

Arbeitsrichtlinie Qualitätsstandards von hauptamtlichen Beratungsstellen 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 PRÄAMBEL.....	5
3 LEITBILD	5
4 ZIELGRUPPEN.....	5
5 QUALITÄTSKRITERIEN FÜR DIE BERATUNGSSTELLE IM DSB.....	6
5.1 Qualitätskriterien strukturelle Rahmenbedingungen	6
5.1.1 Institutionelle Rahmenbedingungen.....	6
5.1.2 Standort/ Erreichbarkeit des Dienstes.....	6
5.2 Qualitätskriterien räumliche und materiell/ technische Rahmenbedingungen	7
5.3 Qualitätskriterien personelle Anforderungen.....	8
5.3.1 Berufliches Selbstverständnis.....	8
5.3.2 Datenschutz.....	8
5.3.3 Unabhängigkeit.....	8
5.3.4 Personelle Voraussetzungen der Berater	8
6 AUFGABEN DER BERATUNGSSTELLE	9
6.1 Allgemeine Leistungsbereiche.....	10
6.2 Kernaufgaben.....	10

7 QUALITÄTSSICHERUNG 11

REFERENZIERTER DOKUMENTE 12

ABBILDUNGSVERZEICHNIS 12

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS 12

ÄNDERUNGSNACHWEIS 13

1 Handhabung

1.1 Zweck

Dieses Dokument beinhaltet die verbindlichen Richtlinien für die Profession der Sozialen Arbeit im Deutschen Schwerhörigenbund.

1.2 Gültigkeitsbereich

Dieses Dokument gilt für Träger und Mitarbeiter der hauptamtlichen 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 Präambel

Behinderte und von Behinderung bedrohte Menschen haben rechtlich einen Anspruch auf Beratung und Hilfe.

Für bestehende Beratungsstellen in einem Selbsthilfeverband sowie die Entwicklung eines flächendeckenden Beratungsangebotes in der Selbsthilfe für lautsprachlich orientierte hörbeeinträchtigte Menschen ist es wichtig, ihre Leistungen für die Öffentlichkeit transparent und nachvollziehbar zu machen, ihre Angebote und Ziele den Entwicklungen und Veränderungen anzupassen.

Hierzu definiert der DSB für seine Beratungsstellen der Landesverbände und Ortsvereine Qualitätskriterien, um die Beratung für hörbeeinträchtigte Menschen in ihren Kernaufgaben festzulegen.

Die Festschreibung von Qualitätskriterien für die hauptamtlichen Beratungsstellen des DSB dient dem Ziel, die Qualität der Beratungsstellen nachvollziehbar sicherzustellen.

3 Leitbild

Die Beratungsstelle für hörbeeinträchtigte Menschen in Trägerschaft eines DSB-Landesverbandes oder Ortsvereins hat ihre Wurzeln in der Selbsthilfe.

Die Beratungsstelle zeichnet sich dadurch aus, dass die Mitarbeiter Kenntnisse über die spezifischen sozialen, kulturellen und psychologischen Bedingungen und Entwicklungen haben und i.d.R. selbst hörbeeinträchtigt sind (Peer Berater).

Die Beratungsstelle für hörbeeinträchtigte Menschen im DSB setzt sich das Ziel mit der Festlegung von Qualitätskriterien die professionelle Sozialarbeit in den DSB-Beratungsstellen messbar, vergleichbar und in gesicherter Qualität anzubieten. Die Qualitätskriterien werden überprüft/ zertifiziert und in Abständen fortgeschrieben.

Beratungsstellen im DSB verstehen sich als Dienst mit niederschweligen Angeboten. Im Mittelpunkt stehen dabei der Lebensweltbezug und die Systemorientierung im Kontext zu den Folgen von Hörbeeinträchtigung. Alle Angebote richten sich an den Bedürfnissen hörbeeinträchtigter Klienten aus, d.h. die Angebote müssen grundsätzlich barrierefrei für lautsprachlich orientierte hörbeeinträchtigte Menschen sein.

Die Inanspruchnahme von Beratung basiert auf der Grundlage der Freiwilligkeit mit dem Ziel, optimale ziel- und ergebnisorientierte Leistungen zu erbringen. Die Beratung unterliegt den datenschutzrechtlichen Bestimmungen und berücksichtigt berufsethische Werte.

Die Beratungsstellen arbeiten mit professionellen Mitarbeitern, nach einem Haushaltsplan mit Sachbericht und Verwendungsnachweis.

Die Beratungsstelle für hörbeeinträchtigte Menschen ist unabhängiger Partner für die Rehabilitationsträger und alle anderen am Rehabilitations- und Teilhabeprozess Beteiligten.

