

Kurzkonzept

DSB Konzept zur unabhängigen Teilhabeberatung

(Stand: 7.11.2019)

Gliederung:

1. Warum brauchen Menschen mit einer Hörbehinderung eine unabhängige Beratung?
2. Wer ist der Träger?
3. Zielgruppen
4. Angebote
5. Methoden
6. Personelle Ausstattung
7. Sachliche Ausstattung
8. Qualitätssicherung
9. Finanzierung/ Kostenplan

1. Warum brauchen Menschen mit einer Hörbehinderung eine unabhängige Beratung?

Der DSB erbringt seit vielen Jahren Beratung für Menschen mit einer Hörbehinderung und ist dabei von Leistungsträgern und Leistungserbringern unabhängig. Mit dem BTHG ist in Deutschland erstmalig auf gesetzlicher Grundlage zur Stärkung der Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen und von Behinderungen bedrohten Menschen eine von Leistungsträgern und Leistungserbringern unabhängige ergänzende Beratung als niedrighschwelliges Angebot geschaffen worden, das bereits im Vorfeld der Beantragung konkreter Leistungen zur Verfügung stehen soll. Dieses Angebot besteht neben dem Anspruch auf Beratung durch die Rehabilitationsträger. Der DSB hat sich entschieden, an dieser Form der Beratung mitzuwirken und seine Angebote darauf auszurichten.

Der Deutsche Schwerhörigenbund e.V. hat, in Zusammenarbeit mit den DSB Landesverbänden und DSB Ortsvereinen, auf der Grundlage des BTHG flächendeckend, eine unabhängige Teilhabeberatung in unterschiedlichen Ansätzen, aufgebaut. So gibt es neben der stationären Beratung die mobile Beratung und die Internetberatung. Diese Beratung ist offen für alle Menschen mit Behinderungen aber in erster Linie für Menschen mit einer Hörbeeinträchtigung.

Die von einer gravierenden Hörbeeinträchtigung betroffenen Menschen sind eine der größten Gruppen unter den Menschen mit Behinderungen. Menschen mit Hörbeeinträchtigung brauchen Unterstützung in der Kommunikation durch spezifische Technik und eigene Betroffenheit der Berater, um sich in die spezifische Situation eines hör-

beeinträchtigten Menschen einfühlend zu können. Trotz Hörgerät u.a. technischer Hilfen bleiben hörbeeinträchtigte Menschen in ihrer Kommunikation eingeschränkt und können so durch die Wechselwirkung mit einstellungs- und umweltbedingten Faktoren an der gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft behindert werden. Kommunikation bedeutet für die Betroffenen im Vergleich zu gut hörenden Menschen ein mehr an Konzentration und Anspannung, ein Umstand, welcher mit dem Begriff "Kommunikationsstress" beschrieben wird. Häufig wird der kräftemäßige Aufwand, welcher in der lautsprachlichen Kommunikation von hörbeeinträchtigten Menschen erforderlich ist, jedoch unterschätzt. Die Gründe liegen in der Unsichtbarkeit der Hörbeeinträchtigung und der Schwierigkeit, sich die kommunikativen Möglichkeiten und Grenzen insbesondere von schwerhörigen Menschen vorzustellen oder hineinzuversetzen.

Neben der erhöhten Anspannung und Konzentration kommt die Unsicherheit hinzu, ob man das Gesagte auch richtig verstanden hat. Diese Unsicherheit und das Erleben, doch etwas Falsches "verstanden", sprich: gehört, vom Mund abgesehen, in Verbindung mit der Situation gebracht und schlussendlich zu etwas Sinnvollem kombiniert zu haben, welches doch nicht dem Gesagten entspricht, macht einen nicht unerheblichen Anteil in dem Erleben von Kommunikation als anstrengend und enttäuschend aus.

Eine weitere bedeutende Auswirkung eines Hörschadens ist auch ein hohes Maß an Informationsverlusten. Informationen können nicht ganz so nebenbei aufgenommen werden. Es erfordert eine hohe Konzentration auf die Informationsquelle.

Die geschilderten psychischen und sozialen Auswirkungen einer Hörbeeinträchtigung zeigen die Notwendigkeit von Hilfen und Förderungen für die Betroffenen durch eine unabhängige Beratung durch Selbstbetroffene. Das schafft Vertrauen, die Betroffenen sind aufgeschlossener und bereit über Ihre Problemlagen zu sprechen und Hilfen anzunehmen.

