



# Fünf Jahre Modellprojekt QPLUS

## Auf dem Weg zum gelingenden Alltag

Text: Inge Averdunk, Fotos: Heike Günther, G. Thür

Vor fünf Jahren startete das Modellprojekt Qplus, eine Initiative, die Menschen mit Behinderungen mittels Quartierlotsinnen und -lotsen dabei unterstützt, ein möglichst **selbstbestimmtes Leben** zu organisieren. Wie bewerten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer das Projekt? Und welche Erfahrungen machten Quartierlotsen und andere Mitarbeitende?



V.l.n.r.: Steffen Sauthoff, Julia Dobberstein, Johanna Voß, Evelin Asch, Sabine Schlicht, Lotta Greuter und Henning Sievert gestalten das neue Eingangsmanagement in den Assistenzgesellschaften

**Q** plus: als ob diese Initiative genau für sie gemacht worden sei. Nadin Schindel, 23 Jahre alt, sitzt im Rollstuhl. Sie kann ihre Beine und Arme nur eingeschränkt bewegen und ist für viele Anforderungen des Alltags auf Hilfe angewiesen. Vor etwa eineinhalb Jahren fühlte sie sich nach verschiedenen Heimaufenthalten so schlecht, dass sie der Lebensmut verließ. Aber dann ging es doch wieder aufwärts. Jetzt wohnt sie alleine in einer barrierearmen Wohnung in der „Neuen Mitte Altona“, hat gelernt, selbst aufzustehen,

sich anzuziehen, und bewältigt mithilfe von Pflege- und Unterstützungsdiensten ihr Leben.

Wenn sie vom Einzug in diese Wohnung erzählt, zieht ein Strahlen über ihr Gesicht. „Zwei Wochen habe ich gebraucht, bis ich realisierte: Ich schaffe es! Ich komme tatsächlich klar!“ Im Keller stehen vier große Kisten mit Hilfsmitteln, die sie noch bis vor einigen Monaten benötigte. Und sie kann sich kaum noch vorstellen, wie sie jahrelang morgens darauf wartete, bis jemand sie aus dem Bett holte. Jetzt kann sie – dank eines Deckenlifters mit Hebebügel –

selbst aus dem Bett aufstehen und in den Rollstuhl gelangen. Für sie ein großes Wunder. Immerhin hatten Ärzte ihr 22 Jahre lang erzählt, sie sei unheilbar krank, weshalb keine gesundheitlichen Verbesserungen möglich und ihre Schmerzen höchstens mit Medikamenten zu bekämpfen seien.

Ihre Behinderungen stammen aus frühester Kindheit, in der sie ein schweres Schütteltrauma erlitt. Doch Ende 2017 wagte eine neue Therapeutin die Prognose, dass die Muskeln dennoch durch kontinuierliches Training wiederaufgebaut

werden und das Skelett stützen könnten. Der Erfolg harter und stundenlanger Übungen: allmählich einsetzende Beweglichkeit und Schmerzfreiheit. Die erste Voraussetzung für eine eigene Wohnung. Der nächste Schritt zur Verwirklichung: Nadin Schindel hörte durch eine Bekannte von Qplus und kam in Kontakt mit dem Quartierlotsen Steffen Sauthoff.

#### **FÜR EIN SELBSTBESTIMMTES LEBEN**

Gemeinsam suchten sie nach Wegen, ihr großes Ziel zu erreichen, ein selbstbestimmtes Leben. Eine Mischung aus



Nadin Schindel und Steffen Sauthoff  
unterwegs im Quartier Altona

Netzwerk, Glück und Zufall machte es möglich: In der Mitte Altona war plötzlich eine barrierearme Wohnung frei. Nadin Schindel sagte zu, ohne sie überhaupt gesehen zu haben. Begleitet von ihrem Lotsen baute sie mit technischer Unterstützung einer ganzen Reihe von Personen aus ihrem persönlichen Netzwerk und professionellen Dienstleistern in Hamburg ein Unterstützungssystem auf, das

**Der Wille des Menschen ist Ausgangspunkt aller Aktivitäten**

ihr ein weitgehend selbstständiges Leben ermöglicht.

