

# Leitlinie zur Zusammenarbeit von Angehörigen und Mitarbeitern bei der Lebenshilfe Bremen

Bereich Wohnen

Die Leitlinie wurde im Zeitraum von April 2006 bis Juli 2007 in einem gemeinsamen Prozess von Angehörigen, Mitarbeitern, Fachbereichsleitung und Geschäftsführung erstellt.

Bei der Erarbeitung dieser Leitlinie haben mitgewirkt:

**Angehörige**

Erika Frosch  
Katriena Gotthard  
Christiane Hock  
Jan Jahnke  
Klaus-Peter Noltenius  
Inge Pape  
Marion Schwennen

**Mitarbeiter**

Uwe Bartuschat  
Elke Ehlers  
Elke Erzmann  
Hannelore Gäting  
Margot Ketelhut  
Almuth Reinders  
Lena Rolfes-Timmreck  
Jutta Schiemann  
Barbara Schütt

**Geschäftsführung**

Andreas Hoops  
Heidi Eikermann

**Qualitätsbeauftragter**

Andreas Klose

**Fachbereichsleitung Wohnen**

Thomas Schnittka

Stand: August 2007



## INHALT

1.	Einleitung.....	4
2.	Die Grundlagen der Zusammenarbeit .....	6
3.	Die Grundhaltung in der Zusammenarbeit .....	7
4.	Austausch und Kooperation organisieren .....	8
4.1	Regeln der Kommunikation .....	8
4.2	Zusammenarbeit in der Zeit des Einzugs.....	9
4.3	Gespräche mit Angehörigen .....	10
4.4	Informationstreffen für Angehörige .....	11
4.4.1	Gestaltung des Jahrestreffens .....	11
4.4.2	Zentrale Veranstaltungen für die Angehörigen aller Einrichtungen .....	12
4.4.3	Feste und Feiern mit Bewohnern, Angehörigen und Mitarbeitern .....	12
5.	Besuchskultur.....	13
6.	Umgang mit Konflikten und Beschwerden .....	14
7.	Mitwirkung und Mitgestaltung.....	15

---

## 1. EINLEITUNG

Die Lebenshilfe Bremen e.V. wurde 1960 von Eltern gegründet, deren Kinder eine geistige Behinderung haben. Als Elternverein und Fachverband setzt sich die Lebenshilfe Bremen für alle Menschen mit einer geistigen Beeinträchtigung und deren Angehörige ein. Die Unterstützung ist unabhängig vom Schweregrad der Behinderung und von der Höhe des persönlichen Hilfebedarfs. Im Mittelpunkt der Arbeit steht der Mensch mit geistiger Behinderung mit seiner individuellen Persönlichkeit und seinen Bedürfnissen in allen Lebensphasen.

Gemeinsam setzen sich Eltern, Angehörige und Fachleute dafür ein, dass jeder Mensch mit geistiger Beeinträchtigung so selbstbestimmt wie möglich leben kann, aber auch den notwendigen Schutz und ausreichende Hilfen erhält.

Dies bedeutet, dass in der Begleitung und Unterstützung von Menschen mit geistiger Behinderung der Wunsch nach Eigenständigkeit und sozialen Kontakten, also die Einbindung in ein persönliches Netz, im Zentrum des Handelns steht.

Gute Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Eltern / Angehörigen und Mitarbeitern ist eine wichtige Voraussetzung dafür, dass Bewohner einerseits das eigene Zuhause in der Wohneinrichtung, andererseits aber auch die sozialen Kontakte zu den Angehörigen pflegen können. Damit soll eine Grundlage geschaffen werden, dass sich die Bewohner in beiden Bereichen beheimatet fühlen.

Als Angehörige und Mitarbeiter sind wir uns bewusst, dass wir unterschiedliche Blickwinkel haben können, wie diese Unterstützung auf dem individuellen Lebensweg aussehen sollte. Wir sind gemeinsam darum bemüht, die bestmögliche Unterstützung für die Menschen mit geistiger Behinderung zu geben, für deren Begleitung wir Verantwortung übernommen haben. Jeder Blick und jede Handlung, sei es als Angehöriger oder als Mitarbeiter, der diese Perspektive beinhaltet, ist ein wichtiger Beitrag, um die individuellen Lebensmöglichkeiten zu vergrößern und damit die eigene Entwicklung des Menschen mit Behinderung zu stärken.

Als Elternverein haben wir die Chance, Erfahrungen, Fragen, Meinungen und Ideen von Angehörigen als

wichtige Beiträge in die Weiterentwicklung professioneller Unterstützungsangebote zu integrieren und Foren zu schaffen, in denen sich Angehörige informieren, austauschen und stärken können. Dies sind wichtige Beiträge für ein gutes Zusammenleben von Menschen mit und ohne Behinderung.

