



**Karen
Haubenreisser**



Wolfgang Hinte



Armin Oertel



**Hanne
Stiefvater**

Qplus – neue Unterstützungsformen im Quartier

Von der Sonderwelt in den Sozialraum

16

I Teilhabe 1/2018, Jg. 57, S. 16 – 21

I KURZFASSUNG Mit dem sozialräumlichen Projekt Qplus sammeln die Evangelische Stiftung Alsterdorf (ESA) sowie die Hamburger Sozialbehörde (BASFI) und Gesundheitsbehörde (BGV) seit drei Jahren praktische Erfahrungen damit, gemeinsam mit den Leistungsberechtigten neue Unterstützungsformen im Quartier zu entwickeln – unter Einbezug aller Potenziale des einzelnen Menschen, seiner Nachbarschaft, technischer Lösungen und der vorhandenen Quartierressourcen. Das Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung (ISSAB) unterstützt den Prozess durch fachliche Begleitung und Evaluation. Der folgende Artikel stellt den konzeptionellen Hintergrund, die Arbeitsweise und erste Zwischenergebnisse von Qplus dar und verortet diese im Wissenschaftsdiskurs sozialräumlicher Arbeit.

I ABSTRACT Qplus – new forms of support in the quarter from a special status into social spaces. With the social spaces project Qplus, the Evangelische Stiftung Alsterdorf (Alsterdorf Evangelical Foundation), the Hamburg Social Security Office (BASFI) and the Public Health Authority (BGV) have collected practical experience during the last three years. The developed new forms of support in the quarter with the beneficiaries – taking into account all the potentials of individual human beings, neighborhood, technical solutions and the existing resources in the quarter. The process is supported in the fields of expertise and evaluation by the Institute of Community Development and Consultation (ISSAB). The following article describes the conceptional background, modus operandi and first interim results of Qplus and locates them within the scientific discourse of socio-spatial work.

Das Sozialraumkonzept als fachlicher Hintergrund

Sozialraumorientierung ist eine unter Nutzung und Weiterentwicklung verschiedener theoretischer und methodischer Blickrichtungen – insbesondere aus der Gemeinwesenarbeit und der Erziehungskritik – entwickelte Perspektive, die als konzeptioneller Hintergrund („Fachkonzept“) für das Handeln in zahlreichen Feldern sozialer Arbeit dient (vgl. HINTE, TREEß 2014).

Prononciert gesagt, steht Sozialraumorientierung als Chiffre für die im Sinne der Gemeinwesenarbeit fortentwickelte Sozialarbeit – weg von der auf die Klient(inn) bezogene Haltung des „Ich weiß, was für dich gut ist, und das tun wir jetzt.“ über das „Eigentlich weiß ich

schon, was für dich gut ist, aber ich höre dir erst mal zu.“ hin zum konsequenteren „Dein Wille wird ernst genommen.“ bzw. „Deine Interessen zählen als Grundlage für unser Arbeitsbündnis.“

In der Sozialraumorientierung geht es nicht darum, mit pädagogischer Absicht Menschen zu verändern, sondern darum, unter tätiger Mitwirkung der betroffenen Menschen Lebenswelten zu gestalten und Arrangements zu kreieren, die dazu beitragen, dass Menschen auch in prekären Lebenssituationen zurechtkommen. Dabei sind folgende Prinzipien von Bedeutung:

> Ausgangspunkt jeglicher Arbeit sind der Wille und die Interessen der leistungsberechtigten Menschen. (Wenn ich etwas will, bin ich bereit, etwas

dafür zu tun, in Abgrenzung zu Wünschen, deren Erfüllung an ein Gegenüber adressiert wird.)

- > Aktivierende Arbeit hat grundsätzlich Vorrang vor betreuender Tätigkeit.
- > Bei der Gestaltung einer Hilfe spielen personale und sozialräumliche Ressourcen eine wesentliche Rolle: also die konsequente Orientierung an den von den betroffenen Menschen formulierten, durch eigene Kraft erreichbaren Ziele (unter möglichst weitgehendem Verzicht auf expertokratische Diagnostik).
- > Aktivitäten sind immer zielgruppen- und bereichsübergreifend angelegt.
- > Vernetzung und Integration der verschiedenen sozialen Dienste sind Grundlage für funktionierende Einzelhilfen. Die Konsequenz: strukturell verankerte Kooperation über leistungsgesetzliche Felder hinweg.

Die Auswirkungen auf institutionelle Strukturen und Finanzierungsformen sind je nach örtlichen Gegebenheiten unterschiedlich. Immer wieder anzutreffen sind u. a. folgende:

- > Die Finanzierung gesetzlicher Leistungen geschieht – immer auf der Grundlage des individuellen Leistungsanspruchs – über Sozialraumbudgets, Pauschalfinanzierungen oder eine Kombination aus Pflegesätzen und Personenfinanzierung.
- > Die klassischen Fachabteilungen werden abgelöst durch den Aufbau integrierter Teams mit territorialem Bezug in der Zuständigkeit von Regionalleitungen.
- > Die Steuerung von Personal und Geld geschieht nicht mehr über Immobilien oder Fachabteilungen, sondern über lebensweltliche Bezugsgrößen wie Bezirke oder andere regionale Einheiten.
- > Leistungen werden verstärkt mit sozialräumlichem Bezug erbracht sowie passgenau auf die von den Betroffenen formulierten Ziele zugeschnitten.
- > Der rote Faden einer Hilfe ist nicht der Auftrag seitens des Leistungsträgers, sondern die von den leistungsberechtigten Menschen formulierten Ziele, und dies in einer abgestimmten Kombination von professionellen Hilfen und lebensweltlichen Unterstützungsmöglichkeiten.

