



Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg
Jahresbericht Juli 2016 – Juni 2017

Ein Projekt der

**HAMBURGER L.A.G.
FÜR BEHINDERTE MENSCHEN**

Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg
c/o Betreuungsverein für behinderte Menschen
Benjamin Rink
Bahrenfelder Str. 244
22765 Hamburg
Tel: 040 – 334 240 316
ombudsstelle@lagh-hamburg.de
www.lagh-hamburg.de/ombudsstelle.html

Herausgeber:
Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte
Menschen e.V. (LAG) und der Betreuungsverein für
behinderte Menschen.

Stand: Juli 2017

Inhalt

1	Die Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg.	3
2	Tätigkeitsschwerpunkte.	4
3	Themen im ersten Berichtsjahr	5
3.1	Qualität der Leistungserbringung	5
3.2	Trägerseite: Ämter und Behörden	9
3.3	Zugang Eingliederungshilfe	9
3.4	Nutzerseite, Partizipation und Interessenvertretung ..	11
4	Ausblick.....	11
5	Anhang.....	12

1 Die Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg.

Die Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e.V. (LAG) bietet in Kooperation mit dem Betreuungsverein für behinderte Menschen seit Juli 2016 eine Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg. Sie wird gefördert von BHH Sozialkontor gGmbH, f&w fördern und wohnen AöR, Leben mit Behinderung Hamburg Sozialeinrichtungen gGmbH und die Stiftung Alsterdorf. Die Projektlaufzeit beträgt drei Jahre.

Die Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg ist für die Menschen da, die einen Anspruch auf Eingliederungshilfe haben. Sie dient dem Verbraucherschutz im sozialrechtlichen

Leistungsdreieck. Beratung und Beschwerdemanagement der Ombudsstelle sind trägerunabhängig und vertraulich.

Die Ombudsstelle der LAG dient – auch vor dem Hintergrund von Trägerbudgets und der Entwicklung der Eingliederungshilfe in Hamburg – der Interessenvertretung von Leistungsberechtigten gegenüber Leistungserbringern und Leistungsträgern.

Die Ombudsstelle berichtet im Folgenden über ihre Arbeit im ersten Projektjahr.

2 Tätigkeitsschwerpunkte

Die Öffentlichkeitsarbeit begann mit einem Flyer und einer Projekt-Website auf der Internetseite der LAG.

Vierorts stellte die Ombudsstelle ihre unabhängige Interessenvertretung und Unterstützung bei Beschwerden in Veranstaltungen vor: bei den Anbietern der Hamburger Behindertenhilfe, Wohnbeiräten, Gremien der Selbstvertretung und der Behindertenhilfe nahestehenden Einrichtungen sowie auf einer Mitgliederversammlung der LAG.

Einen Schwerpunkt bilden **Beratungen mit bisher 244 Kontakten**, meist telefonisch, feste Telefon-Sprechzeiten dienstags und donnerstags von 10 bis 12 Uhr (flexible Termine auf Anfrage), oder per E-Mail. Bei Bedarf erfolgt eine **Begleitung zum Gespräch** mit Anbietern, Behörden und Dritten. Die Ombudsstelle stand im Berichtszeitraum im regelmäßigen Kontakt mit 27 Gremien der Selbstvertretung von Menschen mit Behinderung und Fachstellen der Behindertenhilfe.

Die Ombudsstelle vertritt die LAG in der „**Praxisgruppe**“; dieser Arbeitskreis setzt die Selbstverpflichtung der Träger mit einem Trägerbudget um, für Menschen mit komplexen Behinderungen bedarfsgerechte Wohn- und Arbeitsangebote sicherzustellen. Die Praxisgruppe tagt vier - sechsmal im Jahr gemeinsam mit dem Fachamt Eingliederungshilfe.

Im Februar 2017 richtete die Ombudsstelle interdisziplinär und inklusiv den „Fachkreis Wohnen und Inklusion“ mit Anbietern der Behindertenhilfe, Wissenschaftlern und Wohnberatern aus, um gemeinsam die in der Beratungen aufgezeigten Schwierigkeiten von Ratsuchenden bei der Erlangung von Teilhabe und Selbstbestimmung zu erörtern.