Die Umsetzung dieser Grundsätze im Alltag ist nicht immer einfach. Im Alltag begegnen Angehörige und Mitarbeiter sich als Menschen, die aufgrund eigener Lernprozesse, Informationen und Erfahrungen ihre Vorstellungen zur bestmöglichen Unterstützung gewonnen haben und die sich nun zu einem gemeinsamen Vorgehen verabreden. Vielfach gelingt dies sehr gut und bringt damit eine gegenseitige Bereicherung mit sich. Es gelingt aber nicht immer und das kann unterschiedliche Gründe haben. Wir möchten Unstimmigkeiten und Konflikte nutzen, um gemeinsam nach Lösungen im Alltag und im Einzelfall zu suchen. Aus der Erfahrung heraus ist es dabei hilfreich, gemeinsame Grundlagen zu haben, an denen man sich orientieren kann.

Diese Leitlinie wurde gemeinsam entwickelt von Angehörigen, Mitarbeitern, der Fachbereichsleitung Wohnen und der Geschäftsführung. Als konkrete Handreichung will die Leitlinie Grundlagen schaffen für ein gutes Miteinander von Angehörigen und Mitarbeitern bei der gemeinsamen Unterstützung der Bewohner.

Die Leitlinie soll dazu beitragen,

- das gegenseitige Vertrauen, Verstehen und Verständnis zu stärken,
- Sicherheit und Hilfestellung in der Zusammenarbeit zu geben,
- die Wünsche und Erwartungen aneinander zu klären,
- gute Ideen für leichte und schwierige Begegnungen zu geben,
- Grundlagen für Begegnungen und Gespräche zu bieten,
- gemeinsame Umgangsformen zu beschreiben,
- neue Mitarbeiter und Angehörige zu informieren.



Die Leitlinie soll auf keinen Fall ein konstruktives Miteinander einschränken oder zu einem „bürokratischen Umgang“ miteinander führen. Sie ist auch nicht als Vorschrift zu lesen, sondern möchte für das eigenständige und individuelle Denken und Handeln einen Rahmen bieten.

Sie ist nur sinnvoll, wenn sie genutzt und laufend angepasst wird und nicht „in der Schublade verstaubt“. Dies ist unser gemeinsames Anliegen. Deshalb wird diese Leitlinie in regelmäßigen Abständen von ca. zwei Jahren durch den Angehörigenbeirat, die Fachbereichsleitung Wohnen und die Geschäftsführung überprüft und fortgeschrieben.

Weiterentwicklung ist uns wichtig! Bitte geben Sie uns eine Rückmeldung zu Ihren Erfahrungen im Miteinander von Angehörigen und Mitarbeiter/innen. Wir können und wollen voneinander lernen.

An dieser Stelle möchten wir uns bedanken bei „Leben mit Behinderung in Hamburg e.V.“. Ihre Leitlinie zur Zusammenarbeit war für uns eine wichtige Grundlage, von der wir profitiert haben. Sie hat uns geholfen, schnell konkret zu werden. Ebenfalls bedanken möchten wir uns bei allen Angehörigen und Mitarbeitern, die mit viel Zeit und Engagement an der Erstellung mitgearbeitet haben.

## Zu Anfang noch einige Bemerkungen:

In der gemeinsamen Unterstützung können sich Aufgaben und Sichtweisen der Beteiligten und auf die Beteiligten verändern. Dies drückt sich auch in den Beschreibungen aus:

- Menschen mit geistiger Beeinträchtigung können sein: Nutzer, Bewohner, Kind, Angehöriger, Betreuer, ...
- Angehörige können sein: Unterstützer, Eltern, Geschwister, Fürsprecher, Partner, Ratgeber, Vertraute, Auftraggeber, Ratsuchende, ...
- Mitarbeiter können sein: Unterstützer, Betreuer, Begleiter, Koordinatoren, Assistenten, Vertraute, Partner, Fachleute, ...

Da es schwierig ist, alle Dimensionen des Miteinander zu beschreiben und diese Leitlinie die Zusammenarbeit im Bereich Wohnen beschreibt, wählen wir zur Vereinfachung die Ausdrücke „Bewohner“ oder „Nutzer“, „Angehörige“ und „Mitarbeiter“.

Die Begriffe „Bewohner“ oder „Nutzer“ sind für uns vorläufige Formulierungen, da sie nicht unser Anliegen der Begleitung eines Menschen auf seinem Weg der eigenen Lebensgestaltung wiedergeben. Wir sind auf der Suche nach besseren Begriffen.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde in der Regel die männliche Schreibweise verwendet. Wir weisen an dieser Stelle ausdrücklich darauf hin, dass sowohl die männliche als auch die weibliche Schreibweise für die entsprechenden Beiträge gemeint ist.

Die Leitlinie ist eine Handreichung für eine gute Zusammenarbeit. Wenn in den nachfolgenden Kapiteln von „wir“ gesprochen wird, so betrifft dies insbesondere das Handeln der Mitarbeiter, es sei denn die Angehörigen sind explizit benannt. Die Leitlinie möchte Spielregeln beschreiben, an denen alle Beteiligten sich in ihrem Handeln orientieren können.

---

Angehörige sind und bleiben oft die wichtigsten Bezugspersonen.

Wir kennen und akzeptieren das Spannungsfeld zwischen Angehörigen und Mitarbeitern.

In der Zusammenarbeit können sich Sichtweisen verändern.

