

Betriebskonzept Wohnhilfe Thun



Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeines	4
1.1.	Verein Wohnhilfe Region Thun	4
1.2.	Leistungsvertrag	4
1.3.	Leitbild	5
1.4.	Organigramm	6
1.5.	Zweck und Ziel des Begleiteten Wohnens	7
1.6.	Zielgruppe	7
2.	Grundsätze des Begleiteten Wohnens	7
2.1.	Haltungen und Rollenverständnis im Begleiteten Wohnen	7
2.1.1.	Umgang mit Nähe und Distanz	8
2.1.2.	Umgang mit illegalen Suchtmitteln	8
2.1.3.	Umgang mit Selbstgefährdung & Fremdgefährdung	8
2.2.	Methodische Grundlagen	9
2.3.	Kommunikation	10
2.3.1.	Datenschutz	10
2.3.2.	Schweigepflichtentbindung	10
2.3.3.	Informationspflicht	10
2.4.	Öffentlichkeitsarbeit des Begleiteten Wohnens	11
2.4.1.	Neujahrsevent	11
2.5.	Beschwerdeinstanz	11
3.	Umsetzung des Begleiteten Wohnens	11
3.1.	Ablauf und Inhalt der Wohnbegleitung	11
3.1.1.	Anfrage und Auftragsklärung	11
3.1.2.	Umfang und Dauer	12
3.1.3.	Inhalt	12
3.1.4.	Kostengutsprache und Zusammenarbeitsvereinbarung	13
3.1.5.	Durchführung der Wohnbegleitung	13
3.1.6.	Rechnungsstellung und Auslagen Klienten	14
3.1.7.	Auswertungsgespräch & Festlegung des weiteren Vorgehens	14
3.1.8.	Abschluss der Wohnbegleitung	14
3.2.	Verlaufsdokumentation	14
3.3.	Interinstitutionelle Zusammenarbeit	14
3.4.	Vorgehen in Notfallsituationen	15
3.5.	Vorgehen bei Todesfall	16

3.6.	Aufbewahrung von Schlüsseln	16
4.	Organisation des Begleiteten Wohnens	16
4.1.	Stellen und Teamzusammensetzung	16
4.2.	Zusammenarbeit und Stellvertretung	16
4.3.	Teamsitzungen	17
4.4.	Arbeits- und Ferienplanung	17
4.5.	Supervision	17
4.6.	Basistreffen Wohnkonferenz Region Bern.....	17
4.7.	Mitarbeitergespräche MAG	17
4.8.	Weiterbildung	18

1. Allgemeines

Das vorliegende Betriebskonzept gibt Auskunft über das Aufgabenverständnis und die Arbeitsweise im Begleiteten Wohnen. Einfachheitshalber wird das Begleitete Wohnen mit dem Begriff «BeWo» umschrieben. Das BeWo ist eines von vier Angeboten des Vereins Wohnhilfe Region Thun. Die Konzepte des Vereins Wohnhilfe Region Thun werden periodisch überprüft und aktualisiert.

1.1. Verein Wohnhilfe Region Thun

Der Verein Wohnhilfe Region Thun (WHT) besteht seit 1988. Er ist ein gemeinnützig, parteipolitisch und konfessionell neutral geführter Verein nach Art. 60ff ZGB mit Sitz in Thun. Der Verein hilft durch seine vier unabhängigen Angebote bei der Verhinderung und Bewältigung von Obdachlosigkeit durch die Vermittlung von Übergangswohnungen sowie einem bedarfsgerechten Angebot an Notschlafbetten, betreuten Wohnplätzen und Wohnbegleitungen.

Die jährlich stattfindende Mitgliederversammlung bildet das oberste Organ des Vereins.

Als strategisches Gremium steuert der Vorstand den Verein. Der Vorstand besteht aus 7 – 11 Mitgliedern und trägt seine Sitzungen in der Regel 5-mal jährlich aus.

Um die Verhinderung und Bewältigung von Obdachlosigkeit zu erreichen, führt der Verein vier unabhängige Angebote:

- Notschlafstelle (Nost)
- Teilbetreutes Wohnen (TeWo)
- Begleitetes Wohnen (BeWo)
- Wohnungsvermittlung (Wover)

1.2. Leistungsvertrag

Die WHT erbringt ihre Leistungen im Rahmen von Leistungsverträgen einerseits mit der Stadt Thun und andererseits mit dem Amt für Integration und Soziales (AIS) der Gesundheits- Sozial- und Integrationsdirektion (GSI) des Kantons Bern im Rahmen der Schadensminderung:

Der Verein Wohnhilfe Region Thun weist explizit darauf hin, dass für die Umsetzung all ihrer Konzepte keine freiheitsbeschränkenden Massnahmen durchgeführt werden und keine Abstinenz vorausgesetzt wird.

1.3. Leitbild

Das Leitbild der WHT wurde vom Vorstand, der Geschäftsleitung und den Mitarbeitenden gemeinsam entwickelt. Es dient als Richtschnur für die tägliche Arbeit und als Orientierungshilfe für die zukünftige Entwicklung und umfasst die folgenden Punkte:

Haltungen

- Wir achten jeden Menschen in seiner Individualität und Würde.
- Wir pflegen eine wertschätzende Haltung und eine offene, konstruktive und respektvolle Kommunikation.

Auftrag

- Wir erfüllen einen gesellschaftlichen und politischen Auftrag und setzen uns in der Öffentlichkeit für die entsprechenden Wohnangebote ein.
- Wir setzen die zur Verfügung gestellten Mittel sorgfältig ein und ermöglichen Einblick in unsere Aktivitäten.

