

# Arbeitsrichtlinie Qualitätsstandards von Beratungsstellen/ Sozialdiensten im DSB

**Verfasser:** Referat Reha, Sabine Grehl

**Verteiler:** Deutscher  
Schwerhörigenbund e.V.

**Version:** 1.0

**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 .....	6
4 ZIELGRUPPEN.....	7
5 QUALITÄTSKRITERIEN FÜR DEN SOZIALDIENST IM DSB.....	7
5.1 Qualitätskriterien strukturelle Rahmenbedingungen.....	8
5.1.1 Institutionelle Rahmenbedingungen.....	8
5.1.2 Standort/ Erreichbarkeit des Dienstes .....	8
5.2 Qualitätskriterien räumliche und materiell/ technische Rahmenbedingungen.....	8
5.3 Qualitätskriterien personelle Anforderungen .....	9
5.3.1 Berufliches Selbstverständnis.....	10
5.3.2 Datenschutz .....	10
5.3.3 Unabhängigkeit .....	10
5.3.4 Personalschlüssel.....	10
5.3.5 Personelle Voraussetzungen der Berater .....	10
6 AUFGABEN EINES SOZIALDIENSTES .....	11
6.1 Allgemeine Leistungsbereiche.....	12
6.2 Kernaufgaben .....	12

7 QUALITÄTSSICHERUNG.....	14
8 REFERENZIERTE DOKUMENTE.....	14
ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	14
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	14
ÄNDERUNGSNACHWEIS .....	15

## **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 Beratungsstellen/ Sozialdienste des Deutschen Schwerhörigenbundes.

### **1.3 Erstellung**

Die Verantwortung für die Erstellung dieses Dokumentes liegt beim Referat Rehabilitation des DSB.

### **1.4 Freigabe**

Dieses Dokument wird durch die/den Vizepräsidentin/en des Ressorts Sozialpolitik/Öffentlichkeitsarbeit 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 einmal pro Jahr 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

Jede Zeit hat ihre Aufgabe,  
und durch die Lösung derselben  
rückt die Menschheit näher.

(H. Heine)

„Behinderte und von Behinderung bedrohte Menschen haben rechtlich einen Anspruch auf Beratung und Hilfe. Sozialdienste und vergleichbare Stellen sind neben den gemeinsamen Servicestellen und weiteren Auskunfts- und Beratungsstellen der Rehabilitationsträger wichtige Ansprechpartner und Dienstleister im Zusammenhang mit Leistungen zur medizinischen Rehabilitation, zur Teilhabe am Arbeitsleben und zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft.“ (Gemeinsame Empfehlung „Sozialdienste“ vom 08. November 2005)

Die Festschreibung von Qualität in der Sozialen Arbeit ist nicht neu. Sie wird zunehmend von den Zuwendungsgebern gefordert. Das „öffentliche Interesse“ wird kritisch hinterfragt und tendenziell angezweifelt. Das gilt besonders in Zeiten knapper werdender Mittel und in der Konkurrenz mit großen Trägern und Institutionen.

Für bestehende Beratungsstellen in einem Selbsthilfeverband sowie die Entwicklung eines flächendeckenden Angebotes von sozialen Diensten in der Selbsthilfe für hörbehinderte Menschen kann eine „Überlebensstrategie“ darin bestehen, 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 Hörgeschädigte als Profession in ihren Kernaufgaben festzulegen und diese von anderen Berufen als das Besondere in der Sozialen Arbeit für hörbehinderte Menschen zu beschreiben.

Die Aufgaben der Allgemeinen Sozialen Beratungsstelle sind vielschichtig und können regional differenzierte Schwerpunkte haben.

Die Festschreibung von Qualitätskriterien für den Sozialdienst für Hörgeschädigte im DSB ist der Versuch, die Profession der Sozialen Arbeit für Hörgeschädigte durch Mindeststandards einheitlich, messbar, vergleichbar zu gestalten und einer weiteren Verschlechterung der sozialen Situation für Menschen mit Hörbehinderung entgegenzuwirken.

Dazu wird der DSB Schulungen für alle Landesverbände und Ortsvereine anbieten und die Zertifizierung der Beratungsstellen fördern.