## 2. DIE GRUNDLAGEN DER ZUSAMMENARBEIT

Eltern bleiben ein Leben lang Eltern. Dies bedeutet häufig auch, dass sie sich ständig und andauernd für ihre Kinder verantwortlich fühlen. Sie begleiten sie - zumindest innerlich - auf ihrem Lebensweg, nehmen ihre Wege und Irrwege besonders aufmerksam wahr und fühlen sich mit ihnen verbunden. Ihre Elternrolle verändert sich mit dem Grad der Selbständigkeit des Kindes, auch wenn Schutz und Fürsorge, Förderung und Verantwortung immer ein Teil der Beziehung sein werden. Angehörige sind und bleiben oft die wichtigsten Bezugspersonen.

Je mehr alle Beteiligten um diese „besondere Normalität“ ihrer Lage wissen, desto entspannter, optimistischer und vielleicht einfacher können alle mit auftretenden Meinungsverschiedenheiten oder konträren Vorstellungen umgehen. Es ist hilfreich, sich als Mitarbeiter immer mal wieder die Frage zu stellen: „Wie würde ich reagieren, wenn es mein Kind wäre?“

Vorrangig hängt die Zufriedenheit der Eltern / der Angehörigen davon ab, ob sich ihr Angehöriger bei uns wohlfühlt und ob wir als Mitarbeiter ihn so unterstützen, wie sie es sich vorstellen.

Wichtig für die Zufriedenheit der Angehörigen ist auch, wie sie die Zusammenarbeit beurteilen, zumal sie aus der Qualität der Zusammenarbeit und aus der Art des Umgangs mit ihnen auf die Qualität der Betreuung ihres behinderten Angehörigen schließen.

Wir als Angehörige und als Mitarbeiter kennen und akzeptieren das Spannungsfeld, das sich aus unseren verschiedenen Rollen, Funktionen und Sichtweisen ergeben kann. Wir sind dabei in besonderer Weise gefordert, bei auftretenden Spannungen zu bedenken, welche Belastungen dies für die Bewohner mit sich bringen kann. Auch wenn beide Seiten sich nicht vollständig in die Situation des jeweils anderen hineinversetzen können, sollten wir auf jeden Fall versuchen, uns dieser zum Wohle der Bewohner anzunähern.

Wir als Mitarbeiter wissen, dass wir in die lange gewachsene und einzigartige Beziehung zwischen den einzelnen Menschen mit Behinderung und ihren Angehörigen kaum eingreifen können und dass dies auch nicht unsere Aufgabe ist.

Auch in Konflikten lassen wir als Mitarbeiter und Angehörige dem Menschen mit Behinderung den Vortritt. Wir akzeptieren seine Entscheidungen und sprechen und handeln nicht ungefragt stellvertretend für ihn.



### 3. DIE GRUNDHALTUNG IN DER ZUSAMMENARBEIT

Unser gemeinsames Ziel als Angehörige und als Mitarbeiter ist es, zu einer guten Unterstützung der Bewohner beizutragen, um die Stärkung und Einbindung in ein tragendes und verlässliches soziales Netz für die Bewohner zu ermöglichen.

Gemeinsames Ziel

Dazu bedarf es einer Zusammenarbeit in gegenseitiger Achtung, Wertschätzung und Akzeptanz.

Achtung,  
Wertschätzung,  
Akzeptanz

Für uns als Mitarbeiter bedeutet dies z.B.:

- Wir akzeptieren Eltern und Angehörige als kritische Begleiter und Vertraute der Bewohner.
- Wir stärken das Vertrauen der Eltern und Angehörigen in unsere Arbeit, indem wir uns verlässlich, verbindlich und eindeutig verhalten.
- Wir informieren Angehörige gut über unsere Arbeit, damit ihnen deutlich werden kann, warum wir wie handeln.
- Wir nutzen Kompetenzen und Ressourcen der Eltern und Angehörigen.
- Wir machen Angehörigen deutlich, dass wir mit ihnen zusammenarbeiten wollen und ihre Ideen, Meinungen und Ratschläge wahr und wichtig nehmen.
- Wir versuchen gelassen zu reagieren, vermeiden Konkurrenz und sind in der Lage, berechnete Kritik anzunehmen und umzusetzen und bei unberechneter Kritik den elterlichen Standpunkt wahrzunehmen.

Umgangsformen

Vertrauen stärken

Transparenz, Kommunikation, Information

Kompetenzen und Ressourcen der Angehörigen

Niemals müssen Angehörige befürchten, ihnen oder ihrem Angehörigen könnten Nachteile entstehen, wenn sie Kritik üben oder mit Mitarbeitern streiten. Umgekehrt wünschen sich die Mitarbeiter dies natürlich genauso.

