

# Leitfaden der Betreuung

## Im ARCHE Zentrum

	Seite
1. Der Weg zur Betreuung	2
2. Im ARCHE Zentrum gibt es zwei Arbeitsbereiche: Dienstleistung und Betreuung.	4
3. Was für Betreuung gibt es im ARCHE Zentrum? Rahmenbetreuung und Bezugsbetreuung.	5
4. Was soll Betreuung leisten? Unterstützen und vernetzen.	7
5. Was für Aufgaben haben die verschiedenen Betreuer? - Hilfeplanung, Bezugsbetreuung, Basishilfen, Rahmenbetreuung, Gene- sungsbegleitung, Leitung	12
6. Was heißt Präsenzbetreuung?	17
7. Wie wird auf Veränderungen und Neues reagiert?	19
8. Und wie sind wichtige Abläufe geregelt?	19
<b>Nachwort</b> zur Verwendung des Leitfadens	20

Diese Information erscheint seit 2012 und ist seitdem laufend an Veränderungen angepasst worden. Das betrifft seit 2020 insbesondere die Neuerungen durch das BTHG. Es gilt immer nur die jüngste Fassung. Kopien und ausgedruckte Versionen sind nur eine begrenzte Zeit zuverlässig. Stand: 03.09.2021

# 1. Der Weg zur Betreuung

---

Die Angebote der Diakonie Arche mit den drei Standorten: ARCHE Zentrum, ARCHE Süd und ARCHE Cux, gehören zur "Eingliederungshilfe" für **psychisch kranke erwachsene Menschen**<sup>1</sup>.

Wir nennen unsere Tätigkeiten: "sozialpsychiatrische Hilfen". Denn es geht uns um die Verbesserung des Sozialen, des Miteinanders von Menschen. Um das gesamte Leben in der Gemeinschaft und der Gesellschaft. Und zwar vor dem Hintergrund von psychiatrischen Erkrankungen und Beeinträchtigungen.

Es handelt sich bei unseren Hilfen in erster Linie um Wohnbetreuung. Dazu kommen aber zum Beispiel auch Hilfen für die Tagesstruktur und die Freizeitgestaltung.

Das Ziel ist die "Eingliederung" in ein selbstbestimmtes Leben innerhalb der Gesellschaft. Dieses Ziel haben alle Menschen zu allen Zeiten. Wie weit diese Eingliederung gehen soll, kann dabei aber für jeden Menschen ganz unterschiedlich sein.

Psychisch Kranke sind nicht in jedem Fall auf professionelle Hilfe angewiesen. Manche leiden zwar an ihrer Krankheit, kommen aber trotzdem in ihrem Leben und ihrem Alltag zurecht. Manche kommen allein klar. Andere haben Angehörige, Freunde oder Nachbarn, die ihnen zur Seite stehen und so das Leben erleichtern.

Andere Menschen sind aber so schwer krank und beeinträchtigt, dass sie den Wunsch nach professioneller Betreuung haben. Diese wird von Einrichtungen wie zum Beispiel der ARCHE angeboten. Zu uns kommen in erster Linie Menschen, die sehr stark an ihrer Erkrankung leiden. Und zwar über einen langen Zeitraum, sodass von einer **seelischen Behinderung**<sup>2</sup> gesprochen werden kann.

Hilfe durch geschulte Mitarbeiter einer Einrichtung kostet natürlich viel Geld. Kaum irgendein psychisch kranker Mensch hat selbst so viel Geld. Daher ist der Antrag auf Eingliederungshilfe beim zuständigen Amt der übliche Weg, zu einer solchen Betreuung zu gelangen. In Bremerhaven ist das zuständige Amt für die Eingliederungshilfe: das Sozialamt. Im folgenden Text wird somit das Sozialamt stellvertretend für den Begriff „zuständiges Amt für die Eingliederungshilfe“ verwendet.

Das **Sozialamt** bearbeitet den Antrag und beauftragt das **Gesundheitsamt** mit einer fachlichen Begutachtung. Denn der Hilfebedarf muss erst festgestellt werden. Immer am Anfang, und dann auch später wieder in bestimmten Abständen.

Wenn der Antrag vom Sozialamt genehmigt ist, übernimmt das Sozialamt die notwendigen Kosten und wird damit zum „Leistungsträger“ für den Anspruch des hilfeschuchenden Menschen. Dieser kann nun unter verschiedenen Anbietern der Hilfe wählen. Für Bremerhaven und das Cuxland ist die ARCHE einer dieser Anbieter.

Man kann die ARCHE auch vor der Genehmigung der Hilfe schon direkt um Rat fragen. Wir vermitteln zu allen wichtigen Stellen, informieren über den nächsten sinnvollen Schritt, zum Beispiel den Kontakt zum Sozialamt oder zum Gesundheitsamt.

---

<sup>1</sup> Die zugrundeliegenden gesetzlichen Vorgaben stehen im 9. Sozialgesetzbuch: §§ 113 und 78 SGB IX.

<sup>2</sup> Die Definition für Behinderung steht ebenfalls im 9. Sozialgesetzbuch: § 2 SGB IX. Es geht um „Menschen..., die... - Beeinträchtigungen haben, die sie... an der gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate hindern können.“

Über die Angebote der ARCHE informieren wir gern jederzeit in einem persönlichen Gespräch. Dies kann vor Ort in der ARCHE geschehen. Oder auch beim Hilfesuchenden zuhause oder zum Beispiel in der **Klinik**. Denn oft geht dem Wunsch nach Betreuung eine psychotische Krise voraus, die zu einem längeren Krankenhausaufenthalt führt.

Informationen über uns, unsere Arbeit und Kontaktmöglichkeiten stehen auch im Internet:

[www.diakonie-bhv.de](http://www.diakonie-bhv.de) → Unsere Angebote → psychisch erkrankte Menschen → ARCHE - Sozialpsychiatrische Hilfen.

Eine wirksame Hilfevereinbarung kommt dann zustande, wenn drei Voraussetzungen erfüllt sind:

1. Der psychisch kranke Mensch entscheidet sich für die Hilfe durch die ARCHE.
2. Er hat eine gültige Kostenübernahme vom Sozialamt oder eine entsprechende finanzielle Ausstattung.
3. Die ARCHE sieht sich selbst in der Lage, die nötige Hilfe für den hilfesuchenden Menschen in guter Qualität zu leisten.

Die Betreuung wird so lange fortgeführt, bis mindestens eine der drei Voraussetzungen weggefallen ist. Dann wird die Hilfevereinbarung von einer Seite gekündigt oder im Einvernehmen zwischen den Beteiligten aufgelöst.

Im Bereich der Wohnbetreuung wird unterschieden, ob die Hilfe in der eigenen Wohnung des Antragstellers erbracht werden soll. Das nennen wir **Ambulant Betreutes Wohnen**. Oder in einer **Besonderen Wohnform**, das meint bei uns: in einem Apartment oder einer Wohngruppe im ARCHE Zentrum. In der Besonderen Wohnform (BWF) nehmen wir in erster Linie Menschen auf, die einen deutlich vereinfachten (barrierearmen) Kontakt zu Mitbewohnern und dem Personal benötigen. In einer eigenen Wohnung würden diese Menschen vermutlich zu viel Angst vor dem Umfeld oder deutlich zu wenig entlastende Ansprache erleben.

Weitere Einzelheiten sind so vielfältig, dass sie in einem persönlichen, individuellen Hilfeplan geregelt werden. Im Land Bremen, und somit auch in Bremerhaven heißt dieser Plan: **Bremer Hilfeplan**, abgekürzt: BHP.

Die Menschen, die von uns betreut werden wollen, nennen wir in der ARCHE: **Klienten**. Die pädagogischen Mitarbeiter nennen wir: **Betreuer**.

Die ARCHE-Betreuer sind nicht zu verwechseln mit den rechtlichen, gesetzlichen Betreuern, die auf Antrag vom Amtsgericht bestimmt werden und juristisch stellvertretend für die Klienten handeln können.

Die ARCHE-Betreuer haben solche juristischen Funktionen nicht. Sondern sie begleiten die Klienten in ihrem praktischen Lebensalltag.

Weiter unten (ab Kapitel 4.) stellen wir einige wichtige Merkmale der Betreuung im ARCHE Zentrum vor. Sie haben für die gesamte Betreuung im ARCHE Zentrum Gültigkeit. Und zwar unabhängig von den Besonderheiten der einzelnen individuellen Hilfepläne.

Zunächst aber werfen wir jetzt einen kurzen Blick auf die grundsätzliche Arbeitsteilung des Personals im ARCHE Zentrum.