4 Zielgruppen

Zur primären Zielgruppe gehören:

- schwerhörige Menschen, unabhängig von ihrem Alter
- ertaubte Menschen

Klienten der primären Zielgruppe sind auch Hörgeräteträger und/oder mit einem CI versorgt, von Tinnitus betroffen und/oder leiden unter Morbus Menière.

Darüber hinaus gehören zur Zielgruppe auch Menschen mit weiteren Beeinträchtigungen und Erkrankungen.

Zur sekundären Zielgruppe gehören:

- Angehörige, Arbeitskollegen u.ä.
- Fachkräfte, die mit/für hörbeeinträchtigte Menschen arbeiten
- Interessierte

5 Qualitätskriterien für die Beratungsstelle im DSB

Die Beratungsstelle für hörbeeinträchtigte Menschen ist

- nach der personellen, räumlichen und sachlichen Ausstattung in der Lage ihre Aufgaben wahrzunehmen,
- mit Fachkräften ausgestattet, die eine geeignete Berufsqualifikation, Kommunikationskompetenz und ausreichende Berufserfahrung besitzen

und verfügen

- über Erfahrungen mit dem zu unterstützenden und zu beratenden Personenkreis.

Die Grundsatzaufgaben der Beratungsstelle sind

- informieren und beraten in sozialen, persönlichen, finanziellen und sozialrechtlichen Fragen,
- Unterstützung bei der Bewältigung der Folgen einer Hörbeeinträchtigung und Eingliederung,
- Anregen von Leistungen zur Teilhabe zur Stärkung der Selbstbestimmung,
- Zusammenarbeit mit den Rehabilitationsträgern und Leistungserbringern.

5.1 Qualitätskriterien strukturelle Rahmenbedingungen

5.1.1 Institutionelle Rahmenbedingungen

Die Beratungsstelle für Hörbeeinträchtigte im DSB arbeitet in Trägerschaft eines DSB-Landesverbandes oder DSB-Ortsvereines.

Die Beratungsstelle verfügt über eine Organisationsstruktur, arbeitet auf der Basis eines Beratungskonzeptes und einer Leistungsbeschreibung.

5.1.2 Standort/ Erreichbarkeit des Dienstes

Kriterien für den Standort sind eine gute Verkehrsanbindung an den öffentlichen Nahverkehr, Parkmöglichkeiten und ein möglichst barrierefreier Zugang.

Die Beratungsstelle arbeitet regulär nach feststehenden Sprechzeiten, Bürozeiten und ist persönlich, telefonisch, per Fax und via Internet erreichbar.

Während der Urlaubszeit ist eine Vertretung zu sichern.

5.2 Qualitätskriterien räumliche und materiell/ technische Rahmenbedingungen

Die Beratungsstelle verfügt über einen Warte-, Beratungs-, Büro- und Sanitärbereich. Alle Betriebsräume sind barrierefrei gestaltet, d.h. gute Raumakustik (Nachhall max. 0,3 s., Störschallpegel max. 40 dB), schalltrittdämmender Fußbodenbelag, helle gleichmäßige Ausleuchtung der Räume - mind. 200 Lux, blendfreie Leuchten, gute Belüftung, Ausstattung mit Ringleitung oder FM-Technik. Eine Fachbibliothek, Zeitschriften und Gesetzestexten muss aktuell verfügbar sein.

Die Räume entsprechen den Anforderungen aus der Brandschutzordnung.

Wartebereich

Eigenständiger Bereich mit mind. 2 Stühlen und ansprechender Präsentation von Informationsmaterial.

Beratungsbereich

- Separater Bereich mit klarer ruhiger Atmosphäre, geeignet für störungsfreie und vertrauliche Gespräche mit hörbeeinträchtigten Klienten
- Besprechungstisch für 3 Personen
- Arbeitsmaterialien, welche in der Beratung eingesetzt werden, sollen in unmittelbarer Nähe sein, können auf diversen Ständern an den Wänden, auf Schränken oder freistehend präsentiert werden
- Geeignete Schränke zur Aufbewahrung von Prospekt- und Informationsmaterial, technischem Kleinmaterial, Vorführgeräten
- Demonstrationsobjekte/ Hilfsmittel gehören zur Technikausstattung, um die Klienten vor Ort anschaulich, neutral, verständlich und fern von irreführender Werbung beraten zu können.

Demonstrationsobjekte sind:

1. verschiedene Hörsysteme
2. Telekommunikationsanlagen
3. Signalanlagen
4. technische Zusatzgeräte
5. Mikrofonanlagen

Bürobereich

Dieser ist ausgestattet mit je 1 Schreibtisch für jeden Mitarbeiter, ggf. Besprechungsecke, Telefon, Fax, Internetzugang, PC, Software, Drucker, verschlussicherten Aktenschränken, Bürostühlen, Büromaterial.