An dem Konzept „Qualitätskriterien für Sozialdienste im DSB“ wirkten mit:

- Sabine Grehl, Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin, Audiotherapeutin, HörBIZ Berlin,
- Renate Radloff, Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin, Hörbiko Neubrandenburg,
- Bettina Grundmann, Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin, HörBIZ Hamburg,
- Vanessa Agne, Hörgeschädigtenpädagogin, HörBIZ Trier

### 3 Leitbild

Der Sozialdienst für hörgeschädigte Menschen in Trägerschaft eines DSB-Landesverbandes oder Ortsvereins hat seine Wurzeln in der Selbsthilfe für hörgeschädigte Menschen und entwickelt sich i.d.R. aus ehrenamtlich geleisteten Beratungsangeboten hin zu einer Allgemeinen Sozialen Beratungsstelle.

Der Sozialdienst für hörgeschädigte Menschen zeichnet sich dadurch aus, dass die Mitarbeiter Kenntnisse über die hörbehindertenspezifischen sozialen, kulturellen und psychologischen Bedingungen und Entwicklungen haben und i.d.R. selbst hörgeschädigt sind.

Der Sozialdienst für Hörgeschädigte orientiert sich an den Grundsätzen für Allgemeine Soziale Beratungsstellen der Behindertenhilfe in kommunaler, kirchlicher oder freier Trägerschaft sowie an der Gemeinsamen Empfehlung „Sozialdienst“ der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation. Die Allgemeine Soziale Beratungsstelle arbeitet mit einem Versorgungsauftrag des Zuwendungsgebers oder mit Leistungsbeschreibungen und unterliegt einer Fach- und Dienstaufsicht.

Der Sozialdienst für Hörgeschädigte modifiziert bestimmte Aufgaben, Leistungen und Kompetenzen der Allgemeinen Sozialen Beratungsstelle und legt hierfür allgemeine verbindliche Qualitätskriterien als Mindeststandards fest. Die infrastrukturellen Unterschiede der Allgemeinen Sozialen Beratungsstellen werden berücksichtigt.

Sozialdienste für Hörgeschädigte sind bundesweit verteilt und regional zuständig. Eine flächendeckende Einrichtung von Sozialdiensten für Hörgeschädigte wird angestrebt. Dazu bedarf es der Vereinbarung von Mindeststandards.

Der Sozialdienst für Hörgeschädigte im DSB stellt 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.

Der Sozialdienst im DSB versteht sich als ambulanter Dienst mit niederschweligen Angeboten. Im Mittelpunkt stehen dabei der Lebensweltbezug und die Systemorientierung im Kontext zu den Folgen von Hörschädigung. Alle Angebote richten sich an den Bedürfnissen hörgeschädigter Klienten aus, d.h. die Angebote müssen grundsätzlich barrierefrei für lautsprachlich orientierte Hörgeschädigte sein.

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

Die Sozialdienste arbeiten mit professionellen Helfern, nach einem Haushaltsplan mit Sachbericht und Verwendungsnachweis.

Der Sozialdienst für hörgeschädigte Menschen ist Kooperationspartner für die Rehabilitationssträger und alle anderen am Rehabilitations- und Teilhabeprozess Beteiligten.

## 4 Zielgruppen

Zur primären Zielgruppe gehören:

- Schwerhörige - i.d.R. Erwachsene, mit unterschiedlichen Hörschädigungen von leicht schwerhörig bis hochgradig schwerhörig, auch Frühschwerhörige, Spätschwerhörige, Altersschwerhörige
- Ertaubte

Klienten der primären Zielgruppe sind auch Hörgeräteträger und/oder mit einem CI versorgt, von Tinnitus betroffen und/oder leiden unter Morbus Menière. Darüber hinaus können sie von weiteren gesundheitlichen Einschränkungen z.B. Usher Syndrom, NF2 oder anderen Erkrankungen betroffen sein.

Sie haben einen unterschiedlichen sozialen Status, d.h. sie sind erwerbstätig in verschiedenen Berufen oder erwerbslos, Hausfrauen, Rentner. Sie unterscheiden sich in Geschlecht, Alter, Sozialisation und Herkunft (z.B. Ausländer, Migranten). Sie leben in einer gehörenden oder hörgeschädigten Familie oder allein.

