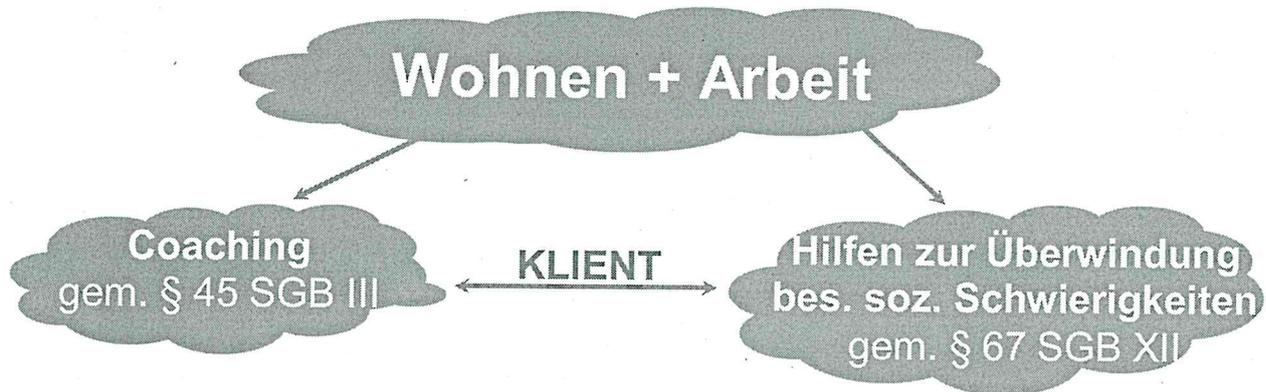


Wohnen und Arbeit



Das Diakonische Werk ist ein unselbstständiges Werk des Kirchenkreises Hamburg-West/Südholstein mit 26 unterschiedlichen Einrichtungen. Etwa 230 Hauptamtliche Mitarbeitende und viele Ehrenamtliche arbeiten über den gesamten Kirchenkreis Hamburg- West/Südholstein verteilt und darüber hinaus in den unterschiedlichsten fachlichen Bereichen. Sie tragen zusammen mit der tendenziell expandierenden Pflegediakonie viel Expertise in den sozialen und pflegerischen Arbeitsbereichen zusammen. Die Arbeit der Existenzsicherung ist bei uns sowohl auf Hamburger wie auf Schleswig-Holsteinischem Gebiet eines der größten Arbeitsfelder. Ein Großteil dieser Arbeit wird über Kirchensteuern finanziert.

Ziel des Coachings ist die berufliche Eingliederung durch Heranführung an den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt, Feststellung, Verringerung oder Beseitigung von Vermittlungshemmnissen, Vermittlung in eine versicherungspflichtige Beschäftigung, Heranführen an eine selbstständige Tätigkeit oder Stabilisierung einer Beschäftigungsaufnahme.

Grundziel der ambulanten Betreuung ist die Befähigung zu einem Leben ohne fremde Hilfe außerhalb einer Einrichtung in üblichen Wohn- und Arbeitsverhältnissen, die Milderung der sozialen Schwierigkeit in dem Maße, dass eine Fortsetzung der Hilfe in weniger intensiver Betreuungsform möglich ist und/oder die Verhinderung von Verschlimmerung der Schwierigkeiten und Vorbereitung auf spezifische Hilfeangebote. Periphere Ziele sind die Entwicklung, Wiederherstellung und Festigung der familiären und/oder sozialen Kontakte. Die Maßnahmen sollen Grundlagen zu einer eigenständigen und eigenverantwortlichen Lebensführung vermitteln.

Die Besonderheit der Zielgruppe besteht darin, dass beide Hilfen gemeinschaftlich angewandt zum Betreuungsziel im Einzelfall führen sollen.