3 Themen im ersten Berichtsjahr

Von den 244 Inanspruchnahmen waren 110 Beratungen, 52 Beschwerden¹, 17 Vermittlungen² und 65 Folgeberatungen. Eine moderierte und protokollierte Gesprächsbegleitung erfolgte in 7 Fällen. Die tabellarische Übersicht³ ist nach vier Themenfeldern (Trägerseite: Ämter und **Behörden, Qualität** der Leistungserbringung, **Zugang** zu Eingliederungshilfe, Nutzerseite, **Partizipation** und Interessenvertretung) geordnet. Die Prozentangaben zeigen die Häufigkeit der einzelnen Themen innerhalb des jeweiligen Bereichs.

3.1 Qualität der Leistungserbringung

Meist war der Anlass für die Inanspruchnahme der Ombudsstelle multikausal.

Personalsituation

Ratsuchende beklagten eine problematische Personalsituation bei ihren Dienstleistern bezogen auf Krankheitsstände und

¹ Anfragen, bei denen eine Unzufriedenheit mit den jeweiligen Umständen im Vordergrund stand.

² Bitte um Klärung zwischen dem Anfragenden und einer dritten Stelle.

³ Siehe Anhang Seite 13.

Urlaubsvertretung. Es gebe nicht ausreichend Assistenten und Konkurrenz zwischen Mitbewohnern um Assistenz.

Personalwechsel belasten Menschen mit Behinderung im Besonderen. Sie berichten, dass es viel Zeit brauche, Tagesabläufe einzuüben, die Unterstützung anzupassen und Vertrauen aufzubauen. Wechsel im Betreuungssystem erfordern stets neue Absprachen.

Die Ombudsstelle erwartet hier Verbesserungen. Persönliche Freiheit und Teilhabe setzt bei Menschen mit Assistenzbedarf verlässliche Betreuungsabläufe voraus.

Anbieter von Eingliederungshilfe berichteten von Schwierigkeiten, bei befristeter Leistungssituation qualifiziert Personal vorzuhalten.

Verlässlichkeit und Rolle der Angehörigen

Eine rechtliche Betreuerin wendet sich an die Ombudsstelle. Ihre Tochter lebt in einer Einrichtung der Behindertenhilfe und benötigt seit einiger Zeit auch eine medizinische Behandlungspflege. Die Einrichtung kann die Versorgung selbst nicht leisten. Aus Sorge vor einer Verschlechterung der Gesundheit besucht die Mutter über eine Woche morgens und abends die Einrichtung, um die Versorgung der Tochter sicherzustellen. Die Mutter, die vergeblich versucht hatte, einen Pflegedienst zu finden, wendet sich an die Ombudsstelle, mit dem dies gelingt. Es wäre Aufgabe der Einrichtung gewesen, die erforderliche Hilfeleistung zu organisieren. Für die Mutter bedeutete es eine zusätzliche Belastung.

Probleme mit unzuverlässiger Assistenz zeigten sich als besonders nachteilig in der eigenen Wohnung, besonders bei der Versorgung durch unterschiedliche Dienstleister. Beklagt wurde das Fehlen eines ganzheitlichen Blicks auf die Bedarfe der Klienten. Informationen, Absprachen und Wünsche würden nicht konsequent weitergegeben. Zuständigkeiten bleiben unklar. Angehörige sehen Lücken der Versorgung und übernehmen dann selbst Aufgaben der Dienstleistung.

Die Ombudsstelle erwartet hier Verbesserungen.

Leistungsangebote sind durchgängig verlässlich und für Klienten und Dritte klar zu gestalten, besonders an den Schnittstellen zu anderen Dienstleistern und ehrenamtlichen Unterstützern.

Soziale Teilhabe ermöglichen und aktivieren/

Verwirklichung des Wunsch- und Wahlrecht

Mehrere Ratsuchende benannten die Assistenz zu sozialer Teilhabe als nicht ausreichend. Teils bleibt Assistenz hinter dem im Gesamtplan festgestellten Eingliederungshilfebedarf zurück, teilweise fehlt es an Ideen der Dienste für Freizeitgestaltung und Wahlmöglichkeiten. Assistenz wurde als schematisch und zu wenig an den Wünschen der Nutzer ausgerichtet beschrieben.