Zur sekundären Zielgruppe gehören:

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

## 5 Qualitätskriterien für den Sozialdienst im DSB

Die Sozialdienste für hörgeschädigte Menschen sind in Anlehnung an §§ 109, 112 SGB IX,

- nach der personellen, räumlichen und sächlichen 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 Grundaufgaben der Sozialdienste für hörgeschädigte Menschen sind

- informieren und beraten in sozialen, persönlichen, finanziellen und sozialrechtlichen Fragen,
- Unterstützung bei der Bewältigung der Folgen einer Hörschädigung und Eingliederung,
- Anregen von Leistungen zur Teilhabe,
- Zusammenarbeit mit den Rehabilitationsträger und Folgeeinrichtungen.

## 5.1 Qualitätskriterien strukturelle Rahmenbedingungen

### 5.1.1 Institutionelle Rahmenbedingungen

Ein Sozialdienst für Hörgeschädigte im DSB arbeitet in Trägerschaft eines DSB-Landesverbandes oder DSB-Ortsvereines.

Die regionale Zuständigkeit wird in Zusammenarbeit mit der Kommune, dem Landkreis bzw. den kreisfreien Städten auf der Grundlage einer Vereinbarung festgelegt.

Die Finanzierung erfolgt als Mischfinanzierung, bestehend aus öffentlicher Förderung und Eigenmitteln. Weitere Finanzierungsquellen werden aufgrund von territorialen Möglichkeiten, wie z. B. Stiftungen, erschlossen.

Der Sozialdienst verfügt über eine Organisationsstruktur und arbeitet auf der Basis eines Beratungskonzeptes, einer Leistungsbeschreibung oder eines Versorgungsauftrages.

### 5.1.2 Standort/ Erreichbarkeit des Dienstes

Kriterien für den Standort sind eine gute Verkehrsanbindung, geringe Wegezeiten, Parkmöglichkeiten und ein möglichst barrierefreier Zugang.

Der Sozialdienst 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

Der Sozialdienst verfügt über einen Warte-, Beratungs-, Büro- und Sanitärbereich und für Gruppenangebote auch über Gruppen-/ Schulungsräume.

Alle Betriebsräume sind hörbehindertengerecht 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 mit Hörgeschädigtenliteratur, Zeitschriften und Gesetzestexten muss aktuell verfügbar sein.

Die Räume sind behindertengerecht und 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 hörgeschädigten Klienten
- Besprechungstisch für 3 Personen mit ergonomisch gearbeiteten Stühlen
- 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. Telekommunikationsanlagen
2. Signalanlagen
3. Hörhilfsmittel (auch Attrappen)
4. Mikrofonanlagen

### **Bürobereich**

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

### **Teeküche/-ecke**

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

### **Sanitärbereich**

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

### **Gruppenräume/Schulungsräume:**

- ergonomisch gearbeitete Stühle
- variable Tische
- eine Tafel
- eine Leinwand
- Schränke für Gruppenmaterial
- Projektionstechnik für Präsentation und zur Visualisierung/ Mitschreiben von Vorträgen
- Moderationsmittel
- Geeignete Höranlagen
- Kopiergerät

## **5.3 Qualitätskriterien personelle Anforderungen**

Die Berater in den Sozialdiensten 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 berufsethische 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 tätig zu sein.

### 5.3.4 Personalschlüssel

1 VBE Sozialarbeiter/-pädagogin, Verwaltungskraft Teilzeit

### 5.3.5 Personelle Voraussetzungen der Berater

#### 5.3.5.1 Berufliche Qualifikationen:

Hauptamtliche Berater in einem Sozialdienst/ Bereich Beratung haben einen Abschluss als Diplom-Sozialarbeiter/ -pädagogin, Hörgeschädigten-Pädagogin mit Fachhochschul-/Universitätsstudium oder staatl./ kommunaler Anerkennung. Vergleichbare Qualifikationen sind Diplompädagogin, Diplomheilpädagogin, Jurist, Psychologin mit mind. dreijähriger Erfahrung in der Hörgeschädigtensozialarbeit und berufsbezogener Fortbildung in der Sozialen Arbeit für Hörgeschädigte.

Sie müssen über Hintergrundwissen über Hörgeschädigte (Soziologie, Persönlichkeit) und über für Hörgeschädigte 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 Hörschädigung sowie in der Vermittlung und dem Einsatz von Kommunikationshilfen.

Sie verfügen über professionelle Beratungskompetenz im Umgang mit Hörgeschädigten.

