

Arbeitsrichtlinie Qualitätsanforderungen an eine ehrenamtlich geführte Beratungsstelle im DSB

Verfasser: Renate Welter

Verteiler: Deutscher
Schwerhörigenbund e.V.

Version: 3.0

Status: freigegeben

Klasse: 1

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS.....	2
1 HANDHABUNG.....	4
1.1 Zweck.....	4
1.2 Gültigkeitsbereich.....	4
1.3 Erstellung	4
1.4 Freigabe	4
1.5 Verteilung	4
1.6 Review	4
1.7 Änderungen.....	4
2 LEITBILD	5
3 ZIELGRUPPE	5
4 BERATUNGSPRINZIP.....	5
5 RAHMENBEDINGUNGEN DER EHRENAMTLICHEN BERATUNGSSTELLEN.....	5
5.1 Standort.....	6
5.2 Räumlichkeiten der Beratungsstelle	6
5.3 Ausstattung/Arbeitsmittel.....	6
5.4 Für die Beratung.....	6
5.5 Für Büro und Verwaltungsarbeiten	6
5.6 Wartebereich (ggf. Flur)	7
5.7 Sanitäreinrichtungen	7
6 ORGANISATORISCHE RAHMENBEDINGUNGEN	7
7 PERSONELLE ANFORDERUNGEN AN EINE BERATUNGSSTELLE	7
8 BERATUNGSINHALTE	8
9 DATENSCHUTZERKLÄRUNG.....	8
10 CONTROLLINGVERFAHREN.....	8

11	FINANZIERUNGSGRUNDLAGE.....	9
12	ZERTIFIZIERUNG.....	9
	REFERENZIERTE DOKUMENTE	10
	ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	10
	ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	10
	ÄNDERUNGSNACHWEIS.....	11

1 Handhabung

1.1 Zweck

Dieses Dokument dient dazu, verbindliche Richtlinien für die Qualität der ehrenamtlich geführten Beratungsstellen im DSB festzulegen.

1.2 Gültigkeitsbereich

Dieses Dokument gilt für alle ehrenamtlich geführten Beratungsstellen des Deutschen Schwerhörigenbundes.

1.3 Erstellung

Die Verantwortung für die Erstellung dieses Dokumentes liegt beim Fachreferat Beratung des DSB.

1.4 Freigabe

Dieses Dokument wird durch das für Beratung zuständige Präsidiumsmitglied des DSB freigegeben. Die Freigabe wird im Änderungsnachweis dokumentiert.

1.5 Verteilung

Verantwortlich für die Verteilung dieses Dokumentes ist der Prozessverantwortliche des Prozesses KP2 Beratung.

1.6 Review

Mindestens alle drei Jahre wird das Dokument einem Review unterzogen. Der QS-Verantwortliche des Prozesses KP2 Beratung initiiert dieses Review. Ziel des Review ist die Überprüfung des Dokumentes hinsichtlich seiner Wirksamkeit. Dem Review können Änderungen an dem Dokument folgen. Das Review wird durch den QS-Verantwortlichen dokumentiert.

1.7 Änderungen

Jedes DSB-Mitglied und jeder von dem Dokument betroffene Mitarbeiter kann formlos Änderungen an dem Dokument vorschlagen. Die Vorschläge sind an den Prozessverantwortlichen zu richten.

Der Prozessverantwortliche prüft die Vorschläge. Werden Änderungen an dem Dokument notwendig, so werden diese durch den QS-Verantwortlichen im Rahmen des Review vorgenommen. Die Änderungen sind im Änderungsnachweis zu dokumentieren.

Durch Änderungen entsteht eine neue Version des Dokumentes. Das Dokument ist dann einer erneuten Freigabe zu unterziehen. Die so entstandene neue Version wird dann entsprechend dem Verteilungsverfahren bereitgestellt.

2 Leitbild

Eine der wichtigsten Aufgaben des DSB ist es, Menschen mit Hörbeeinträchtigung Informationen und Beratung anzubieten sowie schwerhörigen und ertaubten Menschen in der Gemeinschaft Gleichbetroffener eine Anlaufstelle zu geben, wo sie die Möglichkeit bekommen sich untereinander auszutauschen, sich gegenseitig zu unterstützen und Hilfestellung zu bekommen. Der Grundstein dafür ist das **Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“**.

