



**Change Organisations to Enable Social Inclusion
(Organisationen verändern, um soziale Inklusion zu
ermöglichen)**

Projektnummer: 2017-1-AT01-KA204-035102

Aktionsplan für soziale Inklusion

Lebenshilfen Soziale Dienste GmbH
Graz, AT
<http://lebenshilfen-sd.at>

lebenshilfe
Wege für Menschen

CUDV Zentrum für Qualifizierung, Arbeit
und soziale Unterstützung
Crna na Koroškem, SI
<http://www.cudvcrna.si/>



FENACERCI Nationaler Genossenschaftsverband
für soziale Solidarität
Lissabon, PT
<http://www.fenacerci.pt/>



GORABIDE, Biscay Verein für
Menschen mit intellektueller Behinderung
Bilbao, ES
<https://gorabide.com/>



Leben mit Behinderung Hamburg
Sozialeinrichtungen gGmbH
Hamburg, DE
<https://www.lmbhh.de>



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Inhalt

| | |
|---|----|
| Vorwort..... | 4 |
| Der Aktionsplan für soziale Inklusion – Rahmen, Zweck und Anwendung | 6 |
| Abschnitt 1: Die organisatorische Ebene..... | 8 |
| Abschnitt 2: Zwischenmenschliche Ebene | 23 |
| Abschnitt 3: Gemeinschaftsebene..... | 32 |
| Planung Ihrer Schritte..... | 42 |
| Quellen..... | 43 |

Vorwort

Der Aktionsplan für soziale Inklusion wurde im Rahmen des Projekts COESI – Change Organisations to Enable Social Inclusion (Organisationen verändern, um soziale Inklusion zu ermöglichen) erstellt. Das Projekt wurde von der Europäischen Kommission im Rahmen von ERASMUS+ von November 2017 bis Oktober 2019 kofinanziert und von Lebenshilfen Soziale Dienste GmbH (Österreich) geleitet. Die Lebenshilfe bietet Dienste für Menschen mit Behinderung und ihren Familien. Das Projekt wurde zusammen mit vier Partnerinstitutionen realisiert, allesamt europäische Nichtregierungsorganisationen:

- CUDV Center za usposabljanje delo in varstvo Črna na Koroškem, ein slowenisches Zentrum für Qualifizierung, Arbeit und soziale Unterstützung
- FENACERCI – Federação Nacional de Cooperativas de Solidariedade Social Lissabon, der portugiesische Genossenschaftsverband für soziale Solidarität
- GORABIDE – Asociación Vizcaina en favor de las personas con discapacidad intelectual, ein spanischer Verein in Biscay der im Namen von Menschen mit intellektueller Behinderung und ihren Familien arbeitet
- LMBHH – Leben mit Behinderung Hamburg, eine deutsche Organisation, die Menschen mit Behinderung und ihren Familien Wohnmöglichkeiten, Arbeit und Beratung bietet

Hauptziel des Projekts ist es, die Behindertenhilfe auf die Inklusion von Menschen mit intellektueller Behinderung in der Gesellschaft zu fokussieren und den dafür nötigen strukturellen Veränderungsprozess für Organisationen aufzuzeigen und anzuregen. Neben Unterstützung, Sicherheit und Schutz für Menschen mit Behinderung sollen Organisationen auch ihre Teilnahme an der Gesellschaft fördern, sie also dahingehend stärken, damit sie Beziehungen zu anderen Menschen leichter aufbauen. Der personenzentrierte Ansatz (im Selbstbewertungstool für soziale Inklusion erläutert) erscheint zur Erreichung dieser Ziele besonders nützlich, da er Menschen mit intellektueller Behinderung ins Zentrum stellt. Denn der einzig logische Ausgangspunkt für soziale Inklusion ist das die Person selbst.

Im Projekt waren damit verschiedene Aktivitäten verbunden, wie beispielsweise die Entwicklung unterschiedlicher Materialien (Bewertungstools, Aktionsplan, Seminare, Curricula) für eine methodologische Basis für Organisationen auf dem Weg zur sozialen Inklusion. Die Materialien richten sich an verschiedene Zielgruppen: professionelle MitarbeiterInnen von Behindertenorganisationen (Geschäftsführung und Bereichsleitung

sowie BegleiterInnen¹ und AssistentInnen, die sozialen Organisationen für Menschen mit Behinderung und ihren Familien (nachstehend kurz *Organisationen*) als Institutionen und Menschen mit intellektueller Behinderung.

¹ BegleiterInnen sind Menschen, die täglich mit Menschen mit Behinderungen im Alltag arbeiten (also den meisten KundInnenkontakt haben).

Der Aktionsplan für soziale Inklusion – Rahmen, Zweck und Anwendung

Der Aktionsplan für soziale Inklusion will Organisationen bei der Umsetzung struktureller Adaptierungen zur Förderung der sozialen Inklusion von Menschen mit intellektueller Behinderung unterstützen. Sein Schwerpunkt liegt auf Strategien zur Weiterentwicklung auf individueller, zwischenmenschlicher, organisatorischer, gemeinschaftlicher und gesellschaftspolitischer Ebene und gründet auf dem Selbstbewertungstool für soziale Inklusion, dessen Ziel eine qualitative Analyse des tatsächlichen Fortschritts von Organisationen hin zur sozialen Inklusion von Menschen mit intellektueller Behinderung war. Die Analyse basierte auf Indikatoren für das Inklusionsausmaß in der jeweiligen Organisation und ihren einzelnen Dienstleistungen. Hauptschwerpunkt liegt auf dem Zusammenspiel organisatorischer Strukturen und der Weiterentwicklung hin zu einer sozialen Inklusion, die auf dem personenzentrierten Ansatz gründet. Die dafür notwendigen Hintergrundinformationen wurden im Selbstbewertungstool für soziale Inklusion zusammengetragen.

Als Tool läuft der Aktionsplan auf die Erstellung konkreter Strategien samt Empfehlungen für Organisationen hinaus. Gemäß dem Selbstbewertungstool für soziale Inklusion verläuft er entlang dreier Schienen: der organisatorischen, der zwischenmenschlichen und der gemeinschaftlichen. Auch in diesem Aktionsplan sind die Schienen in dieselben drei Phasen gegliedert wie im Selbstbewertungstool für soziale Inklusion. Zudem gibt es einige zusätzliche Schritte zwischen der ersten und zweiten sowie zwischen der zweiten und dritten Phase. Diese sind als Empfehlungen für das weitere Vorgehen zu verstehen, um die Organisation noch inklusiver zu gestalten.

Des Weiteren haben die Partner ein Selbstbewertungstool für Kundinnen und Kunden entwickelt, damit diese die von ihnen in Anspruch genommenen Dienstleistungen in der jeweiligen Organisation bewerten und beurteilen können. Dieses Bewertungstool für Kundinnen und Kunden ist ein Fragebogen, der es Menschen mit intellektueller Behinderung ermöglicht, die Wirkung von Dienstleistungen im Hinblick auf soziale Inklusion zu beurteilen. In der Beurteilung und Analyse der Dienstleistungen werden die NutzerInnen auf die Indikatoren für soziale Inklusion sensibilisiert. Um diese Sensibilisierung zu schärfen und Kompetenzen zur besseren Reflexion der Inklusionsausmaße in verschiedenen Settings zu sammeln, sollen die NutzerInnen² im Projekt COESI auch autonomer und selbstbestimmter

² Der Begriff „NutzerInnen“ wird in diesem Dokument verwendet, um zu unterstreichen, dass Menschen mit intellektueller Behinderung die Dienstleistungen einer Organisation *nutzen*.

werden. Unsere Vision ist, dass NutzerInnen in die organisatorischen Entwicklungsphasen eingebunden werden und somit ihre Fähigkeiten stärken, um Beratungstätigkeiten innerhalb und außerhalb der Organisation übernehmen können. Um dieses Ziel zu erreichen, entwickelt das Projekt COESI ein Training für NutzerInnen als „Fit-für-Inklusion“-BeraterInnen.

Wie wird der Aktionsplan für soziale Inklusion genutzt?

Der Aktionsplan kann von allen OrganisationsmitarbeiterInnen (Geschäftsführung, Bereichsleitung, LeiterInnen, BegleiterInnen, PädagogInnen, SozialarbeiterInnen, TherapeutInnen usw.) verwendet werden. Der Aktionsplan soll in erster Linie MitarbeiterInnen einer Organisation zu nächsten Schritten in der Planung und Umsetzung von Inklusion bewegen. Da es bei Aufgaben und Management von Freiwilligenarbeit erhebliche Unterschiede gibt, ist dieses Tool nicht explizit auf sie zugeschnitten. Nichtsdestoweniger ist die Einbindung von Freiwilligen vereinzelt und in bestimmten Teams durchaus sinnvoll. Es obliegt den einzelnen Teams zu entscheiden, wer zuerst in der Beurteilung und nun in der Umsetzung der konkreten Schritte eingebunden ist. Wie beim Selbstbewertungstool für soziale Inklusion ist Teamarbeit die beste Anwendungsmethode für den Aktionsplan: gemeinsam planen, Verantwortungen verteilen, Schritte einzeln oder in Gruppen implementieren und zusammen den Fortschritt beurteilen.

Zu Beginn der Planungsphase können die Vorschläge in dieser Broschüre für die Planung und Umsetzung weiterer Schritte in Ihrer Organisation herangezogen werden. Am Ende dieser Broschüre (Kapitel 3: Ihre Aktionen planen) finden Sie ein Schema, das Sie vervielfältigen und weiterbenutzen können. Als konkrete Unterstützungsmaßnahmen wurden hier auch Good-Practice-Beispiele gesammelt. Sie dienen als Beispiele für Erfolge in den Partnerorganisationen und sollen die Realität in verschiedenen Bereichen veranschaulichen.