Klientinnen und Klienten

- Wir unterstützen und fördern die Integration unserer Klientinnen und Klienten.
- Wir schaffen Angebote zur Überwindung von Obdachlosigkeit und bieten Unterstützung zur individuellen Entwicklung von Perspektiven und Lebensqualität.

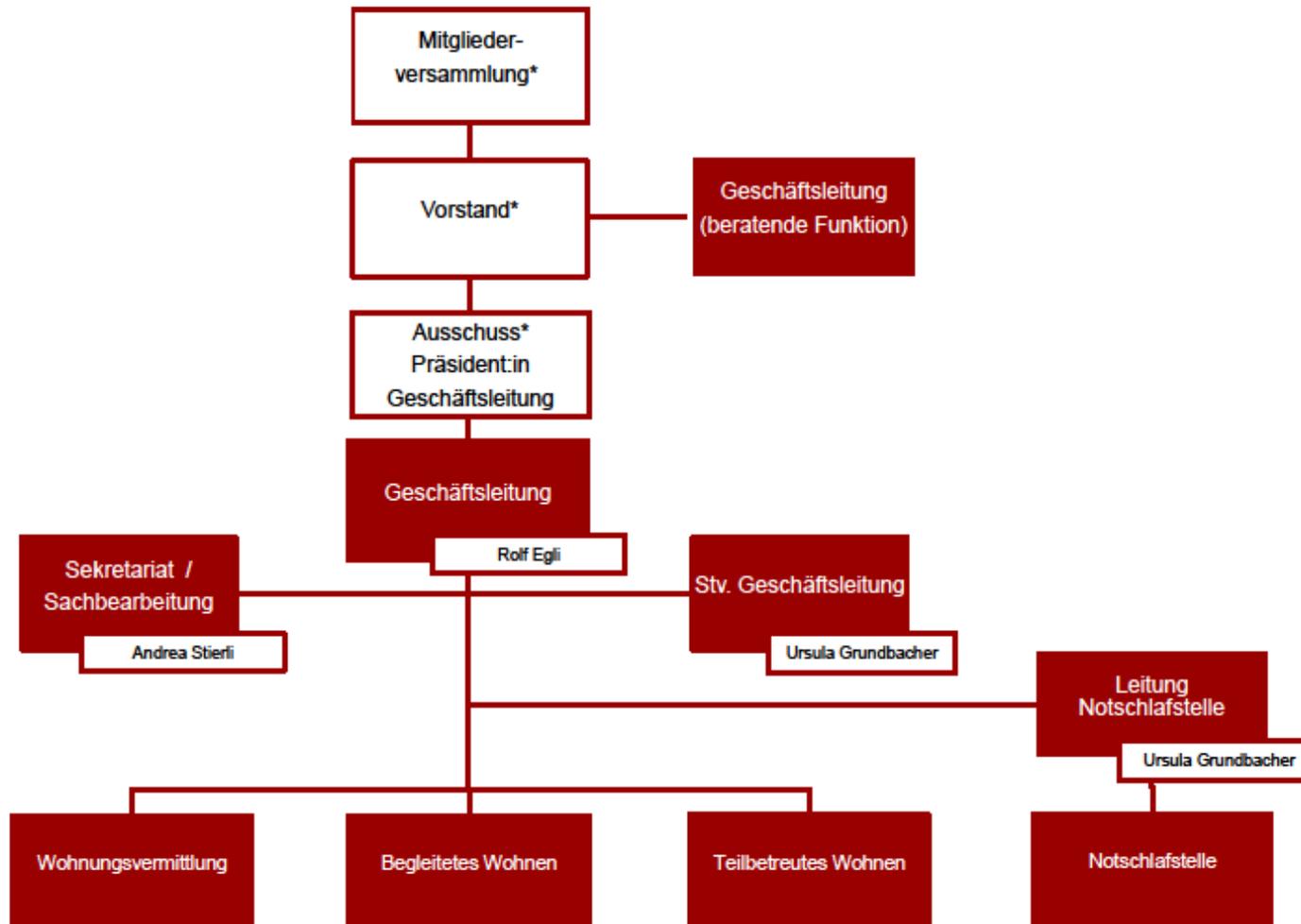
Angebote

Die WHT führt für die Erfüllung ihres Auftrags die vier unabhängigen Angebote Notschlafstelle (Nost), Teilbetreutes Wohnen (TeWo), Begleitetes Wohnen (BeWo) und Wohnungsvermittlung (Wover), welche wir weiterentwickeln, um den sich verändernden Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten und der Gesellschaft gerecht zu werden.

Personal und Kultur

- Wir verfügen über Kompetenzen aus Fach- und Erfahrungswissen.
- Wir bilden uns regelmässig weiter, um den fachlichen und wechselnden Anforderungen gerecht zu werden.
- Wir haben eine transparente und überprüfbare Aufbau- und Ablauforganisation.
- Wir setzen uns gemeinsam für die Erreichung der Ziele ein.
- Wir reflektieren unsere Arbeit regelmässig.
- Wir verstehen uns als Teil eines Netzwerkes und arbeiten aktiv mit unseren Partnerinnen und Partner zusammen.

1.4. Organigramm



* Vereinsorgane

1.5. Zweck und Ziel des Begleiteten Wohnens

Das Begleitete Wohnen unterstützt Personen in ihren Wohnungen mit dem Ziel, dass die Personen einerseits vor Wohnungsverlust bewahrt werden, möglichst lange und selbstständig zuhause wohnen können und andererseits auf Grund der erworbenen Kompetenzen mit der Zeit keine Wohnbegleitung mehr benötigen. Die Wohnbegleitung unterstützt alle Bereiche des Wohnens, wie in Kapitel 3 beschrieben.