Nadin Schindel erzählt gerne von dieser „Erfolgsstory“. Mit Stolz auf den eigenen starken Willen und mit Begeisterung über alle, die sie auf dem Weg zu ihrer heutigen Situation begleiteten. „Alles begann mit einem Vieraugengespräch mit Herrn Sauthoff. Er ist total gut darin, die Kraftquellen von Menschen zu erkennen und sie in ihren Möglichkeiten zu bestärken.“ Der Quartierlotse gibt das Kompliment zurück: „Frau Schindel hat eine Superpower. 99,5 Prozent hat sie selbst gemacht.“ Und klar ist auch: Ohne das Netzwerk, das

sie geknüpft hat, wäre sie nicht so weit gekommen.

Nadin Schindel ist eine von knapp 200 Menschen mit Behinderung, die sich in den vergangenen fünf Jahren am Modellprojekt Qplus beteiligt haben. Schon nach einem Jahr bewerteten die meisten Teilnehmenden ihre Lebenssituation positiver, so die Evaluation vom Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung (ISSAB) der Universität Duisburg-Essen. Insbesondere im Hinblick auf Kontakte im Stadtteil, Versorgung bei Erkrankungen, Aktivitäten mit Freunden und Bekannten und auch im Hinblick auf die Wohnsituation

hatte sich der Alltag für zahlreiche Teilnehmer verbessert.

Allerdings war es am Anfang nicht einfach, Teilnehmende zu finden. Viele Menschen, die bereits eine Assistenz erhielten, waren zufrieden mit ihrer Lebenssituation und hatten keinen Bedarf, etwas zu verändern. Karen Haubenreisser, Leiterin der Qplus-Projektphase: „Wir haben gelernt, dass Qplus insbesondere für Menschen in Umbruchsituationen von Bedeutung ist, wenn sich etwas im Leben verändert oder verändern soll, zum Beispiel die Wohnsituation, die Beschäftigung oder wenn die Unterstützung in der Familie wegfällt.“



Ingo Tscheulin (rechts) und Dr. Dirk Mellies sind sich einig: Die Grundlage neuer Wege in der Eingliederungshilfe in Hamburg ist gegenseitiges Vertrauen.

#### IM MITTELPUNKT:

#### DER WILLE DES MENSCHEN

„In den ersten fünf Jahren haben alle Mitgestalter von Qplus wertvolle Erfahrungen gemacht, die zur Weiterentwicklung der Ursprungsidee führten. Ausgangspunkt aller Aktivitäten ist immer der Wille des Menschen“, sagt Karen Haubenreiser. Das klingt zunächst einfach. Aber: Was genau ist der Wille eines Menschen? Wie findet man ihn heraus, wenn zum Beispiel Menschen aufgrund einer Behinderung nicht in der Lage sind, sich zu äußern?

Die beiden Assistenzgesellschaften alsterdorf assistenz ost (aaost) und alsterdorf assistenz west (aawest) begleiten Menschen mit Behinderung seit vielen Jahren dabei, möglichst selbstständig im Quartier zu leben. Immer wenn sich ein Mensch mit Hilfebedarf meldet und Unterstützung sucht, gilt das Prinzip des personenzentrierten Ansatzes. Dann wird in der Regel mit dem Menschen ein Assistenzplan ausgearbeitet, der die (Unterstützungs-)Bedarfe der Klienten berücksichtigt. Gespräche mit den Quartierlotsen sind hier ergänzend hilfreich, um den Blick auf alle vorhandenen Ressourcen zu weiten. Was mache ich alleine, wer

aus meinem Umfeld kann mich unterstützen? Und wo benötige ich zusätzlich Assistenz durch Profis? „Mit Unterstützung der Lotsen haben die Menschen die Möglichkeit, ihr Assistenzsetting von vorneherein möglichst unabhängig von uns Profis aufzustellen“, so Andrea Stonis und Thomas Steinberg, Geschäftsführungen der beiden Assistenzgesellschaften.

