



Dezentrale Soziale Beratung

Rahmenkonzept



Seit 30 Jahren bundesweit beauftragt mit der Betreuung und Beratung
von Flüchtlingen und Obdachlosen

In über 100 unterschiedlichen Einrichtungen bundesweit

Schlanke Verwaltung und kurze Entscheidungswege, reagieren schnell und flexibel,
Effizienter und verantwortungsbewusster Umgang mit öffentlichen Mitteln

Nach dem Qualitätsmanagement-Standard DIN EN ISO 9001:2015
geprüft und fortlaufend erfolgreich zertifiziert

Soziale Beratung von Asylbewerbern und Obdachlosen

Grundlegendes

Unsere Beratungsangebote werden kontinuierlich und klientenorientiert der jeweiligen Bedarfsgruppen, insbesondere in Bezug auf geschlechts- oder altersspezifische Angebote, angepasst. Dies geschieht immer unter der Maßgabe der größtmöglichen Betroffenenbeteiligung und unter Einbeziehung des bestehenden und ständig zu erweiternden Hilfenetzwerkes, welches den Zugang der Klientel zu weiterreichenden und spezialisierten Hilfeangeboten ermöglicht. Soweit möglich, nötig und gewünscht, geschieht dies in Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden des Fachbereichs, des Sozialamtes, der Ausländerbehörde und des Jugendamtes der Stadt.

Wir streben eine enge Vernetzung und Zusammenarbeit an mit der Wohnungslosenhilfe, Schuldnerberatung, Schwangerschaftsberatung, Suchthilfe, Fachkliniken, Psychosoziale Dienste, Arbeitsverwaltung und Jobcenter, Stadt Haan mit Bezirkssozialdienst des Jugendamtes, Allgemeiner Sozialer Dienst und SG Wohnungswesen, der Bewährungshilfe, der VHS und bedarfsabhängig anderen Partnern.

Ort und Ausstattung

Als Ausgangspunkt für die Betreuung dient das Beratungsbüro in der Kaiserstraße. Außerdem bieten wir regelmäßige Beratungs- und Sprechstunden in den Räumen der Düsseldorf Straße an. Ferner wird eine aufsuchende Beratung aller derzeit 6 aktiven Häuser gewährleistet.

Nutzerinnen und Nutzer finden neben Unterstützung bei ihren Anliegen auch aktuelle Hinweise zu Kursen, Aktivitäten und Veranstaltungen des BVV (Gruiten), der Bürgerstiftung (Haan) und weiteren. Je nach Themenfeld kann jeweils auf einen weiteren Raum ausgewichen werden, um grundsätzlich einen geschützten Raum auch bei sensiblen Themenfeldern zu schaffen. Die Mitarbeiter haben grundsätzlich Zugang zu Fachliteratur und haben eine Übersicht von externen Stellen, um bei Bedarf weiter zu verweisen oder diese selbst zur Unterstützung zu nutzen.

Beratungskompetenz Mitarbeiter

Unsere Beschäftigten verfügen über spezifisches Wissen zum fachlichen Arbeitsfeld und besondere Kommunikations- und Handlungskompetenzen. Dazu gehören unter anderem Kenntnisse zu folgenden relevanten fachlichen Bereichen:

- Asylverfahren und Vermittlung an zuständige Behörden, Rechte und Pflichten der Geflüchteten
- Kenntnisse der Sozialgesetzgebung
- Kenntnisse der Verwaltungsprozesse und Zuständigkeiten

Sie sind in Gesprächsführung mit Einzelpersonen, Gruppen und Organisationen geschult, bauen konstruktive Arbeits- und Vertrauensbeziehungen auf, vermitteln Ressourcen und fördern die Zusammenarbeit mit Netzwerkpartnern und externen Unterstützungsangeboten. Unsere Mitarbeiter besitzen Kommunikationskompetenzen aus den Bereichen

- Systemische Beratung
- Deeskalations- und Konfliktmanagement
- Multikulturelle Kommunikation

„Befähigen statt Bedienen“

Auf der Grundlage einer professionellen Beratungsbeziehung fördern unsere SozialarbeiterInnen und SozialpädagogInnen ein verantwortungsvolles Handeln – im Umgang mit anderen und sich selbst.