Grundsätzlich steht das Begleitete Wohnen Personen aus der Region Thun offen, die eine Sucht- oder psychische Erkrankung haben.

Mit der Einführung des Gesetzes über die Leistungen für Menschen mit Behinderungen (BLG) und der Umsetzung der Gesundheitsstrategie im Kanton Bern kann allenfalls die Wohnbegleitung auch weiteren Personengruppen zugänglich werden.

1.6. Zielgruppe

Das Angebot richtet sich vorwiegend an über 25-jährige Personen mit eigener Wohnung oder mit einer von der Wohnhilfe Region Thun untervermieteten Wohnung in der Region Thun, welche entweder über eine minimale Wohnkompetenz verfügen und diese ausbauen und festigen möchten oder deren Wohnfähigkeit aufgrund der aktuellen Lebenslage oder gesundheitlichen Situation eingeschränkt ist, so dass sie von einem Wohnungsverlust bedroht sind. Bedingung für die Übernahme einer Wohnbegleitung ist eine gesicherte Finanzierung durch den Kostenträger.

Unter Beibehaltung der grösstmöglichen Gestaltungs- und Kontrollmöglichkeiten für die Betroffenen und der Verantwortung der Klientinnen und Klienten für ihr eigenes Leben, hat das Angebot eine Stabilisierung oder positive Veränderung der aktuellen Lebenssituation zum Ziel. Angestrebt werden dabei die Förderung und Festigung der Wohnkompetenz und die Stärkung der sozialen Integration. Damit wirkt das Begleitete Wohnen einem potentiellen Wohnungsverlust von Menschen in schwierigen Lebenssituationen entgegen und leistet einen Beitrag zur Verhinderung von Obdachlosigkeit und zur Integration in die Gesellschaft.

2. Grundsätze des Begleiteten Wohnens

2.1. Haltungen und Rollenverständnis im Begleiteten Wohnen

Die Mitarbeitenden des Begleiteten Wohnens handeln in einem klar definierten, verbindlichen und transparent festgehaltenen Handlungsrahmen, gestützt auf den erteilten Auftrag, das vorliegende Konzept und die gesetzlichen Grundlagen. Dabei behalten die Klientinnen und Klienten die Hauptverantwortung für ihr eigenes Leben, ihr Handeln und die Festlegung der Prozessabsichten, während die Mitarbeitenden des BeWo angestrebte Veränderungsprozesse unterstützend begleiten.

Die Mitarbeitenden begegnen den Klientinnen und Klienten dabei vorurteilslos und respektieren die Einzigartigkeit sowie die körperliche und psychische Integrität des Einzelnen. Die Zu-

sammenarbeit stützt sich auf einen sorgfältigen Umgang miteinander und auf eine wertschätzende Gesprächskultur, um die Vertrauensbildung zu ermöglichen und die Privatsphäre zu wahren.

2.1.1. Umgang mit Nähe und Distanz

Für Wohnbegleitungen ist der Beziehungsaspekt zentral, die Beziehung soll aber stets auf einer professionellen Ebene bleiben, was bedeutet, dass sämtliche Interaktionen im Rollenverständnis als Wohnbegleitende stattfinden. Ein privater Umgang ist während der Dauer der Wohnbegleitung nicht gestattet. Falls es vor dem Beginn der Arbeitsbeziehung bereits soziale Kontakte mit einer Person gegeben hat oder der Kontakt nach Abschluss der Wohnbegleitung weiterbesteht, besteht die Verpflichtung, dies gegenüber den Teammitgliedern und der Leitung offenzulegen und zu thematisieren.

2.1.2. Umgang mit illegalen Suchtmitteln

Aufgrund unseres Leistungsauftrags für die Schadensminderung als Säule der nationalen, kantonalen und städtischen Drogenpolitik unterscheiden wir nicht zwischen legalen und illegalen Suchtmitteln und machen auch keine Meldung, wenn wir von der Einnahme, dem Handel oder dem Besitz illegaler Suchtmittel erfahren. Denn eine Mitwirkung an repressiven Massnahmen würde eine Weiterführung unseres Kernauftrags der Schadensminderung verunmöglichen, da Konsumenten illegaler Drogen eine Zusammenarbeit unter diesen Umständen ablehnen würden und wir sie im Bereich Wohnen somit nicht mehr unterstützen könnten. Die begleiteten Personen sind aber verpflichtet, die Drogenutensilien selber fachgerecht zu entsorgen und jegliches Risiko für Dritte zu vermeiden.

2.1.3. Umgang mit Selbstgefährdung & Fremdgefährdung

Wenn potentiell selbstgefährdende Situationen vorliegen, muss Meldung an den Vorgesetzten gemacht werden, dieser entscheidet dann über die zu treffenden geeigneten Massnahmen. Folgen des Konsumverhaltens fallen nicht unter diese Kategorie, weil es sich um eine dauerhafte Selbstschädigung handelt und nicht um eine akute Selbstgefährdung. Ausgenommen sind akute Überdosierungen.

Eine allfällige Gefährdungsmeldung an die KESB wird im Namen der Wohnhilfe Region Thun und immer durch die Geschäftsleitung eingereicht. Nach Möglichkeit wird dies mit der Klientel vorgängig transparent besprochen.