Die Begleitung der Klientinnen und Klienten verlangt von den Lotsen ein hohes Maß an Selbstreflexion. Heike Hauser, Referentin für strategische Entwicklung in der aaost: „Gerade bei Menschen, die sich sprachlich nicht oder nur wenig äußern können, ist es wichtig, die Interessen des Menschen offen zu erkunden, ohne die eigenen Vorlieben und Einschätzungen auf den Menschen zu übertragen.“

Hier hilft die sogenannte Unterstützte Kommunikation, z. B. durch Bild- oder Symbolkarten oder elektronische Kommunikationshilfen. Gesine Drewes ist in der aawest dafür Expertin. Sie achtet mit darauf, dass Menschen, die wegen ihrer Behinderung nicht sprachlich oder schriftlich kommunizieren können, gleich ein Spezialist an

die Seite gestellt wird. Das können Fachkräfte für Unterstützte Kommunikation sein oder auch Gebärdendolmetscher. „Nur so können wir wirklich erfahren, was den Menschen wichtig ist.“ Außerdem sind alle Broschüren und Informationsschriften in Leichter Sprache verfasst.

## Der Alltag hat sich für Teilnehmende an Qplus verbessert

#### UNTERSTÜTZUNG MASSGESCHNEIDERT

Vor dem Hintergrund der bisherigen Erfahrungen der ressourcenorientierten Unterstützung von Menschen mit Behinderung in den Assistenzgesellschaften entscheiden sich die aaost und aawest nun für eine weitere Stufe: Die Funktion der Lotsinnen und Lotsen wird 2019 in den Assistenzgesellschaften übernommen. Konkret bedeutet das u. a., dass die Gesellschaften ihr bisheriges Kundenmanagement in ein „Eingangsmanagement“ umbauen. „Bereits wenn

Menschen in den Assistenzgesellschaften um Unterstützung fragen, soll ihnen ein Lotse an die Seite gestellt werden. Die Erfahrungen von Qplus unterstützen uns dabei, konsequent unsere Strategie der Personenzentrierung weiter umzusetzen: Unser Ziel ist es, dass Menschen mit Assistenzbedarf nach ihren individuellen Vorstellungen im Quartier leben können. Für jeden und jede Einzelne von ihnen soll ein maßgeschneiderter Mix aus Selbsthilfe, Technik, Quartier und Profi entstehen“, so die beiden Geschäftsführer.

Marco Kellerhof, Abteilungsleitung Gesundheitliche und Pflegerische Versorgung, Gesundheitsberufe und Senioren in der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz, der die Entwicklung von Qplus von Anfang an beobachtete, hat das Projekt und die gemeinsame Begleitung der Sozial- und Gesundheitsbehörde „sehr produktiv und zukunftsweisend erlebt“. Ein wesentlicher Aspekt aus seiner Sicht: „Es ist beeindruckend, wie gut es hier gelingt, dass Menschen mit Eingliederungs- und pflegerischem Bedarf gemeinsam mit Lotsen genauer darüber nachdenken, wie sie sich ihren Alltag vorstellen.“



Vertreterinnen und Vertreter der Ev. Stiftung Alsterdorf, von Leben mit Behinderung Hamburg, fördern und wohnen, des Sozialkontors und des Rauhen Hauses sowie der Sozialbehörde und des Fachamts Eingliederungshilfe besuchten Ende 2018 den Kreis Nordfriesland, der Budgetlösungen in der Jugend- und Eingliederungshilfe mit sozialräumlichen Konzepten verbindet