Sie unterstützen Menschen dabei, Antworten auf ihre Fragen zu finden, für Konflikte und Problemlagen eigene Lösungen zu entwickeln und so mit schwierigen Situationen und Voraussetzungen in Zukunft noch besser umzugehen. Beratung ist bestimmt von Achtung und Wertschätzung auf beiden Seiten sowie einer Zusammenarbeit auf Augenhöhe.

Die Nutzerinnen und Nutzer werden entsprechend fachlicher Standards und ohne Voreingenommenheit oder Vorurteile dabei unterstützt, ihren eigenen Weg zu gehen. Die Beratung unterstützt die Aneignung von Wissen, die Entwicklung von Lebensperspektiven und Lösungskompetenzen.

Ziele der Beratung

Übergeordnetes Ziel soll es sein, Menschen aus einem anderen soziokulturellen Zusammenhang über Möglichkeiten des Zugangs zur gleichberechtigten, selbständigen Teilhabe an hiesigen gesellschaftlichen Prozessen, öffentlichen Angeboten und zustehenden Rechten und Pflichten zu informieren und die Bewohner auf ein eigenständiges Leben in einer eigenen Wohnung vorzubereiten. Daraus ergeben sich zum einen die Lösung oder Entschärfung der aktuellen Problemlage und zum anderen die Vermittlung von Kompetenzen, die eine Befähigung zum selbstständigen Handeln ermöglichen und somit die Integrationsfähigkeit fördern.

| Operative Ziele | Strategische (langfristige) Ziele |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Vermittlung von Wissen- Vermittlung an Organisationen, Dienste, Behörden- Aufbau eines sozialen Netzwerks | <ul style="list-style-type: none">- Hilfe zur Selbsthilfe- Eigenständiges Zurechtfinden in der Regelstruktur- Bestand eines sozialen Netzwerkes |

Methoden der Beratung - Beziehungsarbeit als Methode

- Ohne Beziehungsarbeit ist keine Soziale Arbeit möglich!
- Beratungsprozess in einer Atmosphäre von Wertschätzung und Verbindlichkeit!

- Wertschätzung und Vertrauen sind für die Zusammenarbeit zwischen NutzerInnen und unseren Mitarbeitern unerlässlich
- Empathisches, akzeptierendes und freundliches Auftreten unserer Mitarbeiter
- In unserer Beziehungsarbeit werden nicht nur Probleme, sondern auch Normalität und Erfolgserlebnisse geteilt

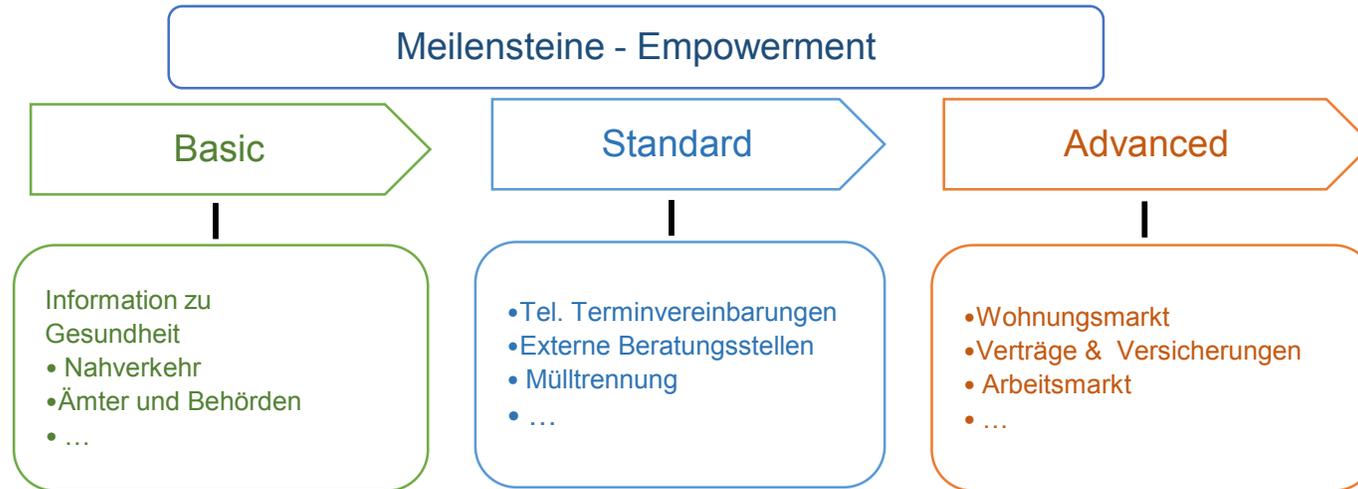
- Offene, vertrauensvolle und auf Zusammenarbeit orientierte Beziehung als Grundlage erfolgreicher Beratung
- Kontinuität des Beratungsprozesses
- Verbindlichkeit von gemeinsamen Beratungsabsprachen
- Unsere MitarbeiterInnen sind in ihrer Rolle als BeraterIn stets integer

