



Bundesverband e.V.

Die Rechte der Nutzer/innen bei der Inanspruchnahme von AWO-Dienstleistungen

Richtlinien der AWO

Impressum

Herausgeber: AWO Bundesverband e.V.
Verantwortlich: Wolfgang Stadler, Vorstandsvorsitzender
Ansprechpartner: Ullrich Wittenius
Satz: Typografie Marx, Andernach

© AWO Bundesverband e.V.
Heinrich-Albertz-Haus
Blücherstraße 62/63
10961 Berlin
Telefon: 030 26309-0
Telefax: 030 26309-32599
E-Mail: verlag@awo.org
www.awo.org

Berlin, Oktober 2015

Abdruck, auch in Auszügen, nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages oder Herausgebers. Alle Rechte vorbehalten.

Vorwort

Die besondere Verletzlichkeit und Schutzbedürftigkeit vieler Ratsuchender ist ein wesentliches Merkmal der Sozialen Arbeit und bedarf besonderer Berücksichtigung im Prozess des Anbietens, Vereinbarens und der Gestaltung von Dienstleistungen. Die AWO als ein sozialer Dienstleistungsanbieter stellt sich diesen Anforderungen. In ihrem Leitbild betont sie deshalb die Sicherheit, Verlässlichkeit, Wirksamkeit und Fachlichkeit ihres Handelns.

Vor diesem Hintergrund verabschiedete die AWO nun Richtlinien, die die Rechte der Ratsuchenden bei der Inanspruchnahme von AWO-Dienstleistungen über die gesetzlichen Anforderungen hinaus beschreiben. Darin verpflichtet sich die AWO unter anderem zur Einhaltung eindeutiger und transparenter Vertragsgrundlagen sowie zu einer verbrauchergerechten Informationsarbeit. Sie bekennt sich zu einer partizipativen Leistungserbringung, der aktiven Förderung von Mitbestimmungsinstrumenten sowie dazu, ein effektives Beschwerdemanagement in ihren Einrichtungen und Diensten umzusetzen. Die Menschen, die unsere Einrichtungen und Dienste in Anspruch nehmen, sollen mitgestalten können und ihre Anregungen, Verbesserungsvorschläge und auch Kritik direkt und frei von Hürden anbringen können.

Die AWO möchte hohe Sicherheitsstandards gewährleisten und im Rahmen ihres Risikomanagement und daraus abgeleiteter Schutzmaßnahmen eine enge Kooperation mit Aufsichts- und Verbraucherberatungsinstitutionen erreichen.

Die hier beschriebenen Anforderungen, die die AWO an sich selbst stellt, sind Bestandteil des AWO-Qualitätsmanagement-Konzeptes. Sie sind verbindlich umzusetzen und regelmäßig im Rahmen von internen Prüfungen und externen Zertifizierungen zu überprüfen.

Der Prozess der stetigen, wertorientierten Weiterentwicklung der AWO-Dienstleistungen soll mit diesen vorliegenden Richtlinien unterstützt

werden. Sie richten sich daher sowohl an die Träger von Einrichtungen und Diensten, an Mitarbeitende wie auch an Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartner und – nicht zuletzt – an die Nutzerinnen und Nutzer selbst.

Berlin, im Oktober 2015

Wilhelm Schmidt
Vorsitzender des Präsidiums

Brigitte Döcker
Mitglied des Vorstandes

Die Rechte der Nutzer/innen bei der Inanspruchnahme von AWO-Dienstleistungen

Die Arbeiterwohlfahrt bietet soziale Dienstleistungen mit hoher Qualität für alle an. Sie betrachtet fachliches und kompetentes Handeln sowie Verlässlichkeit in ihren Entscheidungen als unverzichtbar. Diese Grundlagen sind Voraussetzung für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Nutzerinnen und Nutzern. Sie bestimmen den Erfolg, das Ansehen und die Glaubwürdigkeit des Verbandes.

Die AWO handelt in sozialer, wirtschaftlicher und ökologischer Verantwortung. Sie setzt sich für einen sorgsamen Umgang mit vorhandenen Ressourcen ein und gewährleistet Transparenz und Kontrolle ihrer Arbeit. Dies umfasst sowohl Fragen der Verwendung öffentlicher Mittel als auch der Wirksamkeit der fachlichen Arbeit.

Für die Arbeiterwohlfahrt steht der Mensch im Mittelpunkt. Die Stärkung seiner Selbstbestimmung und autonomen Lebensgestaltung bzw. die Ermutigung zum Ausbau solcher Möglichkeiten betrachtet sie als zentralen Bestandteil partizipativer Dienstleistungsgestaltung.

