

westermann



Heinrich Greving, Dieter Niehoff, Ludger Schöttler

Herausgeber: Heinrich Greving, Dieter Niehoff

Organisation, Verwaltung und Technologie

Heilerziehungspflege und Heilpädagogik

1. Auflage

Bestellnummer 04847

Die in diesem Produkt gemachten Angaben zu Unternehmen (Namen, Internet- und E-Mail-Adressen, Handelsregistereintragungen, Bankverbindungen, Steuer-, Telefon- und Faxnummern und alle weiteren Angaben) sind i. d. R. fiktiv, d. h., sie stehen in keinem Zusammenhang mit einem real existierenden Unternehmen in der dargestellten oder einer ähnlichen Form. Dies gilt auch für alle Kunden, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartner der Unternehmen wie z. B. Kreditinstitute, Versicherungsunternehmen und andere Dienstleistungsunternehmen. Ausschließlich zum Zwecke der Authentizität werden die Namen real existierender Unternehmen und z. B. im Fall von Kreditinstituten auch deren IBANs und BICs verwendet.

Die in diesem Werk aufgeführten Internetadressen sind auf dem Stand zum Zeitpunkt der Drucklegung. Die ständige Aktualität der Adressen kann vonseiten des Verlages nicht gewährleistet werden. Darüber hinaus übernimmt der Verlag keine Verantwortung für die Inhalte dieser Seiten.

service@westermann.de
www.westermann.de

Bildungsverlag EINS GmbH
Ettore-Bugatti-Straße 6-14, 51149 Köln

ISBN 978-3-427-**04847-3**

westermann GRUPPE

© Copyright 2020: Bildungsverlag EINS GmbH, Köln

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Vorwort der Herausgeber

Die Schulbuchreihe „Heilerziehungspflege und Heilpädagogik“ stellt eine theoriegeleitete und gleichzeitig praxisbezogene Einführung in die grundlegenden Fächer und Themenfelder beider Bereiche dar. Die einzelnen Bände wenden sich sowohl an Studierende¹ als auch an Lehrer und können als Arbeitsbücher für das eigenständige Handeln und (Weiter-)Lernen der Studierenden, aber auch als Handbücher für die Planung und Gestaltung des Unterrichts genutzt werden.

Die grundlegende Struktur der einzelnen Bände stellt die spezifischen Inhalte von zumeist zwei Themenbereichen und/oder Handlungsfeldern zusammen und bezieht diese aufeinander (wie z. B. „Pädagogik und Psychologie“, „Didaktik und Praxis“ u. Ä.). Schon hierdurch erfolgt in einem ersten Schritt eine interdisziplinäre Verortung und Ausrichtung der einzelnen Fächerinhalte. Darüber hinaus gibt es in dieser Reihe auch Bände, welche ein einzelnes Fach bzw. eine einzelne Methodik vorstellen (wie z. B. „Recht“ oder „Psychomotorik“).

In allen Bänden sind die theoretischen und praxisbezogenen Inhalte der Fächer stark miteinander verknüpft, so dass die Leserinnen bereits vom ersten Unterrichtstag an die Bedeutungen einer nachhaltigen Vernetzung von Theorie und Praxis erfahren, lernen und einüben können. In der Zusammenschau bieten die Bände dieser Schulbuchreihe einen sachlogisch gegliederten Überblick.

In jedem Band werden die Leser von „Anna“ und „Jan“ begleitet, zwei „Profis“ der Heilerziehungspflege und Heilpädagogik, entworfen von dem Karikaturisten Phil Hubbe. Als Leitfiguren begegnen sie den Lehrinhalten in den exklusiv für diese Reihe entwickelten Karikaturen ernsthaft-konzentriert, stehen aber auch für die humorvollen Aspekte beider Berufe.



Anna

Phil Hubbe, 1966 in der Nähe von Magdeburg geboren, arbeitet seit 1992 als professioneller Zeichner u. a. für Tageszeitungen, Werbeagenturen und Online-Plattformen. 1985 erkrankte er an Multipler Sklerose und befasst sich in seinen Karikaturen seitdem mit dem Thema Behinderung. Seit 2004 veröffentlicht er „Behinderte Cartoons“.



Jan

Wir wünschen Ihnen mit den Bänden unserer Reihe viel Freude und Erfolg.

Heinrich Greving, Dieter Niehoff

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit und in Ermangelung einer verbindlichen Bezeichnung für das dritte Geschlecht wird im Folgenden die männliche und die weibliche Form in unregelmäßigem Wechsel verwendet. Selbstverständlich sind immer alle Geschlechter gleichzeitig angesprochen.

Vorwort der Autoren

Die Handlungsfelder der Organisation, der Verwaltung und der Technologie nehmen in der Gestaltung, Verwaltung und Leitung von Organisationen in der Eingliederungshilfe und Teilhabebegleitung einen immer größeren und bedeutsameren Raum ein. Absolvierende einer Heilerziehungspflegerischen oder heilpädagogischen Ausbildung müssen daher in der Lage sein, in ihrer Einrichtung umfangreiche und intensive Verwaltungs- und Organisationsaufgaben zu übernehmen. Zudem sind in den letzten Jahren die Anforderungen an die technologischen Kompetenzen gestiegen, sodass auch die Inhalte aus diesem Tätigkeitsbereich für die Berufe der Heilerziehungspflege und der Heilpädagogik relevant geworden sind.