Abschnitt 1: Die organisatorische Ebene

1. Unternehmenskultur – Personenzentrierter Zugang auf NutzerInnenebene

| | | |
|---|--|--|
| Die Organisation befindet sich in der Anfangsphase der Anwendung und Umsetzung des personenzentrierten Ansatzes/Arbeitens (PZA) auf NutzerInnenebene. | | |
| 1.1 | Definition von Zielen und Vorteilen im Hinblick auf PZA und die Vorteile für die BegleiterInnen | |
| 1.2 | Erklärung der Bedeutung von PZA für NutzerInnen | |
| 1.3 | Definition von Ideen und Empfehlungen (z. B. für Methoden) für die Umsetzung von PZA | |
| 1.4 | Identifizierung der notwendigen Ergänzungen und Änderungen in der täglichen Routine bei der Anwendung von PZA | |
| 1.5 | Definition des erforderlichen Grundwissens über PZA für alle darin involvierten Personen und den Wissenstransfer (z. B. durch Seminare, Workshops, Training, Handouts, Onlinetools usw.) | |
| 1.6 | Zusammenfassung der Ergebnisse in einem Strategieplan zur Umsetzung von PZA auf NutzerInnenebene | |
| Die Organisation hat einen Strategieplan samt klarer Zieldefinition für die Umsetzung des personenzentrierten Ansatzes auf NutzerInnenebene entwickelt. | | |
| 1.7 | Verpflichtung zur Anwendung von PZA auf Managementebene | |
| 1.8 | Verpflichtung zur Anwendung von PZA auf Personalebene | |
| 1.9 | Wissenstransfer über PZA (gemäß Strategieplan) für alle in der Organisation Tätigen, die PZA anwenden sollen. | |
| 1.10 | Gewährleistung der aktiven Arbeit aller in der Organisation Tätigen an der Umsetzung des Strategieplans | |
| 1.11 | Definition von Evaluations- und Überprüfungsmaßnahmen zur ständigen Reflexion | |
| 1.12 | Beobachtung und regelmäßige Evaluation des Prozesses und der Umsetzung von PZA | |
| 1.13 | Sicherstellung, dass Ergänzungen und Änderungen gemäß den Evaluationsergebnissen und Beobachtungen umgesetzt werden | |
| Die Strategie zur Umsetzung des personenzentrierten Ansatzes auf NutzerInnenebene wird auf allen organisatorischen Ebenen durchgeführt, und alle in der Organisation Eingebundenen arbeiten aktiv an der Umsetzung. | | |

Good practice



miPlan: methodische Unterstützung für die Einführung der personenzentrierten Planung

Asociación Gorabide

www.gorabide.com

Dieses Projekt ist Teil eines personenzentrierten Forschungskonzepts, das durch offene Innovation unterstützt und in realen Szenarien entwickelt wurde. Im Zuge einer Selbstbeurteilung im Jahr 2011 identifizierte der Verein GORABIDE die folgenden verbesserungswürdigen Bereiche in seiner individuellen Planungsmethodik: (1) die Selbstbestimmung von Menschen mit intellektueller Behinderung und die Teilnahme ihrer Angehörigen in der Festlegung ihres personalisierten Plans, (2) die Verbesserung des Beobachtungs- und Evaluationssystems des Arbeitsplans, (3) die Verbesserung und Vereinheitlichung von Planung, Einsatz, Beobachtung und Evaluation. Um sich diesen Herausforderungen zu stellen, wurden einschlägige Fachliteratur studiert und Good-Practice-Beispiele analysiert. 2013 wurde eine Unterstützungsmanagementmethodik gemäß dem PZA, dem Unterstützungsmodell und dem Quality-of-Life-Modell definiert, das eine auf dem 5-Komponenten-Ansatz von Thompson et al. (2009) basierte Systematik ermöglicht: erwünschte Lebenserfahrungen und -ziele eruieren, Unterstützungsbedarf einschätzen, individualisierten Plan entwickeln und umsetzen, Fortschritt beobachten und evaluieren. Diese Herangehensweise wurde seit 2014 sukzessive im Verein GORABIDE zusammengeführt. 2015 wurden Anpassungen vorgenommen für Menschen mit mehrfachem Hilfebedarf. Seit Beginn haben 519 Menschen mit intellektueller Behinderung von diesem Ansatz profitiert. Die Ergebnisse bezeugen einen hohen Einsatz an Arbeitsplänen und hohe Zufriedenheit mit den erreichten Zielen, die sich die Menschen mit intellektueller Behinderung selbst gesetzt hatten.

Als Referenz beziehen wir uns auf das von Schalock und Verdugo (2002/2003) entwickelte Quality-of-Life-Modell mit seinen acht Dimensionen und den von Thompson et al. (2009) entwickelten 5-Stufen-Prozess. Die darin beschriebene erste Komponente betrifft die Eruierung von Erfahrungen und Lebenszielen; dies erfordert ein hohes Maß an Selbstbestimmung, wofür das Modell der personenzentrierten Planung herangezogen wird (Holburn, Gordon und Vietze 2007). Die zweite Komponente umfasst die Beurteilung des Unterstützungsbedarfs, wofür das Unterstützungsmodell – genauer: die Unterstützungsgradskala (siehe Thompson et al., 2004) – verwendet wird. In der dritten Komponente

werden die Entwicklung und Umsetzung des personalisierten Planes behandelt. Hier bietet Schalock (2013) eine Methode zur Erstellung eines individuellen Plans, die den Gedanken der Lebensqualität mit den aus der Unterstützungsgradskala gewonnenen Informationen verbindet. Die vierte Komponente betrifft die Beobachtung des Verlaufs. In diesem Rahmen haben wir ein Nachverfolgungssystem vorgestellt, das eine Revidierung der persönlichen Ziele aufgrund der Logik des personenzentrierten Planens ermöglicht. Zudem werden Ziele in Verbindung mit den Unterstützungssystemen überprüft. Für jedes Ziel wird ein Plan verfolgt, der anhand der Kategorien „realisiert“, „auf Schiene“ und „nicht realisiert“ bewertet wird. Die fünfte Komponente besteht aus der Evaluation der Lebensqualität anhand einer psychometrischen Skala, die die Evaluation der in den Prozess Eingebundenen begleitet.

Das Good-Practice-Beispiel begleitet ein auf der Website von Plena Inclusión herunterzuladender Methodenleitfaden

(<https://www.plenainclusion.org/sites/default/files/miplan.pdf>). Dieses Dokument wird zurzeit ins Englische übersetzt, um es einer breiteren LeserInnenschaft zugänglich zu machen.

2. Unternehmenskultur – Der personenzentrierte Ansatz auf organisatorischer Ebene

| | | |
|---|---|--|
| Die Organisation hat sich bereit erklärt, PZA auf allen organisatorischen Ebenen anzuwenden (auf Führungsebene, Bereichsleitungsebene und in der Entwicklung der Organisation und der Betroffenen). | | |
| 2.1 | Festlegung von Umfang und Zielen zur Umsetzung des PZA auf organisatorischer Ebene und Beschreibung der Werte und Vorteile der Anwendung von PZA für die Organisation und/oder die jeweiligen Dienste | |
| 2.2 | Festsetzung der Ziele hinsichtlich der Umsetzung von PZA mit Schwerpunkt auf der MitarbeiterInnenebene (Geschäftsführung und Bereichsleitung) | |
| 2.3 | Impulse und Empfehlungen für die Umsetzung von PZA auf organisatorischer Ebene (z. B.: Werkzeuge für Geschäftsführung und Bereichsleitung, Personalentwicklung usw.) | |
| 2.4 | Eruierung der notwendigen Ergänzungen und Veränderungen bei organisatorischen Strukturen und Routinen in der Anwendung des PZA auf organisatorischer Ebene | |
| 2.5 | Festlegung des erwünschten Grundwissens über PZA auf Geschäftsführungs- und Bereichsleitungsebene für alle Betroffenen und Wissenstransfer an sie (z. B.: durch Seminare, Workshops, Weiterbildung, Broschüren, Onlinetools usw.) | |
| 2.6 | Zusammenfassung aller Ergebnisse in einer Unternehmenspolitik hinsichtlich der Umsetzung von PZA auf Unternehmensentwicklungs- und Personalebene | |
| Die Organisation hat bereits eine Unternehmenspolitik zu PZA mit Schwerpunkt Personalebene und Unternehmensentwicklungsebene entwickelt. | | |
| 2.7 | Festsetzung der Settings, wo Personal und NutzerInnen in die Entwicklung der Richtlinien von PZA eingebunden werden sollen. | |
| 2.8 | Partizipativer Ansatz in der Entwicklung der Richtlinien des PZA | |
| 2.9 | Entwicklung eigenverantwortlicher Unterstützungseinheiten (Fachpersonalteams) z. B. für die Zukunftspläne und Wünsche der NutzerInnen | |
| Es existieren umfassende und vollkommen transparente Richtlinien für den personenzentrierten Ansatz auf allen organisatorischen Ebenen. Die Richtlinien wurden auf partizipative und im Sinne der Inklusion entwickelt. Die Richtlinien legen nicht nur den Umfang und die Ziele, sondern auch die Werte, die nötigen grundlegenden Ergänzungen und Vorteile fest. Die Veränderung vom organisationszentrierten hin zum personenzentrierten Denken wurde vollkommen realisiert. | | |

3. Unternehmenskultur – Soziale Inklusion

| | | |
|--|--|--|
| Die Organisation befindet sich in der Anfangsphase der Förderung der Inklusion der NutzerInnen in die Gesellschaft. Soziale Inklusion ist bereits als eines der Organisationsziele definiert. | | |
| 3.1 | Festsetzung des Umfangs und der Ziele der Inklusion der NutzerInnen in die Gesellschaft | |
| 3.2 | Eruierung der hinderlichen und verhindernden organisatorischen Umstände hinsichtlich der sozialen Inklusion und Festlegung der notwendigen Veränderungen und Ergänzungen | |
| 3.3 | Festlegung der notwendigen fördernden Konditionen (Tools und Methoden) | |
| 3.4 | Aufteilung der Ziele und notwendigen Ergänzungen in einzelne Schritte und Aufgaben und Verteilung von Verantwortlichkeiten zu ihrer Umsetzung | |
| Die Organisation hat einen Aktionsplan entwickelt, der ihre Ziele und Bemühungen hinsichtlich der sozialen Inklusion von Menschen mit intellektueller Behinderung zeigt. Der Aktionsplan/ Kriterienkatalog zeigt spezifische fördernde Umstände. | | |
| 3.5 | Schaffung von Settings zur Einbindung von Personal in die Aufgabe der sozialen Inklusion | |
| 3.6 | Wissens- und Methodentransfer hinsichtlich der sozialen Inklusion an alle in der Organisation für die Umsetzung und Förderung von sozialer Inklusion Verantwortlichen | |
| 3.7 | Sicherstellung, dass alle in der Organisation Tätigen aktiv an der Umsetzung von sozialer Inklusion arbeiten | |
| 3.8 | Regelmäßige Beobachtung und Evaluation des Verlaufs und der Ergebnisse hinsichtlich der sozialen Inklusion | |
| 3.9 | Sicherstellung, dass die Änderungen und Ergänzungen gemäß der Ergebnisse der Evaluation und Beobachtung umgesetzt werden | |
| Die Organisation hat umfassende und vollkommen transparente Richtlinien zur aktiven Förderung der Inklusion der NutzerInnen in die Gesellschaft entwickelt, die allen Betroffenen bekannt ist. Alle in der Organisation Tätigen arbeiten aktiv und wahrnehmbar an ihrer Umsetzung. | | |

4. Vision und Leitbild

| | | |
|--|---|--|
| Vision und Leitbild der Organisation weisen grundlegende Tendenzen hin zur sozialen Inklusion auf. | | |
| 4.1. | Formulierung einer klaren und ausdrücklichen Vision und eines Leitbildes, die sich auf die soziale Inklusion und PZA bezieht | |
| Vision und Leitbild der Organisation spiegeln das Ziel der sozialen Inklusion und des PZA klar wider. | | |
| 4.2 | Einrichtung eines Seminars, Workshops oder anderen Settings zur aktiven Einbindung von NutzerInnen und Personal (und allen anderen) in die Ausgestaltung der Vision und des Leitbildes, die ein Produkt von Beiträgen aller Betroffenen sein sollen | |
| 4.3 | Verpflichtung zu Vision und Leitbild auf allen organisatorischen Ebenen | |
| 4.4 | Regelmäßige Überprüfung von Vision und Leitbild | |
| Alle Personen innerhalb der Organisation werden in die Entwicklung der Vision und des Leitbildes eingebunden, die beide das Ziel der sozialen Inklusion und des personenzentrierten Ansatzes klar widerspiegeln. Alle verpflichten sich zu und folgen Vision und Leitbild. | | |

