

ISB – Anbieter für Persönliche Assistenz



ISB - Anbieter für
Persönliche Assistenz

Diakonie Regensburg
D.-Martin-Luther-Str. 18
93047 Regensburg

www.diakonie-regensburg.de

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	
1. Einleitung	2
2. Was ist Persönliche Assistenz	2
3. Entstehung der ISB bei der Diakonie Regensburg	3
4. Wissenswertes zum Assistenzverhältnis zwischen Assistenten und Kunden	4
4.1 Anregungen zum zwischenmenschlichen Umgang zwischen Kunden und Assistenten	4
4.2 Empfehlungen für Kunden	6
5. Mitarbeitende	8
5.1 Wissenswertes für den Mitarbeiterbereich	8
5.2 Rechtliche Informationen	12
6. Lesetipps und Empfehlungen	12
6.1 EURO-Schlüssel	12
6.2 „Leitfaden für Assistenten und Assistentinnen und solche, die es werden wollen“ von Pauline Schneiberg (2005)	13
6.3 Broschüre „Meine rechten Hände: Leben mit Assistenten“ von Roland Walter (2012a)	14
6.4 Masterarbeit „Individuelle Schwerstbehindertenassistenz/-betreuung – der Weg vom verwalteten Objekt zum inkludierten Subjekt“ von Sebastian Müller (2011)	14
7. Klicktipps – nützliche Websites	15
7.1 Kobinet-Nachrichten	15
7.2 Wheelmap	15
7.3 Leidmedien	16
8. So erreichen Sie uns	16
8.1 ISB-Büro	16
8.2 Mitarbeitervertretung (MAV)	17
9. Literatur	17
Impressum	

Vorwort

Die Individuelle Schwerstbehindertenbetreuung (ISB) der Diakonie Regensburg bietet seit dem Jahr 1978 für Menschen mit Behinderung Persönliche Assistenz an. Aktuell hat die ISB 22 Kunden und rund 90 Mitarbeitende. Wir garantieren unseren Kunden größtmögliche Selbstbestimmung und das Recht auf ein selbstbestimmtes Leben.

In diesem Zusammenhang distanziert sich das Leitungsteam der ISB vom Begriff der *Betreuung*, weil diesem seit dem Inkrafttreten des neuen Betreuungsgesetzes in Deutschland 1992 eine neue Bedeutung beigemessen wird.

Hierunter versteht man nun die Betreuung als Instrument der zentralen, zivilen Rechtsprechung, mit der die Selbstbestimmung von Menschen, die als nicht geschäftsfähig betrachtet werden, eingeschränkt wird, indem eine andere Person für sie Rechte ausüben kann.

Diese Definition der Betreuung lässt sich nicht mehr mit der Grundüberzeugung der Diakonie Regensburg mit der Unterstützung von Menschen mit Behinderung vereinbaren.

Wir betrachten unsere Kunden als vollwertige Menschen, die keine Bevormundung in ihrem Leben brauchen. Deshalb wenden wir uns dem Begriff der Assistenz zu.

Der Begriff *Assistenz* stammt aus dem Lateinischen und bedeutet soviel wie Beistand, beziehungsweise Hilfe. Der Duden versteht unter *Assistenz* „jemandem nach dessen Anweisung zur Hand gehen“. Dieses Grundverständnis, dass die Mitarbeitenden der Diakonie Regensburg dem körper- beziehungsweise sinnesbehinderten Menschen mit Assistenzbedarf nach dessen Anweisung zur Hand gehen, beschreibt die Arbeitsinhalte der Assistenten zutreffender.

Eine Namensänderung der ISB ist angedacht, kann aber zum gegenwärtigen Zeitpunkt aus Gründen der Machbarkeit und Finanzierung nicht erfolgen. Deshalb führt die ISB die Bezeichnung *Betreuung* weiterhin in ihrem Namen, arbeitet aber in der Praxis nach komplett anderen Prinzipien und Maßstäben als in der aktuellen Rechtsprechung (s.o.) üblich.

Regensburg, im Juli 2013

Christl Bauer, Michael Käser, Sebastian Müller

1. Einleitung

Diese Infobroschüre soll **Mitarbeitenden** und **Menschen mit Hilfebedarf** als Überblicksinformation dienen, um eine bessere Vorstellung von der Individuellen Schwerstbehindertenassistenz/-betreuung zu bekommen. Zur besseren Übersichtlichkeit werden Menschen mit Behinderung/Assistenzbedarf als *Kunden* bezeichnet. Dieser Begriff symbolisiert zugleich den Status, den Menschen mit Behinderung in der ISB der Diakonie besitzen. Die Beschäftigten der ISB werden in dieser Infobroschüre als *Assistenten* bezeichnet.

Der Inhalt der Infobroschüre wurde sorgfältig ausgearbeitet, trotzdem können Irrtümer nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Auch können sich seit der Erstellung rechtliche Änderungen ergeben haben. Es wird deshalb keine Verantwortung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen übernommen. Insbesondere wird die Haftung für sachliche Fehler oder deren Folgen ausgeschlossen.

Wir bitten um Verständnis, dass bei der Schreibweise aus Gründen der besseren Lesbarkeit ausschließlich die männliche Form gewählt wurde. Die Texte beziehen sich allerdings natürlich immer auf Frauen und Männer.

2. Was ist Persönliche Assistenz?

Die Diakonie Regensburg bietet seit 1978 Menschen mit Assistenzbedarf eine individuelle Schwerstbehindertenbetreuung (ISB) an. Diese Art der Unterstützung wird auch als Persönliche Assistenz bezeichnet. Persönliche Assistenz verstehen wir dabei als Dienstleistung, die Menschen mit Beeinträchtigung bei ihrer individuellen Lebensführung unterstützt und ihnen somit ein aktives, selbstbestimmtes Leben ermöglicht. Die Persönliche Assistenz bietet Menschen mit Behinderung die Chance zur Verwirklichung ihrer individuellen Lebensführung innerhalb ihres natürlichen Wohnumfeldes und umfasst annähernd alle Bereiche des täglichen Lebens, wie z.B. Körperpflege, hauswirtschaftliche Versorgung, Hilfe zur Kommunikation oder Mobilitätshilfe. Hierbei wird die Assistenz in den verschiedenen Bereichen aus einer Hand erbracht, d.h. die gleiche Person kann beispielsweise bei der Arbeit, in der Schule bzw. im Studium genauso unterstützen wie in der Freizeit oder beim Toilettengang.