Teeküche/-ecke

mit Wasserkocher, Kaffeemaschine, Geschirr und einer Möglichkeit, dieses zu reinigen.

Sanitärbereich

Toilette, Waschbecken, Einweghandtücher, Seife.
Barrierefreie Sanitäranlagen sollten erreichbar sein.

5.3 Qualitätskriterien personelle Anforderungen

Die Berater in der Beratungsstelle verfügen über eine geeignete und qualifizierte Ausbildung mit Zusatzkenntnissen. Sie sind angestellt beim Träger der Beratungsstelle, i.d.R. Landesverband oder Ortsverein des DSB. Die Fach- und Dienstaufsicht seitens des Trägers muss sichergestellt sein. Die Tätigkeit der Berater bedarf einer speziellen Regelung des Datenschutzes.

5.3.1 Berufliches Selbstverständnis

Das Personal achtet die berufsethischen Prinzipien und arbeitet unabhängig von Religion, Alter, Geschlecht und Herkunft.

5.3.2 Datenschutz

Das Personal ist an die berufliche Schweigepflicht gebunden. Sämtliche Angaben und Daten sind vertraulich zu behandeln.

5.3.3 Unabhängigkeit

Das Personal ist dazu verpflichtet, unabhängig zu sein und ist ausschließlich den Interessen der Ratsuchenden verpflichtet.

5.3.4 Personelle Voraussetzungen der Berater

5.3.4.1 Berufliche Qualifikationen:

Hauptamtliche Berater haben einen Abschluss als Diplom-Sozialarbeiter/ -pädagog, Hörgeschädigten-Pädagoge mit Fachhochschul-/ Universitätsstudium oder staatl./ kommunaler Anerkennung oder vergleichbare Qualifikationen im Beratungsbereich mit mindestens dreijähriger Beratungserfahrung.

Sie müssen über Hintergrundwissen über hörbeeinträchtigte Menschen (Soziologie, Persönlichkeit) und über relevante Kommunikationsformen verfügen (LBG, deutliches Mundbild und Artikulation, Schriftsprachkompetenz).

Sie verfügen über fundierte Kenntnisse und Erfahrungen im Bereich der Rehabilitation und Teilhabe im Sozialrecht im Kontext zur Hörbeeinträchtigung sowie in der Vermittlung und dem Einsatz von Kommunikationshilfen.

Sie verfügen über professionelle Beratungskompetenz im Umgang mit hörbeeinträchtigten Menschen.

Die Berater kennen sich mit den technischen Hörhilfsmitteln aus, sowie mit deren Handhabung, Entwicklung und Finanzierungsmöglichkeiten.

Die Berater nehmen regelmäßig an Fortbildungen teil. Für mindestens 5 Tage im Jahr muss die Teilnahme an folgenden Weiterbildungsthemen nachgewiesen werden:

- Kommunikationsformen
- Technische Hilfsmittel
- Psychologie hörbeeinträchtigter Menschen

- Supervision
- Sozialrecht
- Methoden der sozialen Arbeit
- Sozialpolitische Strömungen
- Qualitätssicherung

5.3.4.2 Persönliche Kompetenz

Der Berater muss folgende soziale und persönliche Kompetenzen besitzen:

- Teamfähigkeit und Führungskompetenz
- Empathie für die Klienten
- Hilfebedarf an den Bedürfnissen der Klienten orientiert
- Konfliktfähigkeit im Umgang mit schwierigen Klienten
- Kommunikationskompetenz bei Peer Counseling
- Kommunikationskompetenz im Umgang mit hörbeeinträchtigten Menschen

5.3.4.3 Netzwerksarbeit

Die Berater sollen an Arbeitsgruppen und Netzwerken auf regionaler und Bundesebene mitwirken. Dies können sein:

- Sozialarbeit im Bereich der Hörbeeinträchtigung
- Gremienarbeit in der Behindertenszene
- Deutscher Schwerhörigenbund
- Berufsverbände

6 Aufgaben der Beratungsstelle

Beratungsstellen geben Auskunft, informieren und beraten von Behinderung bedrohte und behinderte Menschen sowie chronisch kranke Menschen und ihre Angehörigen in sozialen, persönlichen, finanziellen und sozialrechtlichen Fragen.

Sie leisten Unterstützung im umfassenden Sinn insbesondere in der Bewältigung der Folgen der Krankheit und Behinderung sowie der (Wieder-) Eingliederung.

Sie erarbeiten mit den betroffenen Menschen Perspektiven durch Beratung, Bereitstellung von Informationen und zeitnahe Unterstützung bei der Erschließung von Rehabilitations- und Teilhabemöglichkeiten.

Beratungsstellen arbeiten unabhängig mit Rehaträgern, Leistungserbringern und anderen Diensten zusammen. Beratungsstellen kooperieren mit Partnern.