Keine Nachteile bei Kritik

Für uns als Angehörige bedeutet dies z.B.:

- Wir akzeptieren Mitarbeiter als Unterstützer unseres Angehörigen, die nach bestem Willen und Wissen handeln.
- Wir informieren Mitarbeiter über wichtige Dinge, die für eine gute Unterstützung unseres Angehörigen notwendig sind.
- Wir bemühen uns zu erkennen, wann eine von uns unterschiedliche Handlungsweise der Mitarbeiter zu einer Erweiterung der Lebens- und Erfahrungsmöglichkeiten unserer Angehörigen beitragen kann und wann dies nicht der Fall ist.
- Wir üben Kritik (positiv und negativ) im Sinne der besten Unterstützung und sehen die Mitarbeiter auch als Gegenüber zur Klärung der eigenen Sichtweisen.
- Wir versuchen gelassen zu reagieren, vermeiden Konkurrenz und sind in der Lage, berechnete Kritik anzunehmen und umzusetzen und bei unberechneter Kritik den Standpunkt der Mitarbeiter wahrzunehmen.

Gemeinsam sind wir davon überzeugt, dass es wichtig ist, dass die Bewohner unterschiedliche Unterstützer haben, die im Sinne ihres Wohlergehens handeln. Wir sind uns auch bewusst, dass die Bewohner in ihren Lebensbereichen unterschiedlich agieren, so dass wir nicht jedes Verhalten kennen. Es ist die Freiheit jedes Menschen, sich in unterschiedlichen Rollen zu bewegen und damit verschiedene Erfahrungen zu machen.

Nutzer brauchen unterschiedliche Unterstützer.

## 4. AUSTAUSCH UND KOOPERATION ORGANISIEREN

### 4.1 REGELN DER KOMMUNIKATION

Bereitschaft zur  
Verständigung

Grundlage jeder Zusammenarbeit ist die Bereitschaft, sich zu verständigen und sich zu verstehen. Kommunikation ist die Art und Weise, mit der wir in Kontakt gehen, eine Beziehung gestalten, Informationen übermitteln und Verständigung erreichen möchten. Wir sind uns bewusst, dass Kommunikation nicht nur auf verbaler Ebene stattfindet.

Eine wichtige Aufgabe von Mitarbeitern und Angehörigen ist es, diese Kommunikation positiv zu gestalten. Dazu tragen nachfolgende Aspekte bei:

Klare und verbindliche  
Kommunikation

- Wir kommunizieren klar, sachlich, verbindlich, vollständig und möglichst aktuell. Im Kontakt beachten wir unterschiedliche Konventionen und Erwartungen. Bei der ersten Begrüßung stellen wir uns mit Vor-, Nachnamen und Funktion vor und stellen einen ersten Kontakt her bzw. beschreiben, in welchem Verhältnis wir zum Bewohner stehen.

Keine Worthülsen

- Angehörige von Menschen mit einer Beeinträchtigung haben schon eine Vielzahl von Fachleuten kommen und gehen sehen und bestimmte Begriffe, wie z.B. „Loslassen“ und „Selbstbestimmung“ stehen in der Gefahr, Worthülsen zu werden. Deshalb werden wir deutlich und verständlich beschreiben, was wir in der konkreten Situation damit meinen.

Bezugsbetreuer ist  
Ansprechpartner

- Zur Vereinfachung der Kommunikation ist es sinnvoll, den Bezugsbetreuer zum Ansprechpartner zu benennen, der über alle Informationen verfügt und für Kontinuität in den Gesprächen mit Angehörigen sorgt. Dazu gehört ein zuverlässiger Rückruf, wenn die Angehörigen ihn nicht unmittelbar erreicht haben.

Kontinuierliche  
Information

- Wir berichten ruhig und kontinuierlich und räumen vor allem positiven Informationen breiten Raum ein. Da eine konstruktive Kooperation auch auf Wissen um Inhalte und Methoden basiert, werden wir als Mitarbeiter unsere Fähigkeiten weiter entwickeln.

Klare und verbindliche  
Absprachen  
treffen

- Wenn wir im Kontakt bemerken, dass unser Gegenüber ein ausführlicheres Gespräch wünscht, wir aber aktuell dafür keine Zeit haben, schlagen wir eine Verabredung vor. Probleme sprechen wir frühzeitig an, um zu verhindern, dass sie sich unausgesprochen zu großen Konflikten auswachsen.

Verschwiegenheit

- Feste Telefonzeiten in einer Wohneinrichtung sind eine Ausnahme, da diese den Alltag nicht prägen sollen. Die Menschen leben in der Wohngruppe/-gemeinschaft in ihrem Zuhause. Um jedoch eine Ballung von Telefonaten z.B. in den Essenszeiten zu vermeiden, erfahren die Angehörigen vorher die Tagesstruktur und werden gebeten, diese wenn möglich zu berücksichtigen.

- Als Mitarbeiter wissen wir, dass wir im Kontakt mit den Angehörigen viele, zum Teil sehr persönliche und intime Informationen erhalten und weitgehende Einblicke in familiäre Verhältnisse bekommen. Mit diesen Informationen gehen wir im Sinne des Vertrauensschutzes und des Datenschutzes sehr gewissenhaft um.





## 4.2 ZUSAMMENARBEIT IN DER ZEIT DES EINZUGS

Vor dem Einzug eines Bewohners in eine Wohngruppe oder Wohngemeinschaft, werden die Angehörigen in die Einrichtung eingeladen. Für diese Besuche nehmen wir uns als Mitarbeiter Zeit, denn der Wunsch nach ausführlichen Informationen ist groß. Mehrere Besuche sind möglich.