Für die Inanspruchnahme unserer Hilfe kommen hauptsächlich Menschen mit Körper- oder Sinnesbehinderung infrage, da unsere Kunden (also die Menschen mit Behinderung) in der Persönlichen Assistenz dazu in der Lage sein müssen, ihren Tag selbst zu strukturieren und klare Arbeitsanweisungen zu geben.

Unser Ziel ist es immer, das Assistenzmodell individuell auf die Bedürfnisse und Wünsche unserer Kunden abzustimmen, denn es gibt unserer Auffassung nach keine zwei Menschen, die exakt die gleichen Vorstellungen hinsichtlich ihrer Lebensführung haben.

Als Mitarbeitende beschäftigt die ISB sowohl Laienkräfte als auch Pflegefachkräfte. Alle Mitarbeitenden erhalten eine individuelle, auf den Kunden bezogene Einarbeitung. Bei der Teamzusammensetzung ist das oberste Kriterium, dass die Chemie zwischen Mitarbeitenden und Kunden stimmt. Deshalb entscheidet der Kunde selbst, welcher Mitarbeitende bei ihm arbeitet und welcher nicht. Es wird nur eine Vorauswahl durch das ISB-Büro getroffen.

Inhaltlich möchte die ISB ihren Kunden größtmögliche Selbstbestimmung garantieren. Hier orientiert sich die Diakonie im Wesentlichen am Hamburger Programm¹ der Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben (ISL), welches im April 2013 verabschiedet wurde. Die ISL definiert Selbstbestimmung als die Eigenschaft, die Kontrolle über das eigene Leben zu haben, zwischen akzeptablen Alternativen frei wählen zu können und den Alltag unabhängig von Entscheidungen anderer bewältigen zu können. Selbstbestimmung ist aber auch ein relatives Konzept, das jeder Mensch individuell für sich persönlich bestimmt. In diesem Sinne schreibt die ISB ihren Kunden keine Lebensphilosophie vor, sondern unterstützt lediglich bei der Umsetzung und Realisierung der individuellen Lebensgewohnheiten durch Persönliche Assistenz.

3. Entstehung der ISB beim Diakonischen Werk Regensburg

Einige Bewohner (mit Behinderung) aus dem J.-H.-Wichern-Haus in Altdorf erfuhren Anfang der 1970er Jahre, dass es in Regensburg eine behindertengerechte Universität gibt und kontaktierten daraufhin im Februar 1974 den damaligen Geschäftsführer des Diakonischen Werks Herrn Max Seufferlein mit der Bitte ein Hilfsangebot für ein Studium zu schaffen. Dieser kam diesem Wunsch nach und im Wintersemester 1974/75 begannen die ersten zwei Menschen mit Behinderung ihr Studium. Man kann dies als Geburtsstunde der Persönlichen Assistenz in Regensburg betrachten. Die Nachfrage nach einer Assistenzmöglichkeit wurde von Seiten der Menschen mit Behinderung immer größer,² weshalb 1978 die 24-Stunden-Assistenz ins Leben gerufen wurde.³ Die steigende Nachfrage führte dazu, dass am 1. Juli 1983 mit Herrn Ammon ein Sozialpädagoge eingestellt werden musste (Auflage des Bundesamtes für den Zivildienst). Zu Spitzenzeiten der ISB wurden 23 Kunden mit

¹ s. ISL (2013 Hg.): http://www.isl-ev.de/attachments/article/962/Hamburger%20Programm_final.pdf

² vgl. Diakonisches Werk Regensburg (Hg.) o. J.

³ vgl. Interview des Verfassers mit Horst Ammon, Dipl. Soz. Päd. (FH) am 17.02.2009.

Behinderung durch bis zu 60 Zivildienstleistende unterstützt. Gesetzliche Veränderungen erforderten seit der Jahrtausendwende die weitgehende personelle Umstrukturierung der ISB. Heute zählt der ambulante Pflegedienst 22 Kunden und etwa 90 Mitarbeitende, welche durch zwei Pflegefachkräfte und einen Sozialpädagogen, der selbst Persönliche Assistenz in Anspruch nimmt, geführt werden.⁴ Seit Juni 2013 leitet Frau Christl Bauer, die seit 2004 in der ISB tätig ist, die Einrichtung. Ihr Stellvertreter ist Herr Michael Käser, der bereits als Zivildienstleistender in der ISB beschäftigt war und seit 2010 im Leitungsteam mitwirkt. Im letzten Jahr wurden in der ISB rund 92000 Assistenzstunden geleistet und dadurch mehr als 2.000.000 € Umsatz erzielt.

4. Wissenswertes zum Assistenzverhältnis zwischen Assistenten und Kunden

Hier werden nachfolgend Anregungen zum zwischenmenschlichen Umgang zwischen Kunden und Assistenten gegeben, die im Alltag berücksichtigt werden sollten:

4.1 Anregungen zum zwischenmenschlichen Umgang von Kunden und Assistenten

Respektvoller Umgang

Das Verhältnis sollte auf einem von Achtung geprägten Umgang beruhen, was bedeutet, dass jeder den anderen so nehmen sollte, wie er ist. Dies beinhaltet des Weiteren, dass es zwischen Assistenten und Kunden keine gegenseitigen Manipulationsversuche geben sollte.⁵

Toleranz

Aus **Kundensicht** sollen die Mitarbeitenden nicht miteinander verglichen und bewertet werden, denn nicht jeder Mitarbeitende kann die gleichen Fähigkeiten mitbringen. Der eine ist zum Beispiel handwerklich begabt, während der andere im Recherchieren von Literatur seine Stärken hat. Gleichwohl gewinnen aufmerksame Kunden im Laufe der Zeit ein Gespür für die Stärken und Schwächen ihrer Assistenten und können dies in die Dienstgestaltung miteinfließen lassen. Dies bedeutet allerdings nicht, dass der Assistent nur die Aufgaben erledigen muss,

⁴ vgl. Diakonisches Werk Regensburg (Hg.) o. J.