Da die Wohnbegleitungen in den privaten Wohnungen der Klientel stattfinden, bewegen sich die Mitarbeitenden in deren persönlichen Bereich, womit sich beide Parteien in eine sensible Situation begeben. Für die Klientel besteht das Risiko einer Verletzung ihrer Privatsphäre, während die Mitarbeitenden des BeWo sich für die Dauer der Begleitung alleine mit der Klientel in deren Wohnung befinden und damit einem erhöhten Risiko für Übergriffe ausgesetzt sind. Im Sinne der Gewaltprävention wird deshalb versucht, Spannungen und Konflikte frühzeitig zu erkennen, um durch transparente Kommunikation und einen respektvollen, die Privatsphäre achtenden Umgang mit der Klientel, einer Eskalation vorzubeugen. Kommt es aber dennoch

zu Drohungen oder Aggressionen gegenüber den Mitarbeitenden der WHT, dann wird die Wohnbegleitung sofort abgebrochen und das weitere Vorgehen (Bedingungen einer Weiterführung der Wohnbegleitung sowie mögliche Sanktionen) im Team besprochen. Die Wohnhilfe duldet weder Drohungen noch physische, psychische, verbale oder sexuelle Gewalt. Unter letzteres fallen auch anzügliche Bemerkungen, Gesten, Blicke, sexistische Sprüche, unerwünschte Berührungen und Exhibitionismus. Für detailliertere Informationen ist das Konzept *Umgang mit Gewalt* zu konsultieren.

2.2. Methodische Grundlagen

Die Mitarbeitenden des BeWo arbeiten sowohl mit den Klientinnen und Klienten wie auch mit dem Leistungssystem, um durch eine koordinierende Prozessbegleitung (Gromann) die Lebensbedingungen der Klientinnen und Klienten zu verbessern. Als ambulantes, lebensweltunterstützendes Angebot ist das BeWo dabei geprägt durch die Kombination von einer oft längeren Zeitdauer der Kooperation, länger dauernden Interaktionen (1-2h), einer relativen Lebensweltnähe, einem geringen Formalisierungsgrad und einem breiten Spektrum an zu bearbeitenden Themen. Dieses Handlungsprofil hat zur Folge, dass Interaktionen in Wohnbegleitungen meist im informellen Rahmen ablaufen, dem Beziehungsaspekt eine grosse Bedeutung zukommt und alle Aspekte des Lebens Thema sein können. Dies stellt erhöhte methodische Anforderungen an die Mitarbeitenden des BeWo, um, trotz der Breite an Themen und der Nähe zu den Klientinnen und Klienten, fokussiert an den gemeinsam definierten Prozessabsichten zu arbeiten. Die Mitarbeitenden des BeWo arbeiten deshalb methodisch vielfältig, flexibel und bedarfsorientiert und orientieren sich bei der Entwicklung und Umsetzung geeigneter Handlungsstrategien am Handlungskompetenzmodell nach Gromann:

Tab. 1: Das Handlungskompetenzmodell

Prozessbezogene Kompetenzmuster	Planungs- und Analysekompetenz	Interaktions- und Kommunikationskompetenz	Reflexions- und Evaluationskompetenz
Bereichsbezogene Kompetenzmuster			
Selbstkompetenz (Weiter-)Qualifizierung, Identitätsentwicklung, Selbstregulation			
Fallkompetenz Fallanalyse und Fallbearbeitung			
Systemkompetenz Angebotsvermittlung und -koordination, Organisationsentwicklung			

Dabei sind die Kompetenzen der Mitarbeitenden in allen drei Phasen des Prozesses - Planung, Interaktion und Evaluation - zentral, um die Klientinnen und Klienten bei der Bewältigung

der aktuellen Lebenssituation gezielt zu entlasten bzw. zu unterstützen, ohne ihre Handlungsfähigkeit durch eine Überbetreuung zu schwächen und ihre emotionale Abhängigkeit von den Wohnbegleitenden übermässig zu erhöhen. Dies stellt aufgrund des oben beschriebenen Handlungsprofils des BeWo immer ein Risiko dar.

2.3. Kommunikation

Grundsätzlich richtet sich unsere Kommunikation nach den Konzepten *Kommunikation & Medien* und *Datensicherheit*. Datenschutz und Schweigepflicht in Bezug auf Personendaten haben für die Mitarbeitenden dabei hohe Priorität und sie gehen mit der gesetzlichen Anzeige- und der Zeugnispflicht zurückhaltend um.

2.3.1. Datenschutz

Mitarbeitende des BeWo sind an die gesetzliche Schweigepflicht gebunden. Die Weitergabe von Informationen über das Stattfinden und den Inhalt von Wohnbegleitungen an Dritte, welche durch die Klientinnen und Klienten nicht schriftlich von der Schweigepflicht ausgenommen worden sind, ist nicht gestattet. Eine Ausnahme bilden Notfallsituationen, in denen ein Informationsaustausch zwingend nötig ist, um eine akute Fremd- oder Selbstgefährdung zu vermeiden.

2.3.2. Schweigepflichtentbindung

Die Schweigepflichtentbindung wird schriftlich eingeholt. Es werden alle Personen und Institutionen aufgeführt, welche von der gegenseitigen Schweigepflicht befreit werden sollen. Die schriftliche Schweigepflichtentbindung ist nur bis zum Widerruf durch die Klientin oder den Klienten gültig.

2.3.3. Informationspflicht

Bei schwerwiegenden Vorkommnissen mit einer Klientin oder einem Klienten werden die Geschäftsleitung sowie die betreffenden zuweisenden Stellen unmittelbar kontaktiert. Dies geschieht zwingend bei Todesfällen, akuter Selbstgefährdung, physischer, psychischer oder sexueller Gewaltanwendung durch Klientinnen oder Klienten oder Mitarbeitende, bei Drohungen gegenüber Mitarbeitenden oder Dritten und bei Abbruch der Zusammenarbeit. Keine Meldung wird erstattet, wenn Mitarbeitende vom Kauf-/Verkauf, von der Einnahme oder dem Besitz illegaler Suchtmittel erfahren. Eine Mitwirkung an repressiven Massnahmen würde eine Weiterführung des Kernauftrags der Schadensminderung verunmöglichen.