5. Verantwortlichkeiten und Entscheidungsfindung – Unternehmensführung

| | | |
|--|---|--|
| Verantwortlichkeiten und Entscheidungsmacht werden auf Grundlage der organisatorischen Hierarchien verteilt. | | |
| 5.1 | Beschreibung der einzelnen Funktionen ³ innerhalb der Organisation | |
| 5.2 | Entwicklung einer Entscheidungsfindungsmatrix basierend auf den definierten Funktionen | |
| 5.3 | Verteilung der Entscheidungsmacht an die jeweiligen Funktionen | |
| Verantwortlichkeiten und Entscheidungsmacht werden auf Grundlage der Funktionen der in der Organisation Tätigen verteilt. | | |
| 5.4 | Beschreibung der einzelnen Rollen ⁴ in der Organisation und Einbindung der NutzerInnen in die Definition der einzelnen Rollen des Fachpersonals. | |
| 5.5 | Entwicklung einer Entscheidungsfindungsmatrix basierend auf den definierten Rollen | |
| 5.6 | Empowerment des Personals zu hoher Autonomie in seinen jeweiligen Rollen | |
| 5.7 | Empowerment der Teams zu hoher Selbststeuerung | |
| Verantwortlichkeiten und Entscheidungsmacht werden gemäß der Rollen der in der Organisation Tätigen verteilt und folgen den Prinzipien der Eigenverantwortung und der Selbststeuerung. | | |

³ Unter dem Begriff *Funktion* wird verstanden, dass das Personal die Verantwortung hat, Aufgaben entsprechend ihrer jeweiligen Ausbildungen und Fachkenntnisse auszuführen. Diese Aufgaben und Funktionen sind klar definiert und abgesteckt.

⁴ Unter dem Begriff *Rolle* wird verstanden, dass jede/r MitarbeiterIn Verantwortungen im Team/Dienst übernimmt, die nicht nur auf die jeweilige Ausbildung, sondern auch auf die Bedürfnisse der NutzerInnen und/oder Dienstleistungen zurückzuführen sind. Eine Rolle ist breiter gesteckt als seine Funktion und beinhaltet auch mehr Selbstverantwortung und Selbststeuerung (vgl. Laloux 2015, S. 115ff.).

6. Einbeziehung der NutzerInnen

| | | |
|---|--|--|
| Menschen mit Behinderung werden als NutzerInnen von Dienstleistungen gesehen und über relevante und wichtige Veränderungen und Entscheidungen, die sie betreffen, informiert. | | |
| 6.1 | Durchführung von Trainings für NutzerInnen zur Weiterentwicklung ihrer Fähigkeiten zur Vertretung der eigenen Interessen | |
| 6.2 | Einrichtung eines Unterstützungssystems für NutzerInnen, damit sie Aufgaben der Interessensvertretung leichter übernehmen können | |
| 6.3 | Ressourcenverteilung (Räumlichkeiten, Zeit, Budget) für die Einrichtung einer Interessensvertretung für NutzerInnen und die fortwährende Umsetzung | |
| 6.5 | Einbindung der Interessensvertretung der NutzerInnen in Entscheidungsfindungsprozesse, die die NutzerInnen unmittelbar betreffen | |
| Die Organisation richtet eine Interessensvertretung für NutzerInnen ein. Die NutzerInnen/ InteressensvertreterInnen werden in Entscheidungen eingebunden, die sie unmittelbar betreffen. | | |
| 6.6 | Unterstützung der NutzerInnen, damit sie zu starken InteressensvertreterInnen innerhalb der Organisation werden können | |
| 6.7 | Anberaumung regelmäßiger Besprechungen (mindestens einmal im Quartal) zwischen Geschäftsführung und Interessensvertretung der NutzerInnen | |
| 6.8 | Einbindung der Interessensvertretung der NutzerInnen in die Strategieplanung bestimmter Dienstleistungen sowie der Organisation selbst | |
| 6.9 | Einrichtung fixer inklusiver Konzepttage | |
| 6.10 | Planung der Einrichtung eines inklusiven Vorstands | |
| Die Interessensvertretung der NutzerInnen ist fest in den Leitsätzen der Organisation verankert. Auf Grundlage des Prinzips <i>Nichts über uns ohne uns</i> werden NutzerInnen und ihre Interessensvertretung in die Strategie- und Unternehmensentwicklung der Organisation eingebunden. | | |

Good practice

KundInnenvertretung und KundInnenrat



Lebenshilfen Soziale Dienste GmbH

<http://lebenshilfen-sd.at>

Seit über zehn Jahren gibt es bei der Lebenshilfen Soziale Dienste GmbH eine KundInnenvertretung, um den Bedürfnissen der KundInnen⁵ besser nachzukommen und ihnen die Möglichkeit der Teilnahme und Vertretung zu bieten. Anfangs entwickelten Arbeitsgruppen bestehend aus KundInnen, MitarbeiterInnen, GeschäftsleiterInnen und einer Steuergruppe die Bedingungen und Regeln für eine Interessensvertretung für KundInnen, die danach als Richtlinien zusammengefasst wurden: Rolle der InteressensvertreterInnen, Rechte und Pflichten, Kriterien für den Wahlvorgang, Pflichten des Vertreters/der Vertreterin usw. Zunächst wurden in einer Pilotphase Erfahrungen gesammelt und ausgewertet. Auf der Grundlage der Resultate entwickelte die Steuergruppe die finale strukturelle Umsetzung der KundInnenvertretung. Seit 2009 wählen alle KundInnen der Lebenshilfen eine KundInnenvertretung mit einer Amtszeit von zwei Jahren.

2013 wurde der KundInnenrat ins Leben gerufen und an die Spitze der Interessensvertretung gestellt. Regelmäßige Sitzungen des KundInnenrats, der KundInnenvertreterInnen, der BereichsleiterInnen und der Geschäftsführung dienten zum Informationsaustausch und zur Sammlung von KundInnenwünschen und -beschwerden. Die Zusammenarbeit der verschiedenen Arbeitsgruppen zu wichtigen Themen bezüglich KundInnen und Organisation ist daher zu einem grundlegenden Teil der KundInnenvertretung geworden.

Eine reibungslose Zusammenarbeit von KundInnenrat und KundInnenvertretung bedingt die Unterstützung von AssistentInnen. Jeweils eine zentrale Assistenzstelle für KundInnenrat und KundInnenvertretung wurde daher eingerichtet und kann zu bestimmten Zeiten kontaktiert werden. Art und Umfang der Assistenz hängt von den Bedürfnissen der jeweiligen Person ab. Die notwendige Form der Unterstützung wird von dem Assistenten/der Assistentin und dem/der KundInnenvertreterIn verhandelt, regelmäßig überprüft und, wenn nötig, neu verhandelt. Unterstützung ist eventuell in folgenden Situationen nötig: bei Fragestellungen, beim Verständnis schwieriger Texte, bei der Rückversicherung in schwierigen oder neuen Situationen, in der Niederschrift oder Illustration des Gesagten oder Getanen, um wichtige Aussagen auf leicht verständliche Art wiederzugeben. Verschiedene

⁵ Die Lebenshilfe verwendet in Bezug auf die NutzerInnen ihrer Dienstleistungen den Begriff *KundInnen*.

Dienstleistungen haben auch eigene Kontaktpersonen vor Ort, die die KundInnenvertreterInnen gegebenenfalls unterstützen können.

KundInnenrat und KundInnenvertretung werden auch durch Weiterbildungen zu bestimmten Themen unterstützt, zum Beispiel zu *Rechten innerhalb der Organisation* (KundInnencharta, KundInnenvereinbarungen usw.), zur *UN Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung*, zum *Umgang mit Ideen und Beschwerden*, zur *KundInnenvertretung selbst* (Rolle, Aufgaben, Rechte und Pflichten usw.), zur *Rolle als Vertrauensperson*, zur *Computerarbeit*, zu *politischer Bildung*, zu *Gesprächskultur* usw.

Des Weiteren gibt es Dokumente, die alle Beteiligten dabei unterstützen sollen, ihre Rollen und Funktionen zu erkennen und auszuführen: Richtlinien, Präsentationen, Protokollvorlagen und Checklisten für Besprechungen und Beobachtungen, Ideen- und Beschwerdeformulare, Vereinbarungsformulare für die Unterstützung der KundInnenvertretung, Information zu Wahlen, Wahlzettel, Wahlvorgang und vieles mehr.

Welche Vorteile hat die Organisation mit der Einrichtung einer KundInnenvertretung? Unserer Erfahrung nach ist die KundInnenvertretung eine positive Institution für alle bei der Lebenshilfe: Sie hilft der Organisation, sich weiterzuentwickeln und sich noch stärker auf die Bedürfnisse der KundInnen zu konzentrieren. KundInnen erhalten die Möglichkeit, einzelne Dienste mitzugestalten und so zu verbessern. Das steigert die Zufriedenheit und die Qualität.

Verschiedene Faktoren tragen zum Erfolg bei: Es bedarf Menschen mit Behinderung, die eine stellvertretende Funktion übernehmen wollen, sowie ein Umfeld, das hinter der Sache steht und verschiedene Ressourcen einbringt (Zeit, Unterstützung, Räumlichkeiten, Infrastruktur, Mobilität, Training, Budget usw.). Es bedarf BereichsleiterInnen und GeschäftsführerInnen, die die Sache ernst nehmen und die KundInnenvertreterInnen in die Organisation einbinden (wechselseitige Information: Was brauchen und wollen Menschen mit Behinderung? Wie sehen sie bestimmte Entwicklungen? Welche Ideen, Vorschläge gibt es? usw.)

Entscheidend ist, dass Menschen mit Behinderung ein Mitspracherecht und die Möglichkeit auf aktive Teilnahme haben.