⁵ vgl. Klicker, B. 2001a, S. 192f.

welche ihm selbst gefallen. Als Assistent gehört es grundsätzlich dazu, auch Dinge zu erledigen, die einem selbst nur schwer von der Hand gehen.⁶

Aus **Assistentensicht** bedeutet Toleranz, dass der Assistent sich nicht in die Lebensgewohnheiten/Lebensphilosophie des Kunden einmischt.

Beispiel: Kunde möchte sich Fastfood-Essen bringen lassen. Der tolerante Assistent kommt diesem Wunsch ohne Diskussion nach, auch wenn er selbst diese Art von Essen ablehnt.

Kritikfähigkeit/Gesprächsbereitschaft/Konfliktfähigkeit

Im Rahmen eines entspannten Arbeitsverhältnisses zählen auch Kritikfähigkeit, Gesprächsbereitschaft und Konfliktfähigkeit als wichtige Bestandteile zu einem guten zwischenmenschlichen Verhältnis.

Bei jeder Arbeitsbeziehung kommen unterschiedliche Charaktere mit individuellen Stärken und Schwächen zum Vorschein. Hierzu zählt eine individuell mehr oder weniger stark ausgeprägte Bereitschaft, Konflikte zu erkennen, anzusprechen und zu überwinden. Speziell im Rahmen des Assistenzverhältnisses sind Offenheit und wechselseitiges Vertrauen von zentraler Bedeutung. Dies schließt auch das Anliegen ein, sich wirklich miteinander auseinanderzusetzen.⁷ In diesem Zusammenhang ist es wichtig zu betonen, dass das Auftreten eines Konfliktes in diesem Arbeitsbereich nichts Außergewöhnliches oder Schlimmes ist. Dies ist völlig natürlich, da man im Assistenzverhältnis auf engem Raum über lange Zeit zusammenlebt.

Vorgehensweise zur Konfliktlösung klar benennen

Generell gibt es zwei Möglichkeiten mit Konflikten umzugehen. Entweder Assistent und Kunde klären das Problem untereinander oder einer von beiden bzw. beide beauftragen den Assistenzanbieter mit der Problemlösung. In diesem Fall ist es Aufgabe des Anbieters, als Vermittler zwischen beiden Parteien zu fungieren.

Offene Kommunikation zwischen Assistenznutzer und Assistent

Jeder Mensch freut sich, wenn seine Arbeit anerkannt wird. Wer dies innerhalb seiner Tätigkeit erfährt, ist zufriedener und zeigt höheres Engagement. Erhält man allerdings keine Wertschätzung, sinkt die Motivation etwas zu tun. Viele Kunden geben ihren Assistenten von Zeit zu Zeit eine offene Rückmeldung, was ihnen besonders gefällt und an welchen Stellen bzw. in welchen Situationen sie Veränderungen wünschen.

⁶ vgl. Schneiberg, P. 2005, S. 36.

⁷ vgl. Schneiberg, P. 2005, S. 35.

Das schafft Klarheit und beugt Missverständnissen vor.⁸ Viele Kunden freuen sich von Zeit zu Zeit über eine ehrliche, offene und sachliche Rückmeldung bezüglich ihrer Führungsqualitäten bzw. Anleitungsfähigkeit.

Nähe und Distanz im Assistenzverhältnis

Nähe und Distanz werden durch innermenschliche Prozesse erzeugt und können ausschließlich von den an der Kommunikation beteiligten Personen hergestellt werden. Das bedeutet: Jeder muss in diesem Zusammenhang für sich selbst entscheiden, wie viel Nähe er zulassen kann und wie viel Distanz er benötigt.

4.2 Empfehlungen für Kunden

Kunden der ISB stellen den Mittelpunkt bei der Persönlichen Assistenz dar und sind sozusagen Dreh- und Angelpunkt aller Entscheidungen. Deshalb ist es empfehlenswert, dass sich unsere Kunden folgende Kompetenzen aneignen und diese aktiv ausführen:

Personalkompetenz

Unter Personalkompetenz versteht man, das Recht des Kunden, seine Assistenten selbst auszuwählen. Der Kunde darf frei bestimmen, ob er einen Mitarbeitenden, der ihm vom Büro vorgeschlagen wird, in seinem Team beschäftigen will oder nicht.⁹ Das bedeutet gleichzeitig, dass der Kunde an der Mitarbeiterfindung indirekt beteiligt wird, wenngleich das ISB-Büro eine Vorauswahl trifft. Die Akquise von neuen Mitarbeitenden (z. B. Schalten von Stellenanzeigen in Zeitungen) fällt in den Aufgabenbereich der Diakonie. Der Kunde kann aber natürlich eigene Vorschläge einbringen.

Organisationskompetenz

Die Organisationskompetenz bezeichnet die notwendige Fähigkeit des Kunden seinen Tagesablauf selbständig zu strukturieren bzw. zu planen. Des Weiteren zählt zu dieser Kompetenz auch die Fähigkeit bei der Dienstplanerstellung für seine Assistenten aktiv mitzuwirken. Auch Dienstplanänderungen beispielsweise aufgrund von Krankheit sind möglich und der Kunde muss deshalb in der Lage sein, auch mit kurzfristigen Dienstplanänderungen zurechtzukommen.¹⁰

⁸ vgl. Schneiberg, P. 2005, S. 36.

⁹ vgl. Franz, A. 2001, S. 195-197.

¹⁰ vgl. Franz, A. 2001, S. 195-197.