Alle direkten und indirekten Unterstützungs- und Assistenzleistungen für Menschen mit Beeinträchtigungen können nur dann professionell erbracht werden, wenn die Heilerziehungspflegerinnen oder Heilpädagogen Kompetenzen im Umgang mit Leistungsträgern, Verwaltungen und Behörden erworben haben. Diese „Arbeit am Schreibtisch“ muss in jedem Fall als grundlegende, wichtige und auch konkrete Tätigkeit zum Wohle des zu begleitenden Menschen mit Beeinträchtigung verstanden werden. Ideen, Strategien und Vorhaben werden dabei zuvor mit dem Team, dem jeweiligen Nutzer und ggf. dem gesetzlichen Betreuer abgestimmt. Manchmal scheint die Umsetzung bestimmter Hilfen und Leistungen zunächst utopisch, doch oft eröffnet eine differenzierte Betrachtung der jeweiligen Situation und verschiedener Hilfesysteme vielfältige Möglichkeiten.

Die organisatorischen, verwaltenden und technologischen Prozesse sind im Verlaufe dieser begleitenden und assistierenden Organisations- und Verwaltungsarbeit immer wieder aufeinander zu beziehen und miteinander zu vernetzen. Organisieren, Verwalten und der Einbezug von hierbei bedeutsamen Technologien ist somit immer eine hoch professionelle Tätigkeit an und mit den jeweils betroffenen Menschen. Vor diesem Hintergrund ist der Aufbau des vorliegenden Buches gestaltet.

Im ersten Hauptkapitel („Organisation“) werden die Grundlagen der Organisationstheorie erläutert; besonders wichtig sind hierbei die Themen „Organisationskultur“ und „Organisationsanalyse“. Darüber hinaus werden die grundlegenden Managementprozesse im Rahmen der Heilerziehungspflege und der Heilpädagogik vorgestellt. Es handelt sich hierbei um die Themen der lernenden Organisation, des Wissensmanagements, des Projektmanagements, des Qualitätsmanagements sowie des Netzwerk- und des Krisenmanagements.

Im zweiten Hauptkapitel („Verwaltung“) werden die Verwaltungstätigkeiten in den Einrichtungen der Heilerziehungspflege und Heilpädagogik praxisbezogen dargestellt. Hierzu wird konkret u. a. auf die Themenfelder des Schwerbehindertenausweises, der Nachteilsausgleiche, der besonderen Hilfen für blinde und gehörlose Menschen sowie spezifische Organisationsformen, welche in diesem Feld tätig sind, eingegangen.

Das dritte Hauptkapitel („Technologie“) beschäftigt sich mit den Anforderungen an die Kompetenzen der Heilerziehungspflegerinnen und Heilpädagogen im Hinblick auf

technologische Prozesse. Hierbei werden vor allem die Themen der technischen Hilfsmittel, der Betreuungsplanung und Dokumentation, der Personaleinsatzplanung und Dienstplanung sowie der Beteiligung und Mitwirkung der Nutzer in Bezug auf diese Prozesse behandelt. Weitere Themen dieses Kapitels sind u. a. die Unterstützte Kommunikation und der Datenschutz.

In allen drei Kapiteln werden theoretische, konzeptionelle und auf die praktische Arbeit bezogene Inhalte, Strukturen und Aufgabenfelder miteinander verbunden und vielfältige Aufgaben zur theoretischen, konzeptionell-methodischen und persönlich-reflektierenden Auseinandersetzung mit diesen Themenbereichen geboten. Hierdurch kann und soll die Methodenkompetenz auf den Feldern der Organisation, der Verwaltung und der Technologie in den Einrichtungen der Eingliederungshilfe und Teilhabeassistenz erweitert werden.

Heinrich Greving, Dieter Niehoff und Ludger Schöttler



inkl. E-Book

Dieses Lehrwerk ist auch als BiBox erhältlich. In unserem Webshop unter www.westermann.de finden Sie hierzu unter der Bestellnummer des Ihnen vorliegenden Bandes weiterführende Informationen zum passenden digitalen Schulbuch.

Inhaltsverzeichnis

1	Organisation	9
1.1	Was ist eine Organisation?	10
1.1.1	Organisationstheorien	13
1.1.2	Organisationskultur	26
1.1.3	Organisationsanalyse	27
1.2	Management in und von Organisationen	47
1.2.1	Leiten von Organisationen	47
1.2.2	Lernprozesse von Organisationen – die lernende Organisation	49
1.2.3	Wissensprozesse in Organisationen – Wissensmanagement	56
1.2.4	Planen in Organisationen – Projektmanagement	62
1.2.5	Qualität in und von Organisationen – Qualitätsmanagement	84
1.2.6	Die Umwelt der Organisation – Netzwerkmanagement	97
1.2.7	Krisen in Organisationen – Krisenmanagement	103
2	Verwaltung	110
2.1	Hilfen zur Teilhabe für Menschen mit Behinderung	111
2.2	Ansprechstellen für Rehabilitation und Teilhabe	112
2.3	Der Schwerbehindertenausweis	113
2.3.1	Behinderung und Ausweis	113
2.3.2	Grad der Behinderung	115
2.3.3	Merkzeichen	117
2.3.4	Antragstellung	118
2.4	Nachteilsausgleiche	126
2.4.1	Nachteilsausgleiche und Merkzeichen im Schwerbehindertenausweis	126
2.4.2	Nachteilsausgleiche im Bereich Arbeit	128
2.4.3	Nachteilsausgleiche im Bereich Wohnen	132
2.5	Besondere Hilfen für blinde und gehörlose Menschen	140
2.5.1	Blindengeld/Gehörlosengeld	141