Empowerment

Fokus dieser Methode ist stets die Autonomie, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung von Menschen.

Wir möchten vermeiden, dass die Nutzerinnen und Nutzer zu sehr abhängig von Hilfeleistungen werden und stattdessen Schritt für Schritt ihre vorhandenen Ressourcen ausbauen und ihre autonome Handlungskompetenz erweitern können.

- Erwerb der deutschen Sprache
- Befähigung zu selbständigem Wohnen
- Integration in den Stadtteil
- Aufbau eines sozialen Netzwerks
- Umgang mit Behörden
- Zugang zum Arbeitsmarkt
- Statt des „Bedienens“ den Klienten befähigen, seine eigenen Kompetenzen zu nutzen / zu erweitern
- Ziel der Selbstständigkeit über drei Kategorien, die wir als Meilensteine bezeichnen



Basic:

Der erste Meilenstein beinhaltet die wichtigsten grundlegenden Informationen. Dazu gehören z.B. Informationen zur Gesundheitsversorgung für Flüchtlinge und Mittellose, Funktionsweise des Nahverkehrs (Ticketerwerb, Bedeutung der Tarifbereiche, usw.), Adressen und Öffnungszeiten von zuständigen Behörden und Ämtern.

Standard:

Beim zweiten Meilenstein sollen die Punkte aus dem Meilenstein „Basic“ weiter vertieft und erweitert werden. Die Nutzerinnen und Nutzer sollen befähigt werden, Termine selbständig bei Ärzten oder Behörden zu vereinbaren, es sollten alle relevanten externen Beratungsstellen und auch praktische Dinge, wie z.B. die Mülltrennung, bekannt sein.

Advanced:

Der Meilenstein richtet sich an Nutzerinnen und Nutzer die kurz vor dem Auszug in eine eigene Wohnung stehen. Themen der Informationsvermittlung sind der Wohnungsmarkt, wichtigste Informationen und Risiken von Verträgen (Energieversorgung, Abonnement, o.ä.), und eine Übersicht von verschiedenen Versicherungen. Dies beinhaltet einen mit Kooperationspartner erstellten Wohnungsführerschein.

Sozialpädagogische Fallarbeit

Der gesamte Prozess der Beratung wird selbstverständlich entsprechend dokumentiert. Ein Arbeitsbündnis bzw. eine Zielvereinbarung muss nicht immer formell sein, sie kann durchaus auch Symbole oder Zeichnungen, Bilder etc. enthalten. Wichtig ist die Verständlichkeit (beiderseits), damit weiter an den Zielen gearbeitet werden kann. Der Nutzerinnen und Nutzer erhält eine Kopie und die Möglichkeit, Einsicht in seine Akte zu nehmen. Sollte auf Seiten des Nutzers kein Interesse an einer gemeinsamen Arbeit an seinen persönlichen Zielen bestehen, wird auf die Möglichkeit der Unterstützung regelmäßig hingewiesen.

Erstgespräch: Das Erstgespräch dient dem Kennenlernen. Es werden persönliche Informationen und Daten über Kontaktpersonen, Handynummern, Informationen über Sprachen etc. erhoben. Es wird auch die Dienstleistung der Sozialarbeit erläutert, die für viele Nutzerinnen und Nutzer in Art und Funktion noch unbekannt ist. Im Anschluss findet eine Terminvereinbarung für das Sozialpädagogische Erstgespräch statt.

