



lebenshilfe
Salzburg

Instrument zur Qualitätseinschätzung für Dienstleister



This document has received financial support from the European Union Programme for Employment and Social Innovation "EaSI" (2014-2020). For further information please consult: <http://ec.europa.eu/social/easi>

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeiner Rahmen	4
Einleitung	4
Wer kann das Instrument verwenden?	4
2. Präsentation des Instruments für Dienstleister	6
1. Bürgerrechte	8
Selbstvertretung	8
Entscheidungen, die riskant erscheinen	9
Entscheidungsfähigkeit	10
Alltagsentscheidungen	10
Beziehungs- und sexuelle Entscheidungen	11
Meinungen äußern	12
Politische Teilhabe	12
2. Leben in der Gemeinde und Alltagsfertigkeiten	13
Wahlfreiheit bei der Nutzung Persönlicher Budgets	13
Entscheidungen zu Technik und Internet	14
Alltagsfertigkeiten	14
Arbeit	15
Privatsphäre	15
Einbindung von Dienstleistungen	16
Zugang zum Sozialraum	16
Einbindung von Familie und Unterstützungsnetzwerk.....	17
Interessen und Hobbies	17
Setzen von Zielen	18
3. Rechtlicher und administrativer Rahmen	19
Regelungen	19
UN-BRK.....	20
Verträge	20
4. Erbringen von Unterstützungs-Dienstleistungen.....	20
Partnerschaften	21
Informationen zum Persönlichen Budget	21
Unterstützung für das Persönliche Budget.....	22
Einbindung von Nutzer/innen in die Unterstützungsplanung	22



Eingehen auf Bedürfnisse	22
Lebensqualität und Zufriedenheit mit der Dienstleistung	23
Schutzmaßnahmen für Nutzer/innen	23
Vulnerable Nutzer/innen	24
Sicherheit	25
Assistierende Technologien	25
5. Personal	26
Wissen über Persönliche Budgets.....	26
Wer Nutzer/innen unterstützt	27
6. Finanzierung.....	27
Veränderungen der Finanzierung	27
3. Schlussfolgerungen	28
Anhang - Instrument zur Qualitätseinschätzung für Dienstleister	30
1. Bürgerrechte	30
2. Leben in der Gemeinde und Alltagsfertigkeiten	34
3. Rechtlicher und administrativer Rahmen	39
4. Erbringen von Unterstützungs-Dienstleistungen.....	40
5. Personal	44
6. Finanzierung.....	45



1. Allgemeiner Rahmen

Einleitung

UNIC ist ein Projekt zur Schaffung einer Reihe von guten Praktiken zum Einsatz Persönlicher Budgets in der Langzeitpflege und -unterstützung. : Das UNIC Werkzeug-Set besteht aus drei Instrumenten, welche als Ziel die Verbesserung von Langzeitpflege und -unterstützung im Rahmen Persönlicher Budgets haben. Die UN Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK) stellt hierbei einen entscheidenden Bezugsrahmen dar. Idealerweise sollten Menschen, die Unterstützung erhalten, alle in der UN-BRK festgelegten Rechte ausüben können.

Das Instrument zur Qualitätseinschätzung für Nutzer/innen wurde entwickelt, um die Lebensqualität von Bezieher/innen Persönlicher Budgets zu evaluieren und in Übereinstimmung mit der UN-BRK zu verbessern. Das Instrument für Dienstleister soll Ihnen helfen, Ihre Angebote zu evaluieren und in eine stärker rechtsbasierte und personenzentrierte Richtung weiterzuentwickeln. Das Instrument für Behörden soll diese dabei unterstützen, ihre Strategien bezüglich Langzeitpflege und -unterstützung zu verbessern.

Im Folgenden beschreiben wir das Instrument für Dienstleister. Seine Ziele sind:

- (1) zu evaluieren, in welchem Ausmaß ein Dienstleister personenzentrierte, inklusive Unterstützung und Pflege im Umfeld der Person mit Unterstützungsbedarf und in Übereinstimmung mit der UN-BRK anbietet oder anzubieten in der Lage ist
- (2) Ansatzpunkte für Verbesserungen in der Organisation zu identifizieren
- (3) Maßnahmen mithilfe spezifischer Empfehlungen des Instruments zu verschiedenen relevanten Themen inkl. Hinweisen auf Beispiele guter Praxis zu formulieren

Das Instrument hilft der Organisation mit einer Reihe von Fragen, Stärken und Schwächen zu identifizieren und gibt Empfehlungen zur Gestaltung stärker personenzentrierter Dienstleistungen.

Wer kann das Instrument verwenden?

Es sollte von Managern einer Dienstleistungsorganisation verwendet werden, um ihre Stärken und Schwächen bezüglich Persönlicher Budgets und personenzentrierter Dienstleistungen zu identifizieren. Das Instrument bietet neben Empfehlungen auch die Gelegenheit zur Reflexion der Dienstleistungserbringung und ihrer Verbesserung.

Wie verwendet man das Instrument?

Es sollte in den aufeinanderfolgenden Schritten ausgefüllt werden: (a) Erhebungsphase, (b) Diskussionsphase and (c) Planungsphase.

In der Erhebungsphase werden Fragen zur derzeitigen Arbeitsweise der Organisation gestellt, um eine anschauliche und faktische Beschreibung dieser zu erhalten. Diese Phase ist in erster Linie zur Selbstbewertung durch Mitarbeiter/innen auf unterschiedlichen Ebenen der Organisation gedacht. Idealerweise wird das Instrument von Personen in

unterschiedlichen Funktionen ausgefüllt. Nicht nur das Management, sondern auch die Meinung von Mitarbeiter/innen in Administration und Assistenz ist wichtig. Um möglichst effektiv viele unterschiedliche Stimmen einzubeziehen, könnte eine interne Fokusgruppe eingesetzt werden, die entscheidet, wie und von wem das Instrument ausgefüllt wird. Das Instrument kann auch individuell ausgefüllt werden. Die Angaben müssen nicht konsistent sein und unterschiedliche Bewertungen sowie Interpretationen von Mitarbeiter/innen können wichtige Ansatzpunkte für Diskussion und Recherche bieten.

Das Ziel der Diskussionsphase ist es, einen Rahmen für die Diskussion bereitzustellen sowie Probleme und mögliche Lösungen für die gesamte Arbeitsweise der Organisation zu identifizieren. Mit der Planungsphase geben wir Organisationen einen Rahmen zur Formulierung von Maßnahmen, um ihre derzeitige Arbeitsweise basierend auf Empfehlungen aus der UN-BRK und eigenen Einsichten zu verbessern.

Methode zur Entwicklung des Instruments für Dienstleister

Das Instrument basiert auf der UN-BRK und den im UNIC Projekt entwickelten Leitlinien: Ein europäischer Weg zu personenzentrierter Finanzierung von Langzeitpflege und -unterstützung – auf Herausforderungen bezogene Leitlinien.¹ Es hilft Dienstleistern sicherzustellen, dass ihre Angebote Nutzer/innen dabei unterstützen, ihre Rechte gemäß der UN-BRK auszuüben. Außerdem wurde das Instrument so aufgebaut, dass es Querverbindungen zu weiteren Dokumenten über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, Ansätzen zur Umsetzung durch Dienstleister und Gemeinden sowie Instrumenten aus dem Behindertenbereich, herstellt. Des Weiteren stützt es sich auf die Expertise und Hinweise der Partner des UNIC Projekts und der Expert/innen, die dabei zur Seite stehen.