## 2. Im ARCHE Zentrum gibt es zwei Arbeitsbereiche:

<b>1. Dienstleistung</b>	<b>2. Betreuung</b>
Und diese Aufgaben gehören zu den Bereichen:	
<u>Dienstleistung (DL):</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verwaltungsaufgaben (Klienten-Verwaltung, Schlüssel, Büromaterial, Listen, Rechnungen, Post etc.)</li> <li>○ Tagesstrukturierende Hilfen, Cafeteria, Arbeitstraining</li> <li>○ Haustechnik mit Reparaturen und Renovierungen</li> <li>○ Umzugshilfen</li> <li>○ Fahrzeuge</li> <li>○ Reinigung (nicht klientenbezogen)</li> <li>○ Nachtbereitschaft</li> <li>○ Medikamentenvergabe, Teil 1</li> </ul>	<u>Betreuung:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bezugsbetreuung</li> <li>○ Basishilfen = hauswirtschaftliche und lebenspraktische Hilfen</li> <li>○ Freizeitgruppen und Aktionen</li> <li>○ Individuelle Wohnraumgestaltung</li> <li>○ Organisation von Aus- und Umzügen</li> <li>○ Aufnahmeverfahren</li> <li>○ Berichtswesen und Hilfeplanung</li> <li>○ Wochenend- u. Feiertags-Betreuung</li> <li>○ Einzelfallbetreuungen</li> <li>○ Präsenzbetreuung</li> <li>○ Medikamentenvergabe, Teil 2</li> <li>○ Medikamentendienst: Organisation und Weiterentwicklung</li> </ul>
<p>Freizeitgruppen, Fahrten, Feste werden von Mitarbeitern beider Arbeitsbereiche angeboten.</p> <p>Die Mitarbeiter im ARCHE Zentrum gehören in der Regel nur zu einem der beiden Arbeitsbereiche. Einige werden allerdings in beiden Bereichen eingesetzt, wenn sich das für die Aufgaben und für sie selbst anbietet, und wenn alle Beteiligten einverstanden sind.</p> <p>Beide Arbeitsbereiche haben eine eigene Leitung. Die Leitungen arbeiten aber so eng zusammen, dass alle Mitarbeiter sich mit ihren Anliegen an beide wenden können. Die Leitungen sind daher selbstverständlich auch ihre gegenseitige Abwesenheitsvertretung.</p>	

Im Folgenden geht es hauptsächlich um den Arbeitsbereich Betreuung. Aber es wird nicht auf alle Aufgabenbereiche eingegangen, zum Beispiel nicht auf die außerordentlich wichtige und umfangreiche Aufgabe des Medikamentendienstes. Oder die besonderen Anforderungen und Ziele im Bereich der Wochenendbetreuung. Oder unsere vielfältigen Aktionen. Auf Fundorte für diese Fragen sind im Kapitel 7 und im Nachwort einige Hinweise zu finden.

Vielmehr geht es in diesem Leitfaden um die Einführung in die allgemeinen und grundlegenden Ideen und Strukturen unserer Arbeit.

## 3. Was für Betreuung gibt es im ARCHE Zentrum?

---

Es gibt zwei unterschiedliche Formen, wie wir uns um unsere Klienten kümmern: Rahmenbetreuung und Bezugsbetreuung.

### 3.1 Rahmenbetreuung

Es ist immer mindestens ein Mitarbeiter im Haus, meistens aber mehrere. Das gilt für alle 365 Tage im Jahr und 24 Stunden täglich. Als Klient kann man ohne Verabredung zu den Mitarbeitern hingehen und sein Anliegen vortragen, oder einfach nur Kontakt aufnehmen. Es sind oft verschiedene und wechselnde Mitarbeiter. Sie kommen aus beiden Arbeitsbereichen, und sie sind für alle Klienten da. An etlichen Stellen im Haus gibt es Orte für diese Art von Betreuung: die Cafeteria, die Büros, die Halle und den Fernsehraum, im Sommer die Terrasse und den Garten. Zur Rahmenbetreuung gehören besonders auch der Präsenzdienst und der Wochenend- und Feiertagsdienst.

### 3.2 Bezugsbetreuung

Jeder Klient bekommt einen Betreuer als ganz besonderen Ansprechpartner für sich. Für die persönlichen festen Verabredungen. Damit jemand verlässlich Zeit für ihn ganz allein hat. Um Kummer und Wünsche äußern zu können. Damit der eigene Plan vom Leben auch vorankommt. Und jemand da ist, der sich in besonderer Weise dafür einsetzt.

Manche Klienten haben sogar zwei Bezugsbetreuer. Aber nur die, die ganz außergewöhnlich viel persönliche Zuwendung und Hilfe benötigen. Zur Bezugsbetreuung gehören auch die Basishilfen. Siehe hierzu weiter unten. → 5.2 und 5.3

- **Rahmenbetreuung** ist **immer** da. Aber sie kann sich nicht ganz so persönlich um die Klienten kümmern wie die Bezugsbetreuung.
- **Bezugsbetreuung** kümmert sich besonders **persönlich** um ihre Klienten. Aber sie ist nicht immer da, sondern nur zu verabredeten Zeiten.

### 3.3 Das Betreuungssystem

Eine Betreuungs-Woche im ARCHE Zentrum kann man sich vorstellen wie ein Bild mit einem zweifachen Rahmen (oder Passepartout).

- Außen herum: die Betreuung durch die Nachtbereitschaft und den Wochenenddienst.
- Innerhalb der Woche: die Betreuung von 7 bis 20 Uhr durch die offenen Büros, die Cafeteria und den Präsenzdienst.
- Ganz in der Mitte befindet sich die **Bezugsbetreuung**. Sie wird in der üblichen Zeit der Arbeitswoche geleistet und von den anderen Betreuungsformen eingerahmt.

## Das Betreuungssystem im ARCHE Zentrum

– Anlaufstellen für Betreuung in einer vereinfachten 9-Tage-Ansicht –



## Beispiel für einen Zwei-Wochen-Plan einer Bezugsbetreuung

Die Betreuungskräfte werden in allen Bereichen eingesetzt, mit Ausnahme der Nachtbereitschaft (die bildet ein eigenes Team).

Woche 1	Mo 1	Di 1	Mi 1	Do 1	Fr 1	Sa 1	So 1
Vorgegebener fester Dienst	---	Präsenz 2 15:30-20:00	Dienstbesprechung 13:30-15:30	Frühpräsenz 7:00-9:30	Frei	Dienst in Abstimmung mit dem zugehörigen Wochenendteam. Das Team steht für sämtliche Abläufe. Abdeckung 7:00-20:00.	
Dienst in Eigenregie mit Terminen	BzB mit Zeitfenster 7:00-20:00	BzB mit Zeitfenster ??-15:30	BzB mit Zeitfenster um die DB herum	BzB mit Zeitfenster 9:30-??			
Woche 2	Mo 2	Di 2	Mi 2	Do 2	Fr 2	Sa 2	So 2
Vorgegebener fester Dienst	---	Präsenz 1 15:00-19:30	Dienstbesprechung 13:30-15:30	Frühpräsenz 7:00-9:30	Frei	Frei	
Dienst in Eigenregie mit Terminen	BzB mit Zeitfenster 7:00-20:00	BzB mit Zeitfenster ??-15:00	BzB mit Zeitfenster um die DB herum	BzB mit Zeitfenster 9:30-??			

## 4. Was soll Betreuung leisten? – Unterstützen und vernetzen

### 4.1 Unterstützen

**4.1.1 Beratung und Assistenz<sup>1</sup>:** Die Betreuer wollen den Klienten respektvoll helfen. Die Klienten wissen über ihre eigenen Wünsche und ihre Fähigkeiten selbst am besten Bescheid. Davon sind die Betreuer überzeugt. Daher hören sie genau hin und fragen immer wieder, was die Klienten selbst denken und was sie wollen. Was jemand gar nicht will, das wird auch kein anderer für ihn schaffen können. Also müssen die Klienten erst selbst herausfinden, was sie wollen. Und es dann mitteilen. Sie müssen es auch sich selbst sagen und alles Notwendige tun, damit ihre Wünsche Wirklichkeit werden können. Die Betreuer können den Klienten bei diesem Herausfinden ihrer eigenen Wünsche und Ziele zwar ein wenig behilflich sein. Aber die Klienten haben schon hier am Anfang eine ordentliche Portion **Eigenleistung** zu erbringen. Ebenso wie danach in der gesamten Zeit der Betreuung auch. Diese eigene Leistung ist durch andere Personen nur sehr schwer zu ersetzen und verdient immer wieder große Anerkennung.