Sozialpädagogisches Erstgespräch – Evaluationsgespräch - Entwicklungsbericht

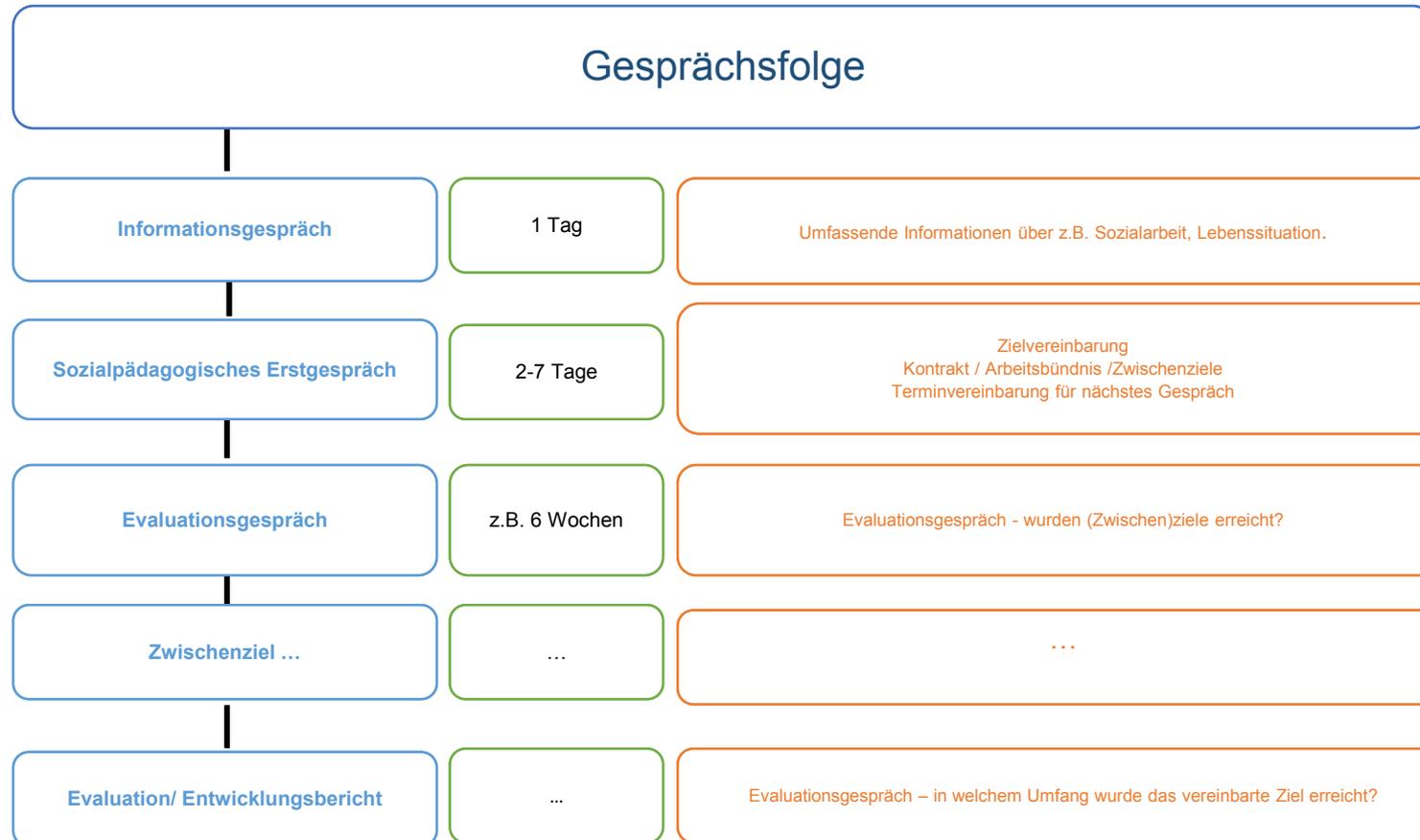
Hierbei werden die Bedürfnisse und daraus resultierende Lösungsansätze und Ziele ausgearbeitet und vereinbart. Entsprechende Inhalte (Zielvereinbarungen, Arbeitsbündnisse, Zwischenergebnisse und Erfolge) werden in der Akte schriftlich dokumentiert. Die individuelle Entwicklung soll dadurch schnell ersichtlich sein, so dass Probleme und Störungen zeitnah ausgemacht werden können. Es wird gewährleistet, dass Maßnahmen zur Erreichung von persönlichen Zielen individuell und passgenau abgestimmt werden können und Nutzerinnen und Nutzer – ihren Fähigkeiten entsprechend – in der (Selbst-) Verantwortung stehen, das für ihre Ziele zu tun, was sie selbst zu tun in der Lage sind. Nach dem Grundsatz „Befähigen statt Bedienen“ wird hier also der Erwerb von Kompetenzen in den Mittelpunkt gestellt.