Finanzkompetenz

Bei der ISB der Diakonie obliegt die Finanzkompetenz in der Regel den Mitarbeitenden im ISB-Büro. Diese rechnen direkt mit den jeweiligen Kostenträgern der Kunden ab. Der Kunde kann hier nur durch das Persönliche Budget Einfluss auf die Finanzkompetenz nehmen. Beim Persönlichen Budget erhält der Kunde die benötigten Finanzmittel zur Deckung der Assistenzkosten auf sein eigenes Budgetkonto und rechnet anschließend als Privatperson mit dem Assistenzanbieter ab.

Anleitungskompetenz

Die Anleitungskompetenz verlangt vom Kunden, dass dieser seinen Assistenten eindeutige Arbeitsanweisungen geben können muss. Des Weiteren ist es erforderlich, dass Assistenznehmer die Scheu vor unangebrachten oder unerwarteten Reaktionen der Assistenten ablegen und in Folge derartiger Reaktionen sich nicht von ihrem ursprünglichen Handeln abbringen lassen. Daraus ergibt sich auch die Konsequenz, dass Kunden im Rahmen ihrer Führungsqualitäten dazu in der Lage sein müssen, ihre Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse klar zu äußern.

Des Weiteren ist es Maßgabe der Anleitungskompetenz, dass das Kunden-Assistentenverhältnis von gegenseitiger Anerkennung und Wertschätzung geprägt sein sollte. Auch die Einarbeitung und Anleitung von neuen Assistenten fällt in den Bereich dieser Kompetenz.¹¹

Raumkompetenz

Die Raumkompetenz besagt, dass der Kunde den Ort, an dem die Assistenz erbracht werden soll, frei bestimmen kann. Hierbei ist aber nicht in erster Linie der geographische Ort gemeint, sondern die möglichen Lebensbereiche, in denen die Assistenz erfolgen kann (z. B. eigene Wohnung, Arbeit, Freizeitaktivitäten....).¹²

Differenzierungskompetenz

Die Differenzierungskompetenz beschreibt das Recht, seine umfassende Unterstützung von einer Person oder mehreren Personen zu erhalten, die bei unterschiedlichen Dienstleistungserbringern oder auch beim Menschen mit Assistenzbedarf (Arbeitgebermodell) angestellt sein können.

¹¹ vgl. Klicker, B. 2001a, S. 192f.

¹² vgl. Arbeitsgruppe der Transnationalen Partnerschaft etc. (Hg.) 2002-2005, S. 5.

Neben dem Kompetenzprofil sollte der Kunde auch die Fürsorgepflicht welche die ISB gegenüber ihren Mitarbeitenden hat, kennen.

Der Arbeitsplatz bzw. die Einsatzstelle des Assistenten muss so beschaffen sein, dass der jeweilige Mitarbeitende durch die Ausübung seiner Tätigkeit keine Gesundheitsschäden erleidet. Zudem hat in diesem Kontext der Mitarbeitende ein Anrecht auf einen Platz, wo er seine Pausen verbringen kann, sowie auf eine Schlafmöglichkeit im Falle von Nachtbereitschaften. Der Assistenzanbieter ist außerdem zur Einhaltung des allgemeinen Gleichheitsgrundsatzes verpflichtet, d.h. der Anbieter muss die gleichen Rechte und Pflichten allen Mitarbeitenden gegenüber anwenden.¹³

5. Mitarbeitende

5.1 Wissenswertes für den Mitarbeiterbereich

Mitarbeitende der ISB erwartet ein vielfältiges Aufgabengebiet. Konkret fallen folgende **grundlegende Aufgaben** an:

- **Pflegerische Aufgaben:** Grundpflege (z. B. Waschen, Duschen, Baden, Zahnpflege, Kämmen, Rasieren, Darm- oder Blasenentleerung) und Behandlungspflege (z. B. Wundversorgung, Verbandwechsel, Medikamentengabe, Blutdruck- und Blutzuckermessung) Die Behandlungspflege kann sowohl durch Fachkräfte, als auch durch andere Mitarbeitende geleistet werden. Bei Unklarheiten oder Fragen in Sachen *Behandlungspflege* bitten wir Mitarbeitende sich direkt mit dem ISB-Büro in Verbindung zu setzen.
- Alltagsbegleitung (z. B. Unterstützung beim Kontakt mit Ämtern und Behörden)
- Haushaltsführung (z. B. Einkaufen, Kochen, Reinigung der Wohnung, Spülen, Wechseln und Waschen der Wäsche/Kleidung oder das Beheizen der Wohnung)
- mundgerechtes Zubereiten oder Aufnahme der Nahrung
- Assistenz bei der Arbeit
- Studienassistenz
- Urlaubsbegleitung
- Begleitung bei Kongressen und Fortbildungen
- Fahrzeug des Kunden führen

Zusammenfassend kann man sagen, die ISB unterstützt ihre Kunden vom „Aufstehen bis zum ins Bett gehen“.

¹³ vgl. Klicker, B. 2001b, S 263.

Der **Verdienst** eines Mitarbeitenden richtet sich in der ISB nach den AVR Bayern (Arbeitsvertragsrichtlinien). Als Assistent wird man in der ISB in die Tarifgruppe E 4 eingestuft. Neben dem regulären Lohn eines Assistenten (Festgehalt/Monat), werden auch Zeitzuschläge für Wochenend-, Feiertags- und Nachtarbeit bezahlt.