Einladung in die Einrichtung

Wir bieten an, die Familie zu Hause zu besuchen, um unsererseits weitere Informationen zu erhalten und das bisherige Lebensumfeld des neuen Bewohners kennen zu lernen.

Besuche bei den Familien

Das häusliche Gespräch wie auch alle anderen Gespräche nehmen wir in der Regel mit einem, höchstens zwei Mitarbeitern wahr.

Für eine gute Begleitung der Bewohner ist es wichtig, die Biografie zu kennen und zu verstehen. Deshalb bitten wir die Angehörigen, besonders in den ersten Monaten nach dem Einzug in die Wohneinrichtung, uns möglichst viele Informationen über den bisherigen Lebensweg des Bewohners zu vermitteln. Wir möchten Berichte, Geschichten und Erzählungen hören und aufzeichnen, damit die Lebensgeschichte neben Fotos, Erinnerungsstücken, Bildern und Andenken, die der Bewohner mitbringt, auch für andere Mitarbeiter und Personen langfristig erhalten und verstehbar bleibt.

Dokumentation der bisherigen Lebensgeschichte

Weiterhin klären Mitarbeiter und Angehörige, ob und welche Aufgaben die Angehörigen weiterhin übernehmen möchten. Dazu können z.B. die Begleitung bei Arztbesuchen, Behördenangelegenheiten etc. gehören. Eventuell wird eine Übergangszeit vereinbart, in der Angehörige und Mitarbeiter die entsprechenden Aufgaben gemeinsam erledigen. Sind die Angehörigen auch gesetzliche Betreuer oder wird diese Aufgabe von anderen wahrgenommen, so wird geklärt, welche Tätigkeiten der gesetzliche Betreuer im Rahmen seines vom Gericht festgelegten Aufgabenkreises übernehmen möchte.

Absprache über die zukünftige Aufgabenteilung

Entsprechend den Informationswünschen der Angehörigen (die erfahrungsgemäß in der Anfangszeit besonders groß sind) bieten die Mitarbeiter anlassunabhängige Informationsgespräche an.

Zu Beginn häufigere anlassunabhängige Gespräche

Als Mitarbeiter informieren wir die Angehörigen über die Möglichkeiten, mit anderen Angehörigen Kontakt aufzunehmen (z.B. über die Angehörigenvertretung oder den Gesamtangehörigenbeirat).

Damit die Angehörigen alle wichtigen Informationen auch zu Hause nachlesen können, erhalten sie diese schriftlich.

## 4.3 GESPRÄCHE MIT ANGEHÖRIGEN

Einzelgespräche nur mit Einverständnis des Bewohners

Gespräche mit Angehörigen werden im Grundsatz gemeinsam mit dem Bewohner geführt. Ein Einzelgespräch ist möglich, wenn ein Angehöriger oder ein Mitarbeiter dies wünscht, dies dem Bewohner erklärt und dieser sich einverstanden erklärt. Wir können in der Regel von diesem Einverständnis ausgehen, wenn wir keine Ablehnung erkennen können. Vor und nach dem Gespräch wird der Bewohner über die wesentlichen Inhalte informiert. Ein Mitarbeiter erklärt den Angehörigen diese Regelung.

Auch ohne Einverständnis haben Mitarbeiter ein offenes Ohr für Angehörige.

Lehnt es der Mensch mit Behinderung erkennbar ab, dass Mitarbeiter seine Angehörigen informieren, müssen die Angehörigen und die Mitarbeiter diesen Wunsch respektieren. Denkbar ist auch, dass der Mensch mit Behinderung möchte, dass bestimmte Bereiche, etwa Partnerschaft und Sexualität, kein Thema in den Gesprächen mit Angehörigen sein sollen. Bei aller Einschränkung werden wir als Mitarbeiter uns dem Gespräch mit den Angehörigen nicht entziehen, werden sie anhören und mit einem offenen Ohr auf ihre Sorgen und Nöte reagieren.

Wir helfen, den Konflikt zu bearbeiten...

Gibt der Mensch mit Behinderung sein Einverständnis nicht, kann dies Folge eines Konflikts zwischen ihm und seinen Angehörigen sein. Als Mitarbeiter unterstützen wir den Menschen mit Behinderung auch in Konflikten mit seinen Angehörigen, insbesondere, wenn er dies wünscht. Wir könnten z.B. vorschlagen, die Bereiche einzugrenzen, über die wir informieren, oder Bereiche ausdrücklich von den Informationen auszuschließen.

... und überfordern den Bewohner nicht.

In diesem Zusammenhang achten wir sorgfältig darauf, den Menschen mit Behinderung nicht zu überfordern. Verhält er sich z.B. seinen Eltern gegenüber anders, als er es angekündigt hatte, akzeptieren wir dies grundsätzlich und besprechen es eventuell später mit ihm.

Nichts über den Kopf des Bewohners hinweg

Als Mitarbeiter respektieren wir die lange gewachsene und einzigartige Beziehung zwischen dem Menschen mit Behinderung und seinen Angehörigen. Eine enge Zusammenarbeit mit den Angehörigen darf aber nicht dazu führen, dass wir mit ihnen über den Kopf des Bewohners hinweg verhandeln. Entscheidungen fallen nur mit dem Menschen mit Behinderung zusammen.