Kurzkonzeption zu § 67 SGB XII

Einleitung

Das Diakonische Werk des Kirchenkreises Hamburg-West/Südholstein ist seit bald siebzehn Jahren Trägerin der Tagesaufenthaltsstätte (TAS) in Norderstedt. Dort arbeitet eine Sozialpädagogin mit weniger als einer halben Stelle und einer großen Zahl von Ehrenamtlichen. Die TAS bietet Hilfe zur Selbsthilfe, Beratung, Unterstützung sowie einen vertraulichen Rahmen, um in Beratungsgesprächen gemeinsam neue Perspektiven zu entwickeln. Die Angebote umfassen eine Grundversorgung (Nahrung, Körper- und Wäschepflege), Raum für Kommunikation (Austausch, soziale Kontakte, Internet, Postadresse, Tageszeitungen) sowie Beratung. Darüber hinaus werden regelmäßig Feste und andere soziale Aktivitäten durchgeführt, um den Gästen die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben zu ermöglichen.

Darüber hinaus sind wir seit acht Jahren zunächst mit einer halben und dann mit einer vollen Stelle für die sozialpädagogische Betreuung in der städtischen Notunterkunft am Langhammer Weg zuständig. Der Einrichtung dieser Stelle in der Notunterkunft war ein Prozess voran gegangen, an dessen Ende die Bereitschaft der Stadt Norderstedt stand, eine volle Stelle vor Ort zu finanzieren. Neben der humanitären Unterbringung liegt ihr Hauptaugenmerk auf der sozialen Betreuung und Begleitung der Klienten mit dem Ziel der selbstständigen Wohnfähigkeit oder ihrer problemadäquaten Unterbringung. Seither wurden durch die konsequente Umsetzung der Ziele unter Einbeziehung aller anerkannten Maßnahmen der Sozialarbeit beträchtliche Ziele erreicht. In enger Zusammenarbeit mit der Stadt konnte darauf hingewirkt werden, dass die Unterkunft neu gebaut wird. Darüber hinaus gelang es zum einen, die Einrichtung zu einem Zentrum der Wohnraumsozialisierungshilfen zu etablieren und zum anderen wurde eine Vielzahl von betroffenen Personen in ein „normales Umfeld“ integriert oder problemlöseorientiert in Langzeiteinrichtungen oder ambulanten Betreuungsformen untergebracht. Das soll erweitert und auf eine rechtliche Grundlage gestellt werden.

Rechtliche Grundlagen

Die rechtliche Grundlage für die ambulante Beratungs- und Betreuungstätigkeit bildet das SGB XII §§ 67. Die Hilfen zur Überwindung besonderer sozialer Schwierigkeiten sind Grundlagen zur Erreichung der in der Folge genannten Ziele.

Zur Finanzierung dieser Leistung muss mit dem zuständigen Sozialhilfeträger eine Leistungs- und Vergütungsvereinbarung geschlossen werden, darauf aufbauend sichert das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein (DW) den personellen Ausstattungsstandard. Für die Erfüllung der sachlichen Voraussetzungen und räumlichen Mindeststandards ist das DW in der Pflicht.

Ziele

Grundziel der ambulanten Betreuung ist die Befähigung zu einem Leben ohne fremde Hilfe außerhalb einer Einrichtung in üblichen Wohn- und Arbeitsverhältnissen, die Milderung der sozialen Schwierigkeit in dem Maße, dass eine Fortsetzung der Hilfe in weniger intensiver Betreuungsform möglich ist und/oder die Verhinderung von Verschlimmerung der Schwierigkeiten und Vorbereitung auf spezifische Hilfeangebote. Periphere Ziele sind die Entwicklung, Wiederherstellung und Festigung der familiären und/oder sozialen Kontakte.

Die Maßnahmen sollen Grundlagen zu einer eigenständigen und eigenverantwortlichen Lebensführung vermitteln.

Zielgruppen

Zur Zielgruppe gehören Männer, Frauen und Familien, bei denen besondere Lebensverhältnisse mit sozialen Schwierigkeiten verbunden sind, die wohnungslos sind oder keine geeignete Unterkunft aufweisen, bzw. in unzumutbaren Wohnverhältnissen leben und aus eigener Kraft nicht in der Lage sind, ihre sozialen Schwierigkeiten zu überwinden und die in wesentlichen Lebensbereichen der

Anleitung und Unterstützung bedürfen und (zumindest) teilweise die Übernahme von Tätigkeiten benötigen. Dieser Personenkreis benötigt (werk)tägliche Angebote sozialpädagogischer Fachkräfte und darüber hinaus Angebote zur Tagesstrukturierung, die auch von anderen Fachkräften geleistet werden können.