Im **Krankheitsfall von Mitarbeitenden** sind die ISB und der Kunde darauf angewiesen, dass **Kollegen einspringen** und diesen Dienst übernehmen. Das Einspringen in Krankheitsfällen ist so geregelt, dass das Büro zunächst einmal über den Ausfall des erkrankten Mitarbeitenden von selbigem informiert wird. Dieser muss auch seinen Kunden informieren. Daraufhin führt das Büro Telefonate mit **Mitarbeitenden**, die zu dieser Zeit frei haben und im gleichen Team arbeiten. Hierbei wird erfragt, ob andere Mitarbeitende im Team einen Dienst übernehmen können. Kommt hier ein Nein, muss dieses akzeptiert werden. Frau Bauer (**0170/7828305**) und Herr Käser (**0170/7828365**) haben abwechselnd 24-Stunden-Rufbereitschaft und sind rund um die Uhr erreichbar. Dadurch steht jedem Mitarbeitenden Tag und Nacht ein Ansprechpartner zur Verfügung. Generell wird versucht, das Einspringen erst einmal teamintern zu regeln. Wenn dies nicht geht, werden Mitarbeitende aus anderen Teams hinzugezogen. In diesem Zusammenhang ist zu betonen, dass diese Form der individuellen Assistenz und das Einspringen nur funktionieren kann, wenn jedem Mitarbeitenden bewusst ist, dass das Einspringen erforderlich ist, um die Assistenz grundsätzlich aufrecht zu erhalten. Das ISB-Büro ist also an dieser Stelle auf die Gutmütigkeit seiner Mitarbeitenden angewiesen. Grundsätzlich sollte sich jeder Mitarbeitende darüber bewusst sein, dass jeder Mensch einmal krank werden kann und dann auch auf ein kollegiales Team angewiesen ist, das seine Dienste abfängt. Es empfiehlt sich als Mitarbeitender, sich darüber bereits bei der Einstellung Gedanken zu machen. Ein Bereitschaftsdienst kann aktuell nicht vergütet werden, da die dadurch entstehenden Mehrkosten (etwa 1 € pro Stunde) durch den Kostenträger nicht refinanziert werden. Das **Einspringen** erfolgt jedoch rein **auf freiwilliger Basis** und es besteht keinerlei rechtliche Verpflichtung dazu. Dies ist arbeitsrechtlich abgeklärt worden. Dennoch sollte man sich nicht permanent darauf berufen, weil ansonsten der Kunde den Schaden davon trägt.

Die ISB bietet ihren **Mitarbeitenden** eine Reihe von **Fortbildungen** an, die zum Großteil verpflichtend belegt werden müssen. Bei Schulungen auf freiwilliger Basis handelt es sich meist um Lehrgänge zu psychischen Angelegenheiten, die nicht angeordnet werden können.

Die **Funktion des ISB-Büros** besteht darin, dass es Ansprechpartner für alle Belange ist, die die Arbeit betreffen z. B. auch für Konflikte. Hinsichtlich der Weisungskompetenz für Mitarbeitende kann folgende Differenzierung bezüglich der Aufgaben festgestellt werden: Der **Kunde** besitzt die **Weisungsbefugnis für die Inhalte der Assistenz** (z. B. was, wann, wie und wo gemacht wird), das **Büro** besitzt die **Weisungsbefugnis für alle organisatorischen Angelegenheiten** (z. B. Urlaubsplanung, Dienstplanerstellung, Dienstaustausch usw.). Das bedeutet: Der Kunde entscheidet, was gemacht wird, und das Büro hat ein Mitspracherecht bei der Entscheidung, wer es macht. Dies ergibt sich daraus, dass ein Mitarbeitender seinen Dienstvertrag mit dem Diakonischen Werk schließt und nicht direkt mit dem Kunden.

Nachfolgende Übersichtstabelle soll die **Verteilung der Zuständigkeiten** im ISB-Büro untereinander verdeutlichen:

Frau Bauer (Pflegedienstleitung)	Herr Käser (stellv. Pflegedienstleiter)	Herr Müller (Sozialpädagoge)
<ul style="list-style-type: none"> • alle pflegerischen Aufgaben • Organisatorisches z. B. Zeitzuschläge, Zeugnisse, Bestätigungen für Mitarbeitende • Ausgabe von Pflegehilfsmittel für Mitarbeitende • Dienstpläne, Personaleinsatz, Urlaub • Organisation von Fortbildungen für Mitarbeitende • Abrechnung und Verhandlung mit Kostenträgern 	<ul style="list-style-type: none"> • alle pflegerischen Aufgaben • Organisatorisches • Ausgabe von Pflegehilfsmittel für Mitarbeitende • Dienstpläne, Personaleinsatz, Urlaub • Organisation von Fortbildungen für Mitarbeitende • Abrechnung Pflegekasse, Krankenkasse • Pflege der Stundenkonten der Mitarbeitenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Ansprechpartner für Kunden und Mitarbeitende • Neukundengewinnung • Konzeptentwicklung • Broschüren • Außenkontakte • Vorträge • Infos für Menschen mit Behinderung • Redaktionelle Betreuung der Newsletter für Kunden und Mitarbeitende

Um die Mitarbeiterführung und Kundenbetreuung kümmern sich alle drei gleichermaßen. Beratungen werden ebenfalls von allen Mitarbeitenden im ISB-Büro durchgeführt.

Bei der individuellen Schwerstbehindertenassistenz handelt es sich grundsätzlich um eine Arbeit, bei der verschiedene menschliche Charaktere aufeinandertreffen und miteinander klar kommen müssen. Deshalb ist es wichtig, dass die Beziehung von gegenseitiger Wertschätzung geprägt ist und Kunde und Mitarbeitender sich mit Respekt, Toleranz und Anerkennung gegenüber treten. Die **Grenzsetzung** kann hierbei von jeder Seite nur individuell erfolgen. Jeder Mitarbeitende muss selbst entscheiden, wie er seine Grenzen definiert und wo er diese setzt. Ein Grundsatz kann jedoch als allgemein betrachtet werden: Kein Mitarbeitender muss sich vom Kunden blöd anreden lassen. Dies gilt natürlich auch umgekehrt. **Formell gesehen** müssen Mitarbeitende alle Anweisungen ablehnen, die eine strafrechtlich relevante Handlung darstellen oder bei der sie sich oder den Kunden in Gefahr bringen. In diesem Zusammenhang muss aber ganz klar festgehalten werden, dass es für die Frage, was sich ein Mitarbeitender vom Kunden gefallen lassen muss, kein Schema F gibt, das auf jeden Kunden und Mitarbeitenden projiziert werden kann. Der Mitarbeitende sollte nur stets im Blick behalten, dass es sich bei der geleisteten Assistenz um seinen Arbeitsplatz handelt.

