

## 1. Grundlagen

- In unseren Einrichtungen werden seit mehr als 25 Jahren psychisch kranke Menschen betreut und auf ganz unterschiedliche Weise gefördert. Die entwickelten Differenzierungen in den Bereichen Wohnen, Beschäftigung / Arbeit und Betreuung sind ein Ausdruck individueller Förderung und Wertschätzung der einzelnen Klientinnen und Klienten. Die entstandene hochwertige Arbeit war und ist nur möglich durch persönlich und fachlich qualifizierte und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Gesellschaftliche Bedingungen und das Verständnis von Beziehungsgestaltung befinden sich in einem ständigen Veränderungsprozess. Deshalb ist es nötig, die Haltung gegenüber Klientinnen und Klienten und die Ausgestaltung des Betreuungsalltags fortlaufend zu überdenken.
- Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen macht diese Veränderungen deutlich und bildet zusammen mit dem Leitbild der Stiftung Bethesda-St. Martin eine tragfähige Grundlage für die Reflexion unserer Betreuungsarbeit.
- Durch die anhaltende Diskussion bezüglich der Wirkungsweise von Neuroleptika und den Umgang mit ihnen ist der hohe Stellenwert der sozialpsychiatrischen Betreuung erneut deutlich geworden.
- Von zentraler Bedeutung für die zu leistende anspruchsvolle Betreuungsarbeit sind die Haltung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter<sup>a</sup>, ihre Befähigung, den Betreuungsalltag kreativ und verantwortlich auszugestalten und das Bewusstsein ihrer Vorbildfunktion.
- Bestehende Organisationsstrukturen und Regelungen können infrage gestellt und verändert werden.

## 2. Leitlinien

Unsere Betreuungsarbeit basiert auf der Grundlage gegenseitiger Achtung und Wertschätzung. Diese Leitlinien sollen helfen, dem Anspruch gerecht zu werden:

- Höfliche Umgangsformen wahren
- Verlässlich und verbindlich sein
- Interventionen transparent machen, Maßnahmen erklären
- Im Alltag die Persönlichkeitsrechte achten und den Klientinnen und Klienten auf Augenhöhe begegnen
- Persönlichkeitsrechte der Klientinnen und Klienten gegenüber Dritten (Behörden, Ämtern, Ärzten, gesetzlichen Betreuern, Angehörigen etc.) vertreten

- Das Recht der Klientinnen und Klienten auf eine eigene (andere) Meinung achten und fördern
- Zu Fehlern stehen und sich entschuldigen
- Form und Art der persönlichen Ansprache sind von besonderer Wichtigkeit. Respektvolle Begegnung schützt vor Grenzüberschreitungen. So ist zum Beispiel die Verwendung des „du“ ein Ausdruck besonderen Vertrautseins und mit großer Zurückhaltung, im gegenseitigen Einvernehmen anzuwenden.
- Die gemeinsame Einnahme von Mahlzeiten und eine gepflegte Ess- und Tischkultur haben einen hohen sozialen und kulturellen Wert. In der Cafeteria gelten die aufgestellten Regeln für alle gleich (z.B. meldet sich auch das Betreuungspersonal rechtzeitig zum Essen an und reiht sich in die Warteschlange ein)
- Ungestörte Gesprächs- und Begegnungsmöglichkeiten schaffen (Cafe, Büro, Spaziergang, eigenes Zimmer/Wohnung, öffentliche Räume), Klientin bzw. Klient wählen lassen
- Störungen (Telefon, andere Personen, andere Beschäftigungen etc.) ausschalten  
*Achtung: Das Büro ist ein störungsintensiver Raum!*
- Auch bei „Zwischendurch-Gesprächen“: Mithör-Gelegenheiten Unbeteiligter verhindern
- Gesprächsatmosphäre schaffen, die auf aufmerksamem Zuhören basiert und auf Verstehen ausgerichtet ist
- Zeit und Raum lassen, nicht (be)drängen
- Auf der Grundlage von Selbstbestimmung und Selbstverantwortlichkeit der Klientinnen und Klienten die notwendige und gewünschte Unterstützung anbieten
- Informationen über Klientinnen bzw. Klienten nur mit deren Einverständnis und Wissen weitergeben, am besten in ihrem Beisein
- Klientinnen und Klienten nach Möglichkeit nicht warten lassen (z.B. auf Medikamente, Geld, Wäsche etc.)
- Besprechungen sind grundsätzlich offen. Personenbezogene Gespräche sind offen für die jeweiligen Klientinnen bzw. Klienten.
- Fallbesprechungen haben exemplarischen Charakter und werden in anonymisierter Form geführt
- Gewünscht ist eine „Kultur der Offenen Türen“ (z.B. keine Verbotsschilder; anstelle feststehender Türknaufe lieber bewegliche Türklinken, etc.)
- Das Personal hat eine Vorbild-Funktion in jeder Hinsicht.

#### Historie

- Erstellung der Leitlinie beschlossen und Arbeitsgruppe eingesetzt auf der Konferenz der Einrichtungsleiter/innen am 03.09.2009
- Erarbeitung eines Entwurfs durch die Arbeitsgruppe 10/2009 bis 12/2009
- Entwurf vorgestellt und beraten auf der Konferenz der Einrichtungsleiter/innen am 20.01.2010
- Einarbeitung von Rückmeldungen aus der Leiter/innen-Konferenz durch die Arbeitsgruppe am 27.01.2010
- Mitberatung in den Diensten und Einrichtungen auf Mitarbeiter/innenebene 09.02. bis 31.03.2010
- Aufarbeitung der Rückmeldungen und Einarbeitung durch die Arbeitsgruppe 14.04. bis 26.07.2010
- Verabschiedet im Rahmen der Konferenz der Einrichtungsleiter/innen am 22.09.2010

Arbeitsgruppe: Marianne Schäfer, Christa Uhlig, Agnes Sauer, Cornelia Hein-Klein, Ralf Schulze

<sup>3</sup> Anmerkung: mit Mitarbeiter/innen ist das Betreuungspersonal gemeint