7. Berufliche Entwicklung (Bildung und Ausbildung)

Personalbildung und -schulung konzentrieren sich auf die Funktionen der MitarbeiterInnen der Organisation. Das Personal hat die Möglichkeit, individuelle Präferenzen bezüglich bestimmter Ausbildungen und Schulungen zu äußern.

| | | |
|-----|--|--|
| 7.1 | Eruierung der nötigen Kompetenzen für verschiedene Berufsprofile | |
|-----|--|--|

| | | |
|-----|--|--|
| 7.2 | Gestaltung von Trainings und Schulungen auf der Grundlage der Kompetenzanalyse jeder Fachkraft | |
|-----|--|--|

| | | |
|-----|---|--|
| 7.3 | Zusammenschließung der Inputs aus der Selbstevaluation und der Evaluation eines/einer Vorgesetzten in den Kompetenzanalysen | |
|-----|---|--|

| | | |
|-----|---|--|
| 7.4 | Erfassen der Auswirkung der Trainings- und Schulungsprogramme hinsichtlich der Kompetenzverbesserung der jeweiligen Fachkraft | |
|-----|---|--|

Der personenzentrierte Ansatz und die soziale Inklusion sind Teil der Personalentwicklungsstrategie der Organisation. Sie fördert ausdrücklich Trainings und Schulungen, die für den personenzentrierten Ansatz und die soziale Inklusion relevant sind.

| | | |
|-----|---|--|
| 7.5 | Eruierung der notwendigen Kompetenzen für die verschiedenen Berufsprofile hinsichtlich PZA und der sozialen Inklusion | |
|-----|---|--|

| | | |
|-----|--|--|
| 7.6 | Gestaltung von Trainings- und Schulungsprogrammen auf Grundlage der Kompetenzanalysen jeder einzelnen Fachkraft und stets unter Berücksichtigung PZA und der sozialen Inklusion als Rückgrat des jeweiligen Programms. | |
|-----|--|--|

| | | |
|-----|--|--|
| 7.7 | Zusammenschließung verschiedener Inputs wie Selbstevaluation, Evaluation durch Vorgesetzte, KollegInnen und NutzerInnen in Kompetenzanalysen | |
|-----|--|--|

| | | |
|-----|--|--|
| 7.8 | Erfassen der Auswirkung der Trainings- und Schulungsprogramme hinsichtlich der Kompetenzverbesserung der jeweiligen Fachkraft und individueller Ergebnisse (Lebensqualität, Erreichung wichtiger Ziele, Zufriedenheit, Möglichkeiten der sozialen Inklusion usw.) für Menschen mit intellektueller Behinderung | |
|-----|--|--|

Angebotene/in Anspruch genommene Trainings und Schulungen werden gemäß der Prinzipien der sozialen Inklusion (inklusive Settings, TrainerInnentandems usw.) und des personenzentrierten Ansatzes durchgeführt.

8. Innovationsprozesse

Die Organisation betrachtet sich als innovativ und betreibt eine Innovationskultur. Sie bietet die nötigen Ressourcen für neue Ideen und Innovation.

| | | |
|-----|--|--|
| 8.1 | Selbstverständnis als eine stets dazulernende Organisation | |
| 8.2 | Schaffung lokaler und regionaler Netzwerke mit anderen Organisationen der Behindertenhilfe | |
| 8.3 | Schaffung lokaler und regionaler Netzwerke mit Organisationen aus anderen Sozialhilfebereichen | |
| 8.4 | Schaffung lokaler und regionaler Netzwerke mit Organisationen der aus anderen Bereichen | |
| 8.5 | Angebot der Möglichkeit, von anderen Organisationen zu lernen | |
| 8.6 | Einrichtung eines internen Wissensmanagements | |

Die Organisation fördert Kooperation und Vernetzung mit verschiedenen externen Partnerinstitutionen und AkteurInnen zur Innovationsförderung.

| | | |
|------|---|--|
| 8.7 | Einrichtung eines internen Innovationsmanagements | |
| 8.8 | Teilnahme an internationalen/nationalen Konferenzen | |
| 8.9 | Teilnahme an internationalen/nationalen Projekten | |
| 8.10 | Führung internationaler/nationaler Projekte | |

Die Organisation nimmt aktiv an regionalen, nationalen, europäischen und internationalen Programmen zur Innovationsentwicklung und/oder Erfahrungsaustausch zu Good-Practices teil. Innovations- und Wissenstransfer werden auf nationaler und internationaler Ebene und wechselseitig betrieben.

9. Kommunikation (intern und extern)

| | | |
|--|---|--|
| Die Kommunikation orientiert sich an den verschiedenen AkteurInnen und Zielgruppen (die verwendeten Sprachen bzw. Dokumente sind auf die jeweilige Zielgruppe zugeschnitten). | | |
| 9.1 | Bereitstellung verschiedener gezielter Informationen in barrierefreien Formaten | |
| 9.2 | Festlegung verschiedener auf die jeweilige Zielgruppe zugeschnittenen Kommunikationswege und -medien | |
| 9.3 | Bereitstellung von auf die jeweilige Zielgruppe zugeschnittenen Materialien zur korrekten Kommunikation | |
| 9.4 | Zusammenfassung einer Kommunikationsstrategie, die auf die verschiedenen Zielgruppen und Themen Bezug nimmt und eine Sensibilisierung für diese Diversität aufweist | |
| 9.5 | Sicherstellung, dass alle miteinander kommunizierenden Personen die Kommunikationsstrategie verstehen und anwenden | |
| 9.6 | Unterstützung von Kommunikationsprozessen durch die Kommunikationsstelle des Unternehmens | |
| Es besteht eine Kommunikationsstrategie, die auf allen organisatorischen Ebenen befolgt wird. Die Kommunikationsstrategie weist eine Sensibilisierung für bestimmte Themen (wie etwa Gender, Kulturbewusstsein, Diversität) und Zielgruppen auf. | | |
| 9.7 | Festlegung und Entwicklung eines Corporate Designs, das eine klare Position bezieht, die dann in allen Kommunikationsprozessen weitergetragen wird | |
| 9.8 | Entwicklung von Kommunikationswegen in verschiedenen Medien gemäß der Richtlinien der Barrierefreiheit | |
| 9.9 | Bereitstellung von Leichter-Lesen-Versionen aller Dokumente und Informationen | |
| 9.10 | Entwicklung einer Kommunikation für alle: Alle Dokumente und Informationen sind gänzlich barrierefrei und beachten den Zugang des Universelles Designs | |
| Die Kommunikationsstrategie der Organisation hat ein Corporate Design und eine Haltung, die mit der Position der Organisation hinsichtlich der sozialen Inklusion konform geht. Bildsprache und Texte sind gänzlich barrierefrei. | | |

Good practice

Effektive Kommunikation



Asociación Gorabide

www.gorabide.com

Effektive Kommunikation, ein 2014 ins Leben gerufene Programm, zielt auf die Erfüllung bestimmter Kommunikationsbedürfnisse von nun 19 Menschen mit intellektueller Behinderung ab, die mittlerweile 14 verschiedene Dienstleistungen von Gorabide nutzen. Jeder Kommunikationsplan wird durch einen Folgeprozess aufgebaut, der auf die jeweiligen Bedürfnisse und Ziele jeder einzelnen Person in ihrem Alltag unter Berücksichtigung ihrer Umgebung ausgerichtet ist.

Diese Methode verbessert die Lebensqualität und schneidet die Nutzung von Unterstützer Kommunikation (UK) auf die jeweilige Person in jedem beliebigen Zusammenhang zu.

Die Ermittlung des UnterstützerInnenkreises ist für die Sicherstellung der Anpassung und Nutzung der UK grundlegend. Sowohl die auf UK angewiesene Person als auch Fachkräfte, andere NutzerInnen der Dienste und Familienmitgliedern lernen das auf die Person und ihre jeweilige Lebensplanung zugeschnittene UK-System.

Sowohl das Rechteckmodell als auch das Lebensqualität-Modell sind Stützpfiler des Projekts, die theoretische Herangehensweise des Projekts fusst auf zwei Elementen: eine Bandbreite an UK-Systemen und die personenzentrierte Planung.

Die Kombination dieser beiden Methoden mit anderen Strategien und Interventionsfaktoren haben wesentlich zur Entwicklung sinnvoller, personalisierter und effektiver Kommunikationssysteme beigetragen. Die Fähigkeiten, Wünsche und Realitäten jeder einzelnen Person werden im Adaptierungsprozess des Kommunikationssystems mit jedem Schritt berücksichtigt, daher ist die Entwicklung jedes einzelnen Unterstützungssystems einzigartig.

Die Verwendung von Tablets und Smartphones als unterstützende Tools ist zu einem wesentlichen Teil der UK-Plattform geworden. Mit einem einzigen Gerät können viele verschiedene Applikationen bedient werden, die wiederum in der Kommunikation ganz unterschiedlich eingesetzt werden können. Die Applikationen werden analysiert und auf Barrierefreiheit im Hinblick auf Kommunikation, Verhalten, soziale Kompetenzen, eigene Entwicklung, Unabhängigkeit im Lebensstil und Inklusion geprüft.

Dieser flexible Prozess prägt jede Phase maßgebend, sodass das Endprodukt mit Erfolgsgarantie genutzt werden kann, sowohl im Sinne eines für jede Person angemessenen Kommunikationssystems und der Nachhaltigkeit in der Verwendung und

Entwicklung.

Im Programm werden Phasen klar getrennt und Aufgaben verteilt, angemessene Tools entwickelt und für die Evaluation vorbereitet.

Dies gibt uns intern die Möglichkeit, diese Praxis auszuweiten, indem in jeder Dienstleistung, in der das Programm angewandt wird, eine dafür verantwortliche Person bestimmt wird.

Das Programm kann auch leicht auf andere Zusammenhänge (Dienstleistungen, Familie, Schule usw.) sowie auf verschiedene Altersgruppen, Lebensstandards und Unterstützungsbedarfe umgemünzt werden.

In diesem Sinne gibt es nicht nur für Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf spezifische Kommunikationslösungen. Menschen mit niedrigerem Unterstützungsbedarf werden auch mit Kommunikationsschwierigkeiten konfrontiert, die mit diesem Prozess verringert werden können.

Abschnitt 2: Zwischenmenschliche Ebene

10. Empowerment von NutzerInnen

| | | |
|--|---|--|
| Die Stärken der NutzerInnen sind bekannt und ihr Wille, ihr jeweiliger Lebensentwurf und ihre Perspektiven werden ernst genommen. | | |
| 10.1 | Schwerpunkt auf die individuellen Bedürfnisse und Wünsche, Einbeziehung der Menschen mit intellektueller Behinderung, ihrer Familien und anderer Personen und Fachkräfte im individuellen Planungsprozess | |
| 10.2 | Überprüfung und Evaluation des individuellen Plans durch Fachkräfte, die Person mit intellektueller Behinderung selbst und ihre Familie | |
| 10.3 | Festlegung von Indikatoren in der Geschäftsleitung der Organisation, die den in den Prozess Involvierten eine Beobachtung des Fortschritts im individuellen Plan des Nutzers/der Nutzerin ermöglicht | |
| 10.4 | Entwicklung eines Systems, das der Organisation erlaubt zu eruieren, wo Verbesserungen nötig sind, um dementsprechende Schritte zur Verbesserung anzustoßen. | |
| Personenzentrierte Praktiken werden umgesetzt, das individuelle soziale Netzwerk der einzelnen NutzerInnen wird als nützliche Ressource gesehen. | | |
| 10.5 | Eruierung und Priorisierung der Unterstützungsbedarfe auf der Grundlage des Lebensentwurfs des einzelnen Nutzers/der einzelnen Nutzerin | |
| 10.6 | Ein UnterstützerInnenkreis pro NutzerIn, auf den zurückgegriffen werden kann | |
| 10.7 | Beobachtung und Evaluation jeder einzelnen personenzentrierten Praxis durch Fachkräfte, die Person mit intellektueller Behinderung selbst und ihrer Familie, mit besonderem Augenmerk auf persönliche Ergebnisse, Zufriedenheit und Möglichkeiten der sozialen Inklusion | |
| 10.8 | Festlegung von Indikatoren in der Geschäftsleitung anhand derer die Organisation den Fortschritt des jeweiligen personenzentrierten Plans beobachten kann: % der NutzerInnen mit aktivem personenzentrierten Plan, % der abgeschlossenen oder noch laufenden Pläne, % der Familienmitglieder oder Angehörigen, die aktiv am personenzentrierten Plan mitarbeiten usw. | |
| 10.9 | Entwicklung eines Systems, mit dem die Organisation Verbesserungsbedarf im personenzentrierten Plan und bei der sozialen Inklusion eruieren und Schritte zur Verbesserung einleiten kann. | |
| Individuelle, flexible Lösungen werden gemeinsam mit den NutzerInnen und ihren sozialen Netzwerken (UnterstützerInnenkreis) gesammelt und umgesetzt. | | |

Good practice

Zukunftsplanungsworkshops für Gruppen



Leben mit Behinderung Hamburg

www.lmbhh.de

Auf der Basis von Vorstellungen und Methoden von personenzentrierten Zukunftsplanungsworkshops hat Leben Mit Behinderung Hamburg das Zukunftsplanungstool für Gruppen entwickelt und adaptiert. Wunschwege wurde 2012 ins Leben gerufen und fördert seither diese Art der Planung sowie die personenzentrierte Zukunftsplanung für Einzelpersonen. Das Angebot können alle NutzerInnen von Leben mit Behinderung Hamburg in Anspruch nehmen.