Die Beratungsstellen der Sozialsysteme sowie andere Beratungsangebote können diesen Anspruch auf gesicherte Kommunikation mit ihren Strukturen und Angeboten nur selten erfüllen und verfügen nicht über die nötigen Peer-Berater mit eigener Hörbeeinträchtigung, die die ganze Bandbreite von unterschiedlichen Hörbehinderungsgraden und Kommunikationsmodi abdecken.

2. Träger des Konzeptes

Träger des Konzeptes ist der Deutsche Schwerhörigenbund (DSB) und seine Mitgliedsverbände (Landesverbände, Ortsvereine) und gegebenenfalls vom DSB anerkannte, zertifizierte und autorisierte Institutionen. Der DSB Bundesverband bündelt als übergeordneter Träger übergreifende Ressourcen wie z.B. Wissensmanagement und Qualitätsmanagement in der Beratungsarbeit der Hörberatungs- und Informationszentren und ehrenamtlichen Beratungsstellen im Bundesgebiet und arbeitet hier eng mit der Fachstelle Teilhabeberatung und den ergänzenden unabhängigen Teilhabeberatungsstellen (EUTB) zusammen.

3. Zielgruppen

Die unabhängige Teilhabeberatung ist grundsätzlich offen für alle Menschen die eine körperliche, seelische, geistige oder Sinnesbeeinträchtigung haben, die sie in Wechselwirkung mit einstellungs- und umweltbedingten Barrieren an der gleichberechtigten Teilhabe an der Gesellschaft hindert. Der Schwerpunkt liegt dabei in der Beratung von Menschen mit einer Hörbeeinträchtigung und ihren Angehörigen.

Dazu zählen unter anderem:

- Schwerhörigen und ertaubte Menschen
- Gehörlose Menschen
- Menschen mit Mehrfachbehinderung
- Cochlear Implantat Träger
- Tinnitus-Betroffene
- Morbus-Menièrè-Betroffene
- Hörsehbehinderte Menschen

Die unterschiedliche, sehr heterogene Zielgruppe wird unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Kommunikationskompetenzen, Kommunikationsformen und Kommunikationshilfen beraten.

4. Angebote

Die Beratung im DSB ist ein niedrighschwelliges Angebot, das per E-Mail, online, mobil, telefonisch und persönlich vor Ort angeboten wird. Sie ist barrierefrei durch die breiten Kommunikationskompetenzen der Berater nutzbar, ggfs. unter Einbeziehung von technischen Hilfsmitteln, Schriftdolmetschern, Taubblinden-Assistenz und Gebärdensprachdolmetschern, wenn dies erforderlich ist.

Die Aufgaben der unabhängigen Teilhabeberatung ergeben sich u.a. aus dem BTHG. Die Ratsuchenden werden umfassend über ihre Möglichkeiten zur Teilhabe am Leben in der Gesellschaft informiert. So werden sie in die Lage versetzt eigenverantwortlich und selbstbestimmt ihr Leben zu gestalten.

Das Angebot erstreckt sich u.a. auf die Information und Beratung über Rehabilitations- und Teilhabeleistungen, z.B.

- die Rechte und Pflichten der Ratsuchenden bei der
 - Antragstellung
 - Bedarfsermittlung
 - Teilhabe-/Gesamtplanung
- Fallbegleitung
- Schnittstellenklärung
- Prüfung des Lebensumfeldes

Die ehrenamtlichen und hauptamtlichen Berater*innen sind nur den Ratsuchenden gegenüber verpflichtet. Sie unterliegen den datenschutzrechtlichen Bestimmungen und dem Sozialdatenschutz.

Um gut ausgebildete Berater*innen zur Verfügung stellen zu können, bildet der DSB in seinem Bildungsbereich DSB-Berater für dieses niedrigschwellige Angebot aus und bietet auch Fortbildungen an.

Für die unabhängige Teilhabeberatung sind Qualitätskriterien festgelegt worden.

5. Beratungsmethoden

Die im Rahmen der Teilhabeberatung eingesetzten Beratungsmethoden lassen sich in folgende Bereiche aufteilen:

- Peer Counseling
- Individuelle und personenzentrierte Beratung
- Soziale Einzelfallhilfe
- Soziale Gruppenarbeit
- Telefonische Beratung
- Schriftliche Beratung
- Online-Beratung

6. Personelle Ausstattung in der Teilhabeberatung

Die in den Beratungsstellen des DSB eingesetzten Teilhabeberater sollten aus Berufsgruppen wie z.B. Psycholog*innen, Sozialarbeiter*innen, Pädagog*innen, Sonderpädagog*innen und Audiotherapeut*innen kommen bzw. vom DSB ausgebildete DSB-Berater*innen sein und selbst Peer-Erfahrungen mitbringen, um den Peer-Counseling Ansatz in der Beratungsarbeit wirkungsvoll umzusetzen. Die Peer-Berater bringen ihre hohe fachliche Qualifikation durch ihre breiten lebensweltbezogenen Erfahrungen aus der Selbsthilfe ein.