Neben den allgemeinen Informationen beinhaltet diese Tätigkeit eine Reihe von Aufgaben, die ausschließlich kundenbezogen und teamspezifisch geklärt werden können. Hierfür beinhaltet diese Broschüre als Orientierungshilfe bzw. Anregung nachfolgenden Fragekatalog:

Wie verhalte ich mich als Assistent bei privatem Besuch?

Gibt es Spielräume beim Einkaufen?

Verlasse ich bei Telefonaten des Kunden den Raum?

Wie soll ich mich verhalten, wenn die angewiesene Aufgabe erledigt ist?

Welche Arbeitszeitmodelle habe ich bzw. welches Arbeitszeitmodell wird beim Kunden durchgeführt?

Dieser Fragenkatalog kann natürlich beliebig ergänzt werden. Es bleibt den einzelnen Teams überlassen, ob sie Regelungen zu einzelnen Fragen aufstellen wollen oder nicht.

5.2 Rechtliche Informationen

Die Verantwortlichen im ISB-Büro führen für jeden Mitarbeitenden ein Arbeitszeitkonto. Hier werden die geleisteten Stunden verwaltet. Laut den Bestimmungen der Arbeitsvertragsrichtlinien des Diakonischen Werkes Bayern (AVR) dürfen am Jahresende nicht mehr als 200 Plus- oder 50 Minusstunden vorhanden sein (§20 Abs.6 AVR). Diese Anzahl von Plus- bzw. Minusstunden kann auch auf das nächste Jahr übertragen werden (§20 Abs.7 AVR), der Rest verfällt. Die AVR empfiehlt zudem gemäß §16 Abs. 5, dass für jeden Arbeitnehmer im Monat mindestens 2 Sonntage frei sein sollen. Hinsichtlich der Nachtarbeitsstunden (zwischen 21 und 6 Uhr) schreiben die AVR in §29 Abs.1 vor, dass dem Mitarbeitenden pro 110 geleisteten Nachtstunden ein zusätzlicher Urlaubstag zusteht. All die erwähnten Regelungen gelten auch in der ISB, wenngleich ihre Umsetzung in der Praxis nicht immer eins zu eins möglich ist.

6. Lesetipps und Empfehlungen

In diesem Abschnitt werden einige nützliche Literaturtipps und Informationsquellen zum Thema Assistenz bzw. Menschen mit Behinderung vorgestellt. Bei der Auswahl handelt es sich um Anregungen, die für den Alltag nützlich sein können.

6.1 EURO-Schlüssel

Der EURO-Schlüssel, welcher 1986 konzipiert wurde, bietet Zugang zu allen öffentlichen Behinderten-WCs in Deutschland und im europäischen Ausland, die sich an Autobahnraststätten und Bahnhöfen befinden. Teilweise sperrt der Schlüssel auch Toiletten für Menschen mit Behinderung, die in Städten öffentlich zugänglich sind.

Anspruch auf diesen Schlüssel haben die folgenden Personengruppen:

- schwer gehbehinderte Menschen
- Rollstuhlfahrer
- Stomaträger (= Menschen mit künstlichem Darmeingang und/oder -ausgang)
- Blinde
- Schwerbehinderte, die hilfsbedürftig sind und gegebenenfalls eine Begleitperson brauchen
- Menschen, die an Multipler Sklerose leiden (= Erkrankung des zentralen Nervensystems)
- Menschen, die an Morbus Crohn erkrankt sind (= chronische, entzündliche Darmerkrankung)

- Menschen mit Colitis Ulcerosa (= chronische, entzündliche Darmschleimhautre-krankung)
- Menschen mit chronischer Blasen- und Darmerkrankung

Außerdem erhalten Betroffene den Schlüssel, wenn im Schwerbehindertenausweis das Merkzeichen aG, B, H, oder BL vermerkt ist. Des Weiteren ist eine Person ab einem Behinderungsgrad von 70% generell berechtigt, einen EURO-Schlüssel zu besitzen.

Durch eine beigelegte Kopie des Schwerbehindertenausweises oder einen ärztlichen Nachweis bei den Krankheiten Morbus Crohn und Colitis Ulcerosa kann beim CBF Darmstadt schriftlich ein EURO-Schlüssel beantragt werden. In einzelnen Regionen vertreiben auch unterschiedliche Organisationen, wie beispielsweise der VDK, den EURO-Schlüssel. Diese beziehen ihn allerdings auch vom CBF Darmstadt.

Der EURO-Schlüssel ist gegen eine festgelegte Gebühr zu haben:

- 18 € kostet der EURO-Toilettenschlüssel
- 25 € kostet der Schlüssel inklusive dem Toilettenverzeichnis *Der Locus*
- 8 € kostet das Toilettenverzeichnis *Der Locus* separat

Der Locus ist ein Behindertentoilettenführer, welcher über 6700 Toilettenstandorte in Deutschland und Europa auflistet.¹⁴

Kontakt:

CBF Darmstadt (CBF = Club Behinderter und ihrer Freunde), Pallaswiesenstrasse 123a, 64293 Darmstadt, Telefon 0615/81220, www.cbf-darmstadt.de.

6.2 Broschüre „Meine rechten Hände: Leben mit Assistenten“ von Roland Walter (2012a)

Der Berliner Kaufmann Roland Walter engagiert sich seit Jahren für ein Miteinander von Menschen mit und ohne Behinderung. Er hat selbst eine spastische Körperbehinderung und ist deshalb auf Persönliche Assistenz angewiesen. Als Assistenznehmer veröffentlichte er im Dezember 2012 eine Broschüre mit dem Titel „Meine rechten Hände“. Diese handelt von seinen Erfahrungen und Erlebnissen im Umgang mit Assistenten. Wer sich für diese angenehm zu lesende Literatur interessiert, kann sich unter www.roland-walter.de näher informieren und die

¹⁴ vgl. Müller S. 2011, S. 13f.