Mit diesen Aussagen aus ihrem Leitbild sind für die AWO grundlegende Anforderungen an die Sicherheit, Verlässlichkeit und Wirksamkeit ihrer Tätigkeit als Dienstleistungsanbieter gegenüber Nutzern/innen verbunden. Die AWO verpflichtet sich im Rahmen der Sozialen Arbeit in ihren Einrichtungen und Diensten zur Einhaltung grundlegender Prinzipien des Verbraucherschutzes.

Fachkräftemangel, die steigende Anzahl von Hilfskräften in der Sozialen Arbeit in Deutschland, Preiswettbewerb, die Auflösung traditioneller familiärer Hilfesysteme, die erhebliche Zunahme von pflege- oder hilfsbedürftigen Menschen mit erhöhtem Schutz-, Pflege- sowie Betreuungsbedarf und die Veränderung von Pflegeeinrichtungen zu Schwerstpflege- und Sterbeinstitutionen dürfen nicht dazu führen, dass elementare Rechte der Nutzer/innen auf fachlich qualifizierte und wirksame Leistungen, transparente Leis-

tungsbedingungen, Beteiligung und Selbstbestimmung sowie Schutz vor Übergriffen gefährdet werden.

Internes Qualitätsmanagement und externe Qualitätssicherung müssen diese Rechte gewährleisten bzw. in ihrem kontinuierlichen Verbesserungsprozess besonders berücksichtigen. Um das Bewusstsein für die grundsätzliche Bedeutung des Verbraucherschutzes der Nutzer/innen zu stärken, hat die AWO auf ihrer Bundeskonferenz 2012 entschieden, Richtlinien zu erarbeiten, die in den Einrichtungen und Diensten der AWO zu beachten sind.

Einige darin enthaltenen Punkte sind bereits Bestandteil des AWO-QM-Konzeptes, andere sind darauf hin zu überprüfen, ob sie zusätzlich in den entsprechenden AWO-Normen aufzunehmen sind.

Richtlinien

1.

Eindeutige und transparente Vertragsgrundlagen, die bei Bedarf erläutert und in einfacher Sprache vermittelt werden, sowie alle wesentlichen Informationen zu Leistungsinhalt und -umfang enthalten, sichern die Rechtsposition der Nutzer/innen.

Verträge müssen die Leistungen und die Ausstattung sowie alle sich daraus ergebenden Entgeltbestandteile beinhalten. Die Kostenträgerschaft (öffentliche Kostenträger, Nutzer/in) bezüglich der Leistungen muss eindeutig bestimmt sein. Verträge und Vertragsänderungen bedürfen grundsätzlich der Schriftform.

Besonderen Wünschen der Nutzer/innen sind im Sinne personenzentrierter Dienstleistungskonzepte und individueller Leistungszuschnitte Rechnung zu tragen. Dies bezieht sich vor allem auf geschlechts- und kulturspezifische Aspekte, aber auch auf andere biografische Besonderheiten.

Auch beim Abschluss von Vereinbarungen und Verträgen mit Nutzer/innen gilt das Prinzip der Barrierefreiheit. Grundsätzlich ist ein Beratungsangebot durch Fachkräfte zu den vertraglichen Grundlagen anzubieten. Verträge, vorvertragliche Inhaltsbeschreibungen und zielgruppenbezogene Informationsmaterialien sind zum leichteren Verstehen der Vertragsinhalte in einfacher Sprache und gut lesbar (angemessene Schriftgröße) auszuhändigen. Je nach Bedarf (z. B. Analphabetismus, Migrationshintergrund, kognitive Einschränkungen) sind dabei angemessene Formen der Vermittlung wie zum Beispiel durch Sprachbeistände zu wählen. Dem Nutzer bzw. der Nutzerin ist vor der Unterzeichnung des Vertrages ausreichend Zeit zur Prüfung zu geben.

Kündigungsregelungen müssen transparent, gesetzeskonform und zielgruppengerecht gestaltet werden. Grundsätzlich gilt darüber hinaus: Je mehr Sorgfalt auf die Vereinbarungsinhalte beim Vertragsabschluss verwendet wird, desto geringer ist das Risiko von Kündigungen.

Vertragsänderungen sind frühestmöglich anzukündigen, sodass den Nutzer/innen ausreichend Zeit verbleibt, die Änderungen sorgfältig prüfen und eine freie Entscheidung treffen zu können.

