

MEIN KOMPASS – PLANUNG, VEREINBARUNG UND DOKUMENTATION VON UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN

„Wer nicht weiß, wohin er segeln will, für den ist kein Wind der Richtige.“ (Seneca)



Bewerbung für den DHG Preis 2020
Personenorientierung konkret

Ein Kompass für mehr Personenorientierung

Orientierung funktioniert gut mit einem Kompass. Und wenn ein Mensch aus Überzeugung sagen kann: „Das ist *Mein Kompass!*“, ist es noch erfolgversprechender, dass das Instrument ihm persönlich im Leben Orientierung bieten kann. Mit der neuen Unterstützungsplanung *Mein Kompass* gibt Leben mit Behinderung Hamburg der Notwendigkeit nach mehr Personenorientierung einen konzeptionellen Rahmen. Das Konzept unterstützt die Klient*innen von Leben mit Behinderung Hamburg (LmBH) dabei, selbstbestimmt ihre Vorstellungen von Teilhabe und Lebensqualität zu formulieren und umzusetzen.

Mein Kompass – die Entstehung

Leben mit Behinderung Hamburg, 1956 von Kurt Juster gegründet, unterstützt mit seinen vielfältigen Angeboten Menschen mit Behinderung und ihre Familien im Hamburger Stadtgebiet. Die Angebote richten sich an unterschiedliche Zielgruppen und bieten dezentral Beschäftigung, Unterstützung im Wohnen, Hilfen für Familien sowie Freizeit und Bildung an.

Das interne System der Hilfeplanung wurde Anfang der 2000er zu einer *Individuellen Hilfeplanung* weiterentwickelt. Wenngleich diese bereits einen personenorientierten Blick beabsichtigte, stellte sie nach wie vor einen Hilfebedarf anhand von Beeinträchtigungen fest, den es zu organisieren galt. Nicht selten wurde dieser in die bestehenden Angebote der Organisation eingepasst. Die Ressourcen einer Person und ihres Umfelds wurden dabei zu wenig berücksichtigt. Nach ihren Zielen gefragt, konnten die Klient*innen diese meist nicht benennen. Und allzu oft hütete das Hilfeplan-Papier die Schublade, während der Alltag der Klient*innen scheinbar unabhängig davon verlief.

2010 begann LmBH mit der Ausbildung von Mitarbeiter*innen zu Moderator*innen für Persönliche Zukunftsplanung. Erst bei Ines Boban und Andreas Hinz, dann in der vom EU Projekt *Neue Wege zur Inklusion* entwickelten Weiterbildung zur Moderation. Seit 2012 bietet das interne Begleitprojekt *Wunschwege* Persönliche Zukunftsplanung für Klient*innen von LmBH an.

Das EU-Folgeprojekt *Neue Wege zur Inklusion - Netzwerk* bot LmBH als Projektpartner wertvolle Erfahrungs- und Austauschräume und intensivierte den Prozess der Auseinandersetzung mit personenorientiertem Denken und Arbeiten sowie Persönlicher Zukunftsplanung. Der Ansatz wurde daraufhin in die Strategie von LmBH aufgenommen und setzte einen Veränderungsprozess der Organisation hinsichtlich des Verständnisses professioneller Hilfe in Gang. Es entstand ein *Leitfaden Personenzentrierung*, der die Mitarbeitenden und Teams zur Diskussion anregte und gemeinsame Eckpunkte personenorientierten Handelns beschrieb.

Die *Individuelle Hilfeplanung*, der *Leitfaden Personenzentrierung* sowie die Methoden personenorientierten Arbeitens standen nun nebeneinander. Seit 2016 werden diese drei Felder in einem internen Projekt systematisch miteinander verknüpft. Das bisherige Konzept der Hilfeplanung erfährt eine grundlegende Veränderung.

Mein Kompass - Leitgedanken

Die von LmBH erbrachte Unterstützung hat zum Ziel Teilhabe zu ermöglichen, die Klient*innen zu bestärken ihre eigenen und sozialräumlichen Ressourcen zu nutzen und

Akteur*innen ihres eigenen Lebens zu sein. Eine Unterstützungsplanung muss folglich dazu führen, dass Menschen eigene Ziele finden und priorisieren, an deren Erreichung aktiv mitwirken und die dafür notwendige Unterstützung im Alltag erhalten.