Das Instrument durchlief folgende Entwicklungsschritte:

Zuerst wurden Forschungsergebnisse herangezogen. Den Schwerpunkt bildete Literatur zu personenzentrierter Dienstleistung und wie man sicherstellen kann, dass Menschen mit Langzeitpflege- und Unterstützungsbedarf die benötigten Dienstleistungen erhalten sowie als vollwertige Bürger/innen und autonome Personen respektiert werden. Im Instrument wird auf diese Literatur Bezug genommen², um Dienstleistern zu helfen, ihre Arbeitsweise stärker personenzentriert auszurichten.

Nach dem ersten Entwurf folgte eine kontinuierliche Weiterentwicklung des Instruments. Anregungen und Hinweise gab es von der VAPH (flämische Behörde für Menschen mit Behinderungen), einem Wissenschaftler der Universität Ghent, der EASPD, und anderen Partnern des Konsortiums. Ihr Feedback und ihre Kommentare wurden in das Instrument eingearbeitet, verbesserten und erweiterten es. Nach diesem Prozess wurde es dem UNIC Beratungsgremium präsentiert, dessen Anregungen anschließend ebenfalls integriert wurden.

¹ https://deinstitutionalisationdotcom.files.wordpress.com/2019/11/eeg_checklist_onlineoffice.pdf

² <https://www.centreforwelfarereform.org/library/helping-providers-to-change.html>;
<https://www.centreforwelfarereform.org/library/citizenship-a-guide-for-providers.html>

Das Instrument durchläuft eine Testphase, in der es von den Mitarbeiter/innen von VAPH mehrfach erprobt wird. Die Ergebnisse dieser intensiven Testung als auch Feedback aus den Transfer-Workshops der Partner in Österreich, Tschechien, Finnland und Spanien zum Einsatz des Instruments werden in die Endversion eingearbeitet.

Die Endversion wird über eine IKT-Umgebung unterstützt und Organisationen außerhalb der Partnerschaft breit zugänglich gemacht.

2. Präsentation des Instruments für Dienstleister

Dieses Instrument wurde entwickelt, um Dienstleistern zu helfen, stärker personenzentrierte Dienstleistungen zu entwickeln. Eine Dienstleistung ist personenzentriert, wenn sie Bedürfnisse, Wünsche, Ziele und individuelle Wesenszüge in den Mittelpunkt stellt bei der Planung und Umsetzung von Dienstleistungen und Assistenz. Mit den vorliegenden Fragen können Dienstleister erkennen, inwieweit ihre Angebote bereits personenzentriert sind und wo sie sie verbessern können. Das Instrument deckt verschiedene Bereiche ab, wie Dienstleister personenzentrierte Strategien und Praktiken umsetzen können und eignet sich daher, um Diskussionen bezüglich Wirkungsanalyse, Qualitätsentwicklung und Strategieplanung einzuleiten. Zu diesen Bereichen zählen (unterstützte) Entscheidungsfindung, Persönliche Budgets, unabhängige Lebensführung und die Unterstützung von Nutzer/innen bei der Teilhabe in den Gemeinden. Persönliche Budgets können Dienstleistern helfen diese Ziele zu erreichen. Sie verschaffen Nutzer/innen mehr Kontrolle über ihre Unterstützung, und diese bevorzugen meist personenzentrierte Dienstleistungen. Daher können Persönliche Budgets und personenzentrierte Dienstleistungen einander gegenseitig stärken. Persönliche Budgets ermöglichen Nutzer/innen mehr Einfluss, den sie für mehr personenzentrierte Dienstleistungen einsetzen. Gleichzeitig sind Anbieter personenzentrierter Dienstleistung für Nutzer/innen mit Persönlichen Budgets, die noch stärkere Personenzentrierung einfordern, attraktiver.

Es ist nicht die Absicht des Instruments, Dienstleister schlecht darzustellen, wenn sie nicht jedes Ziel erfüllen. Vielmehr soll es ihnen helfen, Ansatzpunkte für Verbesserung zu erkennen. Es wird nicht erwartet, dass Dienstleister über Nacht alles ändern können, sondern das Ziel besteht darin, einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einzuleiten und Dienstleistungen personenzentriert weiterzuentwickeln. Beispielsweise könnte die Organisation mit dem Instrument quartalsweise prüfen, welche Verbesserungen sie bereits vorgenommen hat und wo sie noch nötig und möglich sind. Es mag Abschnitte im Instrument geben, die Sie aufgrund bestehender Gesetze und Regelungen in Ihrem Land nicht umsetzen können. Wenn das der Fall ist, halten Sie es fest und überlegen Sie welche Gesetze und Regelungen sich in welcher Form ändern müssten, um Dienstleistungen zu ermöglichen, die sich stärker an Rechten orientieren. Bedenken Sie aber auch, welche Veränderungen in Ihrer Macht liegen, was Sie unabhängig von Ihrem Land oder Ihrer Region für mehr personenzentrierte Dienstleistungen tun können. An mehreren Stellen fragt das Instrument nach Hindernissen, die Ihnen bei der Umsetzung personenzentrierter Unterstützung im Weg stehen könnten und ob Ihre Organisation in der Lage ist, diese zu überwinden. Es könnte hilfreich für Ihre Organisation sein, eine Liste von Hindernissen und Plänen für den Umgang mit ihnen zu erstellen. Das Instrument kann selbst dann nützlich

sein, wenn ein Dienstleister aktuell keine Pläne hinsichtlich personenzentrierter Dienstleistung und Persönlicher Budgets hat. Wie oben erwähnt, werden Nutzer/innen wahrscheinlich personenzentrierte Angebote stärker einfordern, je verbreiteter Persönliche Budgets werden. In diesem Fall kann das Instrument helfen, die Organisation für die Zukunft abzusichern, indem man darüber nachdenkt wie personenzentrierte Entwicklungen aussehen und welche Vorteile sie für die Organisation bringen könnten. Die Empfehlungen in diesem Instrument basieren Großteils auf der UN Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, die den Standard für das Achten der Rechte von Menschen mit Behinderung darstellt.

Tabelle 1. Überblick über das Instrument für Dienstleister

Abschnitte	Unterabschnitte
Bürgerrechte	Selbstvertretung
	Entscheidungen mit einem gewissen Risiko
	Entscheidungsfähigkeit
	Alltagsentscheidungen
	Romantische und sexuelle Entscheidungen
	Meinungen äußern
	Politische Teilhabe
Leben in der Gemeinde und unabhängige Lebensführung	Wahlfreiheit bei der Nutzung Persönlicher Budgets
	Entscheidungen zu Technik und Internet
	Fähigkeiten des täglichen Lebens
	Arbeit
	Privatsphäre
	Einbindung von Dienstleistungen
	Zugang zum Sozialraum
	Beteiligung der Familie
	Interessen und Hobbies
	Setzen von Zielen
Rechtlicher und administrativer Rahmen	Regelungen
	UN-BRK
	Verträge
Risikomanagement und Unterstützungs-Dienstleistungen	Partnerschaft
	Informationen zum Persönlichen Budget
	Unterstützung für Persönliche Budgets
	Einbindung von Nutzer/innen
	Bedürfnisorientierung
	Lebensqualität und Zufriedenheit mit der Dienstleistung
	Schutzmaßnahmen für Nutzer/innen
	Vulnerable Nutzer/innen
	Gesundheit und Sicherheit
	Assistierende Technologie