Die Zusammenarbeit mit Vertretungsberechtigten und Betreuer/innen ist so zu gestalten, dass Entscheidungen unterstützt, gefördert und ermöglicht werden, die dem Willen und Interesse der Nutzer/innen entsprechen. Im Rahmen der Entscheidungsfindung bei einwilligungsunfähigen Nutzer/innen ist besondere Achtsamkeit geboten, die Vertretungspersonen sind durch die Expertise der Einrichtung angemessen zu unterstützen.

2.

Zur Orientierung und zur Sicherung ihrer Mitwirkungsmöglichkeiten werden den Nutzer/innen und ihren Vertreter/innen Informationen über wesentliche Fragen des Dienstleistungsprozesses (u. a. Zuständigkeiten, Ansprechpartner/innen, Abläufe, Beratungsmöglichkeiten) frühzeitig bei Beginn der Dienstleistungserbringung sowie bei Änderungen fortlaufend und in angemessener Form zur Verfügung gestellt.

Im Rahmen des Erstkontaktes bzw. im Vorfeld des Dienstleistungsvertrages ist eine Beratung von Interessenten durch die Einrichtung von qualifizierten Mitarbeitenden mit ausreichenden Kenntnissen über das Dienstleistungsangebot und über Finanzierungsfragen sicherzustellen. Geeignetes Informationsmaterial, das verständlich die Angebotsstruktur (Art, Umfang, Qualität der Leistungen) und die Finanzierung der Leistungen darstellt, ist zur Verfügung zu stellen.

Insbesondere bei Dienstleistungen, die stationär oder teilstationär erbracht werden, sind auch Angebote zum Kennenlernen der Einrichtung zu ermöglichen. Eine die Privatheit und Identität fördernde Gestaltung der persönlichen Räume in stationären Einrichtungen ist zu gewährleisten und bei Bedarf aktiv zu fördern und zu unterstützen.

Für die Eingewöhnung oder Einführung in Einrichtungen bzw. ambulante Dienstleistungen sind ausreichende individuelle Hilfestellungen anzubie-

ten, die die Integration und Orientierung der Nutzer/innen stärkt. Im Rahmen der regelhaft durchzuführenden Auswertung der Eingewöhnungs- bzw. Einführungsphase ist der weitere Informations- und Unterstützungsbedarf zur Orientierung der Nutzer/innen zu prüfen und bei Bedarf zu ergänzen.

Auch über die erste Phase der Dienstleistungserbringung hinaus sind die Nutzer/innen bzw. ihre Vertreter/innen laufend in geeigneter Form über Entwicklungen, Planungen und Veränderungen, die die Ausführung der Leistungen, die eingesetzten Mitarbeitenden, Methoden, Arbeitsweisen und -abläufe sowie das Umfeld der Leistungserbringung betreffen, zu informieren.

3.

Die Planung, Durchführung und Auswertung der Dienstleistungserbringung erfolgt grundsätzlich immer unter Beachtung der individuellen Lebensziele und Autonomiebedürfnisse der Nutzer/innen, die auch von ihren gesetzlichen Vertreter/innen formuliert werden können. Nutzer/innen werden über geplante Änderungen der Dienstleistungserbringung frühzeitig informiert und in Entscheidungsfindung und Planung einbezogen.

Informiertheit, Transparenz und Orientiertheit werden als wesentlicher Aspekt von Lebensqualität, aber auch als Voraussetzung der Mitwirkung an der Leistungserbringung verstanden.

Die Nutzer/innen sind selbstbestimmt Handelnde und Experten ihrer Situation. Die Dienstleistungen der AWO sind darauf gerichtet, die Nutzer/innen darin zu unterstützen, ihre eigenen Ziele und Vorstellungen zu verwirklichen. Ihre Mitwirkung und Beteiligung ist in den beschriebenen fachlichen Standards und Dienstleistungsprozessen konkret fixiert. Diese beziehen sich auf die Planung, Durchführung und Auswertung sowie Aktualisierung der Hilfen und Leistungen. Ohne dieses Prinzip lässt sich das Konzept der Selbstwirksamkeit nicht realisieren.

Auch die Einbeziehung der Angehörigen, Bezugspersonen und/oder gesetzlichen Vertreter/innen bei der Planung, Durchführung und Auswertung der

Dienstleistungen ist zu regeln und erfolgt auf Basis aktueller fachlicher Konzeptionen und Standards. Die besonderen Unterstützungsleistungen der Angehörigen und Bezugspersonen bei der Erfassung des biografischen Hintergrundes sind je nach Arbeitsbereich aktiv einzubeziehen.