Kreativer Umgang mit Ressourcen

Ein wesentlicher Impetus sozialräumlicher Konzepte richtet sich darauf, jenseits von Versäulung und Standardisierung im o. g. Sinne bessere Leistungen zu kreieren, die in kluger Weise staatliche Leistungen (auch versäulte) mit Un-

terstützungen durch Ressourcen aus der (materiellen wie personellen) Lebenswelt, technischen oder anderen Hilfsmitteln sowie den Kompetenzen und Stärken des jeweiligen leistungsberechtigten Menschen kombinieren. Wenn dabei, insbesondere durch eine kreative, flexible und integrierte Nutzung des im System ohnehin befindlichen Geldes, Kostenanstiege in den Budgets bestimmter Leistungsarten abgeschwächt werden, ist dies nicht verwerflich. Denn in der Tat: Der hier in Rede stehende Sektor steht im öffentlichen Diskurs immer wieder unter Druck, die Leistungen, die der Gesetzgeber vorgibt, zu rechtfertigen. Insofern werden durch (nicht beabsichtigte) Kostensenkungen denjenigen die Argumente entzogen, die über die Kürzung von Einzelleistungen, Pauschalabsenkungen von Finanzierungen für bestimmte Bereiche und die Reduzierung von gesetzlichen Ansprüchen eine sozialstaatlich nicht vertretbare Aushöhlung der Leistungssysteme befördern wollen oder durch Rasenmäher-Kürzungen in einfacher Weise öffentliche Haushalte zu sanieren gedenken.

Wer daran arbeitet, Profi-Leistungen zu reduzieren, setzt sich leicht dem Vorwurf aus, mit neoliberaler Gesinnung und inspiriert von behördlichem Konsolidierungsdruck rechtlich verbriefte Leistungen vorenthalten oder gar abschaffen zu wollen. Der hier dargestellte Ansatz beabsichtigt das Gegenteil: Wer für Inklusion eintritt, muss gerade an solchen Unterstützungssettings arbeiten, die möglichst viel „Normalität“ auszeichnet: Nachbarschaftliche/freundschaftliche Hilfe ist eher „Normalität“ als der durch die professionelle Assistenz vorgenommene wöchentliche Einkauf. Dabei ist letztere nicht grundsätzlich schlechter, ja, sie ist in vielen Situationen die einzige Möglichkeit einer Versorgung in der eigenen Wohnung; und doch ist der Einkauf in Begleitung einer Freundin, der zwar länger dauern mag, die dem individuellen Bedarf besser entsprechende Variante. Der leistungsberechtigte Mensch kann selbst an der Theke aussuchen, kann sich auf dem Weg dorthin unterhalten und hat einen Anlass, gefahrlos das Haus zu verlassen und „unter die Leute zu gehen“. Die Frage ist immer: Wie sieht der individuelle Lebensentwurf aus? Was ist der *Wille* des Menschen? Will er lange fit bleiben und möglichst unabhängig von Profis leben oder wünscht er betreuende Fremdhilfe, um nichts tun zu müssen? Ja, ihm steht

natürlich staatliche Unterstützung bei der Realisierung seines Lebensentwurfs zu, und die muss *passgenau* sein für seinen Willen.

Somit ist die Frage: „Steht Herrn ... ein Rollator zu?“ sekundär – entscheidend ist vorab: Will der leistungsberechtigte Mensch mit Handicap sich bewegen/laufen und wie kann er dabei unterstützt werden? Dazu ist der Rollator eine Möglichkeit, und eine andere ist ein systematisches Training bestimmter Muskelgruppen oder die stützende Begleitung durch Nachbarn.

Der hier beschriebene Weg ist nicht der kompromisshafte Mittelweg zwischen „immer mehr Leistungen“ einerseits und „kürzen, wo immer es geht“ andererseits. Vielmehr wird versucht, auf der Grundlage eines, die Autonomie des Individuums achtenden, Menschenbildes und eines wohlfahrtsstaatlichen Konzepts, das Lebensrisiken abfedert, soziale Gerechtigkeit über Einzelfall-Leistungsansprüche sichert und die Verantwortung für die Erstellung und Realisierung des Lebensentwurfs beim Einzelnen belässt, die bestehenden Systeme darauf auszurichten, genau solche Unterstützungsleistungen passgenau an die Frau bzw. an den Mann zu bringen. Dies geschieht in der Regel auf der Grundlage eines konsistenten methodischen Konzepts (vgl. ebd.) sowie durch eine Entbürokratisierung von Beantragungs- und Kontrollverfahren, den Aufbau flexibler Systeme der Hilfgewährung und Hilfedurchführung, der Gestaltung kooperativer Trägerlandschaften in den Regionen und einem vorrangig durch Vertrauen geprägten Verhältnis zwischen Leistungsträger und Leistungserbringer (vgl. SCHULZ 2014).

Menschen mit komplexen Behinderungen sind einbezogen

Der sozialräumliche Ansatz ist für alle Menschen gedacht, auch für die mit hohem Unterstützungsbedarf. Menschen, die sich nicht sprachlich äußern und selbst bewegen können, benötigen teilweise deutlich mehr Unterstützung, um ihr Recht auf Inklusion und Teilhabe zu erlangen. Da die Willenserkundung bei ihnen mitunter eine andere Professionalität, Gespür, Übersetzer(innen) sowie Zeit benötigt, braucht es genau dafür mehr Raum im gesamten System. Der Ansatz von Qplus bietet hier neue Gelegenheiten.