Personal	Wissen über Persönliche Budgets
	Wer unterstützt Nutzer/innen
Finanzierung	Veränderungen bei der Finanzierung

(Für diese Fragen wird die folgende Skala verwendet: 1: Stimme überhaupt nicht zu, 2: Stimme nicht zu, 3: Stimme weder zu noch lehne ich ab, 4: Stimme zu, 5: Stimme voll und ganz zu, Ich weiß es nicht)

1. Bürgerrechte

Ein/e vollwertige Bürger/in zu sein hat viele Facetten. In diesem Abschnitt geht es darum, die Stimme von Nutzer/innen zu hören und zu respektieren; sie zu unterstützen, sich für sich selbst und das was ihnen wichtig ist, einzusetzen; und ihr Recht auf eigene Entscheidungen zu respektieren. Über personenzentrierte Dienstleistungen werden Nutzer/innen dabei unterstützt, ihre eigenen Entscheidungen zu treffen. Das umfasst auch Entscheidungen, die ein gewisses Risiko zu beinhalten scheinen. Dienstleister können zögerlich sein, Nutzer/innen bei Entscheidungen zu unterstützen, die riskant erscheinen. Das mag an Regelungen der Regierung, Bedenken bezüglich Haftung oder der Organisationskultur liegen. Wenn Sie aufgrund von Regelungen Nutzer/innen gewisse Entscheidungen nicht erlauben können, notieren Sie das bei dieser Frage. Wenn Sie die Frage beantworten, denken Sie darüber nach, wie Sie Nutzer/innen die größtmögliche Freiheit für ihre Entscheidungen einräumen können.

Selbstvertretung

- Unsere Organisation fördert die Fähigkeiten der Nutzer/innen, sich selbst zu vertreten.
- Unsere Organisation ermutigt Nutzer/innen, sich selbst zu vertreten.
- Unsere Organisation bietet Nutzer/innen Werkzeuge, um sich bei der Interessensvertretung gegenseitig zu unterstützen.
- Wenn sich Nutzer/innen für sich selbst einsetzen, unterstützt unsere Organisation sie dabei, die angestrebten Veränderungen zu erreichen.
- Unsere Organisation hat ein Selbstvertretungsgremium.
 - Unsere Organisation hat ein Menschenrechtsgremium
 - Diese Gremien haben Einfluss auf die Dienstleistungserbringung

Anmerkungen

Um personenzentrierte Dienstleistungen zu erbringen, sollte die Organisation sicherstellen, auf die Stimme der Nutzer/innen zu hören und sie zu berücksichtigen. Sie zu ermutigen, ihre Stimme zu erheben und ihren Bedürfnissen Ausdruck zu verleihen, hilft ihnen dabei, sich für ihre Rechte einzusetzen. Sie sollten auf jeden Fall dafür sorgen, dass Nutzer/innen innerhalb Ihrer Organisation bezüglich Selbstvertretung aktiv sind. Ihre Organisation sollte Nutzer/innen dazu ermutigen, für sich selbst zu sprechen sowie Dienstleistungen und Prozesse gemäß ihren Wünschen und Forderungen zu verändern. Das ist auch bei Persönlichen Budgets hilfreich, da sich Nutzer/innen für Dienstleistungen entscheiden werden, die auf ihre Bedürfnisse eingehen.

Entscheidungen, die riskant erscheinen

- Nutzer/innen haben die Freiheit, Entscheidungen zu treffen die andere möglicherweise als unklug oder riskant ansehen
- Familien und ein erweitertes Unterstützungsnetzwerk der Nutzer/innen sind in die Entscheidung eingebunden, welche Arten von Risiken Nutzer/innen eingehen können
- Unsere Organisation unterstützt Menschen dabei, Entscheidungen zu treffen, die als riskant oder unklug angesehen werden könnten
- Unsere Organisation hilft Menschen dabei, die Risiken und Konsequenzen ihrer Handlungen zu verstehen
- Wenn ein/e Nutzer/in eine Entscheidung treffen will, die als riskant angesehen wird, arbeitet unsere Organisation mit ihm/ ihr und seinem/ ihrem Unterstützungsnetzwerk an einem Plan, um die Risiken zu mildern

Anmerkungen

Die Freiheit eigene Entscheidungen zu treffen ist eine der grundlegendsten Freiheiten, die ein Mensch haben kann. Dieses Recht darf Menschen mit Behinderungen nicht verwehrt werden, auch nicht mit der Absicht, sie beschützen und für sie sorgen zu wollen. Artikel 12 der UN-BRK stellt klar, wie wichtig dieses Recht für Menschen mit Behinderungen ist. Das umfasst die Freiheit Entscheidungen zu treffen, denen andere möglicherweise nicht zustimmen oder die sie als unklug oder riskant betrachten. Beispielsweise gelten Alkoholkonsum oder ungesunde Ernährung generell nicht als „kluge“ oder „gesunde“ Entscheidungen obwohl sich die meisten von uns gelegentlich so verhalten und das gesellschaftlich als persönliche Entscheidungsfreiheit gilt. Jedoch werden viele Nutzer/innen von Dienstleistungen davor beschützt, solche Entscheidungen zu treffen. Wir alle müssen persönliche Entscheidungen treffen, machen Fehler, wachsen und entwickeln uns. Wenn Nutzer/innen vor jedem Fehler geschützt werden, bekommen sie diese Möglichkeit zu Wachstum und Entwicklung nicht. Natürlich gibt es jede Menge Gründe, die es für eine Organisation schwer machen, jemanden dabei zu unterstützen, eine riskante Entscheidung zu treffen. Sowohl Vorschriften als auch Haftungsfragen führen in diesen Fällen zu Bedenken. Es ist jedoch wichtig, als Organisation, Menschen mit Behinderungen bestmöglich in all ihren Entscheidungen zu unterstützen. Das beinhaltet auch Nutzer/innen dabei zu helfen, die Risiken ihrer Handlungen zu verstehen, und mit ihnen darüber zu sprechen, wie sie damit umgehen und sie mildern können. Wenn ein/e Nutzer/in eine komplexe Entscheidung treffen will, sollte der Dienstleister ihnen dabei helfen, einen Plan zu machen. Jede Dienstleistungsorganisation muss sich mit Fragen zu Risiko und Unterstützung auseinandersetzen, und hat bisher keine vollständige Lösung für das Problem gefunden. Es ist allerdings wichtig, die Autonomie und Entscheidungsfähigkeit von Nutzer/innen jederzeit zu respektieren. Arbeiten Sie mit den Nutzer/innen daran, was wichtig und bedeutsam für sie ist, um eventuell andere Wege für das Erreichen ihrer Ziele zu finden. Nutzer/innen mit Persönlichen Budgets werden eher Dienstleister wählen, die sie in ihren Entscheidungen unterstützen, auch wenn diese riskant oder unklug erscheinen. Natürlich kann Assistenz auch bedeuten, zu intervenieren und jemanden vor destruktivem Verhalten zu schützen sowie dem/ der Nutzer/in die Risiken destruktiven Verhaltens zu

verstehen helfen. Wenn es darum geht, Nutzer/innen bei all ihren Entscheidungen zu unterstützen, gibt es wenig Beispiele guter Praxis, an denen man sich orientieren kann, da es eine relativ neue Idee ist. Jede Organisation muss sich mit anderen Situationen auseinandersetzen und Vorgangsweisen entwickeln, die für ihre Nutzer/innen passen.