Bedarfsermittlung

- bisherige Entwicklung und Maßnahmen
- die Beschreibung der Ist-Situation
- Vereinbarung von Zielen mit dem/r Asylsuchenden
- Feststellung des Bedarfs und der dafür erforderlichen Maßnahmen
- Überprüfung der Zielerreichung und Wirksamkeit der Leistung

Handlungsplan

- welche Ziele bis wann erreicht werden sollen
- welche Maßnahmen und Leistungen dazu erforderlich sind
- welchen Umfang die Leistungen oder Hilfen haben müssen
- wer die Leistungen erbringen soll
- wo und wie die Leistungen erbracht werden sollen



Inhalte der Beratung

Informationsvermittlung

Für jeden Standort erstellen wir einen Orientierungsordner, der den Nutzern ausgehändigt wird. Der Orientierungsordner enthält alle wichtigen Informationen, die z.B. Asylbewerber bei der Ankunft in der neuen Umgebung benötigen. Zu dem Inhalt gehören u.a.

- Kontaktdaten der Sozialarbeiter (Name, Rufnummer, Email) und die Öffnungszeiten des Betreuungsbüros/Sprechstundenzeiten.
- Eine Umgebungskarte des Wohnortes mit den wichtigsten Anlaufstellen wie Ärzte, Apotheken, Einkaufsmöglichkeiten, Sportvereinen, Spielplätzen usw.
- Notrufnummern der Feuerwehr, der Polizei, vom Krankenwagen/Ärztlicher Notdienst
- Adressen und Öffnungszeiten der Stadtverwaltung: Wohnungsamt, Bürgerbüro, Ausländerbehörde, Sozialamt und weiterer Behörden.
- Verschiedene Beratungsstellen der Region mit Öffnungszeiten und Kontaktdaten der Ansprechpartner.
- Informationen zum Nachverkehr und Preisen und Tarifgebieten.
- Öffentliche Einrichtungen Bibliotheken, Kulturvereine, Freizeitstätten, Schwimmbäder.

Weitere Themen der Informationsvermittlung sind der Wohnungsmarkt, wichtigste Informationen und Risiken von Verträgen (Energieversorgung, Abonnement o.ä.), und eine Übersicht von verschiedenen Versicherungen.

Lebensberatung



Im Rahmen unseres Beratungsangebotes, das wesentlicher Bestandteil der Migrationssozialarbeit ist, unterscheiden wir zwischen „**internen**“ und „**externen**“ Beratungsangeboten. Unter „internen“ Beratungsangeboten sind die Beratungsleistungen zu verstehen, die von uns durch unsere Sozialarbeiter in unseren Beratungsgebots geleistet werden. Diese Angebote beziehen sich inhaltlich auf Themen wie:

- persönliche und familiäre Situation, Perspektivfindung und Zukunftsplanung,
- Kinderbetreuung/-versorgung z.B. Vermittlung in Förderschulen,
- Ehe und Partnerschaft,
- Integration und Inklusion,
- Aufenthaltsrecht, Verfahrensberatung, Staatsangehörigkeitsrecht, etc.- keine Rechtsberatung
- Sprachförderung, Vermittlung in Sprachkurse
- Vermittlung und Hilfen bez. Gesundheit
- Ausbildung, Arbeit und finanzielle Situationen wie z.B. Schuldnerberatung
- Unterstützung bei der Suche nach einer privaten Wohnung

Bei „externen“ Beratungsangeboten beraten und unterstützen wir vor allem:

- bei Schriftverkehr und Behördengängen (Vermittlung von Begleitung durch Ehrenamtliche)
- bei Anträgen der Familienzusammenführung oder Umverteilung in enger Kooperation mit den zuständigen Behörden
- bei persönlichen oder familiären Problemen, Schulden, gesundheitlichen Beeinträchtigungen etc.
- zu Schule, Ausbildung, Studium, Arbeit in Abstimmung mit den zuständigen Behörden
- Vermittlung von Fähig- und Fertigkeiten im Bereich der Mietfähigkeit, Körperhygiene, Umgang mit Geld und anderen alltagspraktischen Dingen