Qplus – Leistungslogik auf den Kopf stellen

Seit den achtziger Jahren engagiert sich die Evangelische Stiftung Alsterdorf (ESA) für die Auflösung von Sonderwelten in der Eingliederungshilfe. Das im Jahr 2011 gestartete Sozialraumprojekt „Q8 – Quartiere bewegen“ (STIEFVATER, HAUBENREISSER & OERTEL 2018) ist die konsequente Weiterentwicklung der ESA, die in den letzten 35 Jahren zentrale stationäre Heimstrukturen aufgelöst und den Sozialraum als Enabler von Lebensqualität in den Mittelpunkt ihrer Überlegungen gestellt hat (HAAS et al. 2010). Stadtteilintegrierte Leistungen erweitern die Möglichkeiten sozialer Teilhabe für Menschen mit Behinderung deutlich: mit ambulanten Assistenzangeboten, neuen Wohn-, Ausbildungs- und Beschäftigungsmöglichkeiten außerhalb von Werkstätten und seit 2005 mit dem Brückenbau in die jeweiligen Stadtteile hinein, z. B. durch Stadtteiltreffpunkte. Im Jahre 2010 vereinbarten mehrere Sozialdienstleister der Eingliederungshilfe (EGH) mit dem Leistungsträger, der Hamburgischen Sozialbehörde, einen sogenannten Sozialraumzuschlag auf alle erbrachten EGH-Leistungen. Die ESA setzte diesen für das stiftungsübergreifende Sozialraumprojekt „Q8 – Quartiere bewegen“ ein: Mit diesem Motto arbeitet die ESA unter dem Terminus Q8 daran, das Soziale neu zu organisieren (vgl. HAUBENREISSER, OERTEL 2016), in den Quartieren die Möglichkeiten für ein inklusives Zusammenleben zu verbessern und die Basis für einen Selbsthilfe-Technik-Quartier-Profi-Mix zu schaffen. Das Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung (ISSAB) unterstützt die Prozesse bei Q8 und Qplus durch fachliche Begleitung und Evaluation.

Mit dem Modellprojekt Qplus¹ stellt die ESA den Unterstützungsprozess für Menschen, die Eingliederungshilfe- oder Pflegeleistungen beziehen, vom Kopf auf die Füße: Er findet dort statt, wo die Menschen leben, fokussiert auf das, was sie wirklich wollen und bezieht dabei einfallreich alle Ressourcen ein, die das Gemeinwesen und die darin lebenden Menschen zu bieten haben. Er hinterfragt bestehende Settings und ermöglicht es, bestehende Leistungen in kreativer Weise neu zu verbinden. Das Ziel ist, gemeinsam mit den Menschen mit Unterstützungsbedarf neue Unterstützungsformen im Quartier zu entwickeln. 65 Menschen, insbesondere Leistungsbedürftige der Eingliederungshilfe und Pflege, haben bisher an dem Projekt teilgenommen, sieben sogenannte Quartier-Lots(inn)en² stehen als Begleitung zur Verfügung. Qplus wird maßgeblich

¹ Zahlreiche anregende Gedanken für diesen Aufsatz lieferte das unveröffentlichte Konzept „Qplus – neue Unterstützungsstrukturen im Quartier“ (2014), von Birgit SCHULZ, ehemaliger Vorstand der Evangelischen Stiftung Alsterdorf und Initiatorin des Projekts Qplus.

² Der Begriff der Quartier-Lots(inn)en ist ein Arbeitsbegriff, dessen Funktion im Verlauf des Projekts sukzessive geschärft wird.

gesteuert und in die Praxis gebracht durch die beiden Tochtergesellschaften der ESA, die alsterdorf assistenz ost und alsterdorf assistenz west³.

Die Bedarfserhebung und Teilhabeplanung in der Eingliederungshilfe erfolgt in Hamburg bislang über den individuellen Hilfebedarf nach der Metzler-Systematik⁴ (vgl. QUERI et al. 2017). Die Umsetzung folgt der Logik: Je höher der Hilfebedarf des Menschen, desto mehr Geld erhalten die Dienstleister. Zunächst wird nach dem Hilfebedarf gefragt, dann wird die Profi-Leistung aufgesetzt, bürgerschaftliches Engagement wird ergänzend hinzugefügt. Dies wiederum geschieht, wenn der Träger sich darum bemüht. Und er bemüht sich insbesondere dann, wenn seine Leistungen nicht ausreichen. Dies verstärkt die Tendenz, bürgerschaftliches Engagement als eine Art Ersatzleistung zu verstehen, die wiederum Leistungsberichtigte zivilgesellschaftlich zum Empfänger von Hilfen herabsetzt.

Das Modellprojekt Qplus sucht nach Möglichkeiten, diese Logik umzukehren: Diejenigen, die soziale Dienstleistungen in Anspruch nehmen, zunächst aus dem Spektrum der Sozialgesetzbücher XI und XII (Pflege und Eingliederungshilfe), stellen sich mit Unterstützung von Quartier-Lots(inn)en Schritt für Schritt ihren individuellen Unterstützungsmix zusammen. Darüber hinaus nehmen die Menschen in den Blick, was sie selbst in das Quartier einbringen wollen und können. Auf diese Weise entstehen im Rahmen einer konsequent selbstgewählten Alltagsgestaltung individuelle Lösungswege. Zentral ist dabei, dass Selbsthilfe und Quartiermöglichkeiten als genuine Bestandteile anstatt als Ergänzung des Unterstützungssettings von Anfang an mitgedacht werden.