Gesetzliche Mitbestimmungsinstrumente werden offensiv in das Handeln der Einrichtungen eingebunden und durch Unterstützungsangebote in ihrer Aufgabenerfüllung gestärkt. Zur Förderung demokratischer Strukturen werden bestehende Mitbestimmungsinstrumente aktiv genutzt. Partizipative, demokratische und der UN Behindertenrechtskonvention entsprechende Beteiligungschancen werden nachhaltig und umfassend verwirklicht.

4.

Im Rahmen des Risikomanagements werden alle die Sicherheit der Nutzer/innen betreffenden Risiken erfasst, analysiert und durch gezielte Maßnahmen der Vorbeugung gesteuert und überwacht.

Das Risikomanagement ist fester Bestandteil des Managementkonzeptes jeder AWO-Organisation. Dieses umfasst auch das Thema der Nutzersicherheit hinsichtlich des Umgangs mit personenbezogenen Daten, des Schutzes vor physischen und psychischen Beeinträchtigungen und materiellen Schäden.

Brandschutz, Katastrophenschutz, Datenschutz, Schutz vor Gewalt sowie Schutz vor Schäden durch fachliche Fehler sind Bestandteil des Qualitätsmanagements. Alle notwendigen Maßnahmen zur Risikominimierung und Vermeidung solcher Vorfälle sind zu identifizieren und umzusetzen. Verfahrensweisen und Standards sind jeweils anzupassen. Davon sind neben der fachlichen Arbeit auch alle Managementbereiche betroffen (z. B. Personalmanagement, Gebäudemanagement, IT-Bereich), die Auswirkungen auf die Sicherheit der Nutzer/innen haben.

Notfallpläne sichern ein qualifiziertes Handeln im Eintrittsfall. Im Rahmen von Prävention und Intervention wird mit Polizei, Feuerwehr und Aufsichtsstellen eng zusammengearbeitet.

Alle Maßnahmen zur Reduzierung von Risiken werden auf ihre Wirksamkeit überprüft und ständig wiederholt oder weiterentwickelt.

5.

Die Ergebnisse aus regelmäßigen Erhebungen zur Zufriedenheit der Nutzer/innen mit der Dienstleistungsqualität werden transparent gemacht und finden Eingang in konkrete Verbesserungsmaßnahmen.

Die Zufriedenheit der Nutzer/innen wird regelmäßig in angemessener Form und zielgruppengerecht erhoben. Nutzer/innen, die durch klassische Fragebögen nicht erreicht werden können, sind über Assessments, Interviews oder andere Formen der Zufriedenheitsbewertung anzusprechen. Die Vertreter/innen werden dabei beteiligt. Damit werden Stärken und Schwächen der Einrichtungen aus Sicht der Nutzer/innen identifiziert und Verbesserungspotentiale aufgezeigt.

Die AWO sichert die zeitnahe Auswertung dieser Erhebungen, die Umsetzung von Maßnahmen zu den festgestellten Verbesserungsbedarfen/-potentialen und die Überprüfung der Wirksamkeit dieser Maßnahmen zu. Über die Ergebnisse und die geplanten bzw. getroffenen Maßnahmen und deren Wirkungen werden die Nutzer/innen jeweils zeitnah informiert. Daten und Fakten zur Qualitätsentwicklung und Nutzer/innenzufriedenheit werden in geeigneter Form veröffentlicht.

Anpassungs- oder Korrekturerfordernisse, die sich aus diesen Rückmeldungen ergeben, werden umgehend umgesetzt, weiterreichende Verbesserungsmaßnahmen werden in einem angemessenen Zeitraum in Angriff genommen.

6.

Leicht zugängliche Beschwerdemöglichkeiten werden den Nutzer/innen, ihren Vertreter/innen und Angehörigen zur Verfügung gestellt. Auf Beschwerden wird zeitnah reagiert, die Bearbeitung erfolgt transparent und für

die Nutzer/innen nachvollziehbar. Für Nutzer/innen mit eingeschränkter Handlungssouveränität besteht Zugang zu unabhängigen Beschwerdeinstitutionen (z. B. Ombudspersonen).

Allen Nutzer/innen wird ein barrierefreier Zugang zu Beschwerdemöglichkeiten gesichert, der ihnen die Möglichkeit gibt, negative oder kritische Rückmeldungen zu einer Dienstleistung, einem Produkt und/oder zum Verhalten des Dienstleistungserbringers mündlich (persönlich, telefonisch) oder schriftlich (Brief, Fax, Email) zu äußern und Unzufriedenheit zum Ausdruck zu bringen.

Jede/r Mitarbeitende ist verpflichtet, Beschwerden aufzunehmen und diese an Zuständige innerhalb der AWO weiterzugeben. Die AWO verpflichtet sich in ihren „Grundsätzen zum Beschwerdemanagement“ auf eine zeitnahe und lösungsorientierte Beschwerdebearbeitung.