Die Bewohnerin einer Einrichtung der Behindertenhilfe beschreibt, abends eine feste Zeit zu haben, zu der sie zu Bett gehen muss. Es bleibt ihr keine freie Abendgestaltung.

Kosten für Freizeit- und Kulturangebote - auch Assistenz – zahlen viele Menschen selbst aus ihrem Barbetrag. Diese „Selbstbeschaffung“ von Leistungen auf der Grundlage des Barbetrags sieht die Ombudsstelle kritisch mit Blick auf den Wegfall dieser Leistung ab 2020. Zugleich waren geringe Aktivitäten, besonders bei komplexen Einschränkungen, sichtbar, wenn diese Gelder nicht ausgegeben werden.

Sozialräumliche Teilhabe – so zeigt die Beratung von Menschen mit Behinderung – könnte vermehrt und besser erreicht werden mit verbesserter Kooperation zwischen den Trägern von Diensten und Kenntnis von den Angeboten innerhalb und außerhalb der Behindertenhilfe.

In eigener Wohnung zeigte sich das Problem erneut verstärkt. Kontaktgestaltung und das „Gesehen-werden“ ist erschwert, wenn Klienten nicht bei Gelegenheiten auf andere, Mitbewohner und Dienstleister, treffen, z.B. in Gemeinschaftsräumen.

Die Ombudsstelle erwartet hier Verbesserungen. Im Rahmen der Eingliederungshilfe ist aktiver der Vereinsamung von Menschen mit Behinderung entgegenzuwirken.

Konfliktmanagement

Neben dem unabhängigen Angebot der Ombudsstelle bieten die meisten Dienste der Eingliederungshilfe ein Beschwerdemanagement an.

Die Möglichkeiten von Menschen mit Behinderung scheinen aber noch begrenzt, auf die von ihnen genutzten Leistungen Einfluss zu nehmen. Selten üben sie Kritik gegenüber ihren Assistenten.

Die Ombudsstelle erwartet hier Verbesserungen. Menschen mit Behinderung sind als Vertragspartner deutlich zu stärken, so dass „Augenhöhe“ zwischen Klienten und Assistenz entstehen kann.

Dem Bewohner einer Einrichtung wird der Wohn- und Betreuungsvertrag fristlos gekündigt, als eine Krisensituation zu einer zwangsweisen Unterbringung in einem psychiatrischen Krankenhaus führt. Der Bewohner lebte über zehn Jahre in der Wohneinrichtung. Es kam in der Zeit wiederholt zu Krisen, die sich immer lösen ließen. Das sei nun nicht mehr möglich gewesen. Der rechtliche Betreuer sowie der Bewohner selbst sind auf die Kündigung nicht vorbereitet und mit der Suche nach einer neuen Betreuungsform überfordert. Obgleich sich der Zustand des Bewohners nach kurzer Zeit gebessert hat, folgt ein mehrmonatiger Krankenhausaufenthalt, bis eine neue Einrichtung gefunden ist.

Die Koppelung von Wohnen und Assistenz schwächt Leistungsberechtigte. Dramatisch zeigte sich dies in einem Fall, in dem die Kritik und Beschwerde zur Assistenzqualität die Kündigung der Wohnung zur Folge hatte. Das noch laufende, für die betroffene Person sehr unangenehme

Verfahren, war ein deutlicher Hinweis auf das Erfordernis einer unabhängigen Beratungs- und Beschwerdemöglichkeit wie der Ombudsstelle.

Positive Rückmeldungen

Ratsuchende berichteten auf Nachfrage der Ombudsstelle auch von hochwertiger Assistenz. Hier lobten sie das Fachwissen ihrer Assistenten und Dienste und die engagierte, konstruktive Teilhabe-Assistenz.