Im Beratungsansatz des DSB besteht eine jährliche Qualifikationspflicht für Peer-Berater*innen zur Erweiterung der Kenntnisse in der aktuellen Sozialgesetzgebung insbesondere zu den Entwicklungen im Teilhaberecht und deren regionalen Umsetzungen in den einzelnen Bundesländern.

Die Unabhängigkeit der Peer-Berater wird durch die nicht fachlich weisungsgebundene haupt- oder ehrenamtliche Beschäftigung richtliniengemäß festgelegt und bildet sich in den Beschäftigungsverträgen, bei den jeweils beschäftigten Beratungsstellen-Trägern ab. Durch die Transparenzerklärungen, z.B. im Rahmen der Selbsthilfeförderung, verpflichtet sich der DSB als Selbsthilfeverband darüber hinaus der Unabhängigkeit in seinen Informations- und Beratungsangeboten für Menschen mit Hörbeeinträchtigungen.

Kernelement der Teilhabeberatung des DSB und seiner Beratungsstellen mit den darin beschäftigten Berater*innen sind die fundierten und breit aufgestellten vorhandenen kommunikativen Kompetenzen zur Absicherung der Kommunikation.

Pro Beratungsstandort sollten mindestens zwei Halbtagskräfte im Sinne einer guten Absicherung des Beratungsangebots und der Vertretungsregelung aus Sicht des DSB vorgesehen werden.

7. Sachliche Ausstattung der Beratungsstandorte

Standort/Erreichbarkeit des Dienstes:

Die Kriterien für den Standort sind eine gute Verkehrsanbindung, geringe Wegezeiten, Parkmöglichkeiten und ein möglichst barrierefreier Zugang. Die Teilhabeberatung arbeitet regulär nach feststehenden Sprechzeiten, Bürozeiten und ist persönlich, telefonisch, per Fax und via Internet erreichbar. Während der Urlaubszeit ist eine Vertretung zu sichern.

Qualitätskriterien, räumliche und materiell/ technische Rahmenbedingungen:

Die Teilhabeberatung verfügt über einen Warte-, Beratungs-, Büro- und Sanitärbereich und bei Vorhandensein von Gruppenangeboten auch über Gruppen-/ Schulungsräume. Alle Betriebsräume sind hörbehindertengerecht gestaltet, d.h. gute Raumakustik (max. Nachhall 0,3 s, Störschallpegel max. 40 dB), schalltrittdämmender Fußbodenbelag, helle gleichmäßige Ausleuchtung der Räume-(mind. 200 Lux), blendfreie Leuchten, gute Belüftung, Ausstattung mit Übertragungstechnik. Die Qualitätsstandards der Beratungsstellen sind in den jeweiligen Arbeitsrichtlinien des DSB festgelegt.

8. Qualitätssicherung (Datenschutz, Dokumentation, Statistik)

Die Teilhabeberatungsstellen des DSB dokumentieren ihre Leistungen und arbeiten mit Indikatoren zur Leistungsüberprüfung. Sie arbeiten jährlich mit qualitativen und quantitativen Zielbestimmungen und gleichen diese mit qualitativen und quantitativen Leistungsanalysen ab.

Für die Dokumentation setzt die Teilhabeberatung Arbeitshilfen ein: wie Erhebungsbogen, Klientenstatistik, Leitfaden, Gesprächsprotokolle, Falldokumentationen.

Die Träger der Teilhabeberatungsstellen sind für die Qualitätssicherung verantwortlich. Die Beratungsstellen für Menschen mit einer Hörbeeinträchtigung sollen zertifiziert sein und durchlaufen regelmäßig ein DSB internes Audit. Auf Wunsch können auch externe Audits eines anerkannten Zertifizierers etabliert werden. Die Teilhabe-

beratung ist dem Datenschutz verpflichtet. Die Europäische Datenschutzgrundverordnung wird eingehalten.

9. Finanzierung/ Kostenplan

Die Ausstattung der Arbeitsplätze soll barrierefrei erfolgen, die Erreichbarkeit der Beratungsstelle soll soweit wie möglich barrierefrei sein. Für die Personalkosten wird ein Stellenplan und für die Sachkosten zum Betrieb der Beratungsstelle ein Finanzierungsplan erstellt.

Abkürzungsverzeichnis und Begriffsbestimmungen

DSB – Deutscher Schwerhörigenbund e.V.

BTHG – Bundesteilhabegesetz