2.4. Öffentlichkeitsarbeit des Begleiteten Wohnens

Das Angebot des BeWo wird über die Homepage der WHT, über die Wohnkonferenz und über periodische Informationen an die Sozialdienste verbreitet. Die Mitarbeitende des BeWo beraten die Sozialdienste zudem bei fallunabhängigen Fragen zum Thema Wohnen wie Mietrecht oder Wohnungssuche.

2.4.1. Neujahrsevent

Jedes Jahr organisiert ein Teammitglied des BeWo zusammen mit je einer Person aus der Stiftung Contact und der ASBO einen Neujahrsevent in einer externen Lokalität, an dem die Klientinnen und Klienten der drei Organisationen gratis essen und gemeinsam ein Abendprogramm erleben können.

2.5. Beschwerdeinstanz

Die Klientin, der Klient hat das Recht auf Beschwerde. Beschwerden gegen Mitarbeitende sind bei der Geschäftsleitung, Allmendstrasse 8, 3600 Thun, Beschwerden gegen die Geschäftsleitung beim Vereinspräsidenten Andreas Berger, 3634 Thierachern, einzureichen.

Als unabhängige interne Beschwerdeinstanz gilt grundsätzlich der Vereinspräsident. Als unabhängige externe Beschwerdeinstanz steht die Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen, Bümplizstrasse 128, 3018 Bern zur Verfügung.

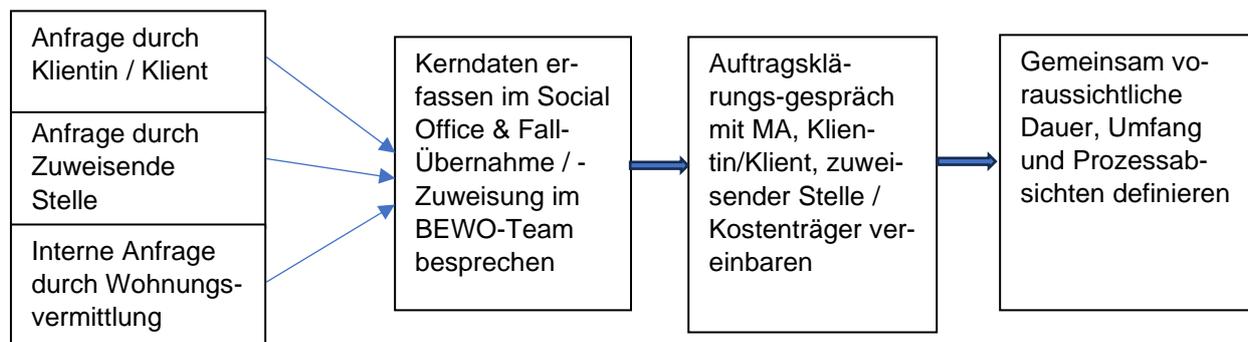
Kontakt: 031 372 27 27, info@ombudsstellebern.ch

Beschwerden sind innert einer Woche nach dem Vorfall schriftlich einzureichen.

3. Umsetzung des Begleiteten Wohnens

3.1. Ablauf und Inhalt der Wohnbegleitung

3.1.1. Anfrage und Auftragsklärung



3.1.2. Umfang und Dauer

Das BeWo bietet abhängig vom Inhalt und den Prozessabsichten Wohnbegleitungen in folgendem Umfang an:

Name	BeWo Mini	BeWo Standard	BeWo Plus	BeWo Maxi	BeWo Top	BeWo Spezial
Zeit pro Monat inkl. Administration und Weg	60 Min.	120 Min.	240 Min.	480 Min.	960 Min.	Nach Absprache
Kosten	Auf Anfrage	Auf Anfrage	Auf Anfrage	Auf Anfrage	Auf Anfrage	Auf Anfrage

Die Dauer der Wohnbegleitung richtet sich nach den Prozessabsichten. Für eine aussagekräftige Abklärung der Wohnkompetenzen sollte die Wohnbegleitung mindestens 3 Monatedauern. Für eine Kurzintervention nach einer Krisensituation, mit dem Ziel, die Klientin, den Klienten bei den angestauten Aufgaben in den Bereichen Wohnen und Administration zu unterstützen werden 3 bis 6 Monate veranschlagt. Um eine mittelfristige Verbesserung der Wohnkompetenzen zu erreichen, wird von einer Dauer von sechs bis 12 Monaten ausgegangen. Bei fehlenden Ressourcen, um einen dauerhaften Wohnungserhalt zu ermöglichen, oder wenn die KESB oder die Wohnhilfe eine Wohnbegleitung verlangt, wird mit einer Dauer von über 12 Monaten gerechnet.