Die Ombudsstelle anerkennt, dass hier Anbieter der Eingliederungshilfe Teilhabeassistenz leisten, die individuellen Bedarfe und Wünsche der Nutzer und ihre persönliche Perspektive zuverlässig einbezieht und auch ihre Beschwerden und Sorgen als Chance begreift, Erwartungshaltungen zu verstehen und Angebote passgenau zu gestalten.

3.2 Trägerseite: Ämter und Behörden

In 11% der Fälle wünschten Ratsuchende eine Unterstützung gegenüber Ämtern und Behörden. Sie beschrieben Verwaltungsaufwand, persönlichen Stress und Überforderungsgefühle in Verfahren zur Feststellung des Leistungsbedarfs und in Verhandlungen mit der Behörde, z.B. zum Persönlichen Budget und zur Erreichung von Folgebewilligungen.

3.3 Zugang Eingliederungshilfe

Der Zugang zu bedarfsgerechter Eingliederungshilfe ist bei bestimmten Bedarfen – umso mehr bei ihrer Häufung - erkennbar erschwert.

Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf.

In der Ombudsstelle zeigt sich für Menschen mit einem komplexen Unterstützungsbedarf – Autismus, herausfordernden Verhaltensweisen, Fremd- und Selbstgefährdung und Pflegebedarf – ein erschwerter Zugang zu passenden Wohn- und Beschäftigungsangeboten; dieser bestätigte sich in der **Praxisgruppe** und im **Fachkreis**⁴.

Die Ombudsstelle erwartet hier Verbesserungen. Die trägerübergreifende Suche und Entwicklung von Angebote ist weiter zu intensivieren. Ein Verweis auf Angebote im Bundesgebiet ist nicht zumutbar. Es ist sicherzustellen, dass Leistungsberechtigte nach ihren Vorstellungen ihre persönlichen, räumlichen und sozialen Bezüge aufrechterhalten können.

Übergang aus Kinder- und Jugendhilfe

Deutliche Schnittstellenprobleme zeigten sich bei Leistungsberechtigten der Eingliederungshilfe im Anschluss an Leistungen der Jugendhilfe.

Schnittstelle zur stationären Pflege

Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf müssen ihre Wünsche nach einer eigenen Lebensgestaltung den nicht ausgeloteten Schnittstellen zwischen Eingliederungshilfe und Pflege anpassen.

Die Ombudsstelle erwartet hier Verbesserungen. Pflegeheime sind auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderung kaum eingestellt; ein Anspruch auf Eingliederungsleistungen besteht hier nicht.

Das Erreichen einer Altersgrenze, bzw. die Beendigung einer Beschäftigung dürfen nicht zu dem Verlust der eigenen

⁴ Siehe Seite fünf, Tätigkeitsschwerpunkte.

Lebenswelt führen. Ein „Abschieben“ ins Pflegeheim darf es nicht geben.

3.4 Partizipation und Interessenvertretung

Die Ombudsstelle hörte in zahlreichen Veranstaltungen und Beratungen mit Menschen mit Behinderung und ihren Selbstvertretungs- und Beteiligungsgremien (Wohnbeiräten oder Interessenvertretungen), dass Leistungsberechtigte wünschen mehr Einfluss auf sie betreffende Entscheidungen nehmen zu können. Sie sehen ihre Partizipationsmöglichkeiten als eher gering an.

Ein Mann in eigener Wohnung beklagt, dass sein Wohnprojekt das Wohn- und Betreuungskonzept ändere. Es habe sich bisher an Erwachsene ab 30 Jahren gerichtet. Zukünftig solle es ausschließlich aus der Jugendhilfe kommende Nutzer ansprechen. Der Dienstleister habe angeboten, die jetzigen Bewohner bei der Suche nach neuem Wohnraum zu unterstützen. Der Ratsuchende wünscht keine Veränderung seines sozialen Umfelds; er wurde über die Konzeptänderung informiert, ohne eine Möglichkeit der Einflussnahme gehabt zu haben.

Die Ombudsstelle erwartet hier Verbesserungen. Menschen mit Behinderung müssen in für sie lebensentscheidende Fragen wirksam einbezogen sein. Selbstvertretung muss gestärkt und Mitbestimmung ausgebaut werden. Es ist unzumutbar, wenn Nutzer im Unklaren bleiben über Trägerentwicklungen, die sie betreffen, wie die Aufgabe eines Standorts.