Broschüre dort auch bestellen. Zudem ist ebenfalls im Jahr 2012 seine Autobiografie unter dem Titel „König Roland: Im Rollstuhl durchs Universum“ (2012b) erschienen.

6.3 „Leitfaden für Assistenten und Assistentinnen und solche, die es werden wollen“ von Pauline Schneiberg (2005)

Dieser Leitfaden von Pauline Schneiberg (Dipl. Soz. Päd.) ist für alle Personen geeignet, die sich für die Persönliche Assistenz bei Menschen mit Behinderung interessieren bzw. selbst in diesem Bereich arbeiten möchten. Die Broschüre geht sowohl auf Assistenzverhältnisse im Rahmen des Arbeitgebermodells, als auch auf die Hilfe durch ambulante Assistenzgenossenschaften bzw. –dienste ein. Die angesprochenen Empfehlungen können größtenteils bundesweit in der Praxis angewendet werden. Einen besonderen Schwerpunkt in diesem Ratgeber bildet der Kommunikationsaspekt, d.h. es wird der Frage nachgegangen, welche Probleme in der zwischenmenschlichen Interaktion auftreten können und wie diesen vorgebeugt werden kann.

Diese Publikation kann kostenpflichtig gegen ein geringes Entgelt beim Verbund behinderter Arbeitgeber/innen – Selbstbestimmt Leben e.V. (www.vbamuenchen.de/) postalisch bestellt werden.¹⁵

6.4 Masterarbeit „Individuelle Schwerstbehindertenassistenz/-betreuung – der Weg vom verwalteten Objekt zum inkludierten Subjekt“ von Sebastian Müller (2011)

Sebastian Müller hat als Student an der Hochschule Regensburg seine Masterarbeit zum Thema *Individuelle Schwerstbehindertenassistenz/-betreuung - der Weg vom verwalteten Objekt zum inkludierten Subjekt?* geschrieben. Die Arbeit bietet neben einem Definitionskapitel und einem historischen Abriss zum Thema Behinderung auch umfangreiche Informationen zur Situation der Persönlichen Assistenz in Regensburg. Darüber hinaus informiert die Arbeit kurz über die Situation in anderen Ländern und wagt einen Ausblick in die Zukunft. Den Schluss der Arbeit bildet eine Handreichung für Betroffene, Angehörige, Fachleute und Interessierte. Diese enthält praktische Tipps und Anregungen zur Persönlichen Assistenz, die im Alltag eine Hilfe darstellen können.

Die Masterarbeit kann auf www.stellenmarkt-sba.de/masterarbeit.pdf kostenlos als PDF-Dokument heruntergeladen werden.

¹⁵ vgl. Müller S. 2011, S. 21.

7. Klicktipps – Nützliche Websites

Nachfolgend werden einige nützliche Internetseiten aufgelistet, die Menschen mit Behinderung im Alltag als praktische Informationsquellen dienen können:

7.1 Kobinet-Nachrichten (www.kobinet-nachrichten.org)

Kobinet-Nachrichten sind ein Nachrichtendienst, der seit 1999 speziell Neuigkeiten für Menschen mit Behinderung zusammenstellt und online publiziert. Die Nachrichten werden mehrmals täglich aktualisiert. Die Abkürzung *kobinet* steht für „Kooperation Behinderter im Internet“. Die Inhalte der kobinet-Nachrichten werden von einem ehrenamtlichen Redaktionskollegium zusammengestellt, das die Erarbeitung der Nachrichten, Beiträge, Medientipps und der Terminliste an den heimischen PCs vornimmt und sich dann interaktiv koordiniert. Die Redakteure haben alle selbst eine Behinderung und leisten ihre Arbeit ehrenamtlich. Auch die meisten Korrespondenten sind selbst behindert.

Bis April 2013 wurden auf *kobinet* insgesamt mehr als 25000 Artikel veröffentlicht.

7.2 Wheelmap - Die interaktive Landkarte für Rollstuhlnutzer

Die Internetseite www.wheelmap.org ist eine Plattform, auf der rollstuhlgerechte Orte eingetragen bzw. abgerufen werden können. Die Idee zu dieser Seite hatte Raúl Krauthausen gemeinsam mit einem Freund. Beiden war aufgefallen, dass sie sich ständig im gleichen Cafe treffen mussten, weil sie nicht wussten, welche Lokale rollstuhlgerecht waren. Aus diesem Umstand heraus entstand 2010 www.wheelmap.org. Auf den dort abrufbaren Karten kann jeder Orte finden, eintragen und über ein Ampelsystem bewerten. Gedacht ist das Angebot für Rollstuhlfahrer und Menschen mit anderen Mobilitätseinschränkungen. Inzwischen sind bei wheelmap.org über 300.000 Lokale, Bibliotheken, Schwimmbäder und viele weitere öffentliche Plätze erfasst. Täglich kommen nach Angaben des Initiators rund 200 neue Einträge hinzu. *Wheelmap* ist auch als kostenlose App für mobile Endgeräte verfügbar und kann somit auch bequem unterwegs über das Smartphone benutzt werden. Auch für das Stadtgebiet Regensburg sind hier einige Orte eingetragen. Bei dieser Seite ist allerdings zu beachten, dass dafür keine Registrierung nötig ist. Dadurch kann nicht garantiert werden, dass die Informationen hundertprozentig stimmen.

7.3 Leidmedien – Online-Ratgeber für korrekte Sprache über das Thema *Behinderung*

Die Website www.leidmedien.de ist ein praxisnaher Online-Ratgeber, der v.a. Journalisten und Medienschaffenden Tipps geben soll, wie sie neutral, unvoreingenommen und ohne Diskriminierung über behinderte Menschen berichten können. Gestartet ist leidmedien.de im August 2012 – etwa parallel mit dem Beginn der Paralympics in London.