- Die Klienten müssen sich selbst Mühe geben. Das ist ihre Verantwortung.

Die Verantwortung der Betreuer ist es, die Klienten bei ihren Anstrengungen zu unterstützen. Mit ihrem Wissen und mit ihrer Kraft. Und mit aufmunternden Worten. Mit viel Herz. Aber sie sollen nur das tun, was die Klienten gar nicht selbst tun können.

<sup>1</sup> Es handelt sich hier nur um einen eingeschränkten Assistenzbegriff. Gemeint ist mit Assistenz nämlich eigentlich ein hierarchisches Verhältnis zwischen dem „Klienten“ als Arbeitgeber und dem „Betreuer“ als Auftrag-/Arbeitnehmer. Zu einer solch verantwortungsvollen Rollenübernahme sind unsere Klienten in der Regel aber aufgrund ihrer Beeinträchtigungen nicht in der Lage. Trotzdem soll in Abstufungen dieses Ideal als Richtschnur dienen, worin für beide Seiten oft eine große Herausforderung besteht. Das Ziel ist die weitestgehende Selbstbestimmung und Eigenverantwortung der Klienten.

Manchmal reicht es ja, wenn jemand Mut macht.  
Manchmal muss jemand bei einer Arbeit auch mit anfassen.  
Manchmal den anderen wirklich oder durch eigenes Vormachen "bei der Hand nehmen".  
Manchmal muss jemand etwas sogar ganz für einen anderen tun.

So machen es auch die Betreuer. Sie wollen aber immer erreichen, dass die Klienten ganz viel selbst schaffen können. Weil das die Selbstachtung und damit die Würde des Menschen erhöht.

In der Fachwelt heißt die Tätigkeit der Betreuer: "Beratung und Assistenz". Das Begriffspaar umfasst zum einen die Unterstützung mit Gesprächen, also mit Worten, Gedanken und Gefühlen (mental und emotional), die dem Menschen Halt und Richtung (Orientierung) geben sollen. Und zum anderen umfasst es die praktisch handelnde Unterstützung. Assistenz heißt übersetzt *Beistand, Beistehen*. Und das sagt: es geht ums Helfen. Das kann man entweder durch tätiges Handanlegen erreichen. Oder zum Beispiel auch durch das Einlegen eines guten Wortes bei einem Nachbarn. Assistenz, Beistand, bedeutet darüber hinaus:

- Gleiche Augenhöhe von Klient und Betreuer, in gegenseitigem Respekt.
- Der Klient bestimmt die Richtung und das Tempo. Der Betreuer berät ihn hierbei.
- Der Klient selbst hat die Verantwortung für sein Leben. Er gibt Teile hiervon nur freiwillig, zeitweise und begrenzt an die Betreuer ab. Diese Anteile werden immer wieder ausgehandelt und aufgeschrieben.

Ein Ziel bleibt immer, dass der Klient die ganze Verantwortung in seinem Leben wieder selber übernimmt. Das wird auch in kleinen und kleinsten Teilschritten angestrebt. Die Betreuer unterstützen den Klienten hierbei und freuen sich mit ihm über die Erfolge. Gerade auch dann, wenn nur ein ganz kleiner Schritt geschafft wurde.

Hin und wieder gibt es unterschiedliche Einschätzungen darüber, ob der Klient eine Sache selbst verantworten oder sich den Vorgaben der Betreuer fügen soll. Das ist zum Beispiel bei der Verwendung des eigenen Geldes oder beim Thema Medikamente Nehmen öfter der Fall. Hier gilt dasselbe wie für die ganze Betreuungsvereinbarung: Der Klient wird auf Wunsch beraten, aber er entscheidet selbst. Ihm werden die möglichen Folgen seiner Entscheidung dargelegt. Er trägt die Folgen seiner Entscheidung.

Hat der Klient auch einen *rechtlichen* Betreuer, muss der allerdings in einigen ganz wichtigen Fragen zustimmen. Das soll den Klienten vor Entscheidungen schützen, die ihm unzumutbare Nachteile bringen könnten. Zum Beispiel eine erhebliche Verschlimmerung der Krankheitssymptome, finanzielle Not oder den ungewollten Verlust der Wohnbetreuung. Fast immer schaffen es Klient und ARCHE-Mitarbeiter aber miteinander, eine gute Lösung zu finden.

Hier noch einmal zur Erinnerung: die *pädagogischen* Mitarbeiter der ARCHE heißen Betreuer, sind aber *keine rechtlichen* oder gesetzlichen Betreuer. Sie bestimmen nicht, sondern sind für ihre Klienten Berater und unterstützende Begleiter im praktischen Lebensalltag.

Auch während dieser Unterstützung bei den Tätigkeiten im Alltag gibt es vielfach Bedarf an Beratung. So bei der Planung und Durchführung eines Lebensmitteleinkaufs oder Bekleidungskaufs. Einer Wohnraumreinigung. Eines Arztbesuchs oder der gesamten gesundheitlichen Vorsorgeplanung. Beim Ausfüllen eines Antrags und so weiter.

Manchmal haben die Klienten noch Schwierigkeiten herauszufinden, was sie wirklich wollen. Oder sie haben gerade gar keine Kraft, weil die Krankheit so stark ist. Dann geht alles vielleicht nicht so schnell, sondern braucht mehr Zeit. Die Klienten müssen erst zur Ruhe kom-



men. Dafür haben die Betreuer Verständnis. Sie schützen dann ihre Klienten vor allzu drängenden Anforderungen durch andere. Sie bleiben gedanklich an ihrer Seite und halten mit ihnen durch. Das Notwendigste im Alltag tun sie stellvertretend für sie. Soweit das gewünscht wird und auch geht.

**4.1.2 Beziehungsgestaltung und Krisenbewältigung:** Neben den tätigen Hilfen im Alltag sind Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung die wichtigsten Methoden der Betreuung. Die gut gestaltete Beziehung führt zum Vertrauen zwischen Klient und Betreuer. Und ermöglicht das gemeinsame Voranschreiten auf einem Weg, auch wenn dieser steinig oder schlammig wird. Wenn der Weg, in einer Krise, gegen den eigenen Plan verlassen wird. Aus Verzweiflung. Oder weil die Orientierung verloren ging. Wenn der Klient "aus der Bahn geworfen" wird und "neben der Spur" ist: dann versucht Betreuung, ihn wieder auf seinen Weg, auf die Spur zu bringen. Aber auch dann schon, wenn der Klient emotional ins Straucheln kommt, oder wenn sich seine Wahrnehmung zu verändern scheint. Dann braucht es die Intensivform von Beratung, unter Einsatz des gewachsenen Vertrauens.

Betreuung versucht, den Klienten **in die Mitte** zu holen, und ihn dort zu halten. Weg von den Extremen, wie oben (manisch) oder unten (depressiv), oder eben "neben der Spur". Dabei begibt sich der Betreuer selbst fast nie neben die Spur<sup>1</sup>, hin zur Psychose oder Depression des Klienten. Sondern bleibt auf dem Weg, der mit dem Klienten verabredet war, und der in die Gemeinschaft führt. Gibt so Orientierung, und holt den Klienten nach Möglichkeit auf die Spur zurück.

Er erreicht ihn mit Worten. Und sozusagen mit ausgestreckten Armen. Von der Mitte aus. Eine Methode hierfür nennt die Fachsprache:

**4.1.3 Entlastende und Stützende Gespräche:** Sie gehören zu den grundlegenden Leistungen der Betreuung. Und sie werden häufig im Alltag angefragt und genutzt. Hierin geht es oftmals genau um das gemeinsame Finden der Mitte. Der Betreuer versucht, dem Klienten in diese Mitte, auf die Spur zu helfen oder bei einem Schwanken festzuhalten. Er bietet dann ein **Gegengewicht** gegen die negativen Gefühle und Kräfte:

- Bei Angst oder Panik: Sicherheit geben, beruhigen; ablenken.
- Bei Aufregung oder Zorn: beruhigen; Vernunftargumente anbieten.
- Bei Trauer oder Traurigkeit: Trösten; Verständnis, Anteilnahme äußern; aufmuntern, wenn das angemessen erscheint.
- Bei depressiver Verstimmung ("alles ist schlecht"): das Gute hervorheben.
- Bei Sich-Verlieren in die Psychose hinein: ins Hier und Jetzt und So holen.
- Bei ausgeprägter Teilnahmslosigkeit: Anregung für Emotion schaffen.