Immer noch ist Schwerhörigkeit und Ertaubung eine für die Gesellschaft „unsichtbare Behinderung“. Daran hat sich seit einhundert Jahren Selbsthilfearbeit nichts geändert.

Die Hörbeeinträchtigung ist für Außenstehende oft nicht gleich erkennbar. Es besteht die Auffassung, ein Hörgerät im Ohr oder ein Cochlea Implantat (CI) lässt den Betroffenen wieder gut hören.

Dass das nicht zutrifft, wissen vor allem die Betroffenen selbst. Das macht es den Betroffenen in der Öffentlichkeit so schwer, mit der vorhandenen Behinderung zurechtzukommen.

Da viele Betroffene mit ihren Mitmenschen nur unter erheblichen Schwierigkeiten kommunizieren können, ziehen sie sich immer mehr zurück. Durch diesen Rückzug vereinsamen viele. Die Folgen können Depressionen bis hin zu Suizidgedanken sein, weil sich die Betroffenen aus der Gesellschaft ausgegrenzt fühlen.

Hier setzt der DSB mit seinen Beratungsstellen und anderen Angeboten an. Mit seinem Netz ehrenamtlicher Beratungsstellen bietet er wichtige Hilfen an, die Betroffene woanders nicht bekommen.

Um bundesweit qualifizierte Beratung zu gewährleisten, hat der DSB Qualitätsstandards entwickelt. Beratungsstellen, die diese Qualitätsstandards erfüllen, können dieses durch eine Zertifizierung durch den DSB kenntlich machen und damit nach Außen hin werben.

Dieses erleichtert den Beratungsstellen die Anerkennung als Peer Beratungsstelle und hilft z.B. bei der Beantragung von Fördermitteln.

3 Zielgruppe

Die Beratung richtet sich an schwerhörige und ertaubte Menschen aller Altersgruppen und deren Angehörige.

4 Beratungsprinzip

Die Beratung läuft nach dem Prinzip Peer Counseling (Betroffene beraten Betroffene).
Die Beratung ist ehrenamtlich und kostenfrei.

5 Rahmenbedingungen der ehrenamtlichen Beratungsstellen

Jede Leistung benötigt ihre strukturellen Rahmenbedingungen, welche den Bedürfnissen der hörbehinderten Ratsuchenden entsprechen müssen. Die Rahmenbedingungen schaffen Voraussetzungen – materiell, technisch, organisatorischer Art sowie personell – mit dem Ziel, hörbehinderte Menschen optimal zu beraten.

Sie schaffen Verlässlichkeit und Kontinuität, da sie Mindeststandards darstellen, welche erfüllt sein müssen, um als Beratungsstelle im DSB anerkannt zu sein.

5.1 Standort

Die Beratungsstelle ist für Betroffene gut erreichbar, zentral gelegen mit guter Verkehrsanbindung.

5.2 Räumlichkeiten der Beratungsstelle

Die verfügbaren Räumlichkeiten erfüllen folgende Funktionen:

- Wartebereich
- Bürobereich
- Beratungsbereich
- Sanitäre Anlagen

Ein barrierefreier Zugang zur Beratungsstelle ist wünschenswert.

5.3 Ausstattung/Arbeitsmittel

Allgemeine Hinweise:

Alle Betriebsräume sollen hörbehindertengerecht gestaltet, d.h.:

- gute Raumakustik,
- gute Lichtverhältnisse,
- helle und gleichmäßige Ausleuchtung der Räume,
- blendfreie Leuchten,
- helle Räume mit möglichst großen Fenstern,
- gute Belüftung,
- Ausstattung mit Induktions-, Funk- oder Infrarot-Technik,
- möglichst barrierefreier Zugang für andere Behindertengruppen