Entscheidungsfähigkeit

- Unsere Organisation informiert und berät Nutzer/innen, wenn sie Entscheidungen treffen
- Unsere Organisation arbeitet daran, dass Nutzer/innen, die Unterstützung brauchen, alle ihre Möglichkeiten verstehen, wenn sie eine Entscheidung treffen
- Unsere Organisation unterstützt Menschen darin, alle Entscheidungen zu treffen, die innerhalb ihrer Fähigkeiten liegen
- Unsere Organisation hat klare Strategien und Prozesse, um zu bestimmen, welche Entscheidungen in den Fähigkeiten des/der Nutzer/in liegen
- Unsere Organisation unterstützt Menschen bei Entscheidungen, die schwierig für sie sind
- Unsere Organisation versteht, dass bei manchen Menschen ihre Fähigkeiten nicht immer gleich sind; dass sie manchmal in der Lage sind, gewisse Entscheidungen zu treffen und ein anderes Mal nicht. Wir haben einen Prozess, um damit umzugehen.
- Unsere Organisation beteiligt die Familie und das Unterstützungsnetzwerk eines Nutzers/einer Nutzerin, um ihnen beim Treffen eigener Entscheidungen zu helfen.

Anmerkungen

Es stimmt, dass möglicherweise nicht alle Nutzer/innen die Fähigkeit haben, alle Entscheidungen ohne Unterstützung zu treffen. Es ist auch wichtig daran zu denken, dass diese Fähigkeit keine einfache ja oder nein Frage darstellt. Manche Menschen mögen nicht in der Lage sein, komplexe finanzielle Entscheidungen zu treffen, können aber perfekt mit einfachen Alltagsentscheidungen umgehen. Und manche Menschen haben Beeinträchtigungen, bei denen die Entscheidungsfähigkeit Schwankungen unterliegt. In solchen Fällen könnte man die Entscheidung beispielsweise aufschieben bis der/die Nutzer/in besser dazu in der Lage ist, sofern es keinen Zeitdruck dafür gibt. Nutzer/innen sollten dabei unterstützt werden, jegliche Entscheidung zu treffen, die ihnen möglich ist. Die Bestimmung der Entscheidungsfähigkeit sollte auch von der Annahme getragen sein, dass ein Mensch grundsätzlich die Fähigkeit hat, eine Entscheidung zu treffen.

Alltagsentscheidungen

- Nutzer/innen haben die Freiheit, Alltagsentscheidungen zu treffen
- Unsere Organisation ermutigt Nutzer/innen dazu, kleine Entscheidungen selbst zu treffen, beispielsweise was sie anziehen und was sie essen
- Unsere Organisation ermutigt Nutzer/innen dazu, große Entscheidungen selbst zu treffen, beispielsweise wie sie ihre finanziellen Angelegenheiten regeln und wo sie leben
- Welche Entscheidungen kann jemand selbst treffen? Nutzer/innen können wählen:



- Was sie essen
- Wann sie essen
- Wann sie schlafen gehen/ aufstehen
- Ihre täglichen Aktivitäten
- Wohin sie gehen
- Mit wem sie interagieren
- Andere tägliche Entscheidungen
- Nutzer/innen können wählen wann sie Besuch empfangen
 - Besucher/innen können ohne Terminvereinbarung kommen
- Wenn Sie Unterstützung beim Wohnen anbieten, können Nutzer/innen entscheiden, mit wem sie zusammenleben

Anmerkungen

Alle Nutzer/innen sollten in der Lage sein, kleine Alltagsentscheidungen zu treffen. Diese können wichtig sein, um ein Gefühl für Autonomie und Unabhängigkeit zu entwickeln und für Menschen, die es nicht gewöhnt sind, Entscheidungen selbst zu treffen, sind sie eine Möglichkeit, das zu üben. Nutzer/innen, die ein Persönliches Budget haben und leichter den Dienstleister wählen können, werden sich eher für einen Anbieter entscheiden, der ihre Autonomie fördert. Sie werden auch Organisationen bevorzugen, die Nutzer/innen ermöglichen, ihre eigene Wahl zu treffen.

Beziehungs- und sexuelle Entscheidungen

- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, Beziehungs- und sexuelle Entscheidungen zu treffen
- Nutzer/innen haben die Autonomie, bei Beziehungs- und sexuellen Angelegenheiten ihre Wahl zu treffen
- Nutzer/innen, die Unterstützung bei Beziehungs- und sexuellen Entscheidungen möchten, erhalten diese
- Unsere Organisation bietet Unterstützung an zu Themen wie Verhütung, Schwangerschaft, Geschlechtskrankheiten und anderen Fragen, die in sexuellen Beziehungen auftreten
- Unsere Organisation hilft Nutzer/innen zu verstehen, was Einverständnis sowie andere Aspekte einer gesunden sexuellen oder anderen intimen Beziehung bedeuten.

Anmerkungen

Enge Beziehungen gehören zu den wichtigsten Entscheidungen eines Menschen. Wen wir als Beziehungs- oder Sexualpartner/in ansehen, ist sehr persönlich und sehr wichtig. In der Vergangenheit war es für Menschen mit Behinderung oft verboten, diese Entscheidungen zu treffen aufgrund von Gesetzen, die es Personen mit gewissen Beeinträchtigungen nicht ermöglichten zu heiraten oder auch nur im Einverständnis eine sexuelle Beziehung einzugehen. Eine Dienstleistungsorganisation sollte in der Lage sein, Nutzer/innen bei diesen Entscheidungen zu unterstützen, sicherzustellen dass sie alle nötigen Informationen für diese Entscheidungen haben sowie die Freiheit, danach zu handeln. Artikel 23 der UN-

BRK legt das Recht von Menschen mit Behinderungen fest, Entscheidungen bezüglich intimer Beziehungen zu treffen und Familien zu gründen. Mit Sicherheit ist für Nutzer/innen mit einem Persönlichen Budget eine Organisation attraktiver, die intime und sexuelle Beziehungen unterstützt.

Meinungen äußern

- Unsere Organisation hilft Menschen, ihre Ideen und Meinungen zu äußern
- Unsere Organisation schafft Bereiche, in denen sich Nutzer/innen sicher und unterstützt fühlen, um ihre Meinung zu äußern, auch über die Dienstleistung
- Es gibt in unserer Organisation einen Ablauf dafür, wie Nutzer/innen dabei unterstützt werden, sich sicher zu fühlen, wenn sie ihre Meinung äußern
- Sollte ein/e Nutzer/in sich negativ über ein/e Mitarbeiter/in oder die Dienstleistung äußern, hat er/ sie mit keinerlei negativen Konsequenzen zu rechnen

Anmerkungen

Das Recht, die eigene Meinung auszudrücken, ist eines der grundlegendsten Rechte eines Menschen. In der UN-BRK wird es von Artikel 21 abgedeckt, der besagt, dass es Menschen erlaubt sein sollte, ihre Meinung und sich selbst in jedweder Form auszudrücken, die für sie am besten ist, ob durch verbale Kommunikation, Gebärdensprache oder den Gebrauch von Technologien. Ein Dienstleister sollte Nutzer/innen dazu ermutigen, ihre Meinung zu einem breiten Spektrum an Themen zum Ausdruck zu bringen. Das sollte auch ihre Meinung über den Dienstleister beinhalten. Wenn ein/e Nutzer/in bereit ist, seinen/ ihren Dienstleister zu kritisieren, kann es ein Zeichen dafür sein, dass er/ sie sich sicher und unterstützt fühlt und keine Angst vor negativen Konsequenzen durch das Äußern einer kritischen Meinung hat. Diese Bereitschaft zur Kritik kann auch für den Dienstleister nützlich sein, da es ihm helfen kann, Bereiche zu identifizieren, wo Dienstleistungen verbessert werden könnten.