3.1.3. Inhalt

Während in der psychosozialen Begleitung durch die Spitexdienste vor allem das Gespräch im Vordergrund steht, handelt es sich beim Angebot des Begleiteten Wohnens um eine lebenspraktische Begleitung mit Fokus auf der Alltagsbewältigung. Dabei wird abhängig von den gemeinsam definierten Prozessabsichten an folgenden Themenschwerpunkten gearbeitet:

	Schwerpunkte	Nicht Teil einer Wohnbegleitung
Wohnen	<ul style="list-style-type: none"> • Kehrrichtentsorgung • Hygiene von Küche, Bad und Boden • Vermitteln zwischen Klienten und Vermieter/Verwaltung • Beratung zu Fragen betr. Mietverhältnis 	<ul style="list-style-type: none"> • Offizielle Gutachten über die Wohnfähigkeit ohne Wohnbegleitung • Umzüge • Wohnungsabgaben • Reinigungen in Abwesenheit des Klienten
Administration	<ul style="list-style-type: none"> • Regelmässige Bearbeitung der Post • Erledigung der anstehenden Aufgaben sicherstellen (Steuer- 	<ul style="list-style-type: none"> • IV/HE/EL-Anmeldungen • Stipendienanträge

	erklärung, Einreichung verlangter Dokumente, Gesundheitskosten)	
Finanzen	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellen eines Budgets • Beratungen betr. Sparmöglichkeiten und Einteilung des Geldes 	<ul style="list-style-type: none"> • Auszahlungen • Geldverwaltung • Zahlungen für Klienten
Gesundheit	<ul style="list-style-type: none"> • Terminvereinbarungen/-koordination • Erinnerung an anstehende Termine • Gesundheitsverhalten thematisieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Pflegerische Dienstleistungen • Medikamente richten und abgeben oder Einnahme kontrollieren
Sucht	<ul style="list-style-type: none"> • Safer Use Beratungen • Triage 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontrolle des Suchtmittelkonsums
Soziale Teilhabe	<ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit und Lösung von sozialen Konflikten 	<ul style="list-style-type: none"> • Familienbegleitung • Regelmässige Begleitung an ein auswärtiges Betreuungsangebot

Dabei verläuft der Prozess des Beziehungsaufbaus in der Wohnbegleitung über die kontinuierliche, gemeinsame Arbeit an den vereinbarten Themen. Dies ermöglicht es den Klientinnen und Klienten, Vertrauen aufzubauen, Selbstwirksamkeit zu erfahren und selbst darüber zu entscheiden, wie viel sie von sich preisgeben wollen.

3.1.4. Kostengutsprache und Zusammenarbeitsvereinbarung

Nachdem im Auftragsklärungsgespräch der Prozessabsichten festgelegt, die Dauer und der Umfang der Wohnbegleitung geklärt ist, erstellen die Mitarbeitenden die Zusammenarbeitsvereinbarung, die Schweigepflichtentbindung sowie das Formular für eine Kostengutsprache. Die beiden Ersten werden durch die Klientin oder den Klienten unterschrieben und es wird eine Kopie an den Kostenträger geschickt. Das Formular für die Kostengutsprache wird dem Kostenträger zur Genehmigung und Unterschrift gesendet.

3.1.5. Durchführung der Wohnbegleitung

Die Zusammenarbeit findet in der Wohnung der begleiteten Person statt. Grundlage der Zusammenarbeit ist die verbindliche Terminvereinbarung, um gemeinsam an den definierten Prozessabsichten und Inhalten der Wohnbegleitung zu arbeiten. Aufgrund der Gesundheits- und Lebenssituation der Klientinnen und Klienten ist damit zu rechnen, dass es häufig zu kurzfristigen Terminabsagen oder Fehlterminen kommt, was die Terminkoordination oft schwierig macht. Für Absagen am selben Tag werden 15 min. verrechnet. Für Fehltermine, an denen die Wohnbegleiterin bereits vor Ort gewesen ist, wird der effektive Aufwand in Rechnung gestellt. Es wird stets versucht, ausgefallene Termine so zeitnah wie möglich nachzuholen und die Begleitzeit gemäss Kostengutsprache trotz Terminverschiebungen einzuhalten. Kann der vereinbarte Umfang an Wohnbegleitungen aufgrund der Unverbindlichkeit einer Klientin, eines

Klienten über mehr als einen Monat nicht erreicht werden, wird der Kostenträger informiert, um das weitere Vorgehen zu besprechen.

3.1.6. Rechnungsstellung und Auslagen Klienten

Die monatliche Rechnungsstellung gemäss Kostengutsprache erfolgt durch die Geschäftsstelle der WHT. Zusätzliche Auslagen werden vorgängig mit dem Kostenträger besprochen und als Nebenkosten in Rechnung gestellt. Bei Klientinnen und Klienten mit Ergänzungsleistungen werden die Klienten-Besuche durch die Mitarbeitenden des BeWo mit der Anmerkung EL: «Ja» erfasst, so dass die Geschäftsstelle der Rechnung eine monatliche EL-Abrechnung beilegen kann, mit welcher der Kostenträger CHF 25.00 / Begleitstunde bei den Ergänzungsleistungen geltend machen kann.

3.1.7. Auswertungsgespräch & Festlegung des weiteren Vorgehens

Für die Auswertung der Wohnbegleitung wird das Kompetenzraster verwendet, welches mindestens alle sechs Monate ausgefüllt wird, um Veränderungen im Unterstützungsbedarf der Klientinnen und Klienten sichtbar zu machen. Nach Ablauf einer Kostengutsprache wird ein Auswertungsgespräch mit den beteiligten Akteuren gemacht, um die Erreichung der Prozessabsichten zu evaluieren und das weitere Vorgehen sowie allfällige Anpassungen der Prozessabsichten festzulegen.

3.1.8. Abschluss der Wohnbegleitung

Beim Abschluss einer Wohnbegleitung wird ein Abschlussgespräch vereinbart, um mit der Klientin, dem Klienten die Zusammenarbeit auszuwerten. Die physischen Akten werden im Archivordner abgelegt. Das Abschlussdatum wird gesetzt, sobald alle offenen Rechnungen beglichen sind.