Die Orientierung an eigenen Zielen ist Voraussetzung für die Motivation diese zu erreichen und die Erfahrung von Selbstwirksamkeit. Das Formulieren von SMARTen Zielen ist daher nicht ausreichend. Es fehlt der Fokus auf die Eigenmotivation und die eigene Sinnggebung der planenden Person. Deshalb wurde im Rahmen der Erarbeitung der neuen Unterstützungsplanung das SMART um ein I für „Ich“ sowie weitere Begriffe des Akronyms ergänzt oder ausgetauscht. Die Unterstützungsplanung erfolgt ziel- und ergebnisoffen im Dialog mit den Klient*innen und wichtigen Unterstützer*innen. Sie orientiert sich an den Vorstellungen der Klient*innen und muss sich nicht in die Routinen der Organisation einfügen. Dinge, die Klient*innen selbst nicht erstrebenswert finden, jedoch brauchen, um gut leben zu können, werden in sogenannten Basisleistungen abgebildet. Sie werden erbracht, ohne dass damit eine Veränderung angestrebt wird.

Bei der Identifizierung der Maßnahmen, die für eine Zielerreichung gebraucht werden, werden Ressourcen und Barrieren der Klient*innen sowie des Umfelds einbezogen. Es ist stets die Frage, was die Klient*innen selbst zur Zielerreichung beitragen können und möchten.

Hierfür ist eine personenorientierte Haltung der professionellen Unterstützer*innen unabdingbar. Die Grundlage bilden sechs handlungsleitenden Prinzipien, die aus dem o.g. Leitfaden Personenzentrierung abgeleitet wurden:

- **Wege finden – Genau hinhören:** Die immer wieder vorzunehmende Erkundung und Formulierung des Willens des Menschen ist Grundlage und Ausgangspunkt unserer Dienstleistung. Der Klient ist die handelnde Person.
- **Nicht ohne uns über uns:** Klienten sind Experten ihrer Lebenssituation. Wir befähigen Klienten, Entscheidungen zu treffen.
- **Mut machen – Den Menschen stark machen:** Wir machen Menschen Mut, ihre eigenen Ressourcen zu nutzen und Unabhängigkeit von professioneller Hilfe zu erlangen.
- **Verbündete finden – Orte entdecken:** Wir erkennen und aktivieren personale und sozialräumliche Ressourcen und bauen diese mit potentiellen Verbündeten auf und aus.
- **Grenzen überwinden:** Wir arbeiten Sozialgesetzbuch-übergreifend und bieten den Klienten eine breite fachliche Basis, wie beispielsweise im Rahmen der Integrierten Assistenz.
- **Reflexion:** Zum professionellen Arbeiten gehört die regelmäßige Reflexion des eigenen Handelns im Kontext der vorangestellten Prinzipien.

Mein Kompass – der Prozess

Um ein Ziel im Auge zu behalten, ist es hilfreich, von Zeit zu Zeit zu überprüfen, ob die eingeschlagene Route (noch) zielführend und die jeweilige Etappe zu bewältigen ist. Es sind auch Umwege möglich oder manchmal notwendig. Mit Blick auf einen Kompass kann man sich immer wieder neu orientieren und zur ursprünglich geplanten Richtung zurückkommen. Ein Kompass ist sehr praktisch: man kann ihn jederzeit bei sich tragen und er ist verlässlich – unabhängig davon, in welchem Gelände man sich gerade befindet. Das Bild eines Kompasses erschien uns daher passend sowohl für das Projekt der Implementierung als auch für die Unterstützungsplanung selbst: *Mein Kompass!*

Mein Kompass ist als personenorientierte Unterstützungsplanung eine kontinuierliche Wegbegleitung und beinhaltet daher (mit Ausnahme der Grunderhebung) folgende wiederkehrende Phasen:

- Grunderhebung
- Vorbereiten
- Erheben
- Vereinbaren
- Umsetzen
- Überprüfen
- Auswerten