Politische Teilhabe

- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, sich politisch einzubringen
- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen bzw. würde sie in folgenden Bereichen unterstützen:
 - Um zu wählen
 - Um einer politischen Partei beizutreten
 - Um sich für eine politische Sache zu engagieren
 - Um sich einer politischen Interessensvertretungsgruppe anzuschließen oder eine zu bilden
 - Um sich für ein Amt aufstellen zu lassen

Anmerkungen

Das Recht sich politisch zu beteiligen ist für viele wichtig. Es findet sich auch in der UN-BRK in Artikel 29. Menschen mit Behinderungen sollten das Recht haben zu wählen, sich einer politischen Partei anzuschließen, sich für ein Amt aufstellen zu lassen und sich in der politischen Interessensvertretung zu engagieren, wie die restliche Bevölkerung. Dienstleister sollten Nutzer/innen bei der politischen Teilhabe in der Form unterstützen, wie diese es

wünschen. Sich politisch zu beteiligen wirkt sich in mehrfacher Sicht positiv aus. Es kann Nutzer/innen helfen zu lernen, wie man sich für etwas einsetzt, für sich selbst oder für Angelegenheiten, die ihnen wichtig sind. Es kann eine Möglichkeit sein, sich mit der weiteren Gesellschaft einzulassen. Und es kann helfen, die Rechte von Menschen mit Behinderung voranzutreiben.

2. Leben in der Gemeinde und Alltagsfertigkeiten

Dieser Abschnitt des Instruments befasst sich mit dem weiteren Umfeld. Personenzentrierte Dienstleistungen sollten den Nutzer/innen helfen, Teil ihrer Gemeinden/der Gesellschaft zu werden und nicht abgesondert in spezialisierten Dienstleistungssettings zu bleiben. Selbst Dienstleistungen des unterstützten Wohnens können sich dem Sozialraum öffnen. Ein Teil der Gemeinde/Gemeinschaft zu werden ist ein wichtiger Aspekt unabhängiger Lebensführung. Für die meisten Menschen ist es auch ein wichtiger Teil des täglichen Lebens. Der Großteil der Personen genießt es und verlässt sich darauf, Teil einer Gemeinschaft zu sein. Menschen dabei zu unterstützen Teil der Gemeinde/Gemeinschaft zu werden und Beziehungen außerhalb des Dienstleistungssettings aufzubauen ist eine der wichtigsten Aufgaben eines Dienstleisters. Wenn Sie diese Fragen beantworten, denken Sie daran, welche Schritte Ihre Organisation bereits macht, um Nutzer/innen zu helfen, Teil des Sozialraums zu werden und was Sie tun könnten, um dies Ziel zu erreichen.

Wahlfreiheit bei der Nutzung Persönlicher Budgets

- Nutzer/innen haben in unserer Organisation die Freiheit, ihr Persönliches Budget für jegliche Dienstleistung und Unterstützung, die sie möchten, zu nutzen
- Unsere Organisation ist in der Lage, Nutzer/innen die Freiheit über den Einsatz ihres Persönlichen Budgets zu geben
 - Unsere Organisation gibt Nutzer/innen die Freiheit, ihr Persönliches Budget auszugeben
- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, ihr Persönliches Budget für Dienstleistungen außerhalb unserer Organisation zu nutzen

Anmerkungen

Einer der Gründe für die Einführung Persönlicher Budgets ist es, den Nutzer/innen zu helfen, mehr Autonomie und eine unabhängige Lebensführung zu erzielen. Dieses Ziel scheitert, wenn sie nicht dabei unterstützt werden, ihr Persönliches Budget mit der größtmöglichen Freiheit zu nutzen. Das kann in manchen Fällen bedeuten, Ihre Nutzer/innen dabei zu unterstützen, einen Teil des Budgets außerhalb Ihrer Organisation einzusetzen. Obwohl sich das kontraproduktiv anfühlen mag, da das Geld nicht in Ihre Organisation investiert wird, führt es dazu, dass Nutzer/innen insgesamt zufriedener sind, was wiederum Ihrer Organisation dazu verhelfen kann, mehr Nutzer/innen zu bekommen. Es wäre auch gut für Sie, Partnerschaften mit anderen Organisationen einzugehen. Wenn Sie keine gute Passung für eine/n Nutzer/in sind, könnten Sie ihn/sie auf eine Partnerorganisation verweisen, welche wiederum auch auf Sie verweisen könnte. Auf diese Weise erhalten Nutzer/innen bessere Dienstleistungen, und jede Organisation ist in der Lage, mehr Personen zu erreichen, die von ihren Dienstleistungen profitieren.

Entscheidungen zu Technik und Internet

- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen bei der Nutzung von Technologien und Internet in der Form, wie sie es möchten
- Nutzer/innen haben viel Freiheit bei der Verwendung von Technologien und Internet
- Nutzer/innen werden bei Entscheidungen darüber, wie sie Technologien und Internet nutzen, unterstützt

Anmerkungen

Heutzutage ist die Nutzung von Internet und Geräten wie Computer, Smartphone und Tablet für die meisten Menschen ein wichtiger Teil des Lebens. Die meisten Nutzer/innen wollen beim Zugang zu diesen Geräten und dem Internet dieselbe Freiheit wie andere Menschen, und Ihre Organisation sollte Nutzer/innen dabei unterstützen Technologien und Internet in der Form zu verwenden, wie sie möchten. Zugang zu Kommunikationstechnologien und Internet wird auch in der UN-BRK (Artikel 21) als Recht angesehen. Es stimmt, dass das Navigieren im Internet Risiken birgt, aber Nutzer/innen sollten bei ihren Entscheidungen unterstützt werden, wie sie mit den Risiken von Technologien und Online-Welt umgehen wollen. Wenn Nutzer/innen Dienstleister auswählen, suchen sie mit großer Wahrscheinlichkeit nach dieser Art von Freiheit und Unterstützung beim Zugang zu Internet und anderen Mainstream-Technologien.

Alltagsfertigkeiten

- Unsere Organisation leistet gute Arbeit darin, Nutzer/innen Alltagsfertigkeiten beizubringen
- Wir bringen ihnen beispielsweise folgende Fertigkeiten bei
 - Kochen
 - Putzen
 - Sich um eine Wohnung kümmern
 - Mit Geld haushalten
 - Einkaufen
 - Im Garten arbeiten
- Unsere Organisation ermutigt Nutzer/innen, Alltagsfertigkeiten wie z.B. Haushaltstätigkeiten zu erlernen

Anmerkungen

Die Entwicklung von Alltagsfertigkeiten wie Kochen, Putzen und sich um die eigene Wohnung kümmern, kann dazu beitragen, dass jemand mehr Kontrolle über sein/ihr Leben empfindet, da er/sie weniger auf andere angewiesen ist. Für Nutzer/innen, die sich diese Fertigkeiten aneignen wollen, kann das ein wichtiger Beitrag zur Förderung ihrer Autonomie und Kontrolle über das eigene Leben sein. Ebenso wie die Kontrolle der eigenen Dienstleistungen über das Persönliche Budget ist die Entwicklung von Fertigkeiten zur Kontrolle des eigenen Lebens ein wichtiger Bestandteil personenzentrierter Dienstleistungen.