Qplus unterstützt dabei, das Leben nach den eigenen Vorstellungen zu gestalten, zum Beispiel, wenn sich etwas verändert oder verändern soll – das Wohnen, die Arbeit oder die Freizeit; wenn die Person mit ihrer gegenwärtigen Lebenssituation unzufrieden ist, aber nicht so genau weiß, was anders werden soll oder Menschen ein Ziel haben und nach Wegen suchen, es zu erreichen.

Die Prinzipien des Fachkonzepts Sozialraumorientierung dienen dabei als Orientierungspunkte für die fachliche und praktische Entwicklung der Arbeit

im Projekt. Im Mittelpunkt stehen die Fragen:

- > Wie will ich leben und was ist mir wichtig?
- > Wie soll mein Alltag aussehen und was benötige ich dafür?

Der Mensch arbeitet zusammen mit Quartier-Lots(inn)en nach folgender Herangehensweise:

1. Was kann ich selbst tun, eventuell mit technischer Hilfe?
2. Wie können mich Familie, Freund(inn)e(n) oder Nachbar(inn)en unterstützen?
3. Welche Unterstützung kann das Quartier bieten, etwa Vereine, Initiativen oder Geschäfte?
4. Welche ergänzenden Hilfen durch Profis benötige ich?
5. Was kann und will ich selbst für andere Menschen tun?

Das Modellprojekt Qplus ist Teil einer Gesamtvereinbarung im Rahmen eines fünfjährigen Trägerbudgets, das vier Träger der Eingliederungshilfe mit der Hamburgischen Sozialbehörde vereinbart haben. Es wird begleitet durch ein behördenübergreifendes Gremium der Sozial- und Gesundheitsbehörde sowie des zuständigen Fachamts für Eingliederungshilfe des Hamburger Bezirks Wandsbek.

Qplus zeigt Wirkung

Qplus wird vom Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung der Universität Duisburg-Essen (ISSAB) praxisbegleitend evaluiert. Erste Ergebnisse geben Hinweise darauf, dass sich die Teilhabemöglichkeiten der beteiligten Menschen verbessern und sich in den neuen Unterstützungssettings eine Verlagerung von Profi-Leistungen u. a. der Eingliederungshilfe und der Pflege in Richtung sozialräumliche und persönliche Unterstützungen andeutet. Die Erfahrungen von Qplus und die vorliegende Analyse beziehen sich bisher auf eine vergleichsweise kleine Stichprobe⁵ und sind somit als Tendenz zu verstehen. Ihre innere Schlüssigkeit sowie die Konsistenz zu bundesweiten Erfahrungen legen jedoch nahe, dass die Ergebnisse als relevant betrachtet werden können. Die Erfahrungen der Qplus Praxis 2014–2016 liegen mit Arbeitsberichten des ISSAB (KALTER; ISSAB 2017) vor.

Mit der vorliegenden Analyse wurden folgende Hinweise zur Wirkung von Qplus herausgearbeitet, die sowohl Veränderungen in der Lebenssituation der Qplus-Teilnehmenden als auch Veränderungen in deren Unterstützungssettings umfassen (vgl. KALTER, ISSAB 2017):

1. **Verbesserung der Teilhabemöglichkeiten:** Aus Sicht der Qplus-Teilnehmenden verbessern sich im Verlauf der Qplus-Begleitung deren Teilhabemöglichkeiten insgesamt und insbesondere in den Bereichen gesundheitliche Versorgung und Teilhabe am sozialen Leben.
2. **Veränderung des Unterstützungssettings:** Im Unterstützungssetting der Qplus-Teilnehmenden deutet sich eine Verlagerung von Profi-Leistungen und Nicht-Profi-Leistungen hin zu sozialräumlichen und persönlichen Unterstützungen an.
3. **Reduzierung der Profi-Leistungen:** Bei 70 Prozent der Teilnehmenden haben sich die Wochenstunden an professioneller Unterstützung gemäß SGB XI und SGB XII im Verlauf der Qplus-Begleitung verringert.

Blickt man auf das Verhältnis von Intervention und Wirkung im Rahmen der Qplus-Arbeit, ergeben sich Hinweise darauf, dass die dargestellten Wirkungen in der Tendenz zu einem doppelten Effekt führen: zur Steigerung der Teilhabeoptionen und Selbstständigkeit der Menschen sowie zur gleichzeitigen Reduzierung von leistungsrechtlichen Maßnahmen.

Herangehensweise und Funktionsentwicklung

Aus den Ergebnissen der Evaluation und den daraus begleitenden Diskussionen im Projektprozess lassen sich folgende charakteristische Merkmale der Qplus-Herangehensweise extrahieren (vgl. KALTER; ISSAB 2017):

- > Prozesshafte Orientierung am Willen, Haltung bzw. Prozessorganisation: mit der Person zusammen (statt über sie)/Fokus auf die Person als Handelnde(r) und Entscheider(in);
- > Hinterfragung des bestehenden Settings;
- > Unterstützung ergebnisoffener Suchprozesse der Teilnehmenden;

³ Andrea Stonis und Thomas Steinberg, Geschäftsführungen der Tochtergesellschaften, haben Qplus federführend entwickelt und konzipiert.