Alle diese Situationen verlangen zudem oft nach einer unterstützenden medikamentösen Therapie. In manchen Lagen ist ohne Medikamente oft gar nichts mehr zu bewegen. Dann geht es häufig gerade darum, die Annahme von medizinischer Behandlung zu bewirken. Manchmal allerdings wird der Bedarf an Psychopharmaka durch ein gutes Gespräch in einem gesicherten Vertrauensverhältnis vermindert oder sogar beseitigt. Immer aber kann das Gespräch mit einer vertrauten und vertrauenswürdigen Bezugsperson für den Klienten eine Verbesserung des Befindens erreichen.

---

<sup>1</sup> Das betrifft die Spur im übertragenen Sinn, nicht im konkreten räumlichen. Denn ein Betreuer kann im Ausnahmefall schon mal weit fahren, um einen Klienten zurückzuholen, der sich in die konkrete Ferne wie zum Beispiel eine fremde Stadt verirrt hat. Nur in der mentalen Ferne, wie sie in der Psychose erscheint, wird der Klient manchmal unerreichbar für Betreuung. Dann hilft nur eine Behandlung mit "Tabletten und Therapie", die der Betreuer nicht durchführen kann und darf. Eine solche Situation führt oft zu einer stationären Akut-Behandlung im psychiatrischen Fachkrankenhaus.

## 4.2 Vernetzen

Menschen sind auf andere Menschen angewiesen.

Stärke entsteht durch Gemeinschaft.

Menschen wollen dazugehören.

Das eine bekommt man hier, das andere dort.

An den verschiedensten Stellen in der Gesellschaft kann es Anknüpfungspunkte geben für Kontakt und Beziehung. Familie, Nachbarschaft, Arbeitskollegen, Vereine, Freunde und so weiter.

- Die nützliche und sinnvolle Verbindung all dieser Anknüpfungspunkte nennt man Vernetzung oder auch **Netzwerk**.

Auch schon im ARCHE Zentrum selbst gibt es die Verbindung von Hilfen zu einem kleinen Netzwerk.

- Es gibt die Bezugsbetreuer und die Basishelfer.
- Es gibt Mitarbeiter in den Büros, in der Cafeteria, in der Präsenz.
- Es gibt den Hausmeister und die Verwaltung.
- Es gibt die Hilfeplanung und die Leitung.

Alle diese Mitarbeiter weben und wirken an der Hilfe mit. Die Menschen, die vom ARCHE Zentrum betreut werden, können von allen diesen Mitarbeitern Unterstützung bekommen.

Darüber hinaus bemühen sich die Betreuer, mit den Klienten zusammen die Kontakte zu deren Angehörigen und zum Umfeld zu pflegen und zu verbessern. Wenn die Klienten das wollen. Das gehört auch zur Vernetzung der Klienten. Ebenso wie die Kontakte und Absprachen mit den Fachärzten und den verschiedenen beteiligten Ämtern.

Die stärkere und bessere Einbindung der Klienten in ihr eigenes persönliches Umfeld ist sogar einer der wichtigsten Bestandteile in der Betreuung. Ganz besonders in die eigene Familie, aber auch Freunde und Nachbarschaft. Dieser Gesichtspunkt wird in neuerer Zeit mehr und mehr in den Vordergrund gerückt.

Einzelne Klienten haben gar kein eigenes Umfeld mehr. Und einige von ihnen wollen oder können auch in ihrer jeweiligen Situation keines aufbauen. In solchen Fällen tritt das ARCHE Zentrum für kürzere, manchmal auch längere Zeit ersatzweise an die Stelle eines gewachsenen Umfeldes. Dann kann es so etwas wie ein Zuhause und sehr befristet sogar eine kleine Welt für diese Menschen werden. Das ist nicht die beste Lösung, aber ein ARCHE-Zuhause ist immerhin besser als gar kein Zuhause. Und mit der Namengebung "ARCHE" ist ja der Zufluchtsgedanke immer auch schon verbunden gewesen.

Die ARCHE verknüpft alle eigenen Hilfsangebote miteinander und vernetzt sich auch nach außen so stark wie nur möglich. Dazu gehört die Zusammenarbeit mit anderen Fachkräften und Fachbereichen innerhalb und außerhalb der Diakonie. Die ebenfalls viel leisten können. Um die Möglichkeiten für die Hilfen im Ganzen zu erweitern und zu verbessern.

- Mit Anbietern für ambulante Pflege, zur Übernahme pflegerischer Aufgaben, bei Bedarf und in geringem Umfang.
- Mit den Ämtern sowie den anderen Wohn- und Betreuungseinrichtungen im Einzugsbereich. Für Beratung, Abstimmung und auch Zusammenarbeit.
- Im Ausnahmefall sogar mit Einzelpersonen: Für die Betreuung von Klienten, die einen ganz besonderen oder ungewöhnlich umfangreichen Hilfebedarf haben.

Zwei wichtige Begriffe in der Abstimmung der Betreuungsarbeit sind: **Verhandeln** statt Be-handeln! und **Transparenz**.

**4.2.1 Verhandeln:** Der Klient soll die bestmögliche Hilfe bekommen. Das kann nur gelin-gen, wenn alle, die etwas beitragen können, voneinander wissen. Und mit diesem Wissen Rücksicht aufeinander nehmen. Dazu ist es notwendig, dass sie sich erst einmal gegenseitig informieren. Aber darüber hinaus müssen sie miteinander beraten und verhandeln. Und zwar möglichst immer mit Beteiligung des Klienten.

Beim Klienten selbst fängt dies an. Schon mit einem einzigen Betreuer muss es ein Verhan-deln geben, um herauszufinden: Was soll getan werden? In welcher Reihenfolge? Wie schnell? Und so weiter. Das ist manchmal mühselig. Aber es lohnt sich am Ende.

Weitere Personen beteiligen sich an der Hilfe. Auch mit ihnen muss man verhandeln: Wer tut was zuerst? Mit wem zusammen? Was kann mal warten, was nicht? Und so weiter.

Überall müssen Abstimmungen getroffen werden. Sonst gibt es schnell gegenseitige Behin-derungen, Enttäuschungen und Frustrationen. Die Hilfe im ARCHE Zentrum ist wie ein Lebe-wesen: alles hängt zusammen und muss aufeinander abgestimmt werden. Wenn das sehr gut gelingt, dann ist das Ergebnis Gesundheit und Wohlbefinden.

**4.2.1 Transparenz:** Es ist also für das Gelingen der Hilfe wichtig, dass alle Mitarbeiter sich gegenseitig darüber informieren, was sie mit den Klienten besprochen haben. Was sie mit ihnen planen. Was sie sich denken. Dieses Informieren gehört zur Kommunikation. Und das Ergebnis soll sein, dass alle Verabredungen und Handlungen erkennbar und durchschaubar werden. Das nennt man: Transparenz.

- Dafür nutzen wir die schriftliche Dokumentation und die Dienstbesprechungen.
- Und das persönliche Gespräch zwischen den Mitarbeitern.
- Der Hilfeplan nennt die Betreuungsziele.
- Der Aktionsplan gehört mit zum Hilfeplan. Im Aktionsplan sollen alle regelmäßigen Termine stehen. Und ebenso die grundsätzlichen Absprachen mit dem Klienten.

Dann kann jeder Mitarbeiter wissen, welche Verabredungen ein Klient hat. Damit er ihn auch dabei unterstützen kann, seine Verabredungen mit anderen Menschen einzuhalten. Denn bei den vielen Terminen und Angeboten kann man schon mal die Übersicht verlieren. Oder der Klient vergisst auch mal einen Termin, weil er mit seinem Betreuer gerade so sehr beschäf-tigt ist.

Damit das nicht so oft passiert, versuchen die Mitarbeiter sich genau über die Termine des Klienten zu informieren. Denn dann können sie ihn im Ablauf seiner Woche viel besser un-terstützen. Das tun sie natürlich nur, wenn der Klient es ihnen auch gestattet.

Außerdem können die Betreuer dem Klienten passendere Angebote machen, wenn sie wis-sen, was der Klient schon macht und welche Angebote es noch gibt. Erst so können Klient und viele Mitarbeiter zusammen für den besten Aktionsplan sorgen, der in der ARCHE mög-lich ist.

Ein weiterer Vorteil der Vernetzung und der Transparenz ist es, dass der Klient von vielen Mitarbeitern nicht viele unterschiedliche Informationen bekommt. Sondern immer die glei-chen zuverlässigen. Das gibt Sicherheit. Dies ist besonders wichtig, wenn die Symptome der psychischen Erkrankung schon für genügend Verwirrung sorgen.