Arbeit

- Unsere Organisation ist in der Lage, Nutzer/innen bei der Suche nach Arbeitsplätzen sowohl im Mainstreambereich als auch bei Supported Employment zu helfen
 - Nutzer/innen können wählen, welcher Art von Arbeit sie nachgehen wollen, Mainstream oder unterstützt
- Unsere Organisation ist gut darin, Menschen zu helfen, die Zugang zu Arbeit und Berufsausbildung möchten
- Unsere Organisation hilft Nutzer/innen, Zugang zu Mainstream-Berufsausbildung zu bekommen, wenn sie das wollen
- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, Freiwilligenarbeit zu leisten
- Unserer Organisation gelingt es, Menschen dabei zu helfen, Zugang zu Berufsausbildung und Arbeitsmarkt zu bekommen, was sich in der Anzahl an Personen zeigt, die Arbeit bekommen und behalten

Anmerkungen

Arbeit ist ein wichtiges Menschenrecht. Gemäß Artikel 27 der UN-BRK sollten Menschen mit Behinderungen gleichberechtigten Zugang zum ersten Arbeitsmarkt haben. Vielerorts ist das nicht der Fall, und in manchen Ländern haben sie keinerlei Möglichkeit Arbeit am ersten Arbeitsmarkt zu suchen. Dienstleister sollten alles tun, was innerhalb der rechtlichen Rahmenbedingungen möglich ist, um Menschen, die einen Job am ersten Arbeitsmarkt wollen, dabei zu helfen. Das kann Zugang zu Bildung und Berufsausbildung beinhalten oder auch jemandem bei der Bewerbung auf einen Job zu helfen. Wo das nicht möglich ist, könnten Dienstleister Nutz/innen dabei helfen, sich für den Zugang zum ersten Arbeitsmarkt einzusetzen. Es gibt auch Möglichkeiten jenseits des ersten Arbeitsmarkts, die Nutzer/innen möglicherweise anstreben, wie Supported Employment, Sozialwirtschaft und Freiwilligenarbeit. Nutzer/innen sollten dabei unterstützt werden, alle ihre Möglichkeiten zu verstehen.

Privatsphäre

- Unsere Organisation hat offizielle Richtlinien dafür, die von allen Mitarbeiter/innen eingehalten werden
- Unsere Organisation schützt und respektiert die Privatsphäre unserer Nutzer/innen
- Unsere Organisation fragt Nutzer/innen danach, was privat sein soll und was sie mit anderen teilen wollen
- Unsere Organisation holt Feedback ein zur Zufriedenheit unserer Nutzer/innen mit den Standards zum Datenschutz in unserer Organisation
 - Nutzer/innen sind zufrieden mit dem Ausmaß an Privatsphäre, das die Organisation ermöglicht
- Unsere Organisation spricht mit Nutzer/innen über Datenschutz sowie ihre Wünsche und Bedürfnisse dazu
 - Unsere Organisation ermöglicht unterschiedliche Ansätze dazu je nach den Vorstellungen der einzelnen Personen



Anmerkungen

Privatsphäre und Datenschutz sind für jede/n ein wichtiges Menschenrecht. Artikel 22 der UN-BRK besagt, dass Menschen mit Behinderung dasselbe Recht auf Privatsphäre haben wie alle anderen. Es ist wichtig, dass Organisationen mit Nutzer/innen daran arbeiten, Vorgangsweisen bezüglich Datenschutz entwickeln, die für jede einzelne Person passen. Da Menschen unterschiedliche Vorstellungen dazu haben, welche Informationen mit anderen geteilt werden können, sind individuelle Vorgangsweisen zum Datenschutz am besten. Im Kontext Persönlicher Budgets ist nicht zu erwarten, dass Nutzer/innen bei Dienstleistungen bleiben, die ihre Wünsche zum Privatsphäre und Datenschutz nicht respektieren.

Einbindung von Dienstleistungen

- Die Erbringung unserer Dienstleistungen ist in der Gemeinde eingebettet
- Unsere Standorte sind öffentlich zugänglich für Menschen aus der Gemeinde
- Unsere Organisation ermutigt Menschen aus der Gemeinde, mit unseren Standorten und Nutzer/innen in Kontakt zu treten
- Unsere Standorte können gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreicht werden
- Unsere Organisation könnte mehr für die Einbindung der Gemeinde tun

Anmerkungen

Es ist wichtig, dass Dienstleister Nutzer/innen helfen, Teil der Gemeinde zu sein. Ein Weg um das zu erzielen, ist die Einbindung der Dienstleistung in den Sozialraum. Dienstleistung sollte nicht abgesondert von allgemeinen gesellschaftlichen Belangen bzw. in der Gemeinde unsichtbar sein. Je mehr die Organisation Teil der Gemeinde ist, umso leichter ist es für Nutzer/innen dort ihren Platz zu finden. Teil der Gemeinschaft zu sein ist ein Recht, das in der UN-BRK in Artikel 19 festgeschrieben ist (das Recht auf unabhängige Lebensführung in der Gemeinschaft). Es umfasst das Recht auf Unterstützung in der eigenen Wohnung sowie das Recht auf Zugänglichkeit und Behinderungsfreundlichkeit aller Dienstleistungen in der Gemeinde, behinderungsspezifische und Mainstream. Es ist viel einfacher, dieses Recht umzusetzen, wenn ein Dienstleister bereits Teil des Sozialraums ist.

Zugang zum Sozialraum

- Unsere Organisation ist gut darin, Nutzer/innen beim Zugang zur Gemeinschaft zu helfen
- Unsere Organisation spricht mit Nutzer/innen darüber, was sie von der Gemeinschaft wollen und hilft ihnen, diese Ziele zu erreichen
- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen:
 - Bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel
 - Beim Einkaufen
 - Wenn sie in ein Kaffeehaus/ Restaurant gehen
 - Wenn sie Hobbies in der Gemeinde nachgehen
 - Sich mit Gruppen in der Gemeinde zu treffen
- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen beim Zugang zu Mainstream Dienstleistungen in der Gemeinde

- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, Beziehungen im Sozialraum zu knüpfen
- Unsere Organisation könnte mehr tun, um Nutzer/innen beim Zugang zum Sozialraum zu helfen
- Unsere Organisation arbeitet mit den Gemeinden, um sie einladender und zugänglicher für die Nutzer/innen zu machen

Anmerkungen

Wie bereits angesprochen, ist es eine Pflicht von Dienstleistern, Nutzer/innen zu helfen, sich in die Gemeinschaft zu integrieren. Eine Möglichkeit das zu tun ist sicherzustellen, dass der Dienstleister Teil der Gemeinde ist. Außerdem sollte jede/r Nutzer/in der Lage sein, als Individuum seinen/ihren eigenen Platz in der Gemeinschaft zu finden. Nutzer/innen sollten sich in der Gemeinschaft willkommen und wohl fühlen, wenn sie sich in der Gemeinde bewegen. Es ist Teil davon, ein normales Leben zu führen, was ein wichtiges Ziel für Menschen mit Behinderungen darstellt. Für die meisten von uns sind normale Aktivitäten, wie Einkaufen oder eine/n Freund/in im Kaffeehaus zu treffen, selbstverständlich. Für Menschen mit Behinderungen sind solche Aktivitäten oft schwierig und voller Hindernisse. Dienstleister sollten alles in ihrer Macht Stehende tun, um ihre Nutzer/innen dabei zu unterstützen, solche normalen Alltagsaktivitäten zu verrichten.