⁴ Das Verfahren „Hilfebedarf von Menschen mit Behinderung nach Metzler“ – kurz auch METZLER-Verfahren – ist ein Bedarfserhebungsverfahren. Es wird in acht Ländern der Bundesrepublik Deutschland zur Abrechnung mit den Kostenträgern angewendet.

⁵ An der Studie nahmen 34 Personen teil, die mit Stichtag August 2016 seit mindestens neun Monaten von Quartier-Lots(inn)en begleitet wurden.

- > Unterstützung der beteiligten Akteure bei Angst vor Wagnissen;
- > Re-Definition bestehender Leistungen;
- > erweiterte Ausschöpfung von Ehrenamt/freiwilligen Leistungen;
- > Ausschöpfung der Handlungsgemeinschaftspotenziale;
- > Matching: Ideen-Menschen-Ressourcen;
- > Rückgriff auf Sozialraumressourcen unterschiedlicher Ebenen;
- > Eröffnung von Möglichkeiten, etwas für andere zu tun;
- > Unterstützung der Selbstreflexion der Teilnehmenden;
- > systematische Begleitung bei Misserfolgen;
- > Anregung einer Kultur, die Gelingen würdigt;
- > geordneter Rückzug.

Weitere Aspekte der Qplus-Arbeit beziehen sich eher auf die strukturelle Ebene des Trägers, wie:

- > systematische Investition in Eigenleistung der Klient(inn)en,
- > Institutionalisierung übergeordneter sozialräumlicher Kooperationsstrukturen und die
- > Normalisierung von Mietverhältnissen der Teilnehmenden.

Neue Funktion in der Eingliederungshilfe?

Nach den bisherigen Erfahrungen und den Ergebnissen der Evaluation zur Herangehensweise von Qplus wurde deutlich, dass sich hier sukzessive eine neue Funktion der Unterstützung in der Eingliederungshilfe und Pflege herausbildet, die sich langsam greifen lässt. Die Merkmale der Funktion sind bekannt, finden sich bisher aber an anderen Orten: übernommen – wenn vorhanden – von Freund(inn)en und Bekannten oder auch durch einen beruflich oder privat finanzierten Coach, ambulant oder etwa während einer Kur, zur Unterstützung in schwierigen Lebensphasen oder persönlichen Umbrüchen.

Analog zu diesen Überlegungen, lässt sich die *Herangehensweise* der Qplus-Lots(inn)en am besten mit der Funktion eines Coaches beschreiben. Im Unterschied zur klassischen Beratung werden durch einen Coach gemeinhin keine direkten Lösungsvorschläge geliefert, sondern die Entwicklung eigener Lösungen begleitet. Coaching bezeichnet strukturierte Gespräche zwischen einem Coach und einem Coachee (Klienten) z. B. zu Fragen des beruflichen Alltags (Führung, Kommunikation und Zusammenarbeit). Die Ziele dieser Gespräche reichen von der Einschätzung und Entwicklung per-

sönlicher Kompetenzen und Perspektiven über Anregungen zur Selbstreflexion. Dabei fungiert ein Coach als neutrale/r, kritische/r Gesprächspartner(in).

In diesem Sinne unterstützen die Quartier-Lots(inn)en die Leistungsberechtigten dabei, ansetzend an deren Willen, ihren Alltag *neu* zu gestalten. Diese Funktion eines „Alltags-Coaches“ ist in keinem SGB vorgesehen. Sie ist damit eine über die bisherige Logik von Hilfebedarfsgruppen nicht zu definierende Zusatzleistung, die nach bisherigen Erfahrungen erfolgreich im Sinne der Menschen und des Gesetzgebers zu wirken scheint.

Indem man sich auf das Herausarbeiten des Lebensentwurfs des jeweiligen Menschen konzentriert, kommen zahlreiche zusätzliche Mosaiksteine in den Blick, die das Leben des Menschen ausmachen: Seine Visionen, seine kleinen und großen Eigenarten, sein *Wille* und daraus ableitbare Ziele, seine Vorlieben und seine Abneigungen, seine Fähigkeiten und Eigenschaften, seine Bezüge zu seinem Lebensumfeld, seine Netzwerke, seine Ängste und Sorgen – um nur einige dieser Elemente zu nennen. Wenn ein Mensch sich auf dieser Grundlage anschaut, wie er leben möchte, so ergibt sich daraus ein buntes Portfolio an Einzelteilen, die idealerweise zu einem Gesamtbild zusammengefügt werden: Tätigkeiten, die er sich vornimmt, selbst zu tun; Verrichtungen, bei denen er von anderen Menschen aus seinem Lebensumfeld unterstützt wird; technische Hilfsmittel, die er für die Gestaltung seines Alltags benötigt; professionelle Unterstützung in möglichst konkret zu benennenden Situationen; medizinische Leistungen; Pflegeleistungen und einiges andere mehr. In diesem Portfolio sind die auf gesetzlicher Grundlage erbrachten Leistungen nur ein Element, das eingebettet ist in zahlreiche andere Unterstützungsleistungen und Eigenaktivitäten, die das gesamte Bild ausmachen und nur im Ganzen wirken.