2.5.2	Blindensendungen	143
2.6	Der Behindertenbeauftragte	144
2.7	„Stiftung Anerkennung und Hilfe“	145
2.8	„Aktion Mensch“	147
2.8.1	Contergan und „Aktion Sorgenkind“	147
2.8.2	Von der „Aktion Sorgenkind“ zur „Aktion Mensch“	149
2.8.3	Die Förderungen der „Aktion Mensch“	150
2.9	Bundesarbeitsgemeinschaft Selbsthilfe von Menschen mit Behinderung (BAG SELBSTHILFE e. V.)	154
2.10	Automobilität von Menschen mit Behinderung/Autoanpassung	155
3	Technologie	158
3.1	Heilpädagogik und Technologie – wie passt das zusammen?	159
3.2	Technische Hilfsmittel	161
3.2.1	Technische Voraussetzungen	161
3.2.2	Arbeitsorganisation	162
3.2.3	Bedarfsermittlungsinstrumente	164
3.2.4	Betreuungsplanung und -dokumentation	166
3.2.5	Personaleinsatzplanung und Dienstplanung	174
3.2.6	Verwaltung von Geld	179
3.3	Beteiligung und Mitwirkung	181
3.3.1	Barrierefreiheit	182
3.3.2	Unterstützte Kommunikation	183
3.3.3	Vernetzung – „gläserner Klient“	185
3.3.4	Datenschutz	187
3.4	Heilpädagogik und zukünftige technologische Entwicklung	189
	Literaturverzeichnis	192
	Bildquellenverzeichnis	197
	Sachwortverzeichnis	198

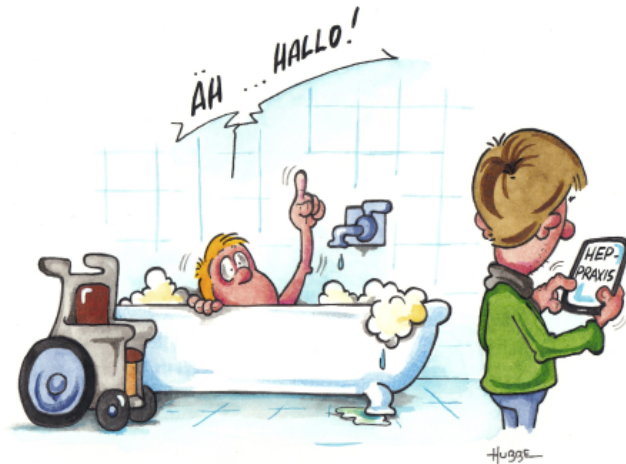
3 Technologie



- Heilpädagogik und Technologie – wie passt das zusammen?
- Welche technischen Hilfsmittel sind in der Heilerziehungspflege und Heilpädagogik bedeutsam?
- Welche Rollen spielen hierbei Bedarfsermittlungsinstrumente?
- Wie können die Betreuungsplanung und -dokumentation, sowie die Personaleinsatzplanung und Dienstplanung durch technische Hilfsmittel unterstützt werden?
- Wie findet die Verwaltung von Geld statt?
- Wie werden technologische Entwicklungen die heilpädagogische und heilerzieherische Arbeit zukünftig weiter verändern?

3.1 Heilpädagogik und Technologie – wie passt das zusammen?

Heilpädagogik, Heilerziehung und Heilerziehungspflege zielen darauf ab, Menschen mit körperlichen, geistigen oder seelischen Behinderungen größtmögliche Selbstbestimmung und Selbstständigkeit in ihrer Lebensgestaltung zu ermöglichen und Chancen zur Integration und Inklusion zu eröffnen. Praktisch kann das z. B. in einer Wohneinrichtung für Menschen mit Behinderungen bedeuten, die Bewohnerinnen bei den Mahlzeiten bei der Auswahl der Speisen zu unterstützen oder die Körperpflege zu übernehmen und dabei auf die Signale des Gegenübers zu achten: Ist die Wassertemperatur angenehm, verwende ich das richtige Duschbad? Oder in der Gestaltung der Freizeit hilft man bei der Auswahl von Angeboten und begleitet die Teilnahme.



Praktisch kann das z. B. in einer Wohneinrichtung für Menschen mit Behinderungen bedeuten, die Bewohnerinnen bei den Mahlzeiten bei der Auswahl der Speisen zu unterstützen oder die Körperpflege zu übernehmen und dabei auf die Signale des Gegenübers zu achten: Ist die Wassertemperatur angenehm, verwende ich das richtige Duschbad? Oder in der Gestaltung der Freizeit hilft man bei der Auswahl von Angeboten und begleitet die Teilnahme.

Wesentliches Element all dieser Handlungen in der konkreten Arbeit ist der direkte Kontakt, das Sich-Einlassen auf Beziehung zu den Klienten. Häufig ist man in seiner beruflichen Rolle einer der engsten und wichtigsten Sozialpartner für die Klienten. Es geht um zwischenmenschliche Interaktion. Die heilerzieherische Fachlichkeit zeigt sich in Kenntnis von pädagogischen, sozialen, soziologischen, psychologischen, medizinischen Fakten und Zusammenhängen. Die Reflexion des eigenen professionellen Handelns und der Wirkung dieses Handelns ist ein wesentliches Element. Welche Rolle spielt dabei Technologie?

