den