## 5. Was für Aufgaben haben die verschiedenen Betreuer?

Es handelt sich hier nicht um Arbeitsplatzbeschreibungen. Sondern nur um einige grundlegende Darstellungen und Unterscheidungen der Rollen, die unsere Mitarbeiter übernehmen können. Rollen in Beziehung zu unseren Klienten und zu unserem Gesamtangebot. Ein Mitarbeiter kann dabei durchaus wechselnde Rollen übernehmen, manche sogar gleichzeitig. Dann hat er mal diesen, mal jenen "Hut auf".

1. Hilfeplanung / 2. Bezugsbetreuung / 3. Basishilfen / 4. Rahmenbetreuung / 5. Genealogiebegleitung / 6. Leitung

### **5.1 Hilfeplanung**

Die Hilfeplanung vertritt die ARCHE nach innen und außen. Sie steht beispielsweise zur Verfügung für:

- Informationsgespräche mit Menschen, die keinen Vertrag mit der ARCHE haben, aber Hilfe für sich oder einen anderen suchen oder auch nur unverbindlich etwas über die ARCHE erfahren wollen.
- Konkrete Vorbereitungsgespräche für Betreuungsvereinbarungen und -verträge.

Die Hauptaufgabe der Hilfeplanung besteht in der Mitarbeit am Bremer Hilfeplan (BHP). An der Erstellung und Fortschreibung. Für alle unsere Klienten. Das bedeutet Informationsaustausch mit Ämtern und Fachgremien außerhalb der ARCHE. Im Auftrag der ARCHE und für unsere Klienten. Dazu gehören:

- Berichtswesen: Entwicklungs- und Verlaufsberichte für alle unsere Klienten
- Teilnahme an Begutachtungen unserer Klienten
- Teilnahme an Fallbesprechungen für unsere Klienten

Innerhalb der ARCHE unterstützt die Hilfeplanung alle Klienten und ihre Bezugsbetreuer.

- Zu Beginn eines Planungs- und Bewilligungszeitraums: Erstellung und Fortschreibung des Aktionsplans, mit den Daten aus der letzten Begutachtung, zum Beispiel Laufzeit der Kostenbewilligung, Ziele und Betreuungsumfang

Die drei üblichen Schritte von der Planung bis zur Hilfe im Alltag sind: 1. Gesamtplankonferenz oder auch einfache Entscheidung der Sachbearbeitung im Sozialamt → 2. Hilfeplan mit Zielvereinbarungen vom Sozialamt → 3. Aktionsplan zur Umsetzung des Hilfeplans in der ARCHE.

- Zum Ende eines Bewilligungszeitraums, wenn der Klient die Weitergewährung der Hilfe beantragt hat: Gespräch mit dem Klienten und seinem Bezugsbetreuer über den Verlauf der bisherigen Hilfe und den Bedarf an weiteren Hilfen.
- Mit den Informationen aus dem Gespräch und der Verlaufsdocumentation erstellt die Hilfeplanung den Verlaufsbericht für das Sozialamt. Der Antrag des Klienten, dieser Bericht und das folgende Begutachtungsgespräch im Gesundheitsamt sind die Grundlagen für die weitere Genehmigung der Hilfe durch das Sozialamt.

Die Hilfeplanung leistet auch einen sogenannten Sozialdienst zur Entlastung der Bezugsbetreuer. Sie übernimmt Arbeiten, die in der Betreuung anfallen, aber zur Verwaltung gehören. An der die Klienten nicht beteiligt sein wollen. Hierzu gehört zum Beispiel der Schriftverkehr mit Ämtern und Krankenkassen. So können sich die Bezugsbetreuer mehr um die direkte Klientenarbeit kümmern. Genauer ist in einem speziellen Hilfeplan-Ordner nachzulesen.

## 5.2 Bezugsbetreuung

Jeder von der ARCHE betreute Klient erhält zuverlässig eine feste Bezugsbetreuung. Und für Abwesenheiten dieser Betreuung eine ebenfalls feste Vertretungsperson. Unsere Bezugsbetreuer sind Fachkräfte. Sie verfügen über unterschiedliche Ausbildungen, wie sie in der Sozialpsychiatrie üblich und anerkannt sind. Aus den Bereichen Ergotherapie, Pädagogik, Pflege, Psychologie und Soziale Arbeit. Bezugsbetreuung bedeutet, unter anderem, emotionale Betreuung in Einzelzuwendung. Innerhalb des Betreuungssystems der ARCHE ist der Bezugsbetreuer im Normalfall die wichtigste professionelle Bezugsperson für den Klienten.

Die Bezugsbetreuung hat mit dem Klienten zusammen die Verantwortung für die Verfolgung der Ziele ihres Klienten. Diese Verantwortung kann sie aber nur haben in Verbindung mit einer Entscheidungsvollmacht:

Die Bezugsbetreuung bestimmt zusammen mit ihrem Klienten, welche Maßnahmen verabredet werden, um die Ziele zu erreichen. Die anderen Betreuer bestimmen dies nicht.

Andersherum gibt es Voraussetzungen und Bedingungen für diese Entscheidungshoheit:

- Die Bezugsbetreuung verpflichtet sich zum Versuch, die durch den Hilfeplan vorgegebenen Ziele möglichst wirksam und sparsam (= effizient) zu erreichen.
- Sie lässt zu, dass Leitung und Kollegen diese Zielerreichung laufend freundlich und wertschätzend überprüfen (= Controlling). Das bedeutet 1. die fortlaufende Beobachtung und Begleitung der Betreuung im Alltagsgeschehen der ARCHE, und 2. die Beratung in Fallgesprächen innerhalb der Dienstbesprechungen.
- Weder Klient noch Bezugsbetreuung sind verpflichtet, die gesteckten Ziele zu erreichen. Der Erfolg der Betreuung bemisst sich nicht danach, ob die Ziele erreicht wurden. Aber sie müssen angestrebt werden.
- Falls die Ziele nicht oder zu wenig erreicht werden, was ja häufig vorkommt, muss die Bezugsbetreuung Beratung zulassen. Und Vorschläge annehmen, die von ihren eigenen Vorstellungen möglicherweise abweichen. – Welche Maßnahme greift oder nicht, welche besser ist, wird ja im Kollegenkreis oft gegensätzlich diskutiert.

Die Bezugsbetreuung benennt also nach den Beratungen und den Verhandlungen mit dem Klienten die Maßnahmen für den Aktionsplan (AP). Im AP sind sie dann nachzulesen. So können alle Beteiligten wissen, was in der Woche getan werden soll, und mit welchem Ziel. Vertretung der Bezugsbetreuung fällt so leichter, weil die Vertretungsperson sich in einem guten AP eine schnelle Orientierung verschaffen und diese mit dem Klienten abgleichen kann.

Die Bezugsbetreuung legt ihr Handeln gegenüber ihrem Klienten offen, und ebenso gegenüber dem Team und der Leitung. Transparenz über die Tätigkeiten entsteht hauptsächlich durch den Aktionsplan und die Verlaufsdocumentation im Computer, also im EDV-Netzwerk. Aber auch durch die Beobachtung der Kollegen und durch Leitung sowie Fallbesprechungen im Team.

In besonderen Betreuungsfällen gibt es die Aufteilung einer Bezugsbetreuung auf zwei Betreuer. Das nennen wir: Co-Betreuung. In diesen Fällen sind beide Bezugsbetreuer in gleicher Weise verantwortlich für die Maßnahmen. Natürlich immer mit dem Klienten zusammen. Ebenso sind sie gemeinsam verpflichtet, die Bedingungen einzuhalten, auch gegenüber einander. Das bedeutet gleiche Augenhöhe der zwei Co-Betreuer.

### 5.3 Basishilfen

Mit Basishilfen meinen wir im ARCHE Zentrum bestimmte Teile des gesamten Hilfen-Angebotes. Es geht dabei um die grundlegenden und unverzichtbaren Anteile des eigenen Lebens. Sie betreffen die Sorge für den eigenen Körper und die direkte, sozusagen ebenfalls körperliche (sachenbezogene, materielle) Lebens-Umgebung. Im Blick sind die Bereiche:

- Ernährung und Lebensmittel
- Körperliche (somatische) Gesundheit und Vorsorge
- Körperpflege
- Bekleidung und Wäsche
- Wohnraum und Umfeld

Basishilfen sollen helfen, wenn der Klient Fähigkeiten (Kompetenzen) in diesen Bereichen verloren oder nie erlangt hat. In der Regel sind Basishilfen individuelle Hilfen und gehören zur Bezugsbetreuung. Grundsätzlich ist jeder Bezugsbetreuer gleichzeitig auch Basishelfer. Denn er unterstützt seine Klienten selbstverständlich in allen Bereichen der Wohnbetreuung. In vielen Fällen ist aber, im Zusammenhang der Hilfeplanbesprechungen, ein hoher Gesamthilfebedarf verhandelt worden. Oft wird hierin auch ein hoher Bedarf an Basishilfen festgestellt. In solchen Fällen kann dem Bezugsbetreuer eine zweite Person als Basishelfer zur Seite gestellt werden. Das gilt dann immer für eine bestimmte Zeit und einen bestimmten Umfang. Voraussetzung, wie gesagt: hoher Hilfebedarf und darin hoher Basisanteil.