Seit 2012 haben etwa 20 Gruppen eine Zukunftsplanung beantragt, um an Themen zu arbeiten, die ihre Gruppe betreffen. Der personenzentrierte Ansatz stellt dabei sicher, dass jedes Gruppenmitglied die Möglichkeit hat teilzunehmen und aktiv zum Prozess beizutragen. Des Weiteren werden Lösungen erarbeitet, die auf den Fähigkeiten und Stärken aller Gruppenmitglieder aufbauen. Um so viele Perspektiven wie möglich in Betracht zu ziehen wird bei Wunschwege darauf bestanden, dass Menschen mit Behinderung in den Prozess miteingebunden werden.

An den Workshops nahmen Menschen mit intellektueller Behinderung und Fachkräfte teil. Hauptanliegen bisher war: Wie können wir alle gemeinsam unseren Alltag gestalten und strukturieren und welche Unterstützung benötigen wir dafür?

Grundidee des Workshops ist, dass jede/r Einzelne etwas beizutragen hat und daher die Möglichkeit haben muss, am Prozess teilzuhaben, und die Zeit und den Raum bekommt, die dafür nötig sind. Das umfasst eine Sprache, die von allen verstanden wird, und eine Protokollierung der Ergebnisse in Bildern oder mit Symbolen. Zu Beginn wurde jede/r Teilnehmende aufgefordert, seine/ihre Vorlieben und Fähigkeiten zu nennen. So ergab sich ein vielschichtiges Bild, das im Laufe des Workshops immer konkretere Formen annahm. Die beiden VermittlerInnen strukturierten den Workshop, indem sie die Teilnehmenden verschiedene Fragestellungen in unterschiedlichen Gruppen erarbeiten ließen. Einige Fragen schrien förmlich danach, in der Gesamtgruppe besprochen zu werden, einige mussten in kleineren Gruppen vorbereitet und besprochen werden. Die Teilnehmenden präsentierten anschließend stolz die Ergebnisse. Fast jede/r wollte präsentieren. Es war für jede Person ein gutes Gefühl, dass die ganze Gruppe hörte, was jede/r Einzelne zu sagen hatte, und dass auch jede/r Einzelne etwas zu sagen hatte.

In einem der Workshops hatte eine Fachkraft anfangs keine Ahnung von der tatsächlichen

Situation in einem Wohnhaus am Morgen. Der Grund dafür war, dass die morgendliche Unterstützung von anderen Fachkräften durchgeführt wurde, die nur nachts oder morgens arbeiteten. Daher stellten sich die Menschen mit Behinderung als wahre ExpertInnen ihrer Leben und Situationen heraus.

Eine weitere interessante Diskussion entstand aus dem Wunsch einer kleinen Frauengruppe, abends auszugehen. Eine der Frauen benötigte dafür Unterstützung. Dies hätte jedoch die Intimität der Gruppe gestört. Daher diskutierten sie die Frage, wie die Unterstützung zu organisieren sei, um allen Interessen entgegenzukommen und eine gute Lösung für alle zu finden.

Am Ende jedes Zukunftsplanungsworkshops hatten die Teilnehmenden konkrete Aufgaben für den nächsten Tag. Menschen mit Behinderung und Personal setzten nächste Schritte, um die gewünschten Ergebnisse zu erreichen. Beide Male war der Enthusiasmus so groß, dass ein zweites Treffen anberaumt wurde.

Verschiedene Elemente sind zur Abhaltung eines Zukunftsplanungsworkshops wesentlich: Erstens ist ein guter Ort notwendig, der für alle Teilnehmenden gut zugänglich ist und eine positive Arbeitsatmosphäre ausstrahlt. Ebenso wichtig ist das Thema der Verpflegung. Beginn und Dauer des Treffens müssen akribisch im Voraus geplant werden. Als vorteilhaft hat sich die Praxis erwiesen, alle Teilnehmenden im Vorfeld über Struktur und Themen der Diskussion zu informieren. Die Vorbereitung umfasste auch die Frage, welche Personen einzuladen sind.

Ein ModeratorInnenduo wurde mit der Leitung des Workshops beauftragt. Die Moderation des Zukunftsplanungsworkshops ist eine vielschichtige Aufgabe und erfordert ein hohes Maß an Konzentration. Ein Zweiergespann von ModeratorInnen bietet Abwechslung und mehr Sicherheit. Die gestellten Fragen und angewandten Methoden sind auf die Einzelpersonen und ihre Stile zugeschnitten. Wichtig zu befolgen ist die Grundhaltung, dass jede/r etwas beizutragen hat und dass es keinerlei Voraussetzungen für die Teilnahme gibt. Jede/r Teilnehmende trägt einen anderen ersten Schritt davon. Die Visualisierung der Ergebnisse und die Verwendung von leicht verständlicher Sprache sind grundlegende Komponenten des Prozesses. Da der Zukunftsplanungsprozess einen Veränderungsprozess einleitet ist es von höchster Bedeutung, im Vorfeld die Umsetzung und wie diese begleitet werden soll zu klären, um die Übertragung in den Alltag zu gewährleisten.

Die Fragen müssen adaptiert werden, damit jede/r Teilnehmende sich damit identifizieren kann; sie müssen sich an den jeweiligen Lebenswelten orientieren. Methoden, Rahmen (Zeit und Ort) und alle Beteiligten müssen berücksichtigt werden, damit die Übertragung

aus dem Instrument des Zukunftsplanungswshops in das echte Leben gelingen kann.

Die Übertragung gelingt dann, wenn

- der Zukunftsplanungswshop in andere Prozesse eingebettet ist
- der Zukunftsplanungswshop den Beginn eines Prozesses darstellt
- die nächsten Teile des Prozesses gut begleitet werden
- den Themen genügend Zeit und Raum geboten wird
- alle Beteiligten von der Wichtigkeit und Legitimität der Arbeit und ihrer Teilnahme daran überzeugt sind und dies auch in der Ressourcenverteilung im Zuge des Prozesses reflektiert wird.

11. Rollen und Verantwortlichkeiten des Personals

| | | |
|--|---|--|
| Die Verantwortlichkeiten des Personals hängen von der individuellen Funktion innerhalb der Organisation sowie von ihrer Ausbildung für ihre jeweiligen Aufgaben ab. | | |
| 11.1 | Beschreibung der für PZA und soziale Inklusion notwendigen Kompetenzen der Organisation/Dienste/Teams | |
| 11.2 | Bestandsaufnahme der verschiedenen Rollen der Organisation/Dienste/Teams | |
| 11.3 | Erstellung von Berufsprofilen auf Grundlage der eruierten Rollen | |
| 11.4 | Umsetzung des rollenzentrierten Ansatzes auf allen organisatorischen Ebenen | |
| 11.5 | Beschreibung zusätzlicher Kriterien für die Personalauswahl | |
| Die Aufgaben und Verantwortlichkeiten aller MitarbeiterInnen werden über ihre Rollen innerhalb der Organisation definiert. Ihre Rollenprofile reflektieren klar den personenzentrierten Ansatz und soziale Inklusion. Personal und NutzerInnen wissen genau, wer wofür verantwortlich ist und welche Rolle jede/r Einzelne in der Organisation spielt. In der gesamten Organisation herrscht Transparenz bezüglich der Rollen. | | |
| 11.6 | Anstoß eines Paradigmenwechsels in der Organisation/im Dienst/im Team von der Begleitung zur Unterstützung | |
| 11.7 | Festlegung der nötigen Fähigkeiten und Kompetenzen eines Assistenten/einer Assistentin (z. B.: aktives Zuhören und Entschlüsseln, Suche nach kreativen und neuen Lösungen usw.) | |
| 11.8 | Förderung der Kompetenzen der Fachkräfte durch Training, KollegInnenberatung, Feedback usw. | |
| 11.9 | Sicherstellung, dass in der Organisation alle aktiv an der Umsetzung des Assistenzparadigmas arbeiten. | |
| Die Fachkräfte „in der ersten Reihe“ werden als AssistentInnen gesehen. Sie erhalten die notwendige Unterstützung, um ihre Einstellung zu ändern und ihr Verständnis anzupassen, damit sie die Vision einer „gelebten“ Assistenz in der Organisation umsetzen. | | |

12. Entscheidungsprozesse (seitens der NutzerInnen)

| | | |
|--|--|--|
| NutzerInnen haben die Möglichkeit, eigene Entscheidungen (im Alltag und für die Zukunft) zu treffen. Ihnen sind leicht verständliche Informationen zu Entscheidungsmöglichkeiten zugänglich. | | |
| 12.1 | Zusatzausbildung der Fachkräfte für unterstützte Entscheidungsfindung | |
| 12.2 | Beratung der NutzerInnen auf Grundlage ihrer individuellen Bedürfnisse durch einen Bereich in der Organisation | |
| 12.3 | Erstellung eines Überblicks über die Personen und Strukturen, die für die Unterstützung bei der Entscheidungsfindung zuständig sind | |
| 12.4 | Ermöglichung eines niederschweligen Zugangs zur Beratungsstelle für NutzerInnen | |
| 12.5 | Bereitstellung aller zur eigenen Entscheidungsfindung nötigen Unterstützungen für NutzerInnen | |
| 12.6 | Gemeinsames Handeln (Beratungsstelle mit NutzerInnen und ihren UnterstützerInnenkreisen) zur Sicherstellung der den jeweiligen Zielen angemessenen Unterstützung | |
| Alle für die Entscheidungsfindung nötigen Unterstützungen werden geboten. Es ist klar definiert, wer unterstützt und wie diese Unterstützung aussieht. Die Unterstützung wird auch über den <i>UnterstützerInnenkreis</i> gelenkt. | | |
| 12.7 | Einrichtung von Trainings für NutzerInnen und UnterstützerInnen für die jeweiligen Entscheidungsprozesse | |
| 12.8 | Entwicklung von leicht benutzbaren Tools zur Beobachtung und Evaluation der getroffenen Entscheidungen und den Folgeprozessen, die die NutzerInnen bei der Einhaltung oder ggf. Änderung ihrer Ziele unterstützen sollen | |
| 12.9 | Übertragung der Verantwortung an Fachkräfte, die Beobachtung und Evaluierung gemeinsam mit dem/der NutzerIn unterstützend zu begleiten (falls der/die NutzerIn dabei Unterstützung braucht) | |
| 12.10 | Übertragung der Verantwortung an Fachkräfte, Änderungen in den Entscheidungsprozessen gemeinsam mit den NutzerInnen einzuleiten (falls der/die NutzerIn dabei Unterstützung braucht) | |
| 12.11 | Bereitstellung von unterstützten Entscheidungsfindungsprozessen für alle NutzerInnen ungeachtet ihres Unterstützungsbedarfs | |
| Entscheidungsprozesse und die darauffolgenden Entwicklungen werden regelmäßig evaluiert. Die Organisation zielt auf die Förderung und Stärkung der Kompetenzen der NutzerInnen hinsichtlich ihrer Entscheidungs- und Zukunftsplanungskompetenzen ab. | | |