### BEISPIEL FÜR ERFOLGREICHE QUARTIERARBEIT

Eine starke Rolle in der Darstellung haben stets die Berichte von einzelnen Menschen gespielt, deren Leben sich durch Beratung und Vernetzung durch Qplus ganz praktisch geändert und neue Perspektiven eröffnet hat: „Im Mittelpunkt steht der Mensch und die Frage, welche Hilfen in seinem Umfeld zu finden sind – vom Sportverein bis

zum Mittagstisch. Das eröffnet vielfältige Kontakte, über die Kommunikation mit Dienstleistern hinaus.“ Der Ansatz von Qplus, die Verknüpfung von Hilfebedarf und Möglichkeiten im Quartier, lasse sich auch bei städtischen Einrichtungen anwenden, so Marco Kellerhof, etwa bei Pflegestützpunkten oder den Hamburger Hausbesuchen bei Senioren – überall dort, wo Beratung im Mittel-

punkt steht. Auch im demografischen Konzept „Hamburg 2030“ ist Qplus als Beispiel für erfolgreiche Quartierarbeit genannt. Marco Kellerhof: „Wir müssen die Stärken des Quartiers als Schatz und Ressource sehen – und genau dies tut Qplus.“

Mit der praktischen Umsetzung von Qplus betritt auch die zuständige Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration (BASFI) Neuland. Dirk Mellies, Referatsleitung Vertragsrecht der Eingliederungshilfe und Ingo Tschulin, Referatsleitung Grundsätze der Eingliederungshilfe und Teilhabe, sind sich einig: „Schon vor fünf Jahren war uns klar, dass wir hier bewusst einen Experimentierraum schaffen, für den es kein Vorbild gibt.“

**HAMBURGER BUDGET ERMÖGLICHT INNOVATION**  
Früher war alles vergleichsweise einfach, aber auch ohne größere Spielräume: Der Träger einer Einrichtung bekommt Geld für klar definierte Sach- und Personalleistungen.

Das lässt sich mit der neuen Herangehensweise von Qplus nicht vereinbaren. „Stunden bewilligen war einfach“, sagt Ingo Tschulin, „jetzt aber stehen die Sachbearbeiter vor einer großen Veränderung. Der Wille des Menschen steht im Vordergrund und in der bisher üblichen Bewilligung von Fachstunden oder Bedarfsgruppen lassen sich sozialräumliche Ressourcen schwer abbilden.“ Das sogenannte Trägerbudget ermöglicht hier ein Experiment wie in der Stiftung Alsterdorf: Anbieter von Unterstützungsleistungen erhalten ein festes Budget und Finanzierungssicherheit durch die lange Laufzeit der Vereinbarung

In Hamburg erhalten dieses Trägerbudget neben der Evangelischen Stiftung Alsterdorf auch Leben mit Behinderung Hamburg, fördern und wohnen, Sozialkontor und das Rauhe Haus. Vertreter dieser Institutionen und auch der Behörde besuchten Ende 2018 den Kreis Nordfriesland, der Budgetlösungen in der Jugend- und Eingliederungshilfe mit sozialräumlichen Konzepten



Marco Kellerhof (rechts) im Gespräch über Möglichkeiten, die das Quartier bietet



ten verbindet. Nordfriesland arbeitet wegweisend und bietet einige für Hamburg sehr interessante Aspekte. Denn für alle

## „Die Stärken des Quartiers als Schatz und Ressource sehen“

(Marco Kellerhof)

Beteiligten in Hamburg gilt der Grundsatz, stets offen für Anregungen und Verbesserungsmöglichkeiten zu sein und gute Ideen untereinander auszutauschen.