Bei einer solchen Unterstützung der Bezugsbetreuung durch Basishilfen müssen im Normalfall andere Maßstäbe angelegt werden als bei der Co-Betreuung durch zwei Bezugsbetreuer (siehe oben: 5.2 am Ende). Der unterstützende Basishelfer hat eine abgemilderte Verantwortung. Andersherum soll der Bezugsbetreuer zwar Tätigkeiten (Arbeitsmenge) an den Basishelfer abgeben, behält aber letztlich die Verantwortung. War die Maßnahme, Basishilfen gesondert zu installieren, zielführend oder nicht? Wird beim Controlling der Zielerreichung daher immer auch zu bewerten sein.

Inwieweit geht der Basishelfer über seine engeren Grenzen der Hilfen-Ausführung hinaus doch auch in die Planung derselben? Das wird von der Absprache mit dem Bezugsbetreuer abhängen müssen. Und vom Vertrauensverhältnis der beteiligten Personen. Erfahrungsgemäß wird ein Basishelfer den übernommenen Anteil an der Betreuung in größerer Verantwortungsbearbeitung, als seiner Verpflichtung entspricht. Aber dies entbindet den Bezugsbetreuer nicht von seiner eigenen Verantwortung: die Maßnahmen im Gesamtzusammenhang der Hilfen einzuschätzen. Und im Zweifel muss er selbst in die Ausführung gehen. Dies gilt ja ohnehin auch bei der Vertretung für die Basishilfen, die nicht gesondert gestellt wird.

Der Bezugsbetreuer hat die Verpflichtung, dem Basishelfer unterstützende Hinweise zu geben, umgekehrt natürlich ebenso. Was die persönlichen Besonderheiten des Klienten und seinen Hilfebedarf betrifft. Das bedeutet auch: die Unterstützung durch Basishelfer macht nur Sinn in einem sicheren Vertrauensverhältnis zwischen den beteiligten Personen.

Die Kooperation zwischen Bezugsbetreuung und Basishilfen kann bei entsprechendem Bedarf auch zur zeitweisen Bildung eines kleinen Spezial-Teams führen, in dem für einige bestimmte Klienten eine gesonderte Form der Hilfenbringung geplant und erbracht wird. Grundlage hierfür ist in der Regel ein Bedarf an bis zu täglichen Besuchen in der eigenen Häuslichkeit der Klienten, wodurch eine Grundstabilität sowohl in der Psyche als auch der eigenen Körperpflege und Haushaltsführung aufrechterhalten oder wiederhergestellt werden soll.

## 5.4 Rahmenbetreuung

Rahmenbetreuung meint im ARCHE Zentrum das Gesamtangebot an Hilfen um die Bezugsbetreuung herum. Bezugsbetreuung erbringt in vielen Fällen die wichtigste Leistung für die individuelle Hilfe, aber sie wird umgeben von einem Netzwerk an grundlegenden und ergänzenden Hilfen und Angeboten. Bezugsbetreuung und Basishilfen werden von Einzelbetreuungspersonen geleistet, die individuell zugewiesen sind. Diese individuellen Hilfsmaßnahmen sind stark auf Terminabsprachen und zeitliche Begrenzung ausgerichtet. Sie werden eingebettet in ein umspannendes Geflecht an Hilfen rund um die Uhr und ums Jahr. An diesem Angebot sind alle Mitarbeiter im ARCHE Zentrum beteiligt. Von der Raumpflege bis zur Leitung.

**5.4.1 Gezielte Rahmenbetreuung:** an den verschiedensten Stellen werden offene und freie Angebote und Sicherheitsdienste für die Klienten vorgehalten. Dazu gehören offene Büros, die Cafeteria, die Nachtbereitschaft. Und insbesondere die Präsenzdienste und die Wochenendbetreuung.

**5.4.2 Zusätzliche Nutzung** der Ressource Beziehung: Jeder Mensch, der in der ARCHE arbeitet, hat immer auch eine betreuende Funktion und Wirkung. Neben seiner Kernaufgabe, auch wenn sie nicht Betreuung heißt. Unser wichtigstes Arbeits- und Wirkinstrument heißt Beziehung. Und die findet nun einmal zwischen Menschen statt. Nicht alles muss und kann da ausschließlich professionell gestaltet und organisiert sein. Auch wenn die allermeiste Hilfe natürlich im Zusammenhang professionell gestalteter Beziehungen erbracht wird. Darüber hinaus aber nutzen wir auch die rein zwischenmenschlichen Beziehungen. Die sich neben den verabredeten Terminen durch das Miteinander-Leben und -Arbeiten im Zentrum ergeben.

## 5.5 Genesungsbegleitung

Eine besondere Rolle nimmt in unserer Arbeit seit einiger Zeit die sogenannte Genesungsbegleitung ein (EX-IN-Kräfte). GenesungsbegleiterInnen zeichnen sich dadurch aus, dass sie als betroffene Personen psychiatrische Erfahrungen „am eigenen Leib“ gesammelt und – bis zu einem gewissen Grad – Bewältigungsstrategien für ihre eigenen Probleme und Krisen entwickelt haben. Diese Erfahrungen wollen sie nun in die Kontakte und Verhandlungen mit Klienten wie auch dem näheren Umfeld einbringen – z. B. in Beratung mit den BetreuungskollegInnen, der Hilfeplanung und der Leitung. In einem speziellen Ausbildungsgang haben sie die dafür erforderlichen fachlichen Methoden gelernt. Im ARCHE Zentrum werden seit Anfang 2017 Erfahrungen mit diesem Tätigkeitsfeld gesammelt, in dem eine Kollegin mit einer halben Vollzeitstelle angestellt ist. Unser Ziel ist nicht in erster Linie eine mengenmäßige (quantitative) Erweiterung der Angebotspalette in der Betreuung, sondern die mögliche Veränderung der Eigenschaft (Qualität) von Betreuung. Denn je näher wir mit unserer Wahrnehmung an die Erlebniswelt der hilfeschuchenden Menschen herankommen können, desto zielgenauer und fachlich wie menschlich ansprechender können wir unsere Hilfeangebote gestalten. Eine Aufstellung der konkreten aktuellen Einsatzbereiche unserer Genesungsbegleiterin liegt in unserer EDV vor und wird laufend an die Entwicklungen angepasst.

## 5.6 Leitung

**5.6.1 Organisation, Unterstützung, Schutz:** Leitung organisiert die Grundlagen für das Umfeld der Betreuung und unterstützt die Mitarbeiter ebenso wie die Klienten. In den Betreuungsabläufen, die auf Beziehung gründen. Leitung schützt diese Beziehungen in ihren inneren wie äußeren Bedingungen.

Das meint zum einen die Ausstattung der Mitarbeiter mit der nötigen Arbeitszeit und den nötigen Arbeitsmitteln. Dienstbesprechungszeit, Supervision, Beratung, gerechte und sinnvolle Aufgabenverteilung.

Und das meint zum anderen die Stärkung und Verteidigung der Besonderheit jeder dieser Arbeitsbeziehungen.

Es gibt in der Betreuung Standards, wie Mitarbeiter mit ihren Klienten umgehen und die vereinbarten Ziele anstreben sollen.

- Sie werden im Groben von Leitung vorgegeben. Unverzichtbares wird auf dieser Ebene bereits festgelegt<sup>1</sup>. Leitung lässt aber so viel freie Bearbeitungsfläche für die individuelle Betreuung wie nur möglich.
- Eine feinere Ausgestaltung dieser groben Vorgabe wird durch Verabredungen innerhalb des Betreuungsteams vorgenommen<sup>2</sup>.
- Aus dieser schon weiter geführten Bearbeitung schmieden jeweils zwei Personen dann besondere Ausprägungen, wodurch unzählige Variationen entstehen können<sup>3</sup>.

In mehreren Schritten entstehen so Vorgaben für die praktische Betreuungstätigkeit. Die letzte Ausformung nehmen stets die miteinander handelnden jeweils zwei Personen Klient und Betreuer vor.