13. Verantwortlichkeiten, Rechte und Pflichten der NutzerInnen

| | | |
|--|--|--|
| Die Verantwortlichkeiten, Rechte und Pflichten der NutzerInnen sind klar definiert und werden ihnen vermittelt. | | |
| 13.1 | Sicherstellung, dass NutzerInnen um ihre Rechte (Würde, Autonomie, personenzentrierter Ansatz usw.) und Pflichten Bescheid wissen, indem verständliche und adaptierte Informationen weitergegeben werden (Leichter Lesen, Piktogramme, Audio usw.) | |
| 13.2 | Sicherstellung, dass die NutzerInnen die internen Gepflogenheiten einer Werkstätte, Tagesstätte, Wohnhauses, einer Dienstleistung usw. kennen und garantierte Bereitstellung von verständlichen Informationen darüber | |
| 13.3 | Bereitstellung von Unterstützung, die sicherstellt, dass NutzerInnen wissen, wie man eine Beschwerde oder einen Vorschlag einbringt | |
| 13.4 | Sicherstellung, dass NutzerInnen um die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung und deren Auswirkungen auf den Alltag Bescheid wissen | |
| 13.5 | Sicherstellung der Teilnahme von NutzerInnen an der Überprüfung und Adaptierung der Richtlinien zu den Rechten und Pflichten in der Organisation. | |
| Die NutzerInnen werden bei Verschriftlichung ihrer Verantwortlichkeiten, Rechte und Pflichten miteinbezogen. | | |
| 13.6 | Sicherstellung, dass NutzerInnen Entscheidungen über ihre Pflichten und Verantwortlichkeiten gemäß ihrer Fähigkeiten, Bedürfnisse, Gewohnheiten und Interessen treffen können | |
| 13.7 | Sicherstellung der Teilnahme der NutzerInnen an der Formulierung von funktionellen Regeln und Standards (Zeitplan, Besuchszeiten, Hausarbeit usw.) in ihrem Bereich oder ihrer Dienstleistung | |
| 13.8 | Sicherstellung der Teilnahme der NutzerInnen an dem Schlichtungskomitee bezüglich NutzerInnenrechte | |
| NutzerInnen wird auf Augenhöhe begegnet, sie haben die gleichen Rechte. Die Verantwortlichkeiten, Rechte und Pflichten der NutzerInnen werden gemäß den Grundsätzen der Personenzentriertheit und unter Berücksichtigung der Bedürfnisse, Gewohnheiten und Interessen der NutzerInnen festgesetzt, und nicht anhand der Interessen der Organisation (z. B. Hausordnung). | | |

14. Soziale Netzwerke der NutzerInnen (Kreise)

| | | |
|--|--|--|
| Die NutzerInnen werden bei der Beziehungspflege mit ihren engsten Vertrauten (Familie und FreundInnen) unterstützt. | | |
| 14.1 | Erstellung eines Sozialnetzwerkdiagramms, das dem/der NutzerIn ihre Beziehungen und Freundschaften veranschaulicht | |
| 14.2 | Erstellung eines Gemeinschaftsnetzdiagramms für jede/n NutzerIn, das ihm/ihr veranschaulicht, an welchen Aktivitäten er/sie teilnehmen kann und welche Organisationen er/sie besuchen kann, die seine/ihre individuellen Bedürfnisse deckt und Anforderungen erfüllt | |
| 14.3 | Verständnis des UnterstützerInnenkreises als Zusammenarbeit aus einem breiten Netzwerk an Fachkräften und Laien innerhalb und hauptsächlich außerhalb der Organisation | |
| Netzwerkdiagramme werden gemeinsam mit den NutzerInnen erstellt, um sie bei der Knüpfung und Pflege von Beziehungen und Freundschaften zu unterstützen. Diese Kontakte und Verbindungen werden als Ressourcen für NutzerInnen gesehen. | | |
| 14.4 | Unterstützung der NutzerInnen bei eigenen Projekten durch gemischte Netzwerke (Fachkräfte und Laien) | |
| 14.5 | Individuelle Unterstützung der NutzerInnen bei der Teilnahme an Gemeinschaftsaktivitäten | |
| 14.6 | Unterstützung der NutzerInnen und Mitglieder der Gemeinschaft hinsichtlich des richtigen Verhaltens bei Gemeinschaftsaktivitäten. Die unterstützenden Fachkräfte sind „Brücken“ in diesem Prozess. | |
| Die NutzerInnen werden bei der Teilhabe an der Gemeinschaft unterstützt. Teil der Gemeinschaft zu sein wird sowohl als Teilnahme als auch als Wertschätzung ihrer Anwesenheit seitens der Gemeinschaft verstanden. | | |

15.Teams

Die Organisation ist sich dessen bewusst, dass die Zusammenarbeit in multiprofessionellen Teams, mit Freiwilligen und verschiedenen anderen Unterstützungssystemen, Hauptgarant für hohe Qualität einer personenzentrierten Praxis ist.

| | | |
|------|---|--|
| 15.1 | Erfahrung von Diversität als Bereicherung und Chance | |
| 15.2 | Erwähnung von Diversität im Leitbild | |
| 15.3 | Standardmäßige Sensibilisierungsmaßnahmen bezüglich Diversität | |
| 15.4 | Berücksichtigung verschiedener Fähigkeiten und Erfahrungshintergründe bei der Zusammensetzung von Teams und Anerkennung von Diversität auf persönlicher, professioneller, sozialer und methodischer Ebene als wichtige Faktoren | |

Die Planung der Personalressourcen basiert auf und orientiert sich an den Bedürfnissen der NutzerInnen (Unterstützungsbedarf). Die Realisierung flexibler Lösungen ist bereits im Gang.

| | | |
|------|--|--|
| 15.5 | Anfängliche Klärung individueller Bedürfnisse, regelmäßige Evaluation und anschließend darauf aufbauende Festlegung der individualisierten Unterstützung und ihrer Dauer | |
| 15.6 | Sammlung der Ressourcen, die der/die NutzerIn mitbringt und ihm/ihr zugänglich sind | |
| 15.7 | Verwendung von Ressourcen (von den verschiedenen Teams, anderen unterstützenden Personen, Dingen oder Systemen) je nach definierten individuellen Bedürfnissen | |
| 15.8 | Regelmäßige Reflexion gemeinsam mit den NutzerInnen zu den Grundzielen von Ressourcen und ihrer Nutzung | |

Expertise und Ressourcen eines multiprofessionellen Teams und UnterstützerInnenkreis sind den NutzerInnen bei der Planung und Umsetzung weiterer Schritte zugänglich.

Abschnitt 3: Gemeinschaftsebene

16. Gemeinschaftsvernetzung – NutzerInnenebene

Die Zusammenarbeit mit der Gemeinschaft ist eines der Hauptziele für die Unterstützungsdienste für NutzerInnen. Die NutzerInnen nehmen an Gemeinschaftsaktivitäten in Gruppen und gemeinsam mit Fachkräften teil.

| | | |
|---|--|--|
| 16.1 | Auslotung des sozialen Umfelds, der Ressourcen und der Möglichkeiten in der Gemeinschaft als fester Bestandteil der Netzwerkanalyse | |
| 16.2 | Vergleich der Interessen, Stärken und Talente der NutzerInnen mit den Ressourcen der Gemeinschaft zur Auslotung der einzelnen Kooperationsmöglichkeiten | |
| 16.3 | Unterstützung der NutzerInnen in der Teilnahme an öffentlichen Aktivitäten und Veranstaltungen und beim Sammeln von Erfahrungen | |
| 16.4 | Evaluation der Erfahrungen der NutzerInnen und Angebot von Möglichkeiten zur Vertiefung in verschiedenen Aktivitäten oder zur Neuorientierung | |
| Teilnahme: NutzerInnen werden dabei unterstützt, Zugang zur Gemeinschaft zu finden. Kooperationen mit der Gemeinschaft und Anknüpfungen an die Gemeinschaft werden gefördert und gestärkt. | | |
| 16.5 | Kenntnis der Bedürfnisse der Gemeinschaft, die von der Organisation bzw. ihren Fachkräften und NutzerInnen gedeckt werden können | |
| 16.6 | Individuell angepasste Unterstützung der NutzerInnen im Aufbau und in der Pflege ihrer Kontakte außerhalb der Organisation, in der Gemeinschaft | |
| 16.7 | Ermutigung und Unterstützung der NutzerInnen zur aktiven Teilnahme an Workshops oder anderen Veranstaltungen, zu Tätigkeiten als VertreterInnen eigener Interessen und zur Wissensvermittlung an andere zu ihren gelebten Realitäten | |
| 16.8 | Unterstützung der NutzerInnen bei politischen und sozialen Handlungen | |
| 16.9 | Unterstützung der NutzerInnen, damit sie sich als aktive, die Gemeinschaft prägende BürgerInnen fühlen und sich so verhalten | |
| Teilgabe: Die Organisation stellt einen Kontakt zwischen Gemeinschaft und NutzerInnen her, und zwar mit besonderem Augenmerk auf die Stärken und Potenziale der NutzerInnen (Mehrwert z. B. auf dem Arbeitsmarkt, in der Freiwilligenarbeit, in einem Verein usw.). | | |

Good practice



Soziale Beteiligung von Menschen mit intellektueller Behinderung in Tagesstätten der Organisation CUDV Črna na Koroškem

CUDV Črna na Koroškem

<http://www.cudvrna.si/>

Seit mehr als 45 Jahren leben in der Gemeinde Črna na Koroškem Menschen mit und ohne intellektuelle Beeinträchtigung Seite an Seite. Ein solches Miteinander sollte sowohl für Slowenien als auch für andere Länder als Vorbild gelten. Eine Studie aus dem Jahr 2016⁶ definiert die Integration von Menschen mit intellektueller Behinderung aus den Tageswerkstätten von CUDV Črna na Koroškem unter drei Gesichtspunkten: aus der Sicht der Menschen mit intellektueller Behinderung, aus jener der übrigen BewohnerInnen von Črna und aus jener des Personals von Firmen, die Menschen mit intellektueller Behinderung für den regulären Betrieb beschäftigen.