3.2. Verlaufsdocumentation

Während der Dauer der Wohnbegleitung werden Aktennotizen über Klientinnen- und Klienten-Besuche, über die elektronische Kommunikation und über Gespräche mit Dritten erfasst. Dabei beschränkt sich die Datenerfassung auf die Themen Wohnen, Gesundheit und Sucht, Soziale Teilhabe und Administration. Die Dokumentation soll dabei nachvollziehbar, transparent und in neutraler, nicht wertender Sprache geführt werden.

Wichtige unterschriebene Formulare werden im physischen Original aufbewahrt. Alle anderen relevanten Dokumente werden digital abgelegt. Nach Abschluss der Wohnbegleitung werden Akten 10 Jahre aufbewahrt und dann vernichtet. Die Klientinnen und Klienten können jederzeit Akteneinsicht verlangen. Dazu haben sie sich bei der Geschäftsleitung zu melden.

3.3. Interinstitutionelle Zusammenarbeit

In der Wohnbegleitung ist die interinstitutionelle Zusammenarbeit als Teil der koordinierenden Prozessbegleitung zentral, um im Helfernetz gemeinsame Prozessabsichten zu definieren und die Handlungsschritte zu koordinieren. Grundlage der interdisziplinären Zusammenarbeit ist die Schweigepflichtentbindung als integraler Teil der Zusammenarbeitsvereinbarung. Generell wird eine Zusammenarbeit und Koordination mit dem ganzen Helfernetz angestrebt, wobei Klientinnen und Klienten das Recht haben, verschiedene Lebensbereiche zu trennen und den Informationsaustausch, bspw. mit dem Arbeitgeber oder dem Hausarzt zu untersagen. Zwingend ist die interdisziplinäre Zusammenarbeit mit dem Kostenträger.

Für die Zusammenarbeit bei Klientinnen und Klienten der Stadt Thun gilt das Konzept der Interinstitutionellen Fallkoordination der Stadt Thun.

3.4. Vorgehen in Notfallsituationen

Bei Beginn einer Wohnbegleitung wird, wenn möglich ein Notfallkontakt erfasst, welcher in einer Notfallsituation kontaktiert werden kann und idealerweise über weitere Informationen verfügt. Im Rahmen von Wohnbegleitungen kann es zu folgenden Krisensituationen kommen:

- Psychische Krise bis hin zu Suizidgedanken-, -absichten oder plänen
- Akute Intoxikation durch Suchtmittel und / oder Medikamente
- Somatischer Notfall

Bei körperlichen Notfällen rufen die Mitarbeitenden des BeWo die Sanitäter und leisten erste Hilfe bis zum Eintreffen der Rettungskräfte. Dafür besuchen sie periodisch einen Erste-Hilfe-Kurs, um im Notfall richtig reagieren zu können. Bei psychischen Krisen oder akuten Intoxikationen im Beisein von Mitarbeitenden des BeWo kann bei bestehendem kooperativem Verhalten die Sanität gerufen werden, damit die Person auf dem Notfall des Spitals Thun behandelt wird und wenn nötig von einer psychiatrischen Fachperson begutachtet werden kann. Aufgrund des möglicherweise unberechenbaren Verhaltens der Person ist von einem Transport per Auto durch die Mitarbeitenden des BeWo abzusehen. Wenn die Person jegliche Hilfe ablehnt, kann die Polizei für eine Zuführung zu den psychiatrischen Diensten des Spitals Thun kontaktiert werden.

Wenn Anzeichen für eine akute Krise bestehen und die Klientin oder der Klient weder telefonisch zu erreichen ist, noch die Wohnungstüre öffnet, ist abzuwägen, ob die Wohnung bei vorhandenem Schlüssel alleine betreten wird. Falls mit der Klientin oder dem Klienten vorgängig vereinbart wurde, dass die Wohnung betreten werden darf, können die Mitarbeitenden entscheiden, ob sie die Wohnung alleine betreten wollen. Falls nicht, wird die Geschäftsleitung kontaktiert, um das weitere Vorgehen zu besprechen und zu entscheiden, ob die Polizei anvisiert wird.

3.5. Vorgehen bei Todesfall

Aufgrund der Lebenssituation der Klientinnen und Klienten muss mit unerwarteten Todesfällen durch einen natürlichen Tod (Herzversagen, Organversagen), Suizid oder eine Überdosis gerechnet werden. Diese Todesarten sind für die Mitarbeitenden Extremsituationen. Entsprechend ist eine sorgfältige Aufarbeitung notwendig. Dazu stehen die Geschäftsleitung oder externe Fachpersonen zur Verfügung (bspw. Care Team oder Psychologen).

Wenn Mitarbeitende auf eine verstorbene Person treffen, rufen sie die Polizei und bleiben bis zu deren Eintreffen vor Ort. Diese leitet dann alle notwendigen Schritte ein. Zudem ist in jedem Fall die Geschäftsleitung zu informieren.

3.6. Aufbewahrung von Schlüsseln

Bei Klientinnen und Klienten, die in einer von der WHT untervermieteten Wohnung wohnen, oder bei Bedarf besteht die Möglichkeit einen Zweitschlüssel im Büro zu hinterlegen. Die Mitarbeitenden führen eine Liste und halten diese stets auf dem aktuellen Stand. Die Wohnungen werden nur in Absprache mit den Klientinnen und Klienten oder in Notfallsituationen mit dem Zweitschlüssel betreten. Schlüssel werden an Klientinnen und Klienten nur gegen Unterzeichnung eines Abgabeprotokolls herausgegeben.