So wie wir zur Multikultur stehen, stehen wir auch zur Besonderheit aller Einzelpersonen und der durch sie gestalteten Beziehungen. Es versteht sich von selbst, dass diese Beziehungen als Arbeitsbeziehungen anzusehen und insofern Mittel zum Zweck sind. Nämlich die Eingliederung der betreuten Personen in die gesellschaftlichen Normalbezüge anzustreben. Und zwar möglichst in Bezüge außerhalb der professionellen Betreuung.

**5.6.2 Qualität:** Ein wesentliches Wirkungsfeld für Leitung ist somit die Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung. Im Blick ist dabei zum einen ein Menschenbild, das von freien und selbstbestimmten, verantwortlich handelnden Personen ausgeht. Diese handelnden Personen sollen immer nur begrenzt und sparsam von außen und von anderen Personen beeinflusst werden. Das Ziel dieser Einflussnahme soll dabei immer dem Wunsch und der Bestimmung des beeinflussten Menschen entsprechen. Kultur und individuelle Ausrichtung des Einzelnen sind als geradezu heiliges Gut anzusehen. Soweit keine noch höheren Werte dagegenstehen.

---

<sup>1</sup> Dazu gehören zum Beispiel die in unserer Kultur selbstverständlichen Menschenrechtsstandards wie Achtung der Menschenwürde und der Persönlichkeitsrechte aller beteiligten Personen, sowie ein umfassendes Diskriminierungsverbot. Aber ebenso die höchsten fachlichen Standards wie die Beachtung der Inklusion aller Klienten und Betreuer, die gegenseitige Behandlung als erwachsene Bürger, unter Wahrung der Entscheidungsfreiheit und Verantwortlichkeit aller Individuen.

<sup>2</sup> Hier werden beispielsweise die schwierigen Grenzen diskutiert zwischen den Extremen "Eigenverantwortung" und "Fürsorge". Wann wird die Würde des Klienten mehr geachtet: wenn ich ihm seine Lebensmittel vorsetze, ihm damit die Versorgung wohl sichere, aber der Wahlfreiheit beraube, lieber Pommes essen zu gehen, oder auch die Entwicklungsmöglichkeit nehme, am eigenen Einkauf, an der damit verbundenen Belastung, zu wachsen? Oder wenn ich genau letzteres tu, wodurch er möglicherweise sich nicht ausgewogen ernährt? Die tägliche Erfahrung zeigt, dass es hierfür nie allgemeingültige Aussagen geben kann, sondern dass dies immer wieder in jedem einzelnen Fall ausgehandelt werden muss.

<sup>3</sup> Es soll bewusst Raum bleiben für die unterschiedlichen Charaktere. Manche gehen rau, aber herzlich miteinander um. Andere pflegen eine höfliche Distanz. Beim einen hilft der weiche Weg, beim anderen der klare. Wobei mal der Klient, mal der Betreuer gemeint sein kann. Der eine darf den Klienten duzen, der andere bitte nicht. Scherze zu machen ist dem einen erlaubt, dem anderen aber gar nicht. Bei dem einen Betreuer schafft der Klient es, seine Wäsche selber zu waschen (Erfolg der größeren Eigenständigkeit), dafür fühlt er sich vielleicht weniger verstanden und wird zorniger; beim anderen Betreuer hat er mehr emotionale Geborgenheit und wird sozialverträglicher (auch ein Betreuungsziel), lässt dafür aber die Wäsche liegen und hofft auf den Betreuer.



Zum anderen gehört zur Qualität das Setzen von Standards, zum Beispiel durch die Entwicklung und den Einbau (Implementierung) von Hilfsmitteln (Instrumenten) und Ablaufbeschreibungen. Sie sind stets an die Bedürfnisse der Arbeit anzupassen.

**5.6.3 Beziehungskultur:** Leitung fördert die Teamkultur, zur Verstärkung der Beziehungen der Mitarbeiter untereinander. Gleichzeitig und als letztlich wertschöpfendes Ziel werden auch hierbei immer die Arbeitsbeziehungen zwischen Mitarbeitern und Klienten gesehen.

Leitung hält störende Einflüsse von außen, vom Team fern, soweit es möglich ist. Sie trägt aber alle für die Abläufe wichtigen Informationen zu den einzelnen Mitarbeitern und ins Team hinein. Und sorgt für die Umsetzung wichtiger Entscheidungen und Veränderungen.

Jeder Mitarbeiter soll in seiner Arbeit die größtmögliche Wirkung entfalten können. Hierfür will Leitung ihm das Umfeld schaffen. Dieses Umfeld soll dem Mitarbeiter so viel Freiraum lassen wie möglich, und nur so viel Vorgaben machen wie unumgänglich. Ihm somit einen Rahmen bieten, der Zufriedenheit mit der eigenen Arbeitsleistung und dem Lebensraum Arbeit ermöglicht. Und darüber hinaus soll so auch das Erleben von Freude möglich werden. Das ist für die Leitung in der ARCHE ebenfalls ein wichtiges Ziel.

## 6. Was heißt Präsenzbetreuung?

Präsenz heißt: *Anwesenheit*. Präsenzbetreuung soll sagen: Betreuung ist anwesend, und für euch da, kommt gern zu uns!

Es ist aber keine aufsuchende Betreuung, außer in wenigen Ausnahmefällen.

Ein weiterer Unterschied zur Bezugsbetreuung ist: Alle Klienten können in gleicher Weise und ohne vorherige Planung oder Verabredung teilnehmen. Es ist also ein offenes Angebot, zu dem Klienten kommen und gehen können, wie sie wollen.

Klienten der Besonderen Wohnform haben automatisch ein Nutzungsrecht. Klienten des Ambulant Betreuten Wohnens können dies durch einfache Verabredung im Rahmen der Hilfeplanung erwerben. Die Nutzung dieses Angebots wirkt sich auf die Menge an verfügbarer Zeit für die Bezugsbetreuung aus.

Das gleiche gilt im Übrigen auch für die regelmäßige Nutzung der Cafeteria und der Betreuung am Wochenende und an Feiertagen. Diese Angebote verbindet der Charakter der vorgehaltenen Betreuung, die in der Regel jeweils ohne Detailabsprachen genutzt werden kann. Sie gehören zur Rahmenbetreuung und sind teilweise ganz ähnlich wie die Präsenzbetreuung, die hier beschrieben wird.

1. Ziele / 2. Inhalte / 3. Personal, Räume, Zeit / 4. Zusammenarbeit (Kooperation)

### 6.1 **Ziele** der Präsenz:

- Eine Zeit des Tages "miteinander zu leben" bewirkt besonders für die chronifizierten Klienten Entspannung. Und über eine verbesserte Atmosphäre eine Linderung des

Leidensdrucks. Diese Klienten würden bei ausschließlich termingebundener Betreuung zu kurz kommen.<sup>1</sup>

- Hierdurch werden die anderen Mitarbeiter des Hauses, außerhalb von Präsenz, befreit von Betreuungsaufgaben, für die es keine Verabredungen gibt. In dieser Zeit des Präsenzdienstes wird ihnen so ein effizienteres Arbeiten mit mehr Konzentration ermöglicht.

## 6.2 **Inhalte** des Angebots:

- Nicht terminierbare Betreuungsanfragen und -Bedarfe
- "Erweitertes Sekretariat"

Einer der zwei Mitarbeiter der Präsenz kann Klienten mit Einzelangeboten aufsuchen und begleiten. Beispielsweise einen "Gang um den Block" machen. Und mit Gruppenangeboten ansprechen.

Durch Kombination mit dem zweiten Mitarbeiter kann ein Angebot auch entsprechend vergrößert und die Atmosphäre noch verbessert werden. Beispielsweise bei einem gemeinsamen Abendbrot. Der Zusammenschluss mit der Cafeteria ist möglich. Einer der Mitarbeiter bleibt allerdings in Bereitschaft für das Büro, das Telefon, und für Krisen.

## 6.3 **Personal, Räume, Zeit**

Die Präsenz wird an Werktagen, von montags bis freitags, in der Kernzeit von 15 bis 20 Uhr angeboten.

Dieser Dienst wird von Mitarbeitern aus dem Arbeitsbereich Betreuung abgedeckt. In der Regel mit zwei Mitarbeitern. Jeder Mitarbeiter aus dem Arbeitsbereich Betreuung kann zu diesem Dienst eingeteilt werden. Es wird angestrebt, dass bestimmte Mitarbeiter an bestimmten Tagen regelmäßig Präsenz leisten, weil das für den Wochenrhythmus vieler Klienten als förderlich angesehen wird.