Die technologischen Entwicklungen, vor allem die Digitalisierung, sind aktuelle Themen, die unsere Lebens- und Arbeitswelt grundlegend verändert haben und weiter verändern werden. Wissen wird nicht mehr nur über Bücher erworben; es ist selbstverständlich, Dinge, die man nicht versteht, zu denen man Fragen hat, zu er-„googeln“. Studenten können ganze Vorlesungsreihen ihrer Professoren im Internet abrufen, Schüler finden dort Klausuren und deren Lösungen. Genauso kann das Backrezept im Internet gefunden werden. Es gibt Videoanleitungen zu allen denkbaren Alltagsfragen. Zur Orientierung werden Navigationsgeräte oder Navigationsprogramme auf Smartphones genutzt. Straßenkarten sind kaum noch erhältlich und auch nicht mehr erforderlich.

Neben dem Wissenserwerb im weitesten Sinn ermöglicht die technologische Entwicklung neue Formen der Interaktion und des menschlichen Miteinanders. Über soziale Medien kann ich mich als Person darstellen, kann „Stories“ über mein Leben erstellen oder von der App erstellen lassen und dies mit anderen teilen. Genauso ist es aber auch möglich, anonym mit anderen zu beliebigen Themen zu kommunizieren. Über die sogenannten sozialen Medien wie Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram und ähnlichen kann man andere an seinem Leben teilhaben lassen; man kann Gruppen bilden, sich verabreden, Kontakte pflegen. Spiele können gemeinsam gespielt werden, obwohl die Spieler sich an völlig verschiedenen Orten befinden. Diese Möglichkeiten werden immer selbstverständlicher auch von und für Menschen mit Behinderungen genutzt.

Zu den Vorteilen der technologischen Weiterentwicklung gehören auch viele Erleichterungen im Lebensalltag. Mit sprachgesteuerten Geräten lassen sich viele Aktionen im Alltag steuern, z. B. Musik hören, Licht anstellen, Rollläden herauffahren, die Heizung regulieren, Bestellungen bei Lieferdiensten aufgeben etc. Besonders für Menschen mit Einschränkungen in ihrer Mobilität kann dies einen großen Zugewinn an Selbstbestimmung und damit Lebensqualität bedeuten. Für Diabetiker gibt es Insulinpumpen, die über auf die Haut geklebte Sensoren automatisch den Blutzuckerwert messen und dementsprechend das Insulin dosieren können. Es gibt Pflegeroboter, die einfache Pflegeaufgaben übernehmen.

Die technologische Entwicklung führt zu vielen Veränderungen. Viele Tätigkeiten werden erleichtert und vereinfacht. Die Handlungsmöglichkeiten werden in allen Lebensbereichen größer. Aber auch das soziale Miteinander verändert sich, Interaktionen erfolgen anders.

Diese Entwicklung fordert von der Heilpädagogik und Heilerziehung, sich damit auseinanderzusetzen, zu erkennen, welche Chancen diese Entwicklungen bieten; aber auch welche Risiken es gibt und an welchen Stellen es neue, noch nicht erkannte Bedarfe an Assistenz und Unterstützung gibt, für die es vorteilhafte technische Entwicklungen geben könnte. In der eigenen Berufs- und Arbeitspraxis wird man unweigerlich mit verschiedenen Technologien konfrontiert werden. Im Folgenden werden einige Beispiele technologischer Hilfsmittel und Entwicklungen vorgestellt, auf die Sie mit hoher Wahrscheinlichkeit in Ihrer beruflichen Praxis treffen werden.

ZUSAMMENFASSUNG

Technologische Entwicklungen beeinflussen und verändern unser alltägliches Leben. Sie ermöglichen viel Neues, verändern Gewohnheiten, die Interaktion und Kommunikation, aber auch Arbeitsabläufe. Die Kenntnis der für den Bereich wichtigen technologischen Entwicklungen und die Auseinandersetzung mit diesen Veränderungen ist eine notwendige Aufgabe der Heilpädagogik und Heilerziehung.

→ AUFGABEN

1. In Ihrer beruflichen Praxis interagieren Sie mit den Klienten. Wie erfolgt diese Interaktion?

2. Nehmen Sie ein Blatt Papier. In die Mitte schreiben Sie den Namen eines Klienten. Dann schreiben Sie auf das Blatt die Namen der Personen, die für den Klienten von Bedeutung sind. Wählen Sie dabei den Abstand zum Namen des Klienten nach der Wichtigkeit, die diese Person für den Klienten hat. Je näher, umso wichtiger ist diese Person. Wo steht Ihr Name?
3. An welchen Stellen setzen Sie in der Arbeit mit Klienten technische Hilfsmittel ein?
4. Welche technologischen Entwicklungen könnten für Sie in Ihrem Beruf von Bedeutung sein?
5. Wo sehen Sie Chancen, wo Risiken bei den von Ihnen erwarteten technologischen Entwicklungen?