Gesetzliche Betreuer haben Anspruch auf Informationen.

Gesetzliche Betreuer haben den Anspruch, zu ihrem Aufgabenkreis umfassend von uns informiert zu werden. Gegen den Willen des Bewohners werden sie nur dann informiert, wenn dieser geschäftsunfähig oder einwilligungsunfähig ist oder wenn ein Einwilligungsvorbehalt für den entsprechenden Aufgabenkreis angeordnet ist. Das Selbstbestimmungsrecht des Bewohners ist in jedem Fall zu beachten.

Verabredung von Gesprächen

Die meisten Gespräche mit Angehörigen werden aus aktuellem Anlass oder bei sonstigen Kontakten entstehen. Mindestens einmal jährlich bietet der Bezugsbetreuer den Angehörigen ein Gespräch an. Dann können alle wesentlichen Aspekte durchgesprochen, alle wichtigen Informationen ausgetauscht und die Punkte des Entwicklungsberichtes angesprochen werden.



Es ist sinnvoll, vor einem Gespräch zu klären, worüber man sprechen möchte und wer daran teilnimmt. Zu den Gesprächen ist es möglich, sich eine Unterstützung einzuladen, z.B. den Angehörigensprecher, die Hausleitung oder eine andere Person des Vertrauens.

Klärung:  
Thema und  
Teilnehmer

Bei besonderen Anlässen (auch positiven!) vereinbaren wir weitere Gesprächstermine. In Einzelfällen und auf Wunsch laden Mitarbeiter Angehörige zu einer Dienstbesprechung ein, um mit allen Mitarbeitern ein Thema oder Anliegen zu besprechen. Wichtige Inhalte und Absprachen werden aufgeschrieben und den Angehörigen auf Wunsch zur Verfügung gestellt.

Wichtige Absprachen  
werden dokumentiert.

## 4.4 INFORMATIONSTREFFEN FÜR ANGEHÖRIGE

Bei der Lebenshilfe Bremen gibt es verschiedene Gelegenheiten, bei denen sich Angehörige über Themen, Inhalte und Anliegen informieren und diese mitgestalten können.

### 4.4.1 GESTALTUNG DES JAHRESTREFFENS

In der Regel lädt jede Wohneinrichtung mindestens einmal im Jahr die Angehörigen zu einem Informationstreffen<sup>1</sup> ein.

Jährliches  
Informationstreffen

Ziel des Informationstreffens ist es, wichtige Themen und Anliegen von und für Angehörige zu bündeln und in einer geeigneten und interessanten Art und Weise zu besprechen. Der Kontakt der Angehörigen untereinander kann wichtige Impulse geben für die Wohneinrichtung, aber auch für die einzelnen Angehörigen. Deshalb ist es unser Anliegen, zumindest einmal jährlich ein Treffen mit allen Angehörigen zu erreichen.

Ziel: wichtige Themen  
und Anliegen von  
und für Angehörige

Für dieses Treffen bemühen wir uns als Mitarbeiter um eine ansprechende Gestaltung. Zur Vorbereitung wünschen wir uns Anregungen von den Angehörigen zu den Inhalten und besprechen diese mit dem Angehörigensprecher.

Bei der Planung möchten wir den Bedarfen der Angehörigen gerecht werden, indem wir z.B. den Zeitpunkt so absprechen, dass alle dies zeitlich einrichten können. Der Termin wird langfristig geplant, eine schriftliche Einladung aber zeitnah an alle versandt.

Schriftliche Einladung

Es ist sinnvoll, vor dem Informationstreffen auch die Möglichkeit eines Vortreffens der Angehörigen (ohne Mitarbeiter) zu organisieren. Die Vorbereitung und die Leitung liegt in der Zuständigkeit der Angehörigensprecher.

Vortreffen ohne  
Mitarbeiter

<sup>1</sup>Den Begriff „Elternabend“ wollen wir vermeiden, weil er an die Elternabende in Kindergarten und Schule erinnert. In der Bezeichnung „Informationstreffen für Angehörige“ wird deutlich, dass die Kinder erwachsen sind.

Die inhaltliche Planung des Jahrestreffens findet durch die Hausleitung in Absprache mit dem Angehörigensprecher und den Mitarbeitern statt. Die Organisation wird durch die Mitarbeiter der Einrichtung übernommen. Es bietet sich an, das Treffen aufzugliedern:

**Erster Teil:  
inhaltliches Thema**

Der erste Teil des Treffens kann mit einem Fachthema, etwa in Form eines Vortrags, einer Präsentation der Leitung, des Teams oder von Angehörigen gestaltet werden. Themen können sein: das Konzept unserer Betreuung, Wünsche und Erwartungen von Angehörigen, Konzepte zur Verselbständigung der Bewohner, Vorstellungen zur Gemeinwesenarbeit, Ausbildungsinhalte der bei uns vertretenen Berufe usw.