Die Zielgruppe zeichnet sich weiter dadurch aus, dass sie in wesentlichen Lebensbereichen auf werktägliche Beratungs- und Betreuungsangebote sozialpädagogischer Fachkräfte angewiesen ist.

Aufnahmeverfahren

Voraussetzung für die Aufnahme in die Hilfeform sind die Bereitschaft des Klienten zur aktiven Mitwirkung an der Veränderung seiner aktuellen Situation im Rahmen seiner Fähigkeiten und Möglichkeiten, die Bereitschaft zur Einhaltung von Terminen und Absprachen, bei Abstinenzunfähigkeit die Einsicht in die Problematik und die Bereitschaft zur Veränderung.

Vor der Aufnahme in die Ambulante Betreuungsform wird von dem DW eine Sozialanamnese der/des Hilfesuchenden und eine Bericht über

- die Lebenslage
- den Umfang der persönlichen Schwierigkeiten
- die Einschätzung der Hilfebedürftigkeit und den daraus resultierenden Hilfebedarf
- die beabsichtigten Maßnahmen

erstellt, der dem Sozialhilfeträger als Entscheidungshilfe zur Kostenübernahme dienen soll. Spätestens sechs Wochen nach Leistungsbeginn wird ein Hilfeplan unter Mitwirkung der/des Klienten/Klientin erstellt.

Der Kostenträger hat das Recht auf Einblick in den Hilfeplan und ggf. auf Erweiterung des Maßnahmenplans.

Die Dauer der ambulanten Betreuung soll auf einen Zeitraum von sechs Monaten ausgerichtet sein. Zum Ende der Maßnahme wird ein Abschlussbericht gefertigt, der die messbaren Erfolge und die Einschätzung der sozialen Stabilisierung der/des Klienten/Klientin für die nahe Zukunft enthält.

Methoden

Auf der Basis des Hilfeplans werden Leistungen - unter Anwendung anerkannter Methoden - einzelfallorientiert erbracht in Form von:

Information über das in der Hilfeform zur Verfügung stehende Leistungsangebot mit Beschreibung aller Rechte und Pflichten für den Leistungserbringer (DW) und den Leistungsempfänger.

Beratung zur Antragstellung auf Grundsicherungsleistungen (Sozialhilfeträger, Jobcenter), auf Rentenleistungen, Wohngeld etc., zur Beschaffung von Dokumenten, zur Inangriffnahme der Schuldenregulierung, ggf. Vermittlung an die Schuldnerberatungsstelle, zur Integration in das Erwerbsleben, zur Bearbeitung spezieller Problemschwerpunkte, u. a. Umgang mit Sucht, Sexualität und Gewalt, ggf. Vermittlung an entsprechende Institutionen, zur Aufnahme und Wiederherstellung von familiären und gesellschaftlichen Kontakten, über Anschlusshilfen sowie ggf. zur Erlangung eigenen Wohnraums, zur Erlangung von Ausbildungs-, Arbeits- und Beschäftigungsmaßnahmen und zur Inanspruchnahme von Angeboten der Integrationsförderung.

Anleitung bei Umgang mit Behörden und Institutionen, ebenso Vermietern, Arbeitgebern und Ausbildungsstätten, bei der Erarbeitung von Konfliktbewältigungsstrategien, zur Organisation und Gestaltung des Tagesablaufs, zur weitgehend selbstständigen Versorgung, Haushaltsführung, der Einteilung des Einkommens und zu einer selbstorganisierten, aktiven Freizeitgestaltung.

Unterstützung bei der Organisation des Alltags, der Entwicklung zur Eigenständigkeit und der Aufnahme von Ausbildungs-, Arbeits- und Beschäftigungsmaßnahmen (soziales Training) und ggf. Training zur Einhaltung notwendiger Verpflichtungen wie u. a. Pünktlichkeit, Regelmäßigkeit und Unterstützung bei Problemen in und/oder mit der Hausgemeinschaft.