4. Organisation des Begleiteten Wohnens

4.1. Stellen und Teamzusammensetzung

Das BeWo-Team besteht aus zwei Mitarbeitenden mit einer tertiären Ausbildung in sozialer Arbeit oder Sozialpädagogik. Es wird ein geschlechtergemischtes Team angestrebt. Die Mitarbeitenden teilen sich abhängig von der Auslastung 120 bis 140 Stellenprozente. Aufgaben, Kompetenzen und Pflichten der Mitarbeitenden richten sich nach dem Stellenbeschrieb der WHT für das Begleitete Wohnen.

4.2. Zusammenarbeit und Stellvertretung

Aufgrund des kleinen Teams ist eine enge Zusammenarbeit zentral, um sich gegenseitig zu unterstützen. Grundsätzlich begleiten Mitarbeitende des BeWo ihre Klientinnen und Klienten alleine. Bei zeitlich aufwändigen, heiklen oder belastenden Begleitungen kann die Wohnbegleitung auch abwechslungsweise oder zu zweit durchgeführt werden.

Wegen des kleinen Teams ist es nicht möglich, bei Abwesenheiten eines Teammitglieds für dessen Klientinnen und Klienten stellvertretend Wohnbegleitungen durchzuführen. Prioritär werden Stellvertretungen bei Klientinnen und Klienten mit wöchentlicher Wohnbegleitung und in Krisensituationen organisiert. Die anderen können sich telefonisch melden, wenn sie Unterstützung benötigen.

4.3. Teamsitzungen

Einmal pro Woche findet eine Teamsitzung im BeWo-Team statt, in welcher Begleitanfragen besprochen, neue Fälle verteilt, methodische Fragen geklärt und allgemeine Informationen ausgetauscht werden. Für die wöchentlichen Sitzungen werden keine Protokolle erstellt.

Einmal pro Monat findet eine Sitzung des BeWo-Teams mit der Geschäftsleitung statt. Für diese Sitzungen werden jeweils Protokolle erstellt und dauerhaft abgelegt.

4.4. Arbeits- und Ferienplanung

Die Arbeits- und Ferienplanung liegt in der Kompetenz der Mitarbeitenden. Bei der Wahl der Arbeitstage ist darauf zu achten, dass während vier Tagen pro Woche mindestens ein Teammitglied am Arbeiten ist. Eine Abdeckung von fünf Tagen ist aufgrund der Teilzeitpensen nicht möglich. Zudem empfiehlt es sich, dass die beiden Mitarbeitenden des BeWo an zwei Wochentagen gemeinsam arbeiten, um den Austausch und die gegenseitige Unterstützung zu stärken und bei Bedarf gemeinsam eine Wohnbegleitung durchführen zu können.

Bei der Ferienplanung durch die Mitarbeitenden ist sicherzustellen, dass die Teammitglieder nicht gleichzeitig abwesend sind. Die Geschäftsleitung ist frühzeitig über bevorstehende Ferienabwesenheiten zu informieren.

4.5. Supervision

Sechs Mal pro Jahr findet im Team eine Supervision mit einem externen Supervisor statt, um komplexe Fälle, belastende Situationen, die eigene berufliche Rolle, die Arbeitsbeziehungen im Team sowie organisatorische Veränderungen zu reflektieren. Ziel ist, das Team und die Mitarbeitenden zu stärken und die Arbeitsqualität zu erhöhen.

4.6. Basistreffen Wohnkonferenz Region Bern

Einmal pro Monat nimmt ein Teammitglied am Basistreffen der Wohnkonferenz Region Bern teil. Es werden Informationen über Entwicklungen und die Auslastung in den verschiedenen Organisationen ausgetauscht und ein sozialarbeitsrelevantes Thema besprochen. Für diese Sitzungen werden jeweils Protokolle erstellt und dauerhaft abgelegt.

4.7. Mitarbeitergespräche MAG

Einmal pro Jahr findet ein Standort/Entwicklungsgespräch statt. Für dieses füllen die Mitarbeitenden des BeWo im Vorfeld ein Formular aus, in welchem sie die Zufriedenheit am Arbeitsplatz einschätzen, Rückmeldungen an die Geschäftsleitung festhalten sowie die eigenen Leistungen und das eigene Verhalten evaluieren. Im Gespräch werden die Selbsteinschätzungen

der Mitarbeitenden mit der Einschätzung des Vorgesetzten abgeglichen, die Ziele aus dem letzten MAG ausgewertet sowie neue Entwicklungsziele definiert.

4.8. Weiterbildung

Die WHT fördert die regelmässige Weiterbildung der Mitarbeitenden. Pro Woche ist eine Stunde für die Weiterbildung im Selbststudium vorgesehen. Alle Mitarbeitenden müssen zudem mindestens fünf Tage pro Jahr an externen Weiterbildungsangeboten teilnehmen. Grundsätzlich besteht die Möglichkeit für externe Aus- oder Weiterbildungen. Ein entsprechender Antrag wird von der Geschäftsleitung behandelt. Die für die Weiterbildung übernommenen Kosten und die zur Verfügung gestellte Arbeitszeit sind im Personalreglement geregelt und werden von der Geschäftsleitung bzw. vom Ausschuss genehmigt. Die WHT ist Mitglied des Fachverbands Sucht, welcher für seine Mitglieder eine breite Palette an Fortbildungen zu verschiedenen Themen der Suchtprävention und Suchthilfe anbietet.

Einmal pro Jahr findet zudem ein Team-Tag statt. Dabei wechseln sich themenspezifische Weiterbildungen und geselligen Aktivitäten zur Förderung des Teamgedankens ab.