Informations- und Bildungsangebote



Die Angebote aus dem Bereich Information und Bildung richten sich primär an erwachsene Bewohner. Die längere Verweildauer von Bewohnern in den Unterkünften ermöglicht es, langfristige und bedarfsgerechte Angebote anzubieten. Dies kann intern oder in Zusammenarbeit mit externen Fachkräften und Netzwerkpartnern geschehen. Zu diesen Angeboten zählen beispielsweise

- Alphabetisierungskurse und Deutschkurse für Geflüchtete auch in Kooperation mit externen Trägern, Vereinen oder Ehrenamtlichen
- Orientierungskurse zu Deutschland (Recht, Kultur, Land und Leute)
- Vermittlung von allgemeinen Informationen zum Asylverfahrensgesetz und zur Rückkehrberatung
- Präventions- und Aufklärungsveranstaltungen zu Suchterkrankungen oder ansteckenden Krankheiten (HIV, Hepatitis, Tuberkulose)
- Regelmäßige Infoveranstaltungen über Änderungen im Verfahrens- und Asylgesetz unter Mitwirkung entsprechender Behördenvertreter
- Infoveranstaltungen zu verschiedenen Themen des Alltags und der Regelstruktur (Wohnungs- und Arbeitssuche, öffentliche Verkehrsmittel, Sozialticket oder Ermäßigungen)

Beratung zum Erziehungs- und Bildungssystem

Elternarbeit

- Heranführen der Eltern an das deutsche Schulsystem
- Begleitung zu Elternabenden und Elternsprechtagen
- Überwindung von Hemmschwellen
- Aktive Beteiligung der Eltern am Bildungsgeschehen
- Verständnis für die Notwendigkeit eines Schulbesuches.

Säuglingsbetreuung

- Unterstützung zur Lösung von Problemen bei der Pflege und Ernährung
 - Enge Zusammenarbeit mit ortsansässigen Kinderärzten, Krankenhäusern oder Hebammen
 - Förderung eines Besuchs einer Kindertageseinrichtung zwecks Betreuung der Kleinkinder
- Im Bedarfsfall Begleitung zur Anmeldung und Sprachmittlung zwischen Eltern und Mitarbeitern der Kindertageseinrichtungen / Schulen, Begleitung zu Elternabenden etc.

Verfahrensberatung und Rückkehrberatung

Im Rahmen der allgemeinen Sozialberatung kommt es immer wieder vor, dass Asylbewerber den Wunsch äußern, freiwillig in Ihre Heimat ausreisen zu wollen. Diese Option wird gleichwertig und neutral als Perspektive im persönlichen Austausch geprüft und unterstützt. Unsere Mitarbeiter haben detaillierte Kenntnisse zu den Programmen der IOM und des BAMF und können den Bewohnern diesbezüglich zur Seite stehen.

Die Rückkehrberatung umfasst dazu die Vermittlung von allgemeinen Informationen zu Programmen der freiwilligen Rückkehr in das Heimatland. Wir informieren gezielt über die Rückkehrprogramme, über die Höhe der zu erwartenden Darlehen, sowie Adressen und Anlaufstellen zur Beantragung der Förderung und stellen bei Bedarf den Kontakt her. Wichtig ist zu erwähnen, dass wir keine Rechtsberatung anbieten. Sollte sich der Bewohner für die freiwillige Rückkehr entscheiden, vermitteln wir ihn an die dafür zuständige Organisation und unterstützen bei der Antragstellung.

Auszugsmanagement



Im Rahmen des Auszugsmanagements bieten wir zusätzlich zum Integrationsmanagement den Obdachlosen und Asylbewerbern Unterstützung bei der Wohnungssuche an, helfen bei der Kontaktaufnahme mit den Vermietern und der Kommunikation mit den zuständigen Ämtern. Zur Beschaffung von Möbeln unterstützen wir bei der Antragsstellung für die Erstausrüstung und starten Spendenaufrufe bei unseren Kooperationsnetzwerkpartnern.