Kooperationspartner sind u.a.:

- DSB Bundesverband
- Wohlfahrtsverbände
- Berufsverbände

- Beratungsstellen im sozialen Netzwerk
- Gremien der Behindertenhilfe

Beratungsstellen führen eine Leistungsstatistik und eine klientenbezogene Datenerhebung. Die Berater arbeiten in Qualitätszirkeln oder in vergleichbaren Arbeitsgruppen mit.

6.1 Allgemeine Leistungsbereiche

- Beratung (allgemein, speziell, psychosozial) hörbeeinträchtigter Menschen
- Begleitung (klientenzentriert, Krisenintervention, Hilfe zur Lebensbewältigung)
- Betreuung (Erlernen lebenspraktischer Hilfen)
- Kommunikationstraining
- Vermittlung an weitere Fachdienste
- Information und Auskunft, Beratung von Angehörigen und anderen Personen aus dem sozialen Umfeld von Hörbeeinträchtigten
- Fortbildung von Mitarbeitern in anderen Bereichen, welche für/ mit hörbeeinträchtigten Menschen arbeiten
- Vermittlung von Kommunikationshilfen
- Öffentlichkeitsarbeit
- Gremienarbeit

6.2 Kernaufgaben

Beratung

Formen:

- Einzelberatung
- Gruppenberatung
- Telefonische Beratung
- Schriftliche Beratung (Brief, Fax, Internet, E-Mail)

Inhalte:

- zu allgemeinen sozialen Fragen
- in Krisen- und Konfliktsituationen (Gesundheit, Familie, Beruf)
- zu technischen Hilfsmitteln und deren Kostenträger
- Hinweise zu Arbeit/ Beruf, Schule/ Bildung, Gesundheit, Familie und Freizeit
- Lösungswege gemeinsam mit dem Ratsuchenden erarbeiten für das ganz individuelle Hörproblem

Begleitung

Formen:

- Einzelbegleitung

Inhalte:

- Unterstützung durch technische Hilfsmittel
- Psychologischer Beistand
- Fachliche Sekundanz

Kommunikationstraining/ -taktik

- Vermittlung von Angeboten zur Verbesserung der Kommunikation

Formen

- Einzelberatung

Inhalte:

- Vermittlung von geeigneten Kommunikationsfertigkeiten
- Hör-Stressbewältigung
- Umgang/ Test mit Hörhilfsmitteln

Vermittlung von Kommunikationshilfen

- Vermittlung von personellen Kommunikationsshelfern (Schriftdolmetscher, geeignete Begleit-, Betreuungspersonen)
- Vermittlung von technischen Kommunikationshilfen (Ausleihe von Höranlagen u.a. Hilfsmitteln)

7 Qualitätssicherung

Die Beratungsstelle dokumentiert ihre Leistungen und arbeitet mit Indikatoren zur Leistungsüberprüfung.

Für die Dokumentation setzt sie Arbeitshilfen ein wie Erhebungsbogen, Klientenstatistik, Leitfaden, anonymisierte Gesprächsprotokolle.

Die Träger der Beratungsstelle sind für die Qualitätssicherung verantwortlich.

Der Beratungsstelle für hörbeeinträchtigte Menschen ist zertifiziert.

Referenzierte Dokumente

Verfahrensrichtlinie Beratung

Arbeitsrichtlinie Qualitätsanforderungen an ehrenamtlich geführte Beratungsstellen im DSB

Arbeitsrichtlinie Onlineberatung im DSB

Arbeitsrichtlinie Audits

Abbildungsverzeichnis

entfällt

Abkürzungsverzeichnis

DSB	Deutscher Schwerhörigenbund e.V.
Peer Beratung	Beratung Betroffener durch Betroffene

Änderungsnachweis

Version Status	Verantwortlich Datum	Hinweis
1.0 in Bearbeitung	Sabine Grehl 20.11.2006	Ersterstellung
1.0 in Prüfung	B. Grundmann, Renate Radloff, Ilse Grinz, Vanessa Agne 12.03.2007	
1.0 in Bearbeitung	Sabine Grehl 10.05.2007	Einarbeitung der Änderungsvorschläge
1.0 in Prüfung	B. Grundmann, Renate Radloff, Vanessa Agne 10.05.2007	
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	Sabine Grehl, W. Buchholz, Gudrun Brendel 03.11.2014	
2.0 freigegeben	Renate Welter 28.12.2014	
2.1 in Bearbeitung	Renate Welter 28.04.2019	Redaktionelle Anpassungen
2.2 in Prüfung	AK Beratung 04.05.2019	Umbenennung in „hauptamtliche Beratungsstellen“ statt „Sozialdienste“ Diverse sprachliche Anpassungen und Anpassungen an die aktuellen gesetzlichen Vorgaben
3.0 freigegeben	Renate Welter 06.05.2019	