Der sozialraumorientierte Ansatz muss auch in die Anforderungen des gesetzlichen Leistungssystems übersetzt werden. Die individuellen Rechtsansprüche müssen immer gewahrt werden. Dirk Mellies: „Die Frage ist: Wie kann man diese innovativen Settings, in denen verschiedene Einzelleistungen zu einem umfangrei-

chen Gesamtpaket verbunden werden, in unseren Bestimmungen abbilden, die auf Einzelleistungen basieren?“

Mit allen Herausforderungen stehen die Behördenvertreter der Neuorientierung positiv und aufgeschlossen gegenüber. Für sie ist Qplus „ein bedeutendes Leuchtturmprojekt“ – ein Projekt, das es so in keiner anderen Großstadt Deutschlands gibt: „Die Grundlage dieser Zusammenarbeit in Hamburg ist gegenseitiges Vertrauen, das ist nicht selbstverständlich, das muss man sich erarbeiten.“ Hanne Stiefvater, Vorstand der Stiftung Alsterdorf: „Im Qplus-Modellprojekt haben wir der bisherigen Arbeit etwas Neues hinzugefügt: die Quartierlotsinnen und -lotsen, die wie eine Art Alltagscoach die Menschen beraten und begleiten. Wir können heute belegen, dass dieses Herangehen zu mehr Teilhabe der Menschen führt. Die Erfahrungen machen Mut, den begonnenen Weg im Sinne der Menschen und einer inklusiven Gesellschaft gemeinsam weiterzugehen.“ ‹‹

### ››Infos

#### SOZIALES NEU ORGANISIEREN – ZUSAMMEN MIT ÄLTEREN MENSCHEN

Aus den Erfahrungen mit Qplus und in der Altersmedizin am Ev. Krankenhaus Alsterdorf wurde ein neues Projekt entwickelt: QplusAlter.

Ältere Menschen mit Pflege- oder Unterstützungsbedarf werden darin unterstützt, möglichst selbstbestimmt und selbstständig im Quartier zu leben. Und ihren Alltag nach ihren Vorstellungen zu organisieren. Vier Lotsinnen und Lotsen werden dabei helfen, Bausteine für einen gelingenden Alltag zusammenzustellen: die bereits aus Qplus bekannte Mischung aus Selbsthilfe, Technik, sozialen Netzen im Quartier und Profileistungen.

Das Projekt wird geleitet von Karen Haubenreisser, Leitung Q8 Sozialraumorientierung, und Marion Förster, Kommunikation und Strategische Entwicklung am Ev. Krankenhaus Alsterdorf.

Ermöglicht wird die Umsetzung des Modellprojektes durch die Förderung der SKala-Initiative mit 1,2 Millionen Euro sowie in Partnerschaft mit der NORDMETALL-Stiftung, der Karin und Walter Blüchert Gedächtnisstiftung und der HOMANN-Stiftung. „Demografischer Wandel und Fachkräftemangel – das sind einige der Herausforderungen, vor denen Kommunen heute stehen“, erläutern die ESA-Vorstände Hanne Stiefvater und Ulrich Scheibel. „Wir sind überzeugt, dass mit dem Ansatz von QplusAlter sowohl für die Betroffenen als auch auf gesellschaftlicher Ebene bessere Lösungen gefunden werden können“, betonen die Vorstände. „Kurz gesagt: Wir wollen das Soziale neu organisieren und freuen uns sehr, hier gemeinsam neue Wege zu gehen!“

### ››Kontakt

Karen Haubenreisser, Leitung Q8 Sozialraumorientierung  
Tel. 0 40.50 77 39 92, k.haubenreisser@q-acht.net

Steffen Sauthoff, Fachbereichsleitung Eingangsmanagement  
alsterdorf assistenz ost, Tel. 01 73.1 78 12 92  
Steffen.Sauthoff@alsterdorf-assistenz-ost.de

Britta Siemssen, Fachbereichsleitung Dienstleistungsentwicklung  
alsterdorf assistenz west, Tel. 01 72.5 41 57 85  
Siemssen@alsterdorf-assistenz-west.de