3.2 Technische Hilfsmittel

In jeder Institution und Einrichtung, in der Sie arbeiten, werden Sie Computerarbeitsplätze finden zur Erledigung verwaltender und administrativer Tätigkeiten. Denn es müssen Abrechnungen erstellt, Gehälter ausgezahlt, Personalangelegenheiten bearbeitet werden usw. In größeren Organisationen und Einrichtungen sind dies eigene Verwaltungsabteilungen, manchmal auch noch unterteilt in Personalabteilung, Finanzbuchhaltung etc. In kleineren Institutionen und Einrichtungen werden diese Aufgaben oft von der Leitung übernommen oder an Dienstleister ausgelagert. Die erforderliche Datenverarbeitung erfolgt elektronisch, mithilfe von Computern und entsprechenden Programmen. Große Institutionen haben eigene EDV- oder IT-Abteilungen, deren Aufgabe es ist, für eine funktionierende Infrastruktur aus Computern und Programmen zu sorgen, damit diese optimal genutzt werden können.

Im Alltag einer Wohngruppe, der Kita oder der Pflegeeinrichtung bieten sich auch zunehmend Möglichkeiten, Computer und Computerprogramme zu nutzen. Im Folgenden werden die generellen technischen Voraussetzungen erläutert und einige Beispiele für praxisnahe Anwendungen vorgestellt.

3.2.1 Technische Voraussetzungen

Smartphone, Tablet und Co. – Hardware

Ein Computer besteht genauso wie ein Smartphone oder Tablet aus Hardware und Software. Das Gerät, der real vorhandene Gegenstand mit seinen Einzelteilen bildet die Hardware. Der Bildschirm, der Drucker, die Festplatte, die Tastatur oder die SIM-Karte sind Teile der Hardware. Es geht um den im Wortsinn be-greifbaren Gegenstand. In diesem Zusammenhang wird auch von physischen Komponenten gesprochen. Hard-

ware ist auch vorhanden, wenn sie vielleicht im ersten Moment nicht so offensichtlich ist. Wenn man Fotos in einer sogenannten Cloud speichert, hat der jeweilige Anbieter natürlich auch real vorhandene Server und Speichermedien. Durch die Möglichkeiten der elektronischen Datenverarbeitung und Datenübertragung durch das Internet können diese aber an einem beliebigen Ort stehen.

Hardware ist Voraussetzung zur Nutzung von Software. Umgekehrt ist aber auch das Vorhandensein von Software die Voraussetzung zum Einsatz der Hardware. Ein Smartphone ohne Betriebssystem wäre beispielsweise nicht zu nutzen.

EDV-Programme – Software

Hardware ist, wie oben beschrieben, der physische Teil eines Computers, Tablets oder Smartphones. Mit dem Begriff Software werden im Allgemeinen Programme oder auch Betriebssysteme bezeichnet. Ein Programm oder Betriebssystem kann man sich als ein Regelwerk vorstellen, das vorgibt, wie die Hardware funktionieren soll. Hard- und Software benötigen sich also gegenseitig, um zu einer funktionierenden Einheit zu werden. Häufig sind übrigens der Kauf bzw. die Lizenzgebühren zur Nutzung einer Software und die Pflege einer Software kostenintensiver als die Anschaffung der Hardware.

3.2.2 Arbeitsorganisation

Zum beruflichen Alltag gehört die Organisation der beruflichen Abläufe. Es sind Termine zu vereinbaren und einzuhalten, Aufgaben müssen erledigt werden, es gibt (elektronische) Post, die bearbeitet werden muss und aus der wiederum Termine oder Aufgaben entstehen können. Wenn man in einem Team arbeitet, ist es besonders wichtig, dass jedes Teammitglied weiß, welche Arbeiten von wem wann zu erledigen sind.

Hierzu gibt es Computerprogramme, die dabei helfen, die Arbeit möglichst effizient und effektiv zu organisieren. Am häufigsten ist dabei vermutlich Microsoft Outlook anzutreffen. Die zentralen Funktionen dieser Programme sind der Kalender, der Aufgabenblock und die E-Mail-Verwaltung.

Kalender

In den Kalender können Termine eingetragen werden. Dies können Einzeltermine sein oder Termine, die in regelmäßigen Abständen stattfinden. Diese werden auch Serientermine genannt bzw. spricht man von Terminserien.

Die Bezeichnung eines Termins sollte kurz, aussagekräftig und eindeutig sein. Zusätzlich kann man eine weitere Beschreibung bei dem Termin hinterlegen, z. B. was bei einem Termin mitgenommen werden muss, wer dafür verantwortlich ist oder Ähnliches. In der Regel kann man Termine auch farblich kennzeichnen. Dadurch werden die Kalenderansichten übersichtlicher.

Aufgaben

Neben den Terminen gibt es zu erledigende Aufgaben. Das kann beispielsweise die Erstellung eines Berichtes für den Kostenträger bis zu einem bestimmten Datum sein, die Bestellung von Verbrauchsmaterialien, bei der zunächst eine Zählung des Bestandes erforderlich ist, um dann die entsprechende Menge nachzubestellen oder die Sammlung der Dinge, die an den Hausmeister geschickt werden sollen. Die Bezeichnung einer Aufgabe sollte wie die Bezeichnung von Terminen kurz, aber aussagekräftig und eindeutig sein. Aufgaben können ebenfalls mit Kategorien versehen werden.

E-Mails

Kommunikation auf beruflicher Ebene findet zu einem großen Teil per E-Mail statt, dies sowohl in der einrichtungsinternen Kommunikation als auch in der Kommunikation mit Angehörigen, Betreuern, Ämtern oder Geschäftspartnern.