**Zweiter Teil:  
aktuelle Infos**

Der zweite Teil gehört dann den aktuellen Informationen, wie Veränderungen innerhalb der Wohneinrichtung und der Mitarbeiterschaft, Reiseberichte, Aktuelles über die Lebenshilfe Bremen, Pläne der Gruppe etc.

#### 4.4.2 ZENTRALE VERANSTALTUNGEN FÜR DIE ANGEHÖRIGEN ALLER EINRICHTUNGEN

**Übergreifende  
Veranstaltungen**

Neben individueller Beratung und Unterstützung bietet die Lebenshilfe Bremen für Angehörige von Menschen mit geistiger Behinderung vielfältige Veranstaltungen an. Dazu gehören Informationsveranstaltungen, Gesprächskreise, Selbsthilfegruppen sowie gemeinsame Feiern und Feste.

**Veranstaltungs-  
kalender**

Diese Veranstaltungen werden regelmäßig im zweimal jährlich erscheinenden Veranstaltungskalender angekündigt bzw. es erfolgen individuelle Einladungen oder Terminvereinbarungen.

#### 4.4.3 FESTE UND FEIERN MIT BEWOHNERN, ANGEHÖRIGEN UND MITARBEITERN

**Gemeinsam feiern**

Zu bestimmten Anlässen oder Zeiten finden in der Wohneinrichtung Feste oder Feiern statt. Ausgehend von den Wünschen der Bewohner/innen laden die Bewohner und die Mitarbeiter die Angehörigen zu Veranstaltungen ein wie einem sommerlichen Gartenfest oder einem Jubiläum. Wir bemühen uns, kulturelle oder religiöse Besonderheiten, die für Angehörige wichtig sind, zu berücksichtigen.

Wird die Veranstaltung von verschiedenen Beteiligten vorbereitet und durchgeführt, so freuen wir uns auch über eine aktive Mithilfe von Angehörigen und Freunden. Die Mitarbeiter verstehen sich aber in Unterstützung der Bewohner als Gastgeber.

Am Beginn einer Veranstaltung steht immer eine kurze offizielle Begrüßung durch einen Bewohner, die Hausleitung oder einen Mitarbeiter. Während einer Veranstaltung, bei der sich nicht alle Angehörigen und Mitarbeiter kennen, tragen die Mitarbeiter und gern auch die Angehörigen Namensschilder.



## 5. BESUCHSKULTUR

Die Wohneinrichtung ist der gemeinschaftliche und dennoch der private Wohnraum aller Bewohner. Dies respektieren und akzeptieren alle Mitarbeiter und Angehörigen. Um die Wohneinrichtung als Privatsphäre zu schützen, wurden folgende Regeln für Besucher entwickelt, an denen sich auch die Angehörigen orientieren:

Bei Bedarf erklären wir den Angehörigen unsere Regeln für Besucher.

- Die Angehörigen können - das Einverständnis des jeweiligen Nutzers vorausgesetzt - jederzeit auch unangemeldet zu Besuch kommen.
  - Es ist sinnvoll, Besuche vorher zu vereinbaren, damit diese nicht mit den Plänen des jeweiligen Nutzers oder der Wohneinrichtung kollidieren.
  - Beim Eintreffen nehmen Angehörige kurz mit den Mitarbeitern Kontakt auf.
  - Angehörige halten sich im Regelfall im Zimmer des Bewohners auf.
  - Angehörige können sich mit ihrem Angehörigen im Wohnzimmer aufhalten, wenn sie vom Einverständnis der anderen Bewohner ausgehen können, bzw. ihr Besuch auch den anderen Bewohnern gilt.
  - Bevor Angehörige die Küche benutzen, informieren sie sich bei den Mitarbeitern über die hierzu mit den Bewohnern abgestimmten Regelungen.
  - Angehörige verabreden mit den Mitarbeitern die Zeitpunkte, zu denen sie mit ihrem Angehörigen die Wohneinrichtung verlassen bzw. zurückkehren, damit alle sich darauf einstellen können.
  - Angehörige vermeiden es, unmittelbar in die Betreuung anderer Bewohner, das Gruppengeschehen oder die Aufgaben der Mitarbeiter einzugreifen. Hinweise und Rückmeldungen von Angehörigen an die Mitarbeiter sollten außerhalb des aktuellen Geschehens gegeben werden.
  - Sollte sich während eines Besuches für den Angehörigen ein Gesprächsbedarf ergeben, der über einen kurzen Informationsaustausch hinausgeht, verabredet der Mitarbeiter einen Termin, um die entsprechende Zeit einplanen zu können.
-

## 6. UMGANG MIT KONFLIKTEN UND BESCHWERDEN

Die Rollen und Funktionen von Angehörigen und Mitarbeitern sind unterschiedlich. Die verschiedenen Sichtweisen können abweichende oder gar gegensätzliche Auffassungen zur Unterstützung des Bewohners beinhalten, die zu Auseinandersetzungen führen.

Konflikte sind kein Zeichen von Inkompetenz, weder von Mitarbeitern noch von Angehörigen. Konflikte sind Anlass, aktiv mit ungeklärten Dingen umzugehen. Sie gehören dazu und brauchen nicht vermieden zu werden. Viel wichtiger ist es, dass sich beide Seiten konstruktiv damit auseinandersetzen.