In diesem Kontext – das zeigt die Arbeit der Lots(inn)en – verändert sich der Bedarf an professionellen Leistungen (und gelegentlich verringert er sich auch). Bedeutsam ist, dass erst durch den integrierten Blick auf den *ganzen Menschen* die, auf gesetzlicher Grundlage zu erbringenden, professionellen Leistungen passgenauer sind als in einem isolierten Verfahren (und damit im Sinne der Ziele des leistungsberechtigten Menschen *besser wirken*). Im Idealfall fügen sie sich in zahlreiche andere im Alltag vorhandene Stützen nahtlos ein. Ohne ein solches Alltagscoaching werden – wenn es gut läuft – die vorhande-

nen (versäulten) professionellen Leistungen, auf Grundlage der erhobenen Teilhabebeschränkungen, in ausreichendem Maße gewährt und erbracht. Doch diese Leistungen wirken häufig wie Fremdkörper im Alltagsleben eines Menschen. Dem Teilhabeanspruch des Menschen ist damit formal Genüge getan, die gesetzlichen Grundlagen sind gut genutzt, doch die Unterstützung wird künstlich implantiert.

Für die Weiterentwicklung der aktuellen Praxis stellt sich die Frage, ob und wie diese neue Coach-Funktion Teil des Leistungsgefüges der Eingliederungshilfe werden kann. Schließlich könnte sie Garant sein für Qualität (mehr Teilhabemöglichkeiten) und zugleich für optimalen Ressourceneinsatz. Diese Verbindung könnte ein entscheidendes Motiv sein, die Leistungsträger als aktive Systemveränderer bei der Entwicklung und Verortung einer solchen Funktion zu gewinnen.

Damit dies funktioniert, wäre mit Blick auf die bisher gemachten Erfahrungen zu fragen, wie die neue Funktion operational eingebunden sein könnte. Einerseits ist die Nähe zum leistungsrechtlichen System unverzichtbar – anders ausgedrückt: Ein „freischwebender“ Coach würde bei allzu großer Distanz zusammen mit seinem Coachee vermutlich zwischen den Regelstrukturen zerrieben, mindestens aber stünden dem Unterstützungs-Prozess zahlreiche positive Effekte einer verbundenen Zusammenarbeit nicht zur Verfügung. Andererseits ist eine strukturelle Distanz zur Regelstruktur erforderlich, die einen offenen und absichtslosen Suchprozess bei konsequenter Orientierung am Willen des Menschen möglich macht und dem Coach eine Rolle als neutrale(r), kritische(r) Gesprächspartner(in) erlaubt. Beide Aspekte scheinen nach heutiger Sicht unabdingbar, damit sich erfolgreiche Herangehensweisen entfalten lassen und der Prozess nicht von den Logiken des Dienstleistungsalltags ausgebremst wird.

Zur Frage der regelhaften Verortung der neuen Funktion entwickeln die beiden Assistenzgesellschaften alsterdorf assistenz ost und alsterdorf assistenz west bereits neue Settings. Die hohe Qualität in der Assistenzarbeit und Personalentwicklung der Mitarbeiter(inn)en in der Eingliederungshilfe, mit dem Instrument der „Ressourcenorientierten Assistenzplanung“ (alsterdorf assistenz west 2016) und der entsprechenden Haltung sowie dem passenden Vorgehen und den passenden Methoden, bildet die ideale Ausgangsbasis für eine erfolgreiche Weiterentwicklung.

„Das weiß ich ja selbst am besten“

Die 41-jährige Frau Schmidt möchte etwas in ihrem Leben verändern. Sie lebt seit vier Jahren ambulant unterstützt – auf Basis von Hilfebedarfsgruppe 3 nach Metzler und Pflegestufe 0 – in einer kleinen Wohngemeinschaft in Hamburg im trügereigen Wohnraum. Bad und Gemeinschaftsküche teilt sie sich mit drei Mitbewohner(inne)n mit Unterstützungsbedarf. Mehrmals am Tag und in der Woche helfen ihr eine Assistentin und ein Pflegedienst im Haushalt, beim Einkaufen und der Ernährung oder bei der Körperpflege. Termine bei der Ärztin organisiert ebenfalls das Assistententeam, eine Assistentin begleitet sie gelegentlich dorthin. Mit den Fachkräften ist vereinbart, dass sie einmal im Monat selbst Geld von der Sparkasse abholt, dies dann im Teambüro der Assistenz abgibt, um sich zweimal in der Woche dort eine Rate abzuholen.

Am wichtigsten ist Frau Schmidt, den Alltag mehr im eigenen Rhythmus selbst zu gestalten – und zwar ohne sich nach den Regeln und den Zeiten der Assistent(inn)en oder des Pflegedienstes zu richten. Sie möchte in ihrem Haushalt mehr selbst erledigen: „Das weiß ich ja selbst am besten – ich hab das ja auch gelernt.“ Sie hat beim Pflegedienst ihre Mitarbeit bei der Reinigung der Wohnung angeboten. Aber dann habe es aufgrund begrenzter Zeiteressourcen bzw. einer vertrauten Routine geheißen: „Lass mal, ich mach das schnell.“ Frau Schmidt berichtet, dass sie beim Einkaufen Unterstützung erhält, um „gesunde Lebensmittel“ einzukaufen. Gelegentlich geht sie dann noch mal los, um das zu kaufen, was sie nicht sollte, aber gern will. Frau Schmidt will eine Wohnung für sich allein haben und gleichzeitig einen schnellen Zugang zu Hilfe finden können.