E-Mails haben eine Absenderzeile, eine Adress- oder Empfängerzeile, eine Betreffzeile und ein Textfeld. In der Absenderzeile steht die E-Mail-Adresse desjenigen, der sie gesendet hat. In die Adress- oder Empfängerzeile wird eingetragen, an wen diese E-Mail gesendet wird. In der Betreffzeile wird nach Möglichkeit kurz, aussagekräftig und eindeutig beschrieben, worum es in der E-Mail geht. Der eigentliche Text der E-Mail kann dann im Textfeld ausführlich sein. Mit E-Mails können auch Anhänge versendet werden. Das können Dateien, Tabellen oder auch Fotos sein. Ebenfalls sind sogenannte Hyperlinks versendbar. Das sind Verknüpfungen, die zu Seiten im Internet oder zu Seiten im einrichtungsinternen Intranet weiterleiten.

E-Mails sind keine sichere Kommunikationsart, deshalb ist gerade bei sensiblen Inhalten zu prüfen, ob eine E-Mail der geeignete Kommunikationsweg ist.

Bei einer E-Mail wird in der Regel Text versendet. Das Lesen von Texten birgt die Gefahr, dass der Lesende den Text missversteht. Anders als bei einem Gespräch oder einem Telefonat ist eine direkte Klärung nicht möglich. Andererseits muss die Beantwortung einer E-Mail nicht ad hoc erfolgen, sodass man mehr Bedenkzeit hat und das Geschriebene nochmals prüfen kann. Je nach Inhalt der Nachricht sollte man prüfen, welcher Kommunikationsweg der am besten geeignete ist.

Es gibt in den Einrichtungen unterschiedliche Handhabungen, wer einen E-Mail-Account, also eine E-Mail-Adresse erhält. Ob jeder Mitarbeiter eine eigene E-Mail-Adresse hat oder Teams und Arbeitsgruppen eine einheitliche E-Mail-Adresse zugewiesen wird, entscheidet sich in der Einrichtung und ist auch von der Aufgabenstellung abhängig. Auch wenn ein Team eine E-Mail-Adresse hat, sollte in jeder E-Mail eine konkrete Person als Ansprechpartner benannt sein. Dies erleichtert Rückfragen.

Diese Programme bieten in der Regel die Möglichkeit, Terminen, Aufgaben und E-Mails bestimmte Kategorien zuzuordnen. Kategorien sind eine Art Stichwort. Das heißt, der Termin, die Aufgabe, die E-Mail wird mit einem bestimmten Begriff verse-

hen. Dann kann man nach dem Stichwort sortieren oder alle Termine suchen, die ein bestimmtes Stichwort, also eine bestimmte Kategorie haben usw. Die Bezeichnungen für die Kategorien können selbst vergeben werden. Die Kategorien könnten dann beispielsweise Mitarbeiterin A, Mitarbeiter B usw. heißen. Damit ist dann direkt klar, wer zuständig ist. Sie können sich aber auch auf die Inhalte beziehen. Dann hießen sie beispielsweise Medizin, Hausmeister usw. Es ist aber natürlich auch möglich, beides zu machen oder noch andere, für die eigene Arbeitsorganisation geeignetere Kategorien zu finden. Die Vergabe von Kategorien vereinfacht es, zusammengehörige Aufgaben, Termine und E-Mails wiederzufinden und die erforderlichen Informationen zu bündeln.

→ AUFGABEN

1. Wie unterscheiden sich Aufgaben von Terminen?
2. Formulieren Sie für Termine und Aufgaben, die Sie aus Ihrem Alltag kennen, kurze, eindeutige und aussagekräftige Bezeichnungen.
3. Welche Inhalte sind so sensibel, dass sie nicht per E-Mail verschickt werden sollten?
4. Entwickeln Sie Kategorien, die eine sinnvolle Unterteilung von Aufgaben, Terminen und E-Mails ermöglichen.

3.2.3 Bedarfsermittlungsinstrumente

Das Sozialgesetzbuch Neuntes Buch (SGB IX) enthält die gesetzlichen Regelungen und Bestimmungen zur Rehabilitation und Teilhabe von Menschen mit Behinderungen. Im Teil 2 sind „Besondere Leistungen zur selbstbestimmten Lebensführung von Menschen mit Behinderungen (Eingliederungshilferecht)“ geregelt. Im Kapitel 7 wird in den Paragraphen 117–122 die sogenannte Gesamtplanung beschrieben. Ziel der Gesamtplanung ist es unter Beteiligung des Leistungsberechtigten, in allen Verfahrensschritten und unter Einbeziehung seiner Wünsche eine Teilhabezielvereinbarung zu erreichen. Die in dieser Teilhabezielvereinbarung festgestellten Ziele und der Bewilligungszeitraum der Hilfen sind maßgebend für die inhaltliche Arbeit der Einrichtungen und Dienste. Um den genauen Hilfebedarf festzustellen, hat der Gesetzgeber in § 118 SGB IX festgelegt, dass der „Träger der Eingliederungshilfe [...] die Leistungen [...] unter Berücksichtigung der Wünsche des Leistungsberechtigten festzustellen“ hat.

§ 118 SGB IX ABS. 1

Die Ermittlung des individuellen Bedarfes des Leistungsberechtigten muss durch ein Instrument erfolgen, das sich an der Internationalen Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit orientiert. Das Instrument hat die Beschreibung einer nicht nur vorübergehenden Beeinträchtigung der Aktivität und Teilhabe in den folgenden Lebensbereichen vorzusehen:

1. Lernen und Wissensanwendung,
2. Allgemeine Aufgaben und Anforderungen,
3. Kommunikation,
4. Mobilität,
5. Selbstversorgung,
6. häusliches Leben,
7. interpersonelle Interaktionen und Beziehungen,
8. bedeutende Lebensbereiche und
9. Gemeinschafts-, soziales und staatsbürgerliches Leben.