Menschen mit intellektueller Behinderung bei CUDV Črna na Koroškem wollen an verschiedenen Aktivitäten in ihrer Umgebung teilhaben. Sie erledigen alleine Einkäufe, gehen auf einen Kaffee oder in ein Restaurant in ihrer Nähe oder besuchen verschiedene Veranstaltungen. Alle, die regulären Arbeiten in der Firma Cablex Mežica D.o.o. nachgehen oder von Črna na Koroškem vermittelte Gemeinschaftsdienste verrichten, benutzen eigenständig öffentliche Verkehrsmittel. Eine kleinere Gruppe von Menschen mit intellektueller Behinderung bieten Reinigungsdienste für Wohnungsanlagen in der Umgebung oder ein Essenslieferservice für ältere Menschen in den umliegenden Heimen. Die Menschen mit intellektueller Behinderung gehen selbstständig zur Arbeit und liefern die Essenspakete selbst aus.

Die BewohnerInnen von Črna na Koroškem haben die Menschen mit intellektueller Behinderung in ihre Gemeinschaft aufgenommen, wie die Einbindung der Menschen mit intellektueller Behinderung in verschiedene Interessensgruppen zeigt: Die BürgerInnen erhalten Hilfe und Unterstützung von Menschen mit intellektueller Behinderung wie etwa die Reinigung von Gemeinschaftsplätzen in Wohnsiedlungen sowie Lieferservice und Tellerwäsche in Altenheimen. Die positive Wirkung wird auch in den folgenden, der Studie entnommenen Statements widerspiegelt (Kropivnik, 2016, S 54):

⁶ Kropivnik, J. (2016). *Social involvement of persons with intellectual disabilities in CUDV Črna na Koroškem sheltered workshops*. Maribor, Doba faculty.

„Sie sind Teil unserer Stadt, wir leben nicht getrennt voneinander.“

„Im Lauf der Jahre ist unser Zusammenleben zu einer Selbstverständlichkeit geworden.“

In beiden Firmen werden Menschen mit intellektueller Behinderung gut aufgenommen. Angestellte beider Firmen beaufsichtigen Menschen mit intellektueller Behinderung bei der Arbeit, gewährleisten ihre Sicherheit und die Qualität der Arbeit. Menschen mit intellektueller Behinderung berichten, dass die anderen Angestellten sich an ihre Geburtstage erinnern und kleine Geschenke überreichen. Hier einige Zitate von Angestellten (Kropivnik. 2016, S. 45):

„Schließlich verdienen sie die Möglichkeit, in der Gemeinschaft zu leben, sie sind Teil unserer Gesellschaft.“

„Sie gehen ihrer Arbeit grundsätzlich mit großem Vergnügen nach.“

„Ich denke, sie sollten in alle Arbeitsprozesse und auch in die Gesellschaft eingebunden sein.“

„Es ist nur richtig, dass sie in die Gesellschaft eingebunden sind.“

Die Studie zeigt, dass die meisten Menschen wissen, dass Arbeit für Menschen mit intellektueller Behinderung sehr wichtig ist, da es eine Einkommensquelle (finanzieller Lohn) sowie eine Möglichkeit des Kontaktknüpfens und -pflegens und des Erlernens neuer Fähigkeiten darstellt.

Unsere NutzerInnen verfassen zur Zeit als aktive SchriftstellerInnen eine erste Reihe an Romanen in leicht verständlicher Sprache gemeinsam mit der bekannten slowenischen Autorin und Präsidentin des slowenischen SchriftstellerInnenverbands, Aksinja Kermauner. Diese Romane werden auf verschiedenen Ebenen verbreitet—lokal bis national. Eine unserer NutzerInnen ist auch Mitglied des Projekts Leichter Lesen und Vizepräsidentin des Vereins für barrierefreie Kommunikation Labra.

Dass unsere NutzerInnen in reguläre Arbeitsprozesse in den oben genannten Unternehmen eingebunden sind, fußt auf dem Konzept der kooperativen Arbeit. Fachkräfte von CUDV Črna na Koroškem und die Geschäftsführung der Firmen, in denen unsere NutzerInnen in reguläre Arbeitsprozesse eingebunden sind, richteten gemeinsam Arbeitsplätze ein, die an die Bedürfnisse der NutzerInnen angepasst waren. Ihnen wurde ein/e MentorIn zugewiesen, der/die jede/n Einzelne/n individuell beaufsichtigte. Der/die MentorIn zeichnete für die Kommunikation zwischen NutzerIn und ArbeitgeberIn verantwortlich. MentorInnen wurden von den ArbeitgeberInnen zugeteilt. Aufgaben der MentorInnen umfassen die Beobachtung des Fortschritts, die Schulung der NutzerInnen und die Problemlösung bei oder Prävention von Problemsituationen. So haben wir Arbeitsplätze geschaffen und den Arbeitsvorgang den NutzerInnen auf nutzerInnenfreundliche Weise nahegebracht.

Die größten Erfolge in all diesen Einbindungsprojekten haben wir mit dem persönlichen Ansatz auf allen Ebenen erzielt. Zuhören, Wünsche der NutzerInnen eruieren und fördern, alles auf Basis des personenzentrierten Planens, Bedürfnisse der ArbeitgeberInnen eruieren und ihnen entgegenkommen NutzerInnen bei den Arbeitsprozessen unterstützen und den ArbeitgeberInnen, NutzerInnen und Gemeinschaften, in die sie eingebunden sind, tägliche Unterstützung bieten.

Um Erfolg und Zufriedenheit auf allen Seiten zu garantieren, müssen wir zuhören und die Wünsche der ArbeitgeberInnen, NutzerInnen und Gemeinschaften eruieren und erkennen.

17. Gemeinschaftsvernetzung – organisatorische Ebene

| | | |
|--|--|--|
| Gemeinschaftsvernetzung ist eines der Hauptziele und -motive in der Gestaltung und Umsetzung von Dienstleistungen. | | |
| 17.1 | Auslotung der Nachbarschaft/Gemeinschaft der Dienstleistung bzw. ihres Standorts | |
| 17.2 | Eruierung von Kooperationsmöglichkeiten mit anderen Diensten/Vereinen in der Nachbarschaft/Gemeinschaft | |
| 17.3 | Unterstützungsleistungen außerhalb der üblichen Einrichtungen | |
| 17.4 | Nutzung „normaler“ Dienste und Aktivitäten in der Nachbarschaft und Einbeziehung der NutzerInnen | |
| 17.5 | Einladung an die Menschen und Organisationen in der Nachbarschaft, die Räumlichkeiten oder Dienste der Organisation zu nutzen | |
| 17.6 | Sicherstellung bei der Personalbesetzung, dass auch Menschen aus der unmittelbaren Region im Team vertreten sind | |
| 17.7 | Beachtung der inklusionsfördernden Strukturen (kleine Einheiten, gemeinschaftsbasierte Dienstleistungen, Normalisierungsprinzipien usw.) bei der Gestaltung von Dienstleistungen | |
| Personal und NutzerInnen sind mit den Aktivitäten und Leistungen in der Gemeinschaft, der Nachbarschaft, der Bildungs- und Freizeitprogramme, Sportvereine usw. vertraut und nehmen daran teil. Des Weiteren bietet auch die Organisation der Gemeinschaft bzw. ihrer Institutionen Dienstleistungen an, die von anderen Menschen genutzt werden können. | | |
| 17.8 | Verständnis der Organisation/der Dienstleistung/des Teams als wichtiger Akteur in der Veränderung der Gemeinschaft, als verändernde Kraft hin zu einer inklusiven Gesellschaft | |
| 17.9 | Bereitstellung von Trainings und Fortbildungen mit Schwerpunkt auf den Rollen von Personal und Organisation bezüglich des Ziels der sozialen Inklusion und der Gemeinschaftsvernetzung | |
| 17.10 | Veranstaltung von Aktivitäten in der Gemeinschaft anstatt nur innerhalb der Organisation | |
| Die AssistentInnen sind „Brücken“ zur Gemeinschaft und unterstützen NutzerInnen bei ihrer Teilhabe z. B. in Sportvereinen. Solch ein Prozess ist erfolgreich, wenn andere Menschen (z. B. Vereinsmitglieder) Teilverantwortungen übernehmen (z. B., dass sie den/die NutzerIn abholen oder ihn/sie zu einem Termin bringen). | | |

Good practice

Das Projekt Goratu



Asociación Gorabide

www.gorabide.com

Hauptziel des Projekts GORATU ist die Verbreitung von fundiertem Wissen über und positiveren Haltungen gegenüber Menschen mit intellektueller Behinderung. Zur Erreichung dieses Ziels wurden neun Menschen mit intellektueller Behinderung ausgebildet, um Workshops und Vorträge zu dem Thema „intellektuelle Beeinträchtigung“ zu halten. Diese Workshops und Vorträge sind an verschiedene Interessensgruppen gerichtet (StudentInnen/SchülerInnen, Fachkräfte, Familien, Freiwillige). Das Projekt war das Ergebnis eines Evaluationsprozesses innerhalb der Organisation und ein Kompromiss zur Erhöhung der Selbstbestimmung und Teilnahme von Menschen mit Behinderung in der Gemeinschaft. Seit Beginn im Jahr 2014 hat das GORATU-Team 150 Vorträge gehalten, die von insgesamt mehr als 3.500 Menschen besucht wurden (in Grund- und Oberschulen, Universitäten, Gesundheitszentren, Sozialinstitutionen usw.).

Die TrainerInnen mit intellektueller Behinderung haben für GORATU-Workshops verschiedene Tools und Unterstützungsmethoden (weiter-)entwickelt (Videos, Diashows, Schlüsselfragen, Rollenspiele usw.). Sie selbst entscheiden, worüber sie sprechen wollen (Erfahrungen, Bedürfnisse, Erwartungen, Rechte usw.). Das GORATU-Team wird von einer Fachkraft unterstützt, die sie während der Workshops und Vorträge begleitet. Jeder Workshop dauert in etwa eineinhalb Stunden.

Ist der Workshop zu Ende, sind die AssistentInnen aufgefordert, einen Fragebogen auszufüllen, um verschiedene Aspekte der absolvierten GORATU-Einheit zu evaluieren: Themen, Methodik, audiovisuelle Medien, Erwartungen, Kompetenzen der TrainerInnen usw. Zudem werden die BesucherInnen gebeten, vor und nach dem Workshop einen Fragebogen über ihre Haltung gegenüber dem Thema Behinderung auszufüllen, um die Auswirkungen der Veranstaltung zu beurteilen. Schließlich sind die BesucherInnen eingeladen, die *GORATU Miniwebsite* zu besuchen, um weiterführende Informationen über das Thema Menschen mit intellektueller Behinderung zu erhalten (<https://gorabide.com/programa-goratu/>). Hauptaspekt bei der Weiterführung dieser Praxis ist, dass eine Gruppe von Menschen mit intellektueller Behinderung daran interessiert ist, über die eigenen Erfahrungen zu reflektieren, zu lernen, wie man diese Erfahrungen anderen wirkungsvoll vermittelt, und anderen mit der Sensibilisierung für das Thema Bedürfnisse, Ziele, Rechte von Menschen mit intellektueller Behinderung zu helfen.