Leidmedien.de will Journalistinnen und Journalisten für die Berichterstattung über Behinderung sensibilisieren. Floskeln wie „an den Rollstuhl gefesselt“ oder „trotz der Behinderung“ reduzieren behinderte Menschen auf ihre „Defizite“ und verstärken abwertende Bilder von Hilflosigkeit und Leid. Deshalb haben sich *Leidmedien.de* u.a. zum Ziel gesetzt neutrale Formulierungen beim Thema *Behinderung* bekannter zu machen. *Leidmedien.de* ist ein Produkt von behinderten und nichtbehinderten Medienschaffenden, die nicht belehren, sondern andere Perspektiven eröffnen wollen.

8. So erreichen Sie uns

8.1 ISB-Büro

Die Mitarbeitenden im ISB-Büro erreichen Sie Montags bis Donnerstags von 8 bis 12 Uhr und 13 bis 16 Uhr sowie am Freitag von 8 bis 12 Uhr in der D-Martin-Luther-Straße 18 in 93047 Regensburg. Neben den genannten Öffnungszeiten sind auch Termine nach Vereinbarung jederzeit möglich. Generell bitten wir Sie, wenn Sie ohne Termin im Büro vorbeikommen wollen, sicherheitshalber kurz anzurufen. Die genauen Kontaktdaten entnehmen Sie bitte nachfolgender Übersichtstabelle:

Ihre Ansprechpartner:

Name/Funktion	Telefonnummer	E-Mailadresse
Christl Bauer (Leitung/Pflegedienstleiterin)	0941/63086433 Mobil: 0170/7828305	ch.bauer@dw-regensburg.de
Michael Käser (stellv. Pflegedienstleiter)	0941/63086432 Mobil: 0170/7828365	m.kaeser@dw-regensburg.de
Sebastian Müller (Sozialpädagoge)	0941/63086431 Mobil: 0160/96794563	s.mueller@dw-regensburg.de

Für unsere Kunden und Mitarbeitenden haben Frau Bauer bzw. Herr Käser 24-Stunden-Rufbereitschaft und sind damit auch außerhalb der Bürozeiten über ihre Diensthandys jederzeit erreichbar.

8.2 Mitarbeitervertretung (MAV)

Für Mitarbeitende steht die MAV als Ansprechpartner bei Fragen und Unklarheiten zur Verfügung. Die MAV bemüht sich stets, Anfragen bzw. Anliegen so schnell wie möglich zu bearbeiten und eine Rückmeldung zu geben.

Ansprechpartner der MAV

Dr. Reutter, Wolfgang Tirsch, Johann Wächter, Frauke Handy: 0170/78 28 36 6 E-Mail: mav-gst2@dw-regensburg.de
--

Büro- bzw. Telefonzeit hat die MAV Freitags 9:30 bis 11:30 Uhr. In der übrigen Zeit kann man der MAV aber auch eine Nachricht auf der Mailbox hinterlassen. Das MAV-Büro befindet sich am Ernst-Reuter-Platz 2 in Regensburg.

9. Literatur

Arbeitsgruppe der Transnationalen Partnerschaft zwischen den Entwicklungspartnerschaften INTEQUAL (Österreich), OPEN DOORS und KEINE BEHINDERUNG TROTZ BEHINDERUNG (Deutschland), EMPOWERMENT DOOR TRANSITIE (Niederlande) und INTEGRATIVE GUIDANCE (Tschechien) (Hg. 2002-2005): *Persönliche Assistenz in Mitteleuropa*, in :(http://www.tsw-equal.info/pdf/Broschuere_PersAssistenzMai05.pdf) am 18.4.2011.

Diakonisches Werk Regensburg (Hg. o. J.): *Das muss ich wissen – Leitfaden für neue Mitarbeiter/innen*. Internes Merkblatt der ISB.

Franz, A. (2001): „Personalkompetenz“, in: MOBILE – Selbstbestimmtes Leben e.V. (Hg.) 2001: *Handbuch Selbstbestimmt Leben mit Persönlicher Assistenz: Ein Schulungskonzept für AssistenznehmerInnen*. Band A. Neu-Ulm: AG SPAK; 225-228.

Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben Deutschland e.V. (ISL) (Hg. 2013): *Hamburger Programm: Behindertenpolitisches Grundsatzprogramm der Interessenvertretung Selbstbestimmt Leben in Deutschland e.V. – ISL*,
in: (http://www.isl-ev.de/attachments/article/962/Hamburger%20Programm_final.pdf) am 2. Juli 2013.

Klicker, B. (2001a): „Individuelle Lebensgestaltung“, in: MOBILE – Selbstbestimmtes Leben e.V. (Hg. 2001): *Handbuch: Selbstbestimmt Leben mit Persönlicher Assistenz: Ein Schulungskonzept für AssistenznehmerInnen*. Band A. Neu-Ulm: AG SPAK; 188-195.

Klicker, B. (2001b): „Die Rolle der Arbeitgeberin“ in: MOBILE – Selbstbestimmtes Leben e.V. (Hg. 2001): *Handbuch: Selbstbestimmt Leben mit Persönlicher Assistenz: Ein Schulungskonzept für AssistenznehmerInnen*. Band A. Neu-Ulm: AG SPAK; 256-269.

Müller S. (2011): *Handreichung zur Masterarbeit - Individuelle Schwerstbehindertenassistenz/-betreuung: Der Weg vom verwalteten Objekt zum inkludierten Subjekt?*, in: (<http://www.stellenmarkt-sba.de/masterarbeit.pdf>) am 12.6.2012.

Schneiberg, P. (2005): „Leitfaden: Für Assistenten und Assistentinnen und solche, die es werden wollen. Verbund behinderter Arbeitgeber/Innen“ – Selbstbestimmt leben e.V., Verein zur Förderung der Autonomie Behinderter- fab – e.V.

Walter, R. (2012a): „Meine rechten Hände: Leben mit Assistenten“. Broschüre, beziehbar unter www.roland-walter.de.

Walter, R. (2012b): *König Roland: Im Rollstuhl durchs Universum*. Schwarzenfeld: Neufeld.

Impressum:

Redaktion: Sebastian Müller

Titelblatt: Michael Scheiner

Lektor: Dietmar Reda