Den Einstieg in den *Mein Kompass* Kreislauf bildet die **Grunderhebung**. Jede/r Klient*in erhält die Möglichkeit, die sogenannten *Basisbausteine der Biografiearbeit* zu erarbeiten: Eine Seite über mich, Persönliche Netzwerkkarte, Kommunikationskarte und Meine Lebensgeschichte. Die Basisbausteine bündeln biografisches Wissen und persönliche Details, mit denen die Klient*innen für sie bedeutende Informationen an andere weitergeben kann – auch dann, wenn sie nicht über gesprochene Sprache kommunizieren. Sie können die Klient*innen mit sich und ihrer Identität in Kontakt bringen, um den eigenen Willen aufzuspüren. Diese Identitätsbildung ist der Ausgangspunkt für das Festlegen von persönlichen Zielen.

In der Phase der **Vorbereitung** werden alle Informationen zusammengetragen, die für die darauf folgende Erhebung hilfreich, wichtig und informativ sind. Außerdem wählen die Klient*innen Personen aus, mit denen sie die Erhebung durchführen möchten und legen fest, welcher Ort dafür geeignet ist.

In der **Erhebungsphase** ermitteln die Klient*innen mit den von ihnen gewählten Personen die Art und den Umfang der Unterstützung, die sie brauchen, um eine größtmögliche Lebensqualität zu erreichen. Außerdem wird geschaut, welche Veränderungen sie im nächsten Vereinbarungszeitraum anstreben. Bei Menschen mit komplexem Unterstützungsbedarf bekommt die Einbeziehung des persönlichen Umfelds durch Gespräche und gezielte Beobachtungssettings eine große Bedeutung. Eine multiperspektivische Herangehensweise zeigt die verschiedenen Facetten der Person auf, ermöglicht den Beteiligten einen neuen Blick und eine Annäherung an den Willen der Person.

In einer **Vereinbarung** werden die Ergebnisse des Erhebens zusammengetragen und als Ziele, Maßnahmen und Basisleistungen formuliert. Ebenso werden Barrieren und Förderfaktoren beschrieben, die dabei hinderlich oder unterstützend wirken können. Die Vereinbarung hat für einen festgelegten Zeitraum einen verbindlichen Charakter und bildet die Grundlage und Ausrichtung für die tägliche Unterstützung der Klient*innen durch die Mitarbeitenden von LmBH. Sie bildet jedoch nicht nur ab, welche professionellen Leistungen erbracht werden, sondern auch, was die Klient*innen selbst einbringen. Für eine Orientierung und Transparenz erhält jede/r Klient*in eine Form der Vereinbarung, die er/sie verstehen und nachvollziehen kann.

Die Bezugsmitarbeitenden der Klient*innen behalten den Gesamtprozess im Blick, indem sie u.a. mit einem **Überprüfen** in regelmäßigen Abständen schauen, ob die Leistungen wie geplant stattfinden oder ob Anpassungen notwendig sind.

Nach spätestens einem Jahr erfolgt ein **Auswerten**: Die Klient*innen, ihre Bezugsmitarbeitenden und weitere wichtige Beteiligte schauen, ob die vereinbarten Ziele erreicht wurden, welche Unterstützungsleistungen dabei hilfreich waren, was im Weg stand

und wie zufrieden die Klient*innen mit dem vergangenen Vereinbarungszeitraum sind. Die Erkenntnisse fließen in die nächste Erhebung ein.

Nicht nur die Ziele und Maßnahmen sollen den Willen der Klient*innen widerspiegeln: Die in der Erarbeitung genutzten Methoden und Materialien lassen sie zu Akteur*innen ihrer eigenen Planung werden, um z.B. Dritten von ihren Plänen zu berichten oder auch die geplanten Maßnahmen einzufordern. Das verwendete Material soll deshalb nicht nur von den Mitarbeitenden verstanden werden, sondern auch und gerade vom Menschen mit Behinderung. Es erleichtert den Klient*innen und den Mitarbeitenden ins Gespräch zu kommen, Neues in den Blick zu nehmen und eine gemeinsame verständliche Sprache zu finden. Es ist attraktiv gestaltet, fordert zum Ausprobieren aus und kann den individuellen Bedarfen und Lebenssituationen entsprechend angepasst werden. Jede Einrichtung und jeder Dienst von LmBH ist mit einer *Mein Kompass* Materialkiste ausgestattet.