Die konkrete Ausgestaltung dieser Bedarfsermittlungsinstrumente liegt in der Zuständigkeit der einzelnen Landesregierungen. Vorgabe ist aber, dass sie sich, wie oben beschrieben, an der Internationalen Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit (ICF) orientieren. Daher gibt es in jedem Bundesland ein anderes Bedarfsermittlungsinstrument. In Niedersachsen ist dies beispielsweise B.E.Ni (Bedarfsermittlungsinstrument für Niedersachsen). Der ITP (integrierter Teilhabeplan) gilt in Thüringen, in Nordrhein-Westfalen gibt es BEI-NRW (Bedarfsermittlungsinstrument Nordrhein-Westfalen) usw.

Bei diesen Verfahren spielen zunehmend elektronische Möglichkeiten der Datenübertragung und -verarbeitung eine Rolle. So ist in Nordrhein-Westfalen beispielsweise vorgesehen, dass die weitere Beantragung bewilligter Wohnleistungen über ein web-basiertes Verfahren (Per-SEH) erfolgt: Die Einrichtung beschreibt mit dem Klienten, also dem Leistungsberechtigten, die weiter bestehenden Hilfebedarfe und erarbeitet mit ihm einen Ziel- und Maßnahmenkatalog. Einschätzungen und Wünsche des Klienten zum weiter bestehenden Hilfebedarf und den erforderlichen Maßnahmen werden somit ermittelt. Daneben erfolgt auch eine fachliche Einschätzung. Diese Informationen gibt die Einrichtung an den Kostenträger weiter, indem sie über das Internet das digitale BEI-NRW-Formular aufruft und sich dort mit einer sogenannten Zweit-Faktor-Authentifizierung anmeldet (Benutzerkennung der Einrichtung, Kennwort und ein Token, das ist ein vom Kostenträger für die jeweilige Anmeldung generiertes Passwort). Dann können die Hilfebedarfe, Ziel- und Maßnahmenplanungen in das Formular eingegeben werden. Anhand dieser Angaben wird dann vom Kostenträger über eine Weiterbewilligung der Leistungen entschieden. Die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt, sodass der Datenschutz gewährleistet wird (vgl. Informationsschreiben Fortschreibung bewilligter Wohnleistungen mit BEI_NRW_Digital unter www.lwl-inklusionsamt-soziale-teilhabe.de/media/filer_public/16/7e/167e3218-dd2a-4914-9ec0-de96f641d133/2019_05_15_information-zu-schnittstelle-lwl-webverfahren-perseh.docx [25.08.2019]).

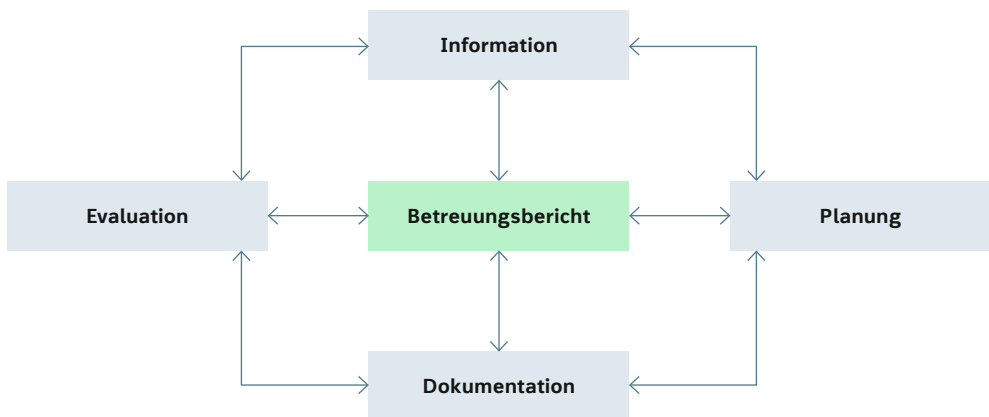
3.2.4 Betreuungsplanung und -dokumentation

Für die Betreuungsplanung und -dokumentation gibt es ein Angebot an verschiedenen EDV-Programmen. Die meisten Programme haben ihren Ursprung im Bereich der Pflege, bieten aber auch die Möglichkeit, im Rahmen der Eingliederungshilfe zu dokumentieren. Um die Möglichkeiten, Vor- und Nachteile dieser EDV-Programme einschätzen zu können, ist zunächst eine Betrachtung der grundsätzlichen Abläufe einer Betreuungsplanung erforderlich.

Betreuungsplanung lässt sich vereinfacht in vier Schritte unterteilen:

1. Informationssammlung
2. Planung
3. Dokumentation
4. Evaluation

Verbindendes Element dieser vier Schritte ist der Betreuungsbericht. Darin werden alle die Dinge erfasst, die als besonders relevant für die Planung erachtet werden oder anders als geplant verlaufen sind.



Betreuungsbericht und die vier Schritte der Betreuungsplanung

Die nachfolgenden Beschreibungen zu den EDV-Programmen beziehen sich auf das Programm Vivendi PD der Firma Connex. Dieses Programm ist im Bereich der Eingliederungshilfe sehr weit verbreitet. Andere Programme funktionieren aber in ähnlicher Art und Weise, sodass die Aussagen übertragbar sind.