Übernahme von Leistungen und Tätigkeiten, die der Hilfesuchende (noch) nicht selbstständig erbringen kann.

Qualitätssicherung

Das DW verpflichtet sich zur Einhaltung von Qualitätsstandards.

Die fachliche Konzeption wird nach Maßgabe der tatsächlichen Veränderungen überprüft, weiterentwickelt und fortgeschrieben. Über die Veränderungen der Konzeption wird der Sozialhilfeträger, so eine Leistungsvereinbarung geschlossen wurde, in Kenntnis gesetzt.

Die Einrichtung verfügt über eine detaillierte Auflistung aller Beschäftigten mit Angaben zur beruflichen Qualifikation und Beschäftigungsumfang. Soweit zur Aufrechterhaltung der Qualität

notwendig, stellt das DW die Fortbildung der MitarbeiterInnen und den Zugang zu aktueller Fachliteratur sicher. Fortbildungen sollten dokumentiert werden.

Das DW verpflichtet sich zur Sicherstellung der Supervision für Fachkräfte.

Die Einrichtung präsentiert sich mit ihrem Leistungsangebot in Schriftform für Klienten und Klientinnen in sogenannter einfacher Form.

Kooperation

Um ein ganzheitliches Leistungsangebot bereitzustellen unterhält das DW Kooperationsbeziehungen zum Sozialhilfeträger, zur Fachstelle, zur Suchtberatungsstelle, zu potentiellen Vermietern und anderen Partner, je nach spezieller Problemlage des Einzelnen.

Das DW ist Mitglied in der Bundesarbeitsgemeinschaft der Wohnungslosenhilfe.

Statistik/Dokumentation

Um die Kriterien der Nachvollziehbarkeit und Transparenz von Leistungen zu erfüllen, wird die Arbeit täglich dokumentiert.

Die Statistik dient dem Informationsgehalt bezüglich des Umfangs, der Art und der Entwicklung von Problemen und deren Lösungsansätzen.

Der standardisierte Jahresbericht wird dem für die Vergütung zuständigen Sozialhilfeträger termingerecht vorgelegt.

Kurzkonzeption zu § 45 SGB III

Einleitung

Jedes Vermittlungshemmnis halbiert die Chancen auf Vermittlung Langzeitarbeitsloser am Arbeitsmarkt, wie Wissenschaftler des IAB (Institut für Arbeitsmarkt und Berufsforschung) errechnet haben. Hierzu gehören z. B. eine fehlende Ausbildung, ein Alter über 50 oder gesundheitliche Einschränkungen. Bei fünf oder mehr Hemmnissen ist die Wahrscheinlichkeit einen Arbeitsplatz zu finden, gleich Null. Bei langzeitarbeitslosen Menschen im Grundsicherungsbezug liegen meist mehrere Vermittlungshemmnisse vor, die ihnen die Suche nach einem Arbeitsplatz deutlich erschweren. Dazu gehören u. a. Langzeitarbeitslosigkeit, keine oder nur geringe berufliche und/oder schulische Kenntnisse, Überschuldung, Unterhaltsverpflichtungen, unzureichende oder keine Kinderbetreuungsmöglichkeiten, ein negatives Erscheinungsbild, ein schlechtes Berufsbild/Lücken in der beruflichen Biographie, Alkoholabhängigkeit, Drogenkonsum, geringe Deutschkenntnisse, wenig Motivation, Vorstrafen, prekäre Wohnverhältnisse/Obdachlosigkeit, erhebliche Schwierigkeiten im familiären Umfeld, die Betreuungspflichten gegenüber Angehörigen u. v. m.

Rechtliche Grundlagen

Überwindung der Vermittlungshemmnisse, sodass der erwerbsfähige Leistungsberechtigte selbstständig zur Teilhabe am aktiven Erwerbsleben willens und in der Lage ist. Heranführen an den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt (§ 45 Abs.1, S. 1, Nr. 1, SGB III). Feststellung, Verringerung oder Beseitigung von Vermittlungshemmnissen (§ 45, Abs. 1, S. 1, Nr. 2, SGB III). Vermittlung in eine versicherungspflichtige Beschäftigung (§ 45, Abs. 1, S. 1, Nr. 3, SGB III) und Stabilisierung einer Beschäftigungsaufnahme (§ 45, Abs. 1, S. 1, Nr. 5, SGB III).