Die Beschwerdemöglichkeit wird regelmäßig kommuniziert, über Themen und Ergebnisse der Beschwerdebearbeitung werden die Nutzer/innen regelmäßig informiert. Die Beschwerde wird somit zu einer alltäglichen, frei von Ängsten oder Befürchtungen genutzte Möglichkeit der Qualitätsverbesserung.

Insbesondere Nutzer/innen, die z. B. auf Grund schwerer Pflegebedürftigkeit, demenzieller Erkrankung, kognitiver Einbußen oder auch Minderjährigkeit in ihrer Handlungssouveränität eingeschränkt sind, sind Zugänge zu unabhängigen Beschwerdestellen (z. B. Ombudsperson) zur Verfügung zu stellen. Zugänge zu externen Beschwerdestellen (z. B. Kommune oder unabhängige Patientenberatung) sind den Nutzer/innen ebenfalls grundsätzlich barrierefrei sicherzustellen. Die AWO arbeitet mit diesen Stellen konstruktiv im Sinne des Anliegens der Nutzer/innen zusammen.

7.

Zum Schutz der Nutzer/innen vor Grenzüberschreitungen und Übergriffen von Mitarbeitenden, anderen Nutzer/innen oder Gästen werden von den Einrichtungen und Diensten arbeitsfeldbezogen Maßnahmen zur Gewalt-

prävention und zum Umgang mit Gewaltpotential ergriffen, regelmäßig überprüft und weiterentwickelt.

In den Einrichtungen und Diensten sichert die AWO den Nutzer/innen eine besondere Achtsamkeit der Mitarbeitenden bezüglich des respektvollen Umgangs und der Fachlichkeit des Handelns zu. Die AWO duldet keine Toleranz gegenüber Gewalt und Missachtung der Würde der Nutzer/innen. Die Führungskräfte in den AWO-Einrichtungen tragen Sorge für eine zuwendende, sorgende und empathische Grundhaltung der Mitarbeitenden.

Das Risiko von Gewaltentwicklungen kann minimiert, aber nie gänzlich ausgeschlossen werden. Daher steht die AWO für eine Enttabuisierung dieses Themas und für Sensibilisierung, um einen offenen Umgang und damit eine Beeinflussbarkeit zu erreichen. Die Einrichtungen und Dienste der AWO prüfen das Gefährdungspotential für ihre Nutzer/innen und setzen auf dieser Basis Präventionsmaßnahmen um. Hierzu zählen Maßnahmen der sorgsamsten Personalauswahl, Deeskalationskonzepte und Früherkennungsmaßnahmen sowie Kriseninterventionen. Die AWO verpflichtet sich zur Umsetzung der diesbezüglichen „Empfehlungen zur Prävention und Intervention in sozialen Einrichtungen und Diensten“ in ihrer Organisation.

Die AWO sichert einen transparenten Umgang mit Übergriffen und Gewalt gegenüber Nutzer/innen zu. Nur so ist eine Enttabuisierung von Gewalttendenzen zu erreichen und Glaubwürdigkeit zu sichern.

8.

Die Einrichtungen und Dienste der AWO arbeiten mit den Institutionen der externen Qualitätssicherung und des Verbraucherschutzes zur ständigen Weiterentwicklung ihrer Dienstleistungsqualität und -sicherheit eng zusammen.

Die AWO wirkt bei der kommunalen und regionalen Netzwerkarbeit, der Optimierung der Gesamtversorgungsqualität und der Verbesserung der sozialräumlichen Bedingungen auf dem Weg zu einer inklusiven Gesellschaft aktiv mit. Sie geht offensiv Problemlösungen an, z. B. bei übergreifenden

Themen wie der Zusammenarbeit mit Betreuungsstellen oder Übergängen zwischen den Sektoren.

Sie arbeitet aktiv und offen mit Krisentelefonen, kommunalen Beschwerdestellen und Verbraucherberatungsstellen zusammen, informiert diese über eigene Aktivitäten des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses und trifft Absprachen zum Umgang mit Beschwerden und Fehlern.

Mit den Aufsichtsbehörden (z. B. Gesundheitsamt, Heimaufsicht, Medizinischer Dienst der Krankenkassen, Prüfern der Kostenträger) arbeitet die AWO konstruktiv zusammen. Festgestellte Verbesserungsbedarfe, die sich aus Prüfergebnissen ableiten lassen, werden in den Verbesserungsprozess übernommen.

Verabschiedet vom Bundesausschuss der Arbeiterwohlfahrt am 12./13. Juni 2015 in Berlin.