18. Rollen des Personals in der Gemeinschaftsvernetzung

| | | |
|---|--|--|
| Fachkräfte begleiten die NutzerInnen zu Gemeinschaftsaktivitäten. | | |
| 18.1 | Individuelle Lösungsansätze für NutzerInnen in der Gemeinschaft | |
| 18.2 | Ausbildung von unterstützenden Fachkräften zur Umsetzung der individuellen Lösungsansätze für NutzerInnen in der Gemeinschaft | |
| 18.3 | Optionale Nutzung von Personalnetzwerken zur Festigung der Interessen und Möglichkeiten der NutzerInnen in der Gemeinschaft | |
| Die Unterstützung der Fachkräfte zielt auf individuelle Lösungen für die Teilnahme der NutzerInnen in Gemeinschaftsaktivitäten ab. | | |
| 18.4 | Klärung der Rollen der unterstützenden Fachkräfte (zusätzlich zu der Assistenzrolle) und Bereitstellung von Möglichkeiten zur Reflexion über diese Rollen und Aufgaben | |
| 18.5 | Selbstverständnis (der Organisation/der Dienstleistung/des Teams) als koordinierende Stütze für die NutzerInnen unmittelbar in der Gemeinschaft | |
| 18.6 | Koordination zwischen verschiedenen Organisationen basierend auf einer gemeinsamen Arbeitsweise mit dem Ziel der gänzlichen Inklusion aller Beteiligten | |
| Die unterstützenden Fachkräfte konzentrieren sich auf die optimale Unterstützung für NutzerInnen und Gemeinschaftsmitglieder, damit sie bald ohne die Unterstützung von Fachkräften interagieren können. Die Fachkräfte sind VermittlerInnen im Sinne einer Zusammenführung von NutzerInnen und Mitgliedern der Gemeinschaft. | | |

19. Interessensvertretung durch NutzerInnen selbst (Self-Advocacy)/

Interessensvertretung durch andere

| | | |
|--|---|--|
| Die Organisation macht SelbstvertreterInnen auch auf bestimmte Themen außerhalb der Organisation aufmerksam. | | |
| 19.1 | Unterstützung der NutzerInnen auf ihrem Weg zu starken VertreterInnen der eigenen Interessen außerhalb der Organisation | |
| 19.2 | Förderung von Selbstvertretungsgruppen und Angebot von Unterstützung und Ressourcen für das reibungslose Funktionieren und zur Förderung der Fähigkeiten zur Vertretung eigener Interessen | |
| 19.3 | Ermöglichung der regelmäßigen Teilnahme von VertreterInnen eigener Interessen an Besprechungen mit anderen Gruppen und Bereitstellung der nötigen Unterstützung | |
| 19.4 | Unterstützung der NutzerInnen in der Erlangung eines gewissen Grades an Selbstvertretung außerhalb der Organisation | |
| 19.5 | Möglichkeiten für VertreterInnen eigener Interessen, sich innerhalb der Organisation und in der Gemeinschaft mitzuteilen (Vorträge, Nutzung von Massenmedien usw.) | |
| 19.6 | Sicherstellung, dass NutzerInnen um ihre Rechte Bescheid wissen (UN-Konvention) und von ihnen auch Gebrauch machen – mit der dafür notwendigen Unterstützung | |
| Die Organisation unterstützt aktiv die Einrichtung einer Interessensvertretung durch NutzerInnen selbst oder einer NutzerInnenvertretung durch andere sowie die Möglichkeit, sich mit anderen SelbstvertreterInnen oder in diesem Bereich tätige Gruppen zu vernetzen. | | |
| 19.7 | Möglichkeiten für SelbstvertreterInnen, an Reflexionsprozessen im Zusammenhang mit Strategieplanungen teilzunehmen | |
| 19.8 | Möglichkeiten für SelbstvertreterInnen, an Evaluierungsprozessen und der fortlaufenden Verbesserung der Organisation teilzunehmen | |
| 19.9 | Möglichkeiten für SelbstvertreterInnen, an Entscheidungsfindungsprozessen teilzunehmen, zum Beispiel durch Kommissionen oder Kooperationen mit dem Vorstand. | |
| 19.10 | Bereitstellung von Methoden und Materialien, die den VertreterInnen eigener Interessen zugänglich sind (Leichter-Lesen, Piktogramme usw.), um eine sinnvolle Teilnahme in der Organisation zu gewährleisten | |
| 19.11 | Bereitstellung von Methoden und Unterstützung, um SelbstvertreterInnen zu ermutigen, innerhalb und außerhalb der Organisation Führungspositionen einzunehmen | |
| Die Organisation bezieht VertreterInnen eigener Interessen oder NutzerInnenvertreterInnen aktiv in die Strategieplanung und Entscheidungsprozesse ein. | | |

Good practice

Grupo SOMOS – Gruppe zur Vertretung eigener Interessen



CERCI Lisboa

<http://www.cercilisboa.org.pt/>

Die Gruppe besteht seit 2010. Begonnen hat sie als (innerorganisatorische) Teilhabegruppe für KundInnen, um den KundInnen eine aktive Stimme zu geben. Jeder Kunde/jede Kundin hat die Möglichkeit, ihren Gefühlen, Gedanken und Wünschen Ausdruck zu verleihen.

Seit 2010 haben wir unsere Praktiken auf die Bereiche Self-Advocacy, fundierte Entscheidungsfindung, Empowerment und Autonomie, Rechte und Bürgerrechte konzentriert. Wir haben erkannt, dass wir in der Sensibilisierung der KollegInnen, Fachkräfte, Familien und der Gesellschaft allgemein zu diesen Themen eine wichtige Rolle spielen können.

Heutzutage liegt der Schwerpunkt auf dem Konzept der partizipativen Mitbürgerschaft durch Self-Advocacy, der Bildung über und Teilhabe an allen Lebensbereichen und des Empowerment durch Weiterbildung.

Wir sind innerhalb unserer Organisation immer aktiver geworden, haben wir als VertreterInnen eigener Interessen durch Informationsveranstaltungen und Posteraktionen zu den Themen, die wir für die gesamte CERCI-Organisation und die Gesellschaft allgemein als wichtig erachten, gestärkt, senden jedes Jahr einen Brief an den Vorstand mit Forderungen für das nächste Jahr, berufen Sitzungen mit der Geschäftsführung ein, nehmen an CERCI-Generalversammlungen teil, sind am Qualitätsmanagement im Rahmen von EQUASS beteiligt und arbeiten gemeinsam an der Verschriftlichung und Gestaltung des organisatorischen Aktionsplans und den dazugehörigen Berichten.

We are developing our skills and strategies for teamwork and agenda management to gradually take over the dynamics of our group sessions.

Die Gruppe hat zehn Elemente aus verschiedenen Dienstleistungen in sich zusammengefasst: Zentrum für Arbeit und Beschäftigung, Berufsausbildungszentrum und Wohnhaus.

Wir haben zwei VermittlerInnen (MitarbeiterInnen der Organisation).

Gruppenmitglieder und VermittlerInnen werden jedes Jahr von der gesamten Gruppe gewählt.

Der/die GeschäftsführerIn bewilligt die Vorschläge und geplanten Aktionen der Gruppe.

Die Gruppe hat ihre eigene Dynamik entwickelt. Sie begann mit Arbeitsversammlungen und

Diskussionen zu Themen wie gemeinsame Bedürfnisse, Möglichkeiten und Erwartungen und konzentrierte sich dann auf die Bildung von Gruppenelementen mit dem Ziel der Wissensoptimierung, des Aufbaus von Partnernetzwerken und des Eruiens von Maßstäben zur andauernden Verbesserung unserer Praktiken und Verbreitung an MitarbeiterInnen, Familien und BranchenkollegInnen.

Ein barrierefreies Registrierungssystem mit normierten Organisationstools (z. B. Anwesenheitslisten und Besprechungsprotokollen) wurde erstellt, zudem wurden neue Tools geschaffen und adaptiert.

Unsere Arbeit gründet auf den Konzepten der Self-Advocacy (Vertretung eigener Interessen), der UN-Behindertenrechtskonvention und der Projekte *Capacitar para a Cidadania* (FENACERCI, 2014) und TOPSIDE + (Inclusion Europe).

Dieses Good-Practice-Beispiel eignet sich zur Nachahmung:

- Teilnahme an Benchmark-Aktionen und Erfahrungsaustausch in der Gruppe
- Schaffung von Self-Advocacy-Gruppen zur Sensibilisierung über sich selbst, ihre Fähigkeiten und Rechte
- Förderung von Self-Advocacy, Weiterbildung und Unterstützung durch Peers

Planung Ihrer Schritte

| | |
|-------------------------|--|
| Gewähltes Thema: | |
|-------------------------|--|

| | | | |
|-----------------------------|-------------|--|------------------|
| Allererster Schritt: | | | |
| | Wer: | | Bis wann: |

| | | | |
|------------------------------|-------------|--|------------------|
| Nötige Unterstützung: | | | |
| | Wer: | | Bis wann: |

| | |
|---|--|
| Dieser Schritt war erfolgreich, wenn ... | |
|---|--|

Quellen

Bates, P., Davis, F.A. (2004). *Social capital, social inclusion and services for people with learning disabilities*. *Disability & Society*, 19(3), 195–207.

Booth, T., Ainscow, M. (2002). *Index for Inclusion: developing learning and participation in schools*. Centre for Studies on Inclusive Education.

Doose, St. (2011). *“I want my dream!” Persönliche Zukunftsplanung. Neue Perspektiven und Methoden einer personenzentrierten Planung mit Menschen mit Behinderungen*. 9th, revised edition. Retrieved from: <http://bidok.uibk.ac.at/library/doose-zukunftsplanung.html> [02/03/2018].

Holburn, S., Gordon, A., Vietze, P. M. (2007). *Person-centered planning made easy: The PICTURE method*. Paul H. Brookes Publishing.

Laloux, F. (2015). *Reinventing Organizations. Ein Leitfaden zur Gestaltung sinnstiftender Formen der Zusammenarbeit*. Verlag Franz Vahlen.

Schalock (2013). *Integrando el concepto de calidad de vida y la información de la escala de intensidad de apoyo en planes individuales de apoyo*. *Siglo Cero*, 44(1), 5-21.

Schalock, R.L., Verdugo, M.A. (2002/2003). *Quality of life for human service practitioners*. American Association on Mental Retardation

Schalock, R.L., Verdugo, M.A. (2012). *A Leadership Guide for Today's Disabilities Organizations. Overcoming Challenges and making Change Happen*. Paul H. Brookes Publishing.

Simplican, S.C., Leader, G., Kosciulek, J., and Leahy, M. (2015). *Defining social inclusion of people with intellectual and developmental disabilities: An ecological model of social networks and community participation*. *Research in Developmental Disabilities*, 38, 18–29.

Thompson, J. R., Bryant, B. R., Campbell, E. M., Craig, E. M., Hughes, C. M., Rotholz, D. A., et al. (2004). *Supports intensity scale. Users manual*. American Association on Mental Retardation.

Thompson, J.R., Bradley, V., Buntinx, W.H.E., Schalock, R.L., Shogren, K.A., Snell, M. et al. (2009). *Conceptualizing supports and the support needs of people with intellectual disabilities*. *Intellectual and Developmental Disabilities*, 47(2), 135–146.

Williams, R., Sanderson, H. (ns). *What are we learning about person-centred organisations?* Retrieved from: <https://creativeoptionsregina.ca/being-person-centred/> [02/03/2018].



www.coesi-project.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