Den Nutzern wird beim Auszug ein Informationsheft ausgehändigt. Dieses Informationsheft wird aktuell in einer Arbeitsgruppe im Rahmen des Qualitätsmanagements von verschiedenen Sozialarbeitern von European Homecare entwickelt. Damit soll der Übergang in das selbstständige Wohnen unterstützt werden. An dieser Stelle folgt ein kurzer Auszug aus dem Informationsheft:

- Eigene Wohnung, Meldepflicht, Energieversorgung, Wohnungssuche, etc.
- Gesundheitssystem, Gesundheitskassen, Unterschiede Fachärzte, Notfallapotheken
- Wichtige Rufnummern, Was tun im Notfall (Kartenverlust), etc.
- Arbeit / Ausbildung, Arbeitssuche (Internet), Bewerbungsschreiben, etc.
- Finanzen, Versicherungen, Bankkonto

Die Themen werden stetig bearbeitet und erweitert. Auf die Nutzer und Nutzerinnen kommt nach dem Auszug eine weitere Herausforderung zu, wenn sie plötzlich auf sich allein gestellt sind. Uns ist es daher sehr wichtig, die Zeit, in der die Flüchtlinge in einem betreuten Umfeld leben, entsprechend zu nutzen und die Selbstständigkeit gezielt zu fördern.

Konfliktberatung

Oftmals können Konflikte nicht vermieden, sondern müssen gelenkt werden. Neben zwischenmenschliche Unstimmigkeiten reihen sich auch Missverständnisse, die sich zu Konflikten steigern können. Folgende Ursachen können Konflikte verursachen:

- Mangelnde Kommunikation oder Informationsdefizite
- Regeln werden nicht eingehalten
- Ungerechte Behandlung
- Nicht nachvollziehbare Entscheidungen
- Persönliche Abneigung
- Kulturelle, ethnische und religiöse Dissonanzen
- Nicht erfüllte Grundbedürfnisse, Gefühl der Nichterfüllung

Je nach Schwere des Konflikts unterscheiden wir in den Lösungsstrategien zwischen der Deeskalation und Mediation und in besonders schwierigen Fällen professionelle Unterstützung durch Dritte. Die Mitarbeiter sind darin geschult, die Körpersprache zu deuten, Aggressionen und Opfersignale zu identifizieren. Die Gespräche werden wie folgt flankiert:

- Aktives Zuhören
- Zielorientierte Gesprächsführung
- Wertschätzendes Verhalten

Beratung zu Gewaltschutz

Bei der Aufnahme klären wir alle Nutzer über allgemeine Rechte von Kindern und Frauen, insbesondere auch in Fällen von Gewalt, auf. Überdies händigen wir Informationsflyer von Beratungsstellen und weitere Hinweise wie beispielsweise auf das bundesweite Hilfstelefon „Gewalt gegen Frauen“, in verschiedenen Sprachen aus.

Alle Informationen werden zudem mündlich vermittelt. Kinder informieren wir ebenfalls bedarfsgerecht unter Berücksichtigung des Alters. Zusätzlich stellen wir Listen mit Ansprechpersonen aus Beratungsstellen zur Verfügung, die bei Bedarf durch die Betroffenen selbst oder gegebenenfalls durch ihre Angehörigen kontaktiert werden können. Für alle Mitarbeiter zugänglich hängen wir Interventionsszenarien hinsichtlich „(sexuelle/häusliche) Gewalt an Kindern, Frauen und besonders schutzbedürftigen Personen“ sichtbar aus. Weiterhin klären wir über die Aufgaben, Funktionen, Schweigepflicht und die rechtlichen Grenzen der Mitarbeiter auf.

Besonderheiten der Beratung bei Wohnungslosigkeit

Grundsätzlich ist die Wohnungslosenhilfe ein Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit bei dem es grundsätzlich auch immer um eine gute Beziehungsarbeit, Zugang, Vertrauen zum Klientel gepaart mit guter Kenntnis der relevanten rechtlichen und verwaltungstechnischen Zusammenhänge und entsprechend regionaler Netzwerkarbeit geht. Es handelt sich hier vorrangig um Beratung, Unterstützung, Begleitung, Motivation und Aktivierung der Betroffenen.

Die grundlegende Präferenz liegt auf der Unterstützung bei der Wohnungssuche und Sicherung der Lebenszusammenhänge. Die Menschen müssen wieder den Überblick über ihr Leben gewinnen und gesellschaftlich wie organisatorisch handlungsfähig sein. Unterstützung wird stark einzelfallabhängig gewährt ohne die Verselbstständigung zu vernachlässigen. Der Umgang mit den eigenen finanziellen, gesundheitlichen und rechtlichen Möglichkeiten muss so unterstützt werden, dass eine möglichst selbständige Lebensführung möglich ist.