Einbindung von Familie und Unterstützungsnetzwerk

- Unsere Organisation involviert die Familien von Nutzer/innen in die Dienstleistungserbringung
- Zusätzlich zur Familie involviert unsere Organisation auch das Unterstützungsnetzwerk der Nutzer/innen in die Dienstleistungserbringung
- Die Nutzer/innen entscheiden, wie Familie und Unterstützungsnetzwerk eingebunden werden
- Unsere Organisation hat eine Strategie dafür, wie mit Konflikten zwischen einem Nutzer/ einer Nutzerin und seiner/ ihrer Familie oder einem anderen Unterstützungsnetzwerk umgegangen wird

Anmerkungen

Nutzer/innen haben möglicherweise den Wunsch, Menschen, die ihnen nahestehen, in die Dienstleistungserbringung einzubeziehen. Das sind häufig Familienmitglieder, können aber auch Freunde oder andere Menschen sein, die dem/ der Nutzer/in wichtig sind. Es den Nutzer/innen zu ermöglichen, ihre anderen Unterstützer/innen einzubeziehen, wenn sie das möchten, kann ihnen mehr Kontrolle über die Dienstleistung verschaffen.

Interessen und Hobbies

- Unsere Organisation ist gut darin, Nutzer/innen dabei zu helfen, ihre Interessen und Talente zu entdecken
- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen, an sportlichen Aktivitäten teilzunehmen, wenn sie daran interessiert sind
 - Als Fan und Zuschauer/in



- Als Teilnehmer/in bei Mainstream oder spezialisierten sportlichen Aktivitäten
- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen, an künstlerischen Aktivitäten teilzunehmen, wenn sie daran interessiert sind
 - Indem sie Nutzer/innen hilft, die erforderlichen Materialien zu beschaffen
 - Indem sie Nutzer/innen hilft, an künstlerischen Schulungen teilzunehmen, sowohl in der Organisation als auch in der Gemeinde
 - Indem sie Nutzer/innen hilft, sich künstlerischen Gruppen und Clubs anzuschließen
- Unsere Organisation hilft Nutzer/innen bei der Suche nach Möglichkeiten, etwas für die Gesellschaft beizutragen
- Unsere Organisation hilft Nutzer/innen dabei, sich mit Personen zusammenzuschließen, die ähnliche Hobbies und Interessen haben, auch in der Gemeinde/ dem Sozialraum

Anmerkungen

Die meisten Menschen haben Hobbies oder Interessen, mit denen sie ihre Freizeit füllen. Das kann sportliche, künstlerische und handwerkliche Aktivitäten sowie Spiele und andere Hobbies beinhalten. Menschen mit Behinderungen können das Gefühl haben, dass man sie nicht ermutigt, ihre Interessen zu entdecken und entwickeln. Ein Hobby kann jemandem helfen, mit anderen Personen des Sozialraums/der Gemeinschaft in Kontakt zu kommen. Manchmal können die Hobbies und Talente einer Person auch etwas für die Gesellschaft leisten. Und schließlich ist das Recht auf sportliche und Freizeitaktivitäten auch in der UN-BRK in Artikel 30 verankert. Dieser Artikel führt z.B. aus, dass Menschen das Recht haben, an Sportveranstaltungen teilzunehmen, als Zuschauer/in und Teilnehmer/in. Sie haben auch das Recht, künstlerische Talente zu entwickeln und Zugang zu Freizeitaktivitäten wie Kino, Theater oder Tourismus zu haben. Ein Dienstleister sollte Nutzer/innen helfen, Hobbies und Aktivitäten, die sie erfüllen, zu entdecken und auszuüben, nicht nur in der Dienstleistungsorganisation, sondern auch im Sozialraum/der Gemeinde.

Setzen von Zielen

- Unsere Organisation verfügt über Prozesse, die Nutzer/innen helfen, langfristige Ziele zu setzen, inkl. Ziele hinsichtlich unabhängiger Lebensführung und beruflicher Karriere
- Unsere Organisation ist gut darin, Nutzer/innen zu helfen, langfristige Ziele für ihr Leben zu setzen und auf diese hinzuarbeiten
 - Unsere Organisation erzielt gute Ergebnisse, wenn sie Nutzer/innen dabei hilft, auf ihre Ziele hinzuarbeiten und sie zu erreichen
 - Nutzer/innen sind generell zufrieden mit der Unterstützung, die sie von uns für das Setzen von und Hinarbeiten auf Ziele erhalten

Anmerkungen

Im Allgemeinen haben Menschen langfristige Ziele für ihr Leben und ihre Karriere. Menschen mit Behinderungen, die Dienstleistungen von Organisationen erhalten, werden möglicherweise nicht ermutigt, solche Ziele zu setzen, da sie als abhängig und versorgt angesehen werden. Dennoch haben Nutzer/innen Zukunftsziele und sollten ermutigt werden, längerfristige Pläne zu schmieden und zu erreichen. Sie sollten auch so gut als möglich dabei

unterstützt werden, auf diese Ziele hinzuarbeiten. Nicht jedes Ziel ist erreichbar, aber das trifft auf die ganze Bevölkerung zu. Es bedeutet nicht, dass es nicht die Mühe wert ist, ein Ziel zu setzen und darauf hinzuarbeiten. Wenn er/sie das tut, kann der/die Nutzer/in lernen, für sich selbst einzutreten, Pläne zu machen und sich ein Leben außerhalb Dienstleistungs-Welt vorzustellen. Wenn beispielsweise ein/e Nutzer/in sagen würde, sie möchte Bundeskanzler/in werden, könnte die Organisation sie anfangs darin unterstützen, Mitglied einer Partei zu werden und an Treffen teilzunehmen. All das hilft dem/der Nutzer/in, sich in Richtung eines unabhängigen Lebens in der Gemeinde/Gemeinschaft zu bewegen.

3. Rechtlicher und administrativer Rahmen

Dieser Abschnitt beschäftigt sich mit Regelungen, die eine Organisation betreffen. Alle Organisationen, die Dienstleistungen anbieten, arbeiten mit einem Rahmen von Gesetzen und Vorschriften. Idealerweise unterstützen diese Regelungen Organisationen dabei, personenzentrierte Dienstleistungen zu erbringen, die Nutzer/innen helfen, ein autonomes Leben zu führen und ihre Rechte wahrzunehmen. In der Praxis können allerdings Gesetze und Vorschriften manchmal das Erbringen personenzentrierter Dienstleistungen erschweren. Denken Sie in diesem Abschnitt daran, in welcher Beziehung Ihre Organisation mit den Gesetzen und Vorschriften Ihres Landes und ihrer Region steht und wie Sie in diesem Kontext am besten personenzentrierte Dienstleistungen erbringen können.