Ziele

Beabsichtigtes Ziel der Maßnahme ist die berufliche Eingliederung durch Heranführung an den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt, Feststellung, Verringerung oder Beseitigung von Vermittlungshemmnissen, Vermittlung in eine versicherungspflichtige Beschäftigung, Heranführen an eine selbstständige Tätigkeit oder Stabilisierung einer Beschäftigungsaufnahme.

Die zu ermittelnden Bedarfe werden mit besonderem Augenmerk auf den Einzelfall mittels Potentialanalyse und Sozialanamnese zeitnah nach Beginn der Maßnahme eruiert und festgeschrieben. In einem Zeitraum von 6 Wochen wird in Zusammenarbeit der betreuenden Fachkraft und dem Leistungsempfänger die Zielvereinbarung formuliert und Maßnahmen zur beabsichtigten Zielerreichung in einem Aktivierungs- und Integrations(fortschritt)plan vereinbart und festgeschrieben. Die Zielvereinbarung wird dem Jobcenter zur Kenntnis gegeben. Der Aktivierungs- und Integrations(fortschritt)plan wird während des gesamten Maßnahmezeitraums aktualisiert und fortgeschrieben. Alle Maßnahmen richten sich nach inhaltlicher Ausgestaltung und Dauer auf den individuell erhöhten Unterstützungsbedarf des Einzelnen aus. In der Regel sollen messbare Ziele nach einem Zeitraum vom 6 Monaten an sichtbar sein. Bei Bedarf soll und muss sich der Maßnahmezeitraum proportional dem individuellen Bedarf verlängern. Ist trotz aller Angebote und Hilfen absehbar kein Maßnahmeziel zu erreichen, soll und muss die Maßnahme beendet werden. Dies ist dem Jobcenter unmittelbar begründet zur Kenntnis zu geben.

Zielgruppen

Erwerbsfähige Leistungsberechtigte, bei denen schwerwiegende Vermittlungshemmnisse – insbesondere auf Grund langer Dauer ihrer Arbeitslosigkeit - vorliegen und diese nicht aus eigener Kraft überwunden werden können.

Zum Personenkreis gehören auch Personen, die in wesentlichen Lebensbereichen der Anleitung und Unterstützung bedürfen und (zumindest) teilweise die Übernahme von Tätigkeiten benötigen. Dieser Personenkreis benötigt (werk)tägliche Angebote sozialpädagogischer Fachkräfte und darüber hinaus Angebote zur Tagesstrukturierung, die auch von anderen Fachkräften geleistet werden können.

Aufnahmeverfahren

Zugang zur Maßnahme „Coaching zur Überwindung von Vermittlungshemmnissen/Aktivierung gem. § 45 SGB III“ haben prinzipiell alle erwerbsfähigen Erwachsenen, unabhängig vom Leistungsbezug von Transferleistungen. Leistungsberechtigt ist dieser Personenkreis, wenn schwerwiegende Vermittlungshemmnisse, insbesondere auf Grund der langen Dauer ihrer Arbeitslosigkeit, vorliegen und sie diese nicht aus eigener Kraft überwinden können. Diesen Personenkreis beschreibt auch, dass sie in wesentlichen Lebensbereichen der Anleitung und Unterstützung bedürfen und (zumindest) teilweise die Übernahme von vorher definierten Tätigkeiten durch andere benötigen. Dieser Personenkreis benötigt (werk)tägliche Angebote sozialpädagogischer Fachkräfte und darüber hinaus Angebote zur Tagesstruktur, die auch von anderen Fachkräften geleistet werden können.