Konflikte können sich auch aus dem Umstand ergeben, dass Mitarbeiter für alle Bewohner gleichermaßen sorgen müssen, während Angehörige natürlich vorrangig ihren Angehörigen im Blick haben.

Konfliktstoff kann sich z.B. entwickeln, weil Angehörige und Mitarbeiter unterschiedlicher Auffassung über die angemessene Unterstützung des Nutzers sind. Ein weiterer Konfliktpunkt kann sein, dass der Bewohner Wege geht, die seine Angehörigen nicht akzeptieren und diese von den Mitarbeitern erwarten, in ihrem Sinne zu intervenieren. Auch wenn die Betreuung oder das Zusammenleben in der Gruppe etwa durch herausforderndes Verhalten oder eine besondere Pflegebedürftigkeit erschwert wird, können sich Auseinandersetzungen ergeben.

Beim Umgang mit Konfliktsituationen hilft:

- das Partnerschaftliche im Miteinander betonen
- sich genügend Zeit nehmen
- die Meinung des anderen anhören und versuchen zu verstehen
- den Gesprächspartner ausreden lassen
- für einen möglichst entspannten Rahmen sorgen
- in der Sache klar sein und den eigenen Standpunkt deutlich vertreten; nicht „um den heißen Brei herumreden“
- überdenken, was verhandelbar ist und was nicht
- Konsequenzen bedenken, nicht übereilt handeln
- auf den konkreten Kritikpunkt beschränken; keine Beleidigungen, keine pauschale Abwertung des Gesprächspartners
- Ausrutscher des anderen in gewissen Grenzen tolerieren
- Anliegen des Gesprächspartners erkunden, Hintergründe erfragen (sie liefern oft den Schlüssel für Lösungen)
- ausreichend informieren, um Spekulationen vorzubeugen
- Gemeinsamkeiten betonen, bevor über das Trennende gesprochen wird
- Angebote machen, um eine Einigung anzustreben; Gewinner/Verlierer-Situationen vermeiden
- bei fehlenden Lösungsideen Denkpause einlegen und ggf. neuen Termin vereinbaren

Mit Konflikten konstruktiv auseinandersetzen

Konflikte können viele Ursachen haben, die sich aus den unterschiedlichen Rollen und Aufgaben von Angehörigen und Mitarbeitern ergeben.

Praktische Hinweise zum Umgang mit Konfliktsituationen



- bei andauernder Uneinigkeit – den nächsthöheren Vorgesetzten als Moderator dazuholen; auf Wunsch der Angehörigen z.B. ein Mitglied des Angehörigenbeirates einbeziehen.

Bei der Wahl des Ansprechpartners sollte folgende Reihenfolge eingehalten werden:

Wahl des  
Ansprechpartners

- Bezugsbetreuer
- Hausleitung
- Fachbereichsleitung
- Geschäftsführung.

## 7. MITWIRKUNG UND MITGESTALTUNG

Von allen Angehörigen einer Wohneinrichtung wird ein Sprecher und ein Vertreter gewählt. Sie bilden den Angehörigenbeirat der Wohneinrichtung.

Mitarbeit im  
Angehörigenbeirat

Dieser vertritt die gemeinsamen Interessen und Anliegen gegenüber der Hausleitung, der Fachbereichsleitung und vertritt die Angehörigen der Wohneinrichtung im Gesamtangehörigenbeirat des Fachbereichs Wohnen.

Aktives Mitgestalten

Der Gesamtangehörigenbeirat wählt einen Sprecher, der die gemeinsamen Anliegen aller Angehörigen der verschiedenen Wohneinrichtungen der Lebenshilfe gegenüber der Fachbereichsleitung und der Geschäftsführung vertritt. Näheres ergibt sich aus der Satzung des Gesamtangehörigenbeirats.

Mitarbeit im Gesamt-  
angehörigenbeirat

Die Angehörigen werden von den Mitarbeitern über die Betreuungsinhalte und- ziele (z.B. die Assistenzplanung) informiert und deren Sichtweise wird in die Planung mit einbezogen.

Übernehmen Angehörige bestimmte Tätigkeiten bei der Unterstützung ihrer Angehörigen, so wird vorher zwischen Angehörigen und Mitarbeitern geklärt, welche Tätigkeiten dies sind und welche nicht.

Übernahme von  
bestimmten Aufgaben

Ehrenamtliche Tätigkeiten von Eltern und Angehörigen sind in der Lebenshilfe willkommen. Angehörige sollten dort, wo sie regelmäßig ehrenamtlich tätig sind, jedoch nicht die Angehörigen der Bewohner sein.

Ehrenamtliche  
Mitarbeiter sind  
willkommen!

Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung Bremen e.V.  
Waller Heerstraße 55  
28217 Bremen  
Tel. 0421 – 387 77 0  
Fax 0421 – 387 77 99  
[info@lebenshilfe-bremen.de](mailto:info@lebenshilfe-bremen.de)  
[www.lebenshilfe-bremen.de](http://www.lebenshilfe-bremen.de)