Regelungen

- Unsere Organisation fühlt sich vom Staat/der Region unterstützt, mit Persönlichen Budgets zu arbeiten
- Die Regelungen/ Verfahren, an die sich unsere Organisation hält, ermöglichen uns das Erbringen personenzentrierter Dienstleistungen
 - Die Regelungen ermöglichen/ unterstützen den Zugang unserer Nutzer/innen auf den ersten Arbeitsmarkt
 - Die Regelungen machen den öffentlichen Bereich zugänglich für Menschen mit Behinderungen
 - Die Regelungen machen den Wohnbau zugänglich für Menschen mit Behinderungen
- Die Regelungen in unserem Staat müssten sich ändern, um uns bei der Umsetzung oder Verbesserung persönlicher Budgets zu helfen
- Die Regelungen in unserem Staat/ unserer Region geben Nutzer/innen Zugang zum Persönlichen Budgets
- Die Regelungen in unserem Staat/ unserer Region geben Nutzer/innen Kontrolle über ihre Dienstleistungen und Unterstützung

Anmerkungen

Es stimmt, dass Dienstleister nicht einseitig bestimmen können, welche Dienstleistungen sie anbieten und wie sie das tun. Die meisten Organisationen arbeiten unter strengen Regelungen, und diese Regelungen sind nicht immer so gestaltet, dass Menschenrechte und personenzentrierte Dienstleistungen die oberste Prämisse sind. Es ist auch richtig, dass viele Behörden noch keine gesetzlichen Regelungen eingeführt haben, die Organisation darin

unterstützen oder sie überhaupt in die Lage versetzen, sich in Richtung eines Persönlichen Budget-Modells zu entwickeln. Die Fragen sind so angelegt, dass sie Ihrer Organisation helfen, darüber nachzudenken, an welche Regelungen Sie sich halten müssen und welche Veränderungen Sie besser in die Lage versetzen würden, personenzentrierte Dienstleistungen und Persönliche Budgets einzuführen.

UN-BRK

- Das Management unserer Organisation ist mit der UN-BRK vertraut
- Unsere Organisation integriert die UN-BRK in unsere Gesamtvision
- Unsere Organisation integriert die Prinzipien der UN-BRK in unsere Prozesse

Anmerkungen

Soweit das im Rahmen bestehender Regelungen möglich ist, sollten Organisationen daran arbeiten, die Rechte in der UN-BRK für ihre Nutzer/innen umzusetzen. Personenzentrierte Dienstleistungen können ein wichtiges Element für die Umsetzung der UN-BRK sein. Das Ziel jeder Beschäftigung mit der UN-BRK ist letztlich die Verbesserung der Menschenrechte für Menschen mit Behinderung, und daher ist es wichtig, auf alle Aktivitäten in Ihrem Land oder Ihrer Region zu achten, die sich mit der UN-BRK befassen. Es ist auch wichtig, die Prinzipien der UN-BRK in die Arbeit Ihrer Organisation zu integrieren.

Verträge

- Unsere Organisation hat Verträge mit:
 - Nationalen oder regionalen Behörden
 - Nutzer/innen
 - anderen
- Unsere Organisation sieht es als nützlich an, Verträge mit Nutzer/innen zu haben
- Unsere Organisation würde Veränderungen begrüßen, die es uns ermöglichen, Verträge mit Nutzer/innen abzuschließen

Anmerkungen

In vielen Persönlichen Budget-Systemen haben Dienstleistungsorganisationen Verträge mit den Nutzer/innen und nicht mit den Behörden. Das gibt den Nutzer/innen mehr Macht über die Dienstleistungen, die sie erhalten. Wie bereits angesprochen, kann das auch schwerwiegende Veränderungen für die Organisationen bedeuten. Über diese Veränderungen nachzudenken, kann einer Organisation dabei helfen, sich auf ein neues Vertragsmodell vorzubereiten, das Nutzer/innen mehr Macht einräumt.

4. Erbringen von Unterstützungs-Dienstleistungen

Die Fragen in diesem Abschnitt beziehen sich darauf, wie Ihre Organisation Dienstleistungen erbringt. Idealerweise ist es das primäre Ziel eines personenzentrierten Dienstleisters, die Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer/innen zu erfüllen. Es stimmt, dass Dienstleister möglicherweise die Sichtweisen einer Reihe von Personen berücksichtigen müssen einschließlich Behörden, Familien und die Menschen, die sie unterstützen. Für einen Dienstleister können möglicherweise auch Vorschriften einer Dienstleistungserbringung, wie

sie die Nutzer/innen wollen, im Weg stehen. Aber es sollte das Ziel jeder Dienstleistung sein, die Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer/innen zu erfüllen. Wenn Sie diese Fragen beantworten, denken Sie nicht nur an Veränderungen, die Sie selbst machen können, sondern auch an Regelungen, gesetzliche Vorgaben, Finanzierung und andere Faktoren, die sich störend darauf auswirken können, Ihren Nutzer/innen, die beste Dienstleistung zu bieten. Denken Sie auch darüber nach, was sich ändern müsste, damit Sie die beste Dienstleistung anbieten können.

Partnerschaften

- Unsere Organisation arbeitet mit anderen regionalen Dienstleistern für Menschen mit Behinderungen zusammen.
- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, fachärztliche Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, die für die gesamte Bevölkerung angeboten werden.
- Unsere Organisation arbeitet mit Mainstream-Dienstleistern (Fokus auf Gesamtbevölkerung) in der Region zusammen
- Die Zusammenarbeit unter Dienstleistern in unserer Region könnte verbessert werden
- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, Dienstleistungen von mehreren Anbietern zu beziehen

Anmerkungen

In einem Persönlichen Budget System müssen Dienstleister oft flexibler sein. Nutzer/innen möchten möglicherweise Dienstleistungen von einer Reihe verschiedener Organisationen. Daher ist es wichtig, dass Organisationen lernen, zusammenzuarbeiten, um Dienstleistungen von mehreren Organisationen anzubieten, die miteinander verknüpft sind und es der Person ermöglichen, sich zwischen den Organisationen zu bewegen. Auch wenn Sie aktuell keine Persönlichen Budgets haben, kann die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen dabei helfen, flexiblere Dienstleistungen anzubieten und ihre Organisation auf die Einführung Persönlicher Budgets vorzubereiten.

Informationen zum Persönlichen Budget

- Unsere Organisation informiert Nutzer/innen über ihre Mittel im Persönlichen Budget und die Möglichkeiten, die sie damit haben
- Unsere Organisation erklärt Nutzer/innen was ein Persönliches Budget ist, und zwar in einer Art, die klar verständlich und nützlich für sie ist

Anmerkungen

Persönliche Budgets sind wichtig, um Nutzer/innen zu helfen, mehr Kontrolle über ihre Dienstleistungen zu erlangen. Mit einem Persönlichen Budget erhält nicht die Organisation, sondern der/die Nutzer/in Geldmittel, und er/sie kann die Unterstützungsleistungen kaufen, die er/sie am nützlichsten ansieht. Dienstleister sollten Nutzer/innen unterstützen, ihr Persönliches Budget so auszugeben, wie es für sie am besten ist und nicht für die Organisation. Organisationen sollten Nutzer/innen ermutigen, sich so viel Wissen über ihre Budgets anzueignen und so viel Kontrolle darüber zu übernehmen, wie sie möchten.



Unterstützung für das Persönliche Budget

- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, ihr Persönliches Budget zu verwenden
- Unsere Organisation hat den Eindruck, dass Nutzer/innen zufrieden sind