5.4 Für die Beratung

- abgeschirmter Beratungsbereich für eine vertrauliche und ungestörte Beratung
- Beratungsplatz und Ablagemöglichkeiten für Informationsmaterial
- Beratungstisch mit mindestens zwei Stühlen
- blendfreie Lampe
- hörbehindertengerechte Kommunikationshilfen wie Induktions- oder Funkanlage
- Demonstrationmittel wie Lichtsignalanlagen, Wecker, Hörgeräte und andere Hilfsmittel, Telefone für Schwerhörige zum Testen usw.
- Informationsmaterial
- Fachliteratur z.B. alle Sozialgesetzbücher, Reharichtlinien, Fach- und Informationsbücher und Broschüren zum Thema Hören und Hörbehinderung
- bei Einsatz von Schriftdolmetschern entsprechende Technik

5.5 Für Büro und Verwaltungsarbeiten

- Abschließbare Büroschränke für die Unterlagen, damit Unbefugte keine Einsicht in die Beraterunterlagen haben.
- Internet- und E-Mail-fähiger Computer – passwortgeschützt, so dass nur befugte Mitarbeiter Zugang zu den nötigen Daten haben.

- Telefon-, Kommunikationsanlagen für Hörgeschädigte
- Drucker, auch um ggf. Informationen für den Ratsuchenden ausdrucken zu können.
- Internetanschluss

5.6 Wartebereich (ggf. Flur)

- Mindestens zwei Stühle
- Informationsmaterial

5.7 Sanitäranlagen

- Bestehend aus WC und einem Handwaschbecken.

6 Organisatorische Rahmenbedingungen

- Sprechzeiten mindestens 1x 14tägig zwei Stunden, möglichst aber 1x wöchentlich zwei Stunden
- Die Sprechzeiten sind regulär festgeschrieben und verbindlich, ebenso, wann die Beratungsstelle regulär geschlossen ist
- Bei Urlaub und Krankheit muss eine Vertretung gesichert sein
- Persönliche, telefonische sowie E-Mail-Erreichbarkeit muss zu festgesetzten Zeiten gewährleistet sein

7 Personelle Anforderungen an eine Beratungsstelle

Die Mitarbeiter der DSB-Beratungsstellen müssen fundierte Kenntnisse bezüglich barrierefreier Kommunikation und einschlägige Erfahrungen in der Rehabilitation und Teilhabe hörbeeinträchtigter Menschen am Leben in der Gemeinschaft haben.

Beratung für Hörbeeinträchtigte bedarf neben der barrierefreien Kommunikation und dem Fachwissen ebenso persönlicher Eignung und hohem Einfühlungsvermögen.

Die Mitarbeiter in den Beratungsstellen müssen über eine gute Laut- und Schriftsprachkompetenz verfügen.

Diese verfügen über die erforderliche Qualifikation als DSB-Berater oder entsprechende berufliche Qualifikationen.

Erfahrung in der Beratungstätigkeit – mindestens 3 Jahre.

Die Mitarbeiter einer Beratungsstelle sichern die Beratung durch regelmäßige persönliche Fortbildung mit Nachweis:

- autodidaktisch durch Lektüre von Fachinformationen
- Schulungen der Region im Rahmen der Selbsthilfeorganisationen, Gesundheitsdienste etc.
- überregional innerhalb des DSB

Der Berater hat vertraulich zu beraten.

8 Beratungsinhalte

- Ambulante Beratung (ggf. Hausbesuche)
- Aufklärung über die Behinderung und medizinische Hilfen
- Beratungsgespräch mit dem Betroffenen und den Angehörigen (Wie kommuniziere ich mit einem hörbeeinträchtigten Menschen, Konfliktberatung)
- Aufklärung über technische Hörhilfen im Alltag und Berufsleben und Motivation diese zu nutzen
- Vermittlung von Kommunikationsshelfern, z.B. Schriftdolmetschern
- Hilfe und Anleitung bei der Beantragung, Handhabung, Pflege der technischen Hilfsmittel
- evtl. Vermittlung von Kommunikationstraining, -therapie
- Vermittlung von Rehabilitationsmaßnahmen
- Hilfen bei Antragstellungen, Widersprüchen etc.
- Hörbeeinträchtigten gerechte Vermittlung von Begleitdiensten zu Ärzten, Krankenhäusern, Ämtern und Behörden / Vermittlung von Kommunikationsshelfern
- Ermutigung zur Teilnahme an gesellschaftlichen Aktivitäten

Zusätzliche Angebote:

- Audiotherapieangebote durch ausgebildete Audiotherapeuten
- Beratung des Pflegepersonals, auch während der Ausbildung im Umgang mit hörbeeinträchtigten und ertaubten Menschen in Pflegeeinrichtungen
- Beratung zur Ausstattung der Zimmer und Gesellschaftsräume in Alten- und Pflegeeinrichtungen mit technischen Hilfen, die es dem hörbeeinträchtigten Menschen erleichtern bzw. ermöglichen an den Gruppenaktivitäten teilzunehmen
- Aufzeigen von speziellen Freizeitangeboten für hörbeeinträchtigte Menschen in Altenheimen und Altentagesstätten

Diese Aufzählung der Beratungsinhalte ist nicht abschließend und variiert von Beratungsstelle zu Beratungsstelle.

9 Datenschutzerklärung

Alle Mitarbeiter in der Beratungsstelle unterliegen dem Datenschutz und haben eine Datenschutzerklärung zu unterschreiben, welche aktenkundig vorliegen muss.

10 Controllingverfahren

Die Unabhängigkeit und Neutralität der Beratung muss sichergestellt werden.

Ein regelmäßiges Controllingverfahren ist durchzuführen.

Die Beratungsstelle

- führt eine Klientenstatistik
- dokumentiert die Beratungsgespräche
- legt jährlich einen Sachbericht, ggf. einen Verwendungsnachweis für die Kostenträger vor.

11 Finanzierunggrundlage

Die Finanzierung erfolgt regional und in Verantwortung des Trägers.

12 Zertifizierung

Beratungsstellen im DSB sollten DSB-zertifiziert sein. Die Zertifizierung erfolgt durch interne DSB-Auditoren auf Antrag des Trägers der Beratungsstelle an die DSB-Bundesgeschäftsstelle. Die Zertifizierung ist kostenpflichtig. Die Überprüfung zur Einhaltung der Qualitätsstandards erfolgt alle 3Jahre.

Veränderungen zur Struktur und andere wichtige Standards wie personelle Besetzungen und Anschrift der Beratungsstelle sind der DSB-Bundesgeschäftsstelle mitzuteilen. Der DSB führt ein Register aller zertifizierten Beratungsstellen und veröffentlicht dieses in seinen Medien.

Referenzierte Dokumente

Verfahrensrichtlinie Beratung

Arbeitsrichtlinie Qualitätsstandards von hauptamtlichen Beratungsstellen im DSB

Arbeitsrichtlinie Onlineberatung im DSB

Arbeitsrichtlinie Audits

Abbildungsverzeichnis

entfällt

Abkürzungsverzeichnis

CI	Cochlea Implantat
DSB	Deutscher Schwerhörigenbund e.V.
Peer Beratung	Beratung Betroffener durch Betroffene

Änderungsnachweis

Version Status	Verantwortlich Datum	Hinweis
1.0 in Bearbeitung	Ilse Grinz 30.06.2006	Ersterstellung
1.0 in Prüfung	Renate Welter, Fritz Heist, Sabine Grehl, C.-P. Poser 16.10.2006	
1.0 in Bearbeitung	Ilse Grinz 07.02.2007	Einarbeitung der Änderungsvorschläge
1.0 in Prüfung	Renate Welter, Sabine Grehl 18.04.2007	
1.0 in Bearbeitung	Renate Welter 06.05.2007	Einarbeitung der Änderungsvorschläge in Absprache mit Ilse Grinz
1.0 in Prüfung	Sabine Grehl 07.05.2007	
1.0 freigegeben	Renate Welter 12.05.2007	
1.1 in Bearbeitung	Ilse Grinz, Renate Welter 08.10.2014	Redaktionelle Anpassungen
1.1 in Prüfung	Petra Blochius, Gudrun Brendel 09.10.2014	
2.0 freigegeben	Renate Welter 28.12.2014	
2.1 in Bearbeitung	Renate Welter 28.04.2019	Redaktionelle Anpassungen
2.1 in Prüfung	AK Beratung 04.05.2019	Änderungen diskutiert und im Protokoll festgehalten
2.2 in Bearbeitung	J. Passavanti 11.05.2019	Einarbeitung der Änderungen
3.0 freigegeben	Renate Welter 12.05.2019	