Mein Kompass – Ein Unternehmen im Wandel

Nach der Konzeptentwicklung durch eine zehnköpfige Projektgruppe, die sich aus Mitarbeitenden aller Leistungsbereiche sowie IT und Betriebsrat zusammensetzte, begann 2018 die Implementierung der neuen Unterstützungsplanung mit der Schulung aller Mitarbeitenden von LmBH. Seit 2019 begleiten moderierte Qualitätszirkel die Mitarbeitenden bei der Umsetzung von *Mein Kompass*: Diese haben zum Ziel, dass Mitarbeitende in ihrer Rolle als Prozessbegleiter sicher und sich ihrem eigenen Anteil am *Mein Kompass* Prozess bewusst sind. Sie bieten Raum für kollegialen Austausch, fachliche Reflexion und das gemeinsame Entwerfen von Lösungsstrategien und kreativen Gestaltungsmöglichkeiten für die eigene Praxis. Außerdem finden regelmäßig sogenannte *Mein Kompass* Cafés statt, in denen verschiedene Themen (wie z.B. Zielformulierung oder Zusammenarbeit mit Angehörigen) vertieft werden. Das interne Fortbildungsprogramm ist auf die mit *Mein Kompass* verbundenen Fragestellungen abgestimmt und unterstützt mit Input durch externe Referenten. Neben diesen Leistungsbereich übergreifenden Formaten werden einrichtungsbezogene Konzepttage und Dienstbesprechungen durchgeführt, die die Implementierung vor Ort unterstützen. Neun interne *Mein Kompass* Moderator*innen konzipieren und moderieren die Formate und reflektieren diese fortlaufend mit zwei externen Beraterinnen und der Geschäftsführung.

Schnell wurde absehbar, dass die Einführung einer konsequent personenorientierten Unterstützungsplanung das ganze Unternehmen in Bewegung setzen wird – und muss. *Mein Kompass* zeigt uns Stärken der Organisation ebenso auf wie Baustellen, die in Angriff genommen werden müssen, wenn wir den oben genannten handlungsleitenden Prinzipien gerecht werden wollen.

Die Implementierung von *Mein Kompass* hat im Unternehmen eine hohe Priorität und wirft Grundsatzfragen auf allen Ebenen der Organisation auf:

Wo wollen wir hin? Welche Ansprüche stellen wir an die jeweiligen Akteure (Klienten, Mitarbeitende, Angehörige, Leitungen)? Wieviel Beteiligung und Selbstverantwortung brauchen wir seitens der Mitarbeitenden? Wie kann eine gute fachliche Führung durch Einrichtungsleitungen erfolgen? Wie müssen die begleitenden Formate angepasst werden? Wie können sich Schnittstellen gut gegenseitig ergänzen? Wie kann sich personenorientiertes Handeln und Denken auch in der Unternehmenskommunikation

wiederspiegeln? Wie können Klient*innen gut am Gesamtprozess partizipieren, ihre Erfolge sichtbar machen und anderen damit Mut machen? Woran erkennen wir, ob die Unterstützungsplanung Wirkung erzeugt? Welches Tempo ist in einem solchen Entwicklungsprozess angemessen?

Die Einführung der neuen Unterstützungsplanung *Mein Kompass* verstärkt den eingangs beschriebenen Veränderungsprozess der Organisation und macht die Tragweite des Paradigmenwechsels in der Eingliederungshilfe sichtbar, aber auch umsetzbar. Mit der stetigen Weiterentwicklung von *Mein Kompass* und der Reflexion der dahinter stehenden Grundhaltung haben wir uns viel vorgenommen. Ein guter Anfang ist gemacht!

Anlagen:

- *Mein Kompass* Material-Kiste
- Fachkonzept *Mein Kompass*
- Fachkonzept *Mein Kompass* in leichter Sprache
- *Mein Kompass* – So geht's. Das Handbuch für die Praxis.