Die Berater kennen sich in den technischen Hörhilfsmitteln aus, sowie in 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 Hörgeschädigter
- Supervision
- Sozialrecht

- Methoden der sozialen Arbeit im Hörgeschädigtenbereich
- Sozialpolitische Strömungen
- Qualitätssicherung

#### 5.3.5.2 Persönliche Kompetenz

Der Berater muss folgende soziale und persönliche Kompetenzen besitzen:

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

#### 5.3.5.3 Netzwerksarbeit

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

- Sozialarbeit im Hörgeschädigtenbereich
- Gremienarbeit in der Behindertenszene
- Deutscher Schwerhörigenbund
- Berufsverbände

## 6 Aufgaben eines Sozialdienstes

Sozialdienste geben Auskunft, informieren und beraten von Behinderung bedrohte und behinderte 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 regen Leistungen zur Teilhabe an und leiten diese in Abstimmung mit dem Rehabilitationsträger ein.

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

Sozialdienste arbeiten mit Rehaträgern und anderen Diensten zusammen. Sozialdienste kooperieren mit Partnern.

Kooperationspartner sind:

- DSB Bundesverband
- Sozialleistungsträger
- Rehabilitationsträger und Folgeeinrichtungen
- Wohlfahrtsverbände
- Berufsverband

- Beratungsstellen im sozialen Netzwerk
- Gremien der Behindertenhilfe

Sozialdienste führen eine Leistungsstatistik und eine kundenbezogene Datenerhebung. Die Berater arbeiten in Qualitätszirkeln oder in vergleichbaren Arbeitsgruppen mit.

## 6.1 Allgemeine Leistungsbereiche

- Beratung (allgemein, speziell, psychosozial) schwerhöriger und ertaubter Erwachsener
- 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 Hörgeschädigten
- Fortbildung von Mitarbeitern in anderen Bereichen, welche für/ mit Hörgeschädigten arbeiten
- Vermittlung von Kommunikationshilfen
- Durchführung/ Organisation von Veranstaltungen und Gruppenangeboten
- Öffentlichkeitsarbeit
- Gremienarbeit

## 6.2 Kernaufgaben

### Beratung

Formen:

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

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 zeigen für das ganz individuelle Hörproblem
- Aufbau von Gruppen und/ oder Beratungsstellen

### **Betreuung**

Formen:

- Sonderpädagogische Einzelbetreuung
- Gruppenbetreuung

Inhalte:

- Unterstützung beim Erlernen und Durchführen lebenspraktischer Tätigkeiten
- Psychische Stabilisierung in kritischen Phasen, bei schweren Verlusten und bei weiteren Höreinbußen
- Haus- und Krankenbesuche
- Trainingsmaßnahmen zum Erwerb einer (neuen) Hörbehinderten-Identität
- Wahrnehmungsschulung
- Erlernen neuer Kommunikationsformen

### **Begleitung**

Formen:

- Einzelbegleitung
- Gruppenbegleitung

Inhalte:

- Unterstützung durch technische Hilfsmittel
- Psychologischer Beistand
- Fachliche Sekundanz

### **Kommunikationstraining**

- Vermittlung von Angeboten zur Verbesserung der Kommunikation -

Formen

- Einzeltraining
- Gruppentraining

Inhalte:

- Vermittlung von geeigneten Kommunikationsfertigkeiten
- Stressbewältigung
- Umgang mit Hörhilfsmitteln

### **Vermittlung von Kommunikationshilfen**

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

## 7 Qualitätssicherung

Der Sozialdienst dokumentiert seine Leistungen und arbeitet mit Indikatoren zur Leistungsüberprüfung.

Er arbeitet jährlich mit qualitativen und quantitativen Zielbestimmungen und rechnet diese mit qualitativen und quantitativen Leistungsanalysen ab.

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

Die Träger der Sozialdienste sind für die Qualitätssicherung verantwortlich.

Der Sozialdienst für Hörgeschädigte ist zertifiziert.

## 8 Referenzierte Dokumente

Arbeitsrichtlinie Online-Beratung im DSB

Arbeitsrichtlinie Qualitätsanforderungen an ehrenamtlich geführte Beratungsstellen im DSB

Arbeitsrichtlinie Auditierung von Beratungsstellen im DSB

## Abbildungsverzeichnis

entfällt

## Abkürzungsverzeichnis

entfällt

## 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	