Wohnungslose mit geringer Eigenständigkeit

Oftmals gibt es einen Anteil von Personen, die sich aktuell nicht für eine selbstständige Bewirtschaftung einer Wohnung eigenen, meist aufgrund von Suchterkrankung gepaart mit psychischer Beeinträchtigung und oft gekennzeichnet durch mangelnde Mitwirkung in oft sehr ausgeprägter Form. Hier bestehen in den meisten Fällen bereits Betreuungsverfügungen, so dass der gerichtlich bestellte Betreuer bei allen Maßnahmen zu beteiligen ist bzw. Dinge im Namen des Klienten auf den Weg bringen muss. Für diesen Personenkreis gilt es durch regelmäßige aufsuchende Arbeit kontinuierlich Unterstützung zu leisten und immer wieder nach passenden Angeboten zu suchen.

Wohnungslose mit höherer Selbständigkeit

Der Erhalt von maximaler Selbstständigkeit und Gesundheit stehen hier im Vordergrund. Die Möglichkeiten müssen in enger Abstimmung mit dem ASD erörtert werden (gemeinsame Fallbesprechungen, fachlicher Austausch) so dass daraus fachlich fundiert Anträge für die Kostenübernahme für beispielsweise Hilfen nach §67 SGB XII gestellt werden können, da die Teilnahme an Angeboten an der Kostenzusage hängt.

Das Gelingen jeder Maßnahme hängt von der Mitwirkung des Betroffenen ab, unsere Aufgabe ist es mit guter Beziehungsarbeit, professioneller Einschätzung von Fähigkeiten des Betroffenen und verfügbaren Hilfsangeboten und in enger Abstimmung mit Akteuren des Hilfenetzwerks und der Leistungsträger den normalen Motivationsschwankungen im Leben der Betroffenen zu folgen und entsprechend hohe Motivationslagen zu nutzen.

Neue Betroffene

Bei "neuen" Betroffenen gehören ein fachlich fundiertes Clearing und die Erledigung erster notwendiger Schritte zum Aufgabengebiet:

- Klärung der Leistungsberechtigung/Leistungsansprüche - Gang zu Jobcenter/Sozialamt
- Einrichtung einer postalischen Erreichbarkeit
- parallel Prüfung der Einwohnermelderechtlichen Meldung
- falls nötig, Organisation einer unverzüglichen Röntgenuntersuchung zum Ausschluss von TBC in Abstimmung mit dem Gesundheitsamt
- Gang zum Gesundheitsamt oder einer von hier beauftragten Röntgenpraxis (Arzt oder Krankenhaus)
- ggf. Krisenintervention zur Sicherung von Gesundheit und ggf. noch bestehendem eigenem Wohnraum
- Klärung von familiären Bindungen, Arbeitshintergründe, Rechtsansprüchen mit schneller Vermittlung an weiterreichende Hilfen
- enge Abstimmung mit ASD zum Thema Entlassungsmanagement aus Krankenhaus oder Therapie

Qualitätsmanagement-Konzept und Maßnahmen

Das Qualitätsmanagement (QM) bildet ein stabiles Gerüst, das einen Handlungsrahmen definiert und zugleich die notwendige Flexibilität aufweist, um mit ganz unterschiedlichen Menschen, Situationen und Fällen umzugehen. Es verhilft uns zu größerer Qualität, Transparenz und Effektivität unserer sozialen Dienstleistungen. Die Qualität unserer Dienstleistung sowie die effiziente Organisationsstruktur der von uns betriebenen Standorte sind nachprüfbar: Seit 1999 sind wir nach dem Qualitätsmanagement-Standard DIN EN ISO 9001:2015 geprüft und bis heute erfolgreich fortlaufend zertifiziert. Wir streben durch systematisches Handeln in allen Unternehmensbereichen folgende Ziele an:

- Die zu erzielende Qualität unserer Dienstleistungen soll dauerhaft sichergestellt werden.
- Die Effektivität des systematischen Handelns wird regelmäßig gemessen.
- Die Qualität der Dienstleistungen soll kontinuierlich verbessert werden.