Der Zugang zum Leistungsangebot ist auf verschiedenen Wegen möglich:

- Der/die Leistungsberechtigte wendet sich persönlich an den Leistungserbringer.
- Der Betreuungsbedarf der Leistungsberechtigten wird von den Mitarbeitern im Jobcenter erkannt, mit dem Leistungsberechtigten besprochen und an den Leistungserbringer übermittelt.
- Andere Einrichtungen/Träger erkennen den besonderen Bedarf und wenden sich an den Leistungserbringer bzw. weisen den potentiellen Leistungsberechtigten auf das bestehende Leistungsangebot hin.
- Das Jobcenter stellt dem Leistungsberechtigten einen Aktivierungs- und Vermittlungsgutschein (AVGS) aus und verweist auf das Leistungsangebot der Sozialpädagogischen Maßnahme „Coaching/Aktivierung des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein.“

Zusätzliche unabdingbare Voraussetzung für die Leistungserbringung ist die Mitwirkungspflicht des Leistungsempfängers und die Bereitschaft, dem stetigen Austausch zwischen dem Träger der Maßnahme und dem zuständigen Sachbearbeiter im Jobcenter mittels Schweigepflichtsentbindung zuzustimmen.

Wie zuvor schon beschrieben, werden die Hilfebedarfe mittels Potentialanalyse und Sozialanamnese eruiert und in einer Zielvereinbarung festgeschrieben. Die individuellen Maßnahmen, Ergebnisse und Fortschritte werden zudem in einem Aktivierungs- und Integrations(fortschritt)plan aktuell dokumentiert.

Das Hauptaugenmerk der Potentialanalyse liegt in der Feststellung von beruflichen und persönlichen Merkmalen, wie Qualifikation, Kenntnisse, Berufserfahrung, Aktualität der Qualifikation(en) und speziellen Kenntnisse, der Aus- und Weiterbildungsfähigkeit und Bereitschaft sowie von weiteren für die Aktivierung erforderlichen Merkmalen, insbesondere auch Stärken, Schwächen und Hemmnisse. In der Sozialanamnese werden personenbezogene Stammdaten erhoben, anhand eines kurzen Abrisses der Lebensgeschichte die aktuelle Lebenssituation eruiert, Vermittlungshemmnisse und andere besondere soziale Schwierigkeiten festgeschrieben.

Die sich daraus ergebenden Hilfebedarfe werden in der Zielvereinbarung abgestimmt und vereinbart.

Methoden

Die Arbeit des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein basiert auf der Berücksichtigung von sozialen, kulturellen, psychischen, gesundheitlichen Aspekten, Wohnumfeldfaktoren sowie leistungsberechtigten Gegebenheiten. Das wichtigste Instrument des Coachings ist die am individuellen Einzelfall orientierte klientenzentrierte spezifische Betreuung und Beratung.

Jedem Hilfesuchenden soll unter Wahrung des Selbstbestimmungsrechtes und der Freiwilligkeit eine Unterstützung angeboten werden, die seine Wünsche weitestgehend berücksichtigt und seinen Hilfebedarf am besten abdeckt. Dafür ist es notwendig seine individuellen persönlichen, familiären, rechtlichen, finanziellen und beruflichen Belange einzubeziehen.

Zu den klassischen Methoden der sozialen Arbeit gehören

- Sozialpädagogische Beratung
- Case Management
- Einzelfallhilfe
- Empowerment
- Aufsuchende Sozialarbeit

Eine so verstandene Arbeit leistet einen entscheidenden Beitrag zur umfassenden Teilhabesicherung unter Wahrung des Rechts auf Selbstbestimmung bei Beachtung der wirtschaftlichen Aspekte. Das Diakonische Werk Hamburg/West-Südholstein fördert die **Gemeinwesenarbeit** und bezieht Kirchengemeinden und ortansässige Institutionen als Bindeglied aktiv in das Hilfesystem ein. Gemeinsam werden auf gemeindenaher Ebene Angebote unterstützt bzw. angeregt, die einen Austausch der Hilfesuchenden erleichtern. Selbsthilfekräfte werden aktiviert und gefördert.

Mittels professioneller **sozialpädagogischer Beratung** werden Menschen mit einem oder mehreren Vermittlungshemmnissen verschiedene Lösungswege aufgezeigt. Diese Hilfe bezieht sich auf klar formulierte Schwierigkeiten, weckt eigene Kompetenzen und soll in einem zeitlich definierten Rahmen beendet werden. Hierbei geht es insbesondere um sozialrechtlichen Beratungsbedarf zur Leistungserschließung.