1. Informationssammlung

Bei der Informationssammlung geht es um Informationen zu einem Klienten, die für die Arbeit grundsätzlich erforderlich sind. Das sind in der Regel grundsätzliche Daten zur Person wie Name, Vorname, Geburtsdatum, Adresse, ggf. rechtliche Betreuung und Umfang der Betreuung, Kostenträger usw. Diese Daten werden oft auch mit dem Begriff Stammdaten bezeichnet, da sie sich nicht oder nur in größeren Abständen ändern.

Diese Daten werden nicht nur für die Betreuungsplanung benötigt, sondern zu einem großen Teil auch für Abrechnungen mit Kostenträgern oder zu Nachweiszwecken gegenüber Aufsichtsbehörden und Ämtern. Zu den notwendigen Informationen zu bzw. über einen Klienten können auch biografische Daten, Informationen zu Vorlieben und Abneigungen, medizinische Diagnosen, behandelnde Ärzte etc. gehören. Je nach Betreuungsauftrag kommt ihnen für die heilerzieherische Arbeit größere Bedeutung zu.

EDV-Programme nutzen hier in aller Regel Datenbanken. In einer Datenbank werden die Daten gespeichert. Die Pflege dieser Daten erfolgt häufig durch zentrale Stellen, z. B. Verwaltungen. Die unterschiedlichen Arbeitsbereiche können so auf die jeweils für ihre Aufgabe benötigten Informationen zugreifen: So sieht beispielsweise die Verwaltung die Anzahl der abrechnungsrelevanten Betreuungsleistungen, Adresse und Aktenzeichen des zuständigen Kostenträgers, die Wohngruppe kann die medizinischen Diagnosen und behandelnden Ärzte usw. sehen.

2. Planung

Zur Planung gehören die erkannten und beschriebenen Ressourcen und Hilfebedarfe, sowie die dazu vereinbarten Ziele und Maßnahmen.

Ressourcen und Hilfebedarfe

Die Beschreibung der Ressourcen und Hilfebedarfe erfolgt zum einen durch die Bedarfserhebungsinstrumente der Kostenträger. Für die konkrete Arbeit müssen sie aber häufig differenzierter beschrieben und auch ergänzt werden, da die Bedarfserhebungsinstrumente einen etwas gröberen Rahmen abstecken. Ressourcen und Hilfebedarfe können durch Gespräche mit den Klienten, gezielte Beobachtungen und fachliche Einschätzungen erkannt werden. So können beispielsweise gezielte Verhaltensbeobachtungen dazu beitragen, die Fähigkeiten, die ein Klient hat, zu erkennen und differenzierter zu beschreiben.

In der Pflege wird durch die sogenannte strukturierte Informationssammlung (SIS) ebenfalls die fachliche Einschätzung der Pflegefachkraft genutzt. Bei der SIS gelangt die Pflegefachkraft durch Gespräche mit den Klienten zu einer pflegefachlichen Einschätzung der Pflegesituation unterteilt in fünf Themenbereiche und plant die notwendigen Maßnahmen (vgl. www.bundesgesundheitsministerium.de/service/begriffe-von-a-z/s/strukturierte-informationssammlung-sis-als-element-des-strukturmodells.html [21.08.2019]). Hilfebedarfe können auch durch sogenannte Assessments erkannt werden. Assessments (aus dem Englischen: Beurteilung, Einschätzung) sind Verfahren zur Einschätzung bestimmter (Risiko-)Faktoren. Sie werden viel in der Pflege, aber auch in der Psychologie genutzt. Es gibt beispielsweise die sogenannte Bradenskala, mit der eingeschätzt werden kann, ob und wie stark jemand gefährdet ist, einen Dekubitus zu entwickeln.

Wichtig ist es, die Ressourcen und Hilfebedarfe so konkret und eindeutig wie möglich zu beschreiben. Dann können auch die Ziele konkret beschrieben und die Maßnahmen zielgerichteter geplant werden.

Bildquellenverzeichnis

Bundesministerium der Justiz und Verbraucherschutz, Berlin: S. 114.1 und 114.2 (Schwerbehindertenausweisverordnung (SchwbAwV) Muster 5).

Connex Communication GmbH, Paderborn/Schöttler, Ludger, Heiden: 169.1, 170.1, 171.1, 172.1, 176.1, 177.1.

Freie und Hansestadt Hamburg/Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration, Hamburg: S. 121.1, 122.1, 123.1, 124.1.

Hubbe, Philipp, Magdeburg/Bildungsverlag EINS GmbH, Köln: S. 3.1, 3.2, 19.1, 42.1, 88.1, 116.1, 141.1, 147.1, 159.1, 189.1.

iStockphoto.com, Calgary: S. 9.1 (Bestgreenscreen), 110.1 (Le Moal, Olivier), 158.1 (metamorworks).

Picture-Alliance GmbH, Frankfurt am Main: S. 148.1.

Schlüter-Fotografie, Essen/Bildungsverlag EINS GmbH, Köln: S. 128.1, 130.1, 137.1, 141.2.

Umschlagfoto: iStockphoto.com, Calgary/nevarpp

Wir arbeiten sehr sorgfältig daran, für alle verwendeten Abbildungen die Rechteinhaberinnen und Rechteinhaber zu ermitteln. Sollte uns dies im Einzelfall nicht vollständig gelungen sein, werden berechnete Ansprüche selbstverständlich im Rahmen der üblichen Vereinbarungen abgegolten.