4 Ausblick

Es zeigen sich der Ombudsstelle teilweise noch erhebliche Teilhabe-Einschränkungen bei hohem Unterstützungsbedarf und in besonderen Bedarfslagen.

Die LAG wird mit der Ombudsstelle weiter in der Lage sein, auf die Verwirklichung der Selbstbestimmung und Selbständigkeit von Menschen mit Behinderung vor dem Hintergrund der Entwicklung der Eingliederungshilfe und der Umsetzung des Bundesteilhabegesetzes in Hamburg zu dringen. Die Rückmeldungen im Jahresverlauf weisen nach, dass das unabhängige Angebot der Ombudsstelle geeignet ist, Leistungsberechtigte in ihrer Interessenvertretung zu stärken.

Die Ombudsstelle wird ihre Tätigkeit planmäßig fortsetzen.

5 Anhang

Fachaustausch zu Institutionen, Verbänden und Interessenvertretungen der Behindertenhilfe:

- alsterdorf assistenz ost – Beschwerdemanagement
- alsterdorf assistenz ost - Wohnbeiräte
- alsterdorf assistenz west – Beschwerdemanagement
- alsterdorf assistenz west – Wohnbeiräte
- Autonom Leben e.V.
- Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz – Referat Hilfe zur Pflege
- BHH Sozialkontor gGmbH – Wohnbeiräte, Mietersprecher, Treffpunktsprecher
- Das Rauhe Haus, Qualitätsmanagement Bereich Pflege & Eingliederungshilfe, Qualitätskreis Wohn- u. Arbeitsbeiräte
- Evangelisches Krankenhaus Alsterdorf, Projekt gesundheit 25*
- Fachamt Eingliederungshilfe Hamburg
- Fachamt Gesundheit – Beratungszentrum Sehen, Hören, Bewegen, Sprechen
- fördern & wohnen – Fachbereich Eingliederungshilfe, Wohnbeiräte

- Forum e.V.
- Gut gefragt Gmbh - Nueva
- Hamburger Fachstelle für Bürgerschaftliches Engagement in Wohn- und Versorgungsformen
- Hamburger Koordinationsstelle für Wohn-Pflege-Gemeinschaften
- Hamburger Wohn- u. Pflegeaufsicht
- Hochschule Fresenius – Fachbereich Gesundheit & Soziales, Dr. Franz
- Inklusionsbüro Hamburg – Senatskoordinatorin für die Gleichstellung behinderter Menschen.
- Interessenvertreter & Angehörigenbeirat Leben mit Behinderung Hamburg Sozialeinrichtungen
- K Produktion
- Leben mit Behinderung Hamburg – Casemanagement
- Ombudsstelle Inklusive Bildung
- Q plus – alsterdorf assistenz west
- Unabhängige Beschwerdestelle für Menschen mit Psychiatrie-Erfahrung in Hamburg e.V.
- Universität Hamburg – Behindertenpädagogik, Prof. Beck
- Verbraucherschutz für Behinderte Menschen e.V.

Jahresbericht 2016 / 2017 auf einer Seite:

Die Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg unterstützt Menschen mit Behinderung, damit sie selbstbestimmt leben können. Mit guter Assistenz.

Sie ist da, wenn es Fragen und Konflikte gibt.

Im ersten Jahr gab es über 244 Beratungs- und Unterstützungs-Kontakte.

- Viele Menschen haben die Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg genutzt und unterstützt.
- Viele Menschen mit Behinderung berichten von guter Assistenz.
- Viele Menschen mit Behinderungen finden gute Assistenzangebote.
- Es gibt auch Probleme. Die Ombudsstelle erwartet:
 - Zuverlässigere Assistenz,
 - Mehr Beteiligung und Selbstbestimmung,
 - Konzepte gegen Vereinsamung,
 - Mehr Angebote für Menschen mit einem komplexen Unterstützungsbedarf,
 - Sicherheit für Menschen im Alter zu leben, wo sie möchten.
 - Einbeziehung von Klienten bei Entscheidungen, die sie betreffen.