Das **Case Management** bietet eine personen- und sachorientierte Hilfeform. Die Menschen zeigen ausreichend Kompetenzen und einen hohen Grad an Mitwirkungsbereitschaft. Diverse Einrichtungen des Diakonischen Werks Hamburg-West/Südholstein bieten mittels Case Management eine Brücke um Beratungshilfen anderer Angebote zu erschließen und zu sichern. Dazu gehören u. a. die Sucht- und Lebensberatung.

Der Mensch mit Hilfebedarf bringt zunehmend sein Selbsthilfepotential ein. Das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein bietet eine verantwortliche und verbindliche Koordination von Hilfen und orientiert sich am Einzelfall. Voraussetzungen einer gelingenden Prozesskoordination sind Schnittstellenkompetenz, Kenntnis des Hilfesystems, des Leistungsrechts und die Kompetenz, erforderliche Interventionen umzusetzen. Mittels Evaluation wird der Hilfeprozess ständig auf seine Fortsetzung überprüft und ggfs. beendet. Die Hilfesuchenden verstehen den Wert ihrer selbsterarbeiteten Lösungen schätzen zu lernen.

Einzelfallhilfe als klassisches Instrument der Sozialen Arbeit bietet das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein Menschen mit multiplen Vermittlungshemmnissen, vor allen in Langzeitarbeitslosigkeit, zur Überwindung oder mindestens Minimierung der Vermittlungshemmnisse an. Im Prozess geht es zunächst um Mobilisierung, dann um Förderung und schließlich um Einüben sowie den Ausbau von Motivation, Selbstaktivierung und Tagesstruktur.

Die Hilfe bietet ein umfassendes Hilfeangebot, das sich anfangs durch einen hohen Grad an Unterstützung auszeichnen kann. Angesprochen werden Personen, die unter erheblichem Aufwand ihre Ressourcen wecken und mittels längerfristiger Begleitung soziale Kompetenzen aufbauen und diese erst durch Routine sichern. Im Unterschied zu anderen Methoden, die von einer hohen Spezialisierung ausgehen, bietet die Einzelfallhilfe eine persönliche Arbeitsbeziehung auf Zeit, die eine breite Palette an intensiver Hilfe vorhält.

Qualitätssicherung

Das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein verpflichtet sich zur Einhaltung von Qualitätsstandards. Die fachliche Konzeption wird nach Maßgabe der tatsächlichen Veränderungen überprüft, weiterentwickelt und fortgeschrieben. Über die Veränderungen der Konzeption wird der Kooperationspartner, so eine Leistungsvereinbarung geschlossen wurde, in Kenntnis gesetzt. Die Einrichtung verfügt über eine detaillierte Auflistung aller Beschäftigten mit Angaben zur beruflichen Qualifikation und Beschäftigungsumfang. Soweit zur Aufrechterhaltung der Qualität notwendig, stellt das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein die Fortbildung der MitarbeiterInnen und den Zugang zu aktueller Fachliteratur sicher. Fortbildungen sollten dokumentiert werden. Das DW verpflichtet sich zur Sicherstellung der Supervision für Fachkräfte. Die Einrichtung präsentiert sich mit ihrem Leistungsangebot in Schriftform für Klienten und Klientinnen in sogenannter einfacher Form.

Kooperation

Um ein ganzheitliches Leistungsangebot bereitzustellen unterhält das Diakonische Werk Hamburg-West/Südholstein Kooperationsbeziehungen zum Sozialhilfeträger, zur Fachstelle, zur Suchtberatungsstelle, zu potentiellen Vermietern und anderen Partnern, je nach spezieller Problemlage des Einzelnen.

Statistik/Dokumentation

Um die Kriterien der Nachvollziehbarkeit und Transparenz von Leistungen zu erfüllen, wird die Arbeit täglich dokumentiert. Die Statistik dient dem Informationsgehalt bezüglich des Umfangs, der Art und der Entwicklung von Problemen und deren Lösungsansätzen.