Sie hört von einer kleinen freien Wohnung am anderen Ende der Stadt, die sich ebenfalls im trügereigen Wohnraum befindet, und will umziehen. Um den Schritt in eine neue Wohnung und das neue Leben vorzubereiten und zu begleiten, vermittelt die Assistententeamleitung von Frau Schmidt den Kontakt zu einer Quartier-Lotsin. Auch die gesetzliche Betreuerin findet die Idee der Qplus-Unterstützung gut. Die Quartier-Lotsin hat Zeit, Frau Schmidt und ihren Alltag in Ruhe kennenzulernen. Was ist ihr wichtig? Was kann sie gut alleine tun? Wo braucht sie Hilfe, und wen gibt es, der helfen kann? Anfänglich sind beide mehrmals wöchentlich im Kontakt. Als Frau Schmidt anfängt, ihr Leben und ihre Unterstützung zu verändern, ist es für alle Beteiligten gar nicht einfach: Die Assistent(inn)en und die Sozialpädagogin haben Sorgen, ob Frau Schmidt es schafft, sich um sich selbst gut genug zu kümmern und wie es mit der Gesundheit und Ernährung werden wird. Unterstützt durch die Lotsin verabredet Frau Schmidt Probewochen, z. B. zur Wohnungspflege, Lebensmittelversorgung, Körperpflege und Gesundheit. Danach werten sie gemeinsam aus: Was ist gelungen? Wo hakte es? Was ist ergänzend notwendig?

Über die Quartier-Lotsin lernt Frau Schmidt ein Stadtteilcafé mit günstigem Mittagstisch kennen. Dort geht sie am Wochenende hin. Parallel macht sie einen Kochkurs

mit einer mütterlichen Freundin. Sie will lernen, Knöpfe anzunähen: In einem Treffpunkt im benachbarten Stadtteil ist das möglich. Dort trifft sie außerdem andere Frauen aus der Nachbarschaft. Sie versorgt sich eigenständig mit Hörgeräten (die sie zuvor abgelehnt hatte) und einer neuen Brille.

Frau Schmidt freut sich, dass sie in der eigenen Wohnung „kommen und gehen kann, wie es ihr gefällt“ und ergänzt: „... dass ich die Tür hinter mir zumachen kann und meine Ruhe hab. Keiner sagt: ‚Mach jetzt dies und mach jetzt das.‘“ Die Freundin unterstützt sie u. a. bei Arztbesuchen und z. B. der Nachsorge nach einer Operation. Beratung und Gespräche bei Krisenstimmungen zählen zu den verabredeten Unterstützungsleistungen durch die Profis, mit denen sie ein „Stand-by-System“ verabredet. Die Assistent(inn)en kommen nicht mehr zu vereinbarten Zeiten, sie sind aber ansprechbar, wenn Frau Schmidt sie braucht.

Ihr Leben hat „einen anderen Dreh bekommen“: Sie geht einkaufen, entscheidet, wann sie etwas kaufen und essen will. Ihr Appartement reinigt sie mittlerweile selbst. Sie hat ein Wischsystem gekauft, welches das Auswringen im Stehen ermöglicht. Wenn sie eine Unterstützung bei der Körperpflege braucht, dann fragt sie diese an, ihre Arztbesuche organisiert sie zusammen mit der Freundin. Ihr Geld teilt sie nach einem neuen System selbst ein, und Frau Schmidt bezieht ihr Bett selbst, was früher der Pflegedienst übernommen hat. Nur für die vierte Ecke vom Spannbett-Tuch fragt sie ihre Assistentin, die dann auch einfach mal wieder da ist. Bei so viel Veränderung soll das auch erst einmal so bleiben, entscheidet Frau Schmidt.

Frau Schmidt hat in dem Beispiel Unterstützungsleistungen durch Profis in einen Selbsthilfe-Technik-Quartier-Profi-Mix verwandelt und so ein neues Setting entwickelt.

Darin:

- 6-mal:** Was kann ich selbst tun, eventuell mit technischer Hilfe?
- 3-mal:** Wie können mich Familie, Freund(inn)e(n) oder Nachbar(inne)n unterstützen?
- 2-mal:** Welche Unterstützung kann das Quartier bieten, etwa Vereine, Initiativen oder Geschäfte?
- 3-mal:** Welche ergänzenden Hilfen durch Profis benötige ich (vorher Hilfebedarfsgruppe 3 und Pflegegrad 1, jetzt Hilfebedarfsgruppe 2 bzw. Neuerung zusammen mit der Dienstleisterin: „Stand-by-Assistentin“)?
- 1-mal:** Was kann und will ich selbst für andere Menschen tun?

Zwischenfazit und Ausblick

Das Beispiel zeigt zweierlei: Wohl dem, der im Rahmen der deutschen Gesetzgebung leistungsberechtigt ist. Das gegenwärtige Leistungssystem funktioniert gut und auf hohem Niveau. Ohne Frage gibt es gute Beispiele quer durch die Republik für die Unterstützungsformen, die sich am Willen der Menschen orientieren, und für die wirkungsvolle Begleitung eines gelingenden Alltags in der Eingliederungshilfe. Am Beispiel von Frau Schmidt wird zugleich exemplarisch deutlich, wie groß die Kraft des Bestehenden materiell, institutionell und atmosphärisch ist, wenn ein Mensch andere Wege gehen möchte, als im bestehenden System nahegelegt ist. Es zeigt, dass ein hohes Maß an Energie notwendig ist, um bestehende Praxen durch neue Settings zu ersetzen. Es braucht Mut und Methode, sich beim Entwickeln neuer Arrangements auf die Gratwanderung von Risiko und Fürsorge, in eine rechtlich nicht vollends regelbare Zone der Verantwortung, zu begeben.