Die Mitarbeiter der Präsenz haben ein eigenes, sogenanntes Präsenz-Büro. Darin steht ein Netzwerk-Computer. Er ist für alle ARCHE-Mitarbeiter zugänglich, und speziell für die Präsenz und die Nachtbereitschaft gedacht.

In diesem Raum ist die technische Schalt- und Telefonzentrale ab dem Nachmittag und an Wochenenden und Feiertagen. Kontaktforderungen auch von außerhalb gehen dann hier ein.

Hier können aber auch Klienten laufend ein- und ausgehen, sich beraten oder unterhalten lassen. Oder nur mal nachsehen, ob der Mitarbeiter noch da ist und so weiter.

Die Präsenzmitarbeiter betreuen aber im gesamten öffentlichen Bereich des ARCHE Zentrums. Sie sind in der Halle zu finden, dem Fernsehraum, dem Außenbereich mit Garten und, vor allem, in der Cafeteria. Auch einige der Gruppenangebote finden im öffentlichen Bereich des ARCHE Zentrums statt. Die anderen Angebote haben ihren Ort außerhalb des ARCHE Geländes.

---

<sup>1</sup> Grundsätzlich unterstellen wir einen mehr oder minder ausgeprägten Bedarf an solcher wenig strukturierten und eher extensiven Betreuung für die meisten unserer Klienten. Daher stellen wir dieses Angebot für die gesamte Klientel zur Verfügung; gleichzeitig wird Normalität gefördert, wenn weniger behinderte mit stärker behinderten Menschen im betreuten Rahmen alltäglich umgehen können.

## 6.4 Zusammenarbeit (Kooperation)

Angestrebt wird eine enge Zusammenarbeit der Präsenz-Betreuer mit den Cafeteria-Mitarbeitern. Betreuer können seit jeher entsprechend den Interessen, die sie mit Klienten teilen, Gruppen anbieten. Durch Beteiligung der Präsenz- und Cafeteria-Mitarbeiter kann so mit noch mehr Personen ein vielfältiges Tagesstruktur-, Freizeit- und auch Trainingsangebot für die Klienten gemacht werden. Ernährung und Kochen; Bewegung, Sport und Spiel; Kognitive Trainings; Kultur. Das macht bekanntlich nicht nur Klienten Spaß, sondern auch den ausrichtenden Mitarbeitern. Zumal wenn mehrere Kollegen gemeinsam aktiv werden. Im Idealfall sind die Dienste untereinander abgesprochen und arbeiten sich zu. Verstärken einander, oder bieten sogar gemeinsame Aktionen an.

Die Abstimmung der Kollegen kann Reibungen vermindern, Abläufe vereinfachen und positive Wirkungen verstärken (Synergieeffekte). Zum anderen setzen wir auf die Freude des Miteinanders mehrerer Kollegen und Klienten. Diese Freude kommt den Klienten erfahrungsgemäß direkt zugute.

Genauere Informationen zu den Hintergründen und der Entwicklung des Präsenzdienstes finden sich in unserer EDV. Ein Zugang ist über einen Ordner "Arbeitshilfen" möglich (siehe Kapitel 7). Für Klienten und Angehörige können einzelne Informationen selbstverständlich ausgedruckt werden.

## 7. Was ist mit Verbesserungen? – Fortbildung und stetiges Dazulernen

Die Menschen, die in der ARCHE für unsere Klienten das Beste erreichen wollen, haben die unterschiedlichsten Voraussetzungen. Aufgrund ihrer fachlichen Ausbildung, aber auch aufgrund ihrer Erfahrungen und der Verarbeitung alles dessen, was ihnen im bisherigen Leben begegnet ist. Alle diese Voraussetzungen werden als unser Kapital zum Einsatz gebracht, zum Wohl unserer Klienten. Dabei werden selbstverständlich auch immer mal wieder Lücken entdeckt, die wir schließen wollen. Kollegen helfen einander mit ihrem Wissen aus und sorgen so für eine laufende Verbesserung auf der täglichen, praktischen Handlungsebene, lernen voneinander. Wo ein größerer Handlungsbedarf erscheint, wird über externe Fachkräfte Fortbildung für alle Mitarbeitenden organisiert. So in der jüngeren Vergangenheit zur Gewaltprävention und zum konstruktiven Umgang mit Aggression und Gewalt: hierzu wurde sowohl vor Jahren die international bekannte „Gewaltfreie Kommunikation (GFK)“ eingeübt als auch, im Jahr 2019, ein Krisenkompetenztraining durchgeführt. Wir sind bestrebt, dieses erworbene Wissen durch regelmäßig wiederkehrende und gestaltete (moderierte) Fallbesprechungen aktiv zu erhalten und zu vertiefen. So hoffen wir, dauerhaft eine weitestgehend gewaltfreie, angenehme und förderliche Wohn- und Arbeitsumgebung erhalten zu können. Aber auch in anderen Feldern versuchen wir, stets die Weiterentwicklungen und neuen Erkenntnisse in unserer Arbeit umzusetzen. S. dazu als Beispiel auch oben den Abschnitt 5.5 zur Genesungsbegleitung (S. 15).

## 8. Wie sind wichtige Abläufe geregelt? – Verfahrensbeschreibungen

Etlliche Darstellungen zur Organisation der täglichen praktischen Betreuungsarbeit werden taggenau in einer umfassenden Excel-Datei mit dem Namen "BETREUUNG" gepflegt.

Darüber hinaus führen wir einen EDV-Ordner "Arbeitshilfen", mit einer praxisorientierten Sammlung von Verfahrens- oder Ablaufbeschreibungen für häufigere und auch seltenere Vorgänge.

- Die gesamte EDV ist wegen des Datenschutzes nur für Mitarbeiter zugänglich.
- Auf Wunsch werden einzelne Angebots- oder auch Ablaufbeschreibungen gern herausgegeben. In ihnen sind keine Daten enthalten, die einzelnen Klienten zugeschrieben werden könnten.

Denn selbstverständlich beachten wir die Datenschutzbestimmungen. Für die notwendige Kommunikation mit Ämtern und Ärzten erbitten wir von unseren Klienten jeweils entsprechende schriftliche **Schweigepflichtentbindungen**.

## Nachwort zur Verwendung des Leitfadens

---

Diese Info-Schrift richtet sich im Geist des Dialogs an Psychiatrieerfahrene, deren Angehörige im weiteren Sinn, und an die Mitarbeiter der ARCHE.

Erfahrungsgemäß wird sie am ehesten von Mitarbeitern genutzt, aber sie ist doch inhaltlich und sprachlich auf einen erweiterten Personenkreis ausgerichtet.

Sie soll immer besser werden. Inhalte und Form werden ständig angepasst. Wie unsere tägliche Arbeit insgesamt. Das geschieht nach dem Prinzip: "kontinuierlicher Verbesserungsprozess". KVP – ein Begriff aus dem Bereich der Qualitätsentwicklung.

Also: Stimmt etwas nicht? Oder fehlt etwas? Oder ist etwas noch unverständlich? Dann sagt uns bitte Bescheid.

Allerdings darf man von diesem *Leitfaden*, als kleiner Einführung, auch nicht zu viel erwarten. Er erfüllt nicht die Funktionen eines *Handbuchs* (Manuals). Man erhält in ihm nicht Antworten auf die unzähligen Fragen, die sich im Betrieb der ARCHE und um ihn herum stellen. Er blickt ja nur auf den zentralen Teil der Betreuung und klammert so gut wie alle Leistungen aus, die mit dem Betrieb des ARCHE Zentrums als Dienstleistungsbereich zu tun haben. Und auch im Bereich der Betreuung bleiben ungezählte Fragen in dieser Schrift unbeantwortet.

Die Anforderungen eines "Handbuch Betreuung" hat da schon eher die oben genannte Excel-Datei BETREUUNG im Blick, mit Ergänzung durch die Sammlung von Arbeitshilfen. Sie ist darauf angelegt, täglich sozusagen "in die Hand genommen" zu werden. Denn in ihr soll man Antworten auf viele Fragen im Ablauf des Betreuungsbetriebs finden können.

Diese vorliegende Einführung soll eher einmalig, und bei Bedarf auch mehrfach, informieren über "wesentliche Grundlagen". Die sich nicht täglich, wöchentlich oder monatlich ändern. Einige Kernaussagen werden sich vermutlich überhaupt nicht ändern. Alles andere soll jeweils zeitnah angepasst werden, sodass die jeweils gültige Version (Datum auf der ersten Seite) auch wirklich die aktuelle Situation widerspiegelt.