Die Funktion des Coaches bringt das Leistungssystem in Bewegung. Sie irritiert es in positiver Weise und scheint sich da erfolgreich entfalten zu können, wo sie weitgehend unabhängig an der Seite der Menschen agieren kann und operativ einen austarierten Ort zwischen professionellen Leistungsgeschehen findet. Qplus kann also auch als Versuch verstanden werden, die oben dargestellte Herangehensweise systematisch anzuwenden, neue Settings systematisch zu ermöglichen und zwar auch da, wo es auf gut begründete und gemeinte Bedenken innerhalb des bisherigen Systems trifft.

Die Erfahrungen aus dem hier beschriebenen Projekt zeigen, dass ein solches Coaching in beachtlichem Ausmaß dazu beiträgt, dass leistungsberechtigte Menschen (sowie auch solche, die wahrscheinlich irgendwann leistungsberechtigt werden) ihre Selbstwirksamkeit entdecken und selbstbestimmter ihren Alltag gestalten können. Dies wirkt sich in zahlreichen Fällen so aus, dass Menschen ihnen zustehende Profileleistungen nicht in Anspruch nehmen bzw. in völlig anderer Art und Weise für sich nutzen wollen. Diese Effekte treten jedoch mit hoher Wahrscheinlichkeit nur dann ein, wenn diese Arbeit im Rahmen einer Finanzierung geschieht, die pauschalisiert bzw. in Budgetform beschaffen ist, die den Leistungserbringer nicht nötigt, im Rahmen kleinteiliger Finanzierungen nur solche Leistungen abzurechnen, die durch das System, abgebildet in Leistungskatalogen, standardisiert beschrieben werden. Diese Finanzierungs-

formen erhöhen die Spielräume für die Leistungserbringer(innen) zur Gestaltung solcher Alltags-Coaching-Prozesse und ermöglichen ihnen darüber sowohl Planungssicherheit als auch einen finanziellen Mehrwert, der in guter Weise allseits geteilte fachliche Ziele mit Planungs- und Finanzierungssicherheit verbindet.

LITERATUR

- alsterdorf assistenz west** (2016): Meine Assistenzplanung. Unver. Broschüre.
- HAAS, Hanns-Stephan et al.** (Hg.) (2010): Enabling Community – Anstöße für Politik und soziale Praxis. Evangelische Stiftung Alsterdorf. Hamburg: Alsterdorf.
- HAUBENREISSER, Karen; OERTEL, Armin** (2016): Q8 – Quartiere bewegen. In: Borck, Sebastian; Giebel, Astrid; Homann, Anke (Hg.): Wechselwirkungen im Gemeinwesen. Kirchlich-diakonische Diskurse in Norddeutschland. Berlin: wichern, 278–290.
- HINTE, Wolfgang; TREEB, Helga** (2014): Sozialraumorientierung in der Jugendhilfe. Weinheim/München: Juventa.
- KALTER, Birgit; Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung der Universität Duisburg-Essen** (ISSAB) (2017): Bericht zur Qplus-Evaluation 2017. www.q-acht.net/qplus (abgerufen am 16.01.2018).
- QUERI, Silvia et al.** (2017): Alternatives Verfahren zur Hilfebedarfsbestimmung bei Menschen mit geistiger Behinderung unter Berücksichtigung des BTHG. In: *Teilhabe* 56 (3), 124–128.

- SCHULZ, Birgit** (2014): Die Sozialdienstleisterin im Quartier – Widerspruch oder Chance? In: Nordmetall-Stiftung (Hg.): Wer organisiert das Soziale? www.q-acht.net/ueberuns/downloads.php (abgerufen am 16.01.2018).
- STIEFVATER, Hanne; HAUBENREISSER, Karen; OERTEL, Armin** (2018): Q8 initiiert Prozesse zur Verbesserung der Versorgungsstrukturen im Quartier. In: FEHR, Rainer; TROJAN, Alf (Hg.): Stadt Gesundheit Hamburg. München: Oekom.

- i Die Autor(inn)en:**
- Prof. Dr. Wolfgang Hinte**
Hochschullehrer i.R. für Sozialpädagogik
@ wolfgang.hinte@uni-duisburg-essen.de
- Hanne Stiefvater**
Vorstand Evangelische Stiftung Alsterdorf, Alsterdorfer Markt 4, 22297 Alsterdorf
@ h.stiefvater@alsterdorf.de
- Armin Oertel**
Leitung Q8 / Sozialraumentwicklung, Evangelische Stiftung Alsterdorf, Alsterdorfer Markt 12, 22297 Alsterdorf
@ a.oertel@q-acht.net
- Karen Haubenreisser**
Leitung Qplus – Neue Unterstützungsformen im Quartier. Evangelische Stiftung Alsterdorf, Alsterdorfer Markt 12, 22297 Alsterdorf
@ k.haubenreisser@q-acht.net

Anzeige

Neu: Wegweiser Assistenz und Unterstützung bei Selbstvertreter(inne)n



- Leitfaden für Zusammenarbeit von Selbstvertreter(inne)n und ihren Unterstützer(inne)n
- Wegweiser in Leichter Sprache
- Check-Liste für gute Unterstützung

Definiert durch die
Aktion MENSCH

Einfach bestellen unter:
verlag@lebenshilfe.de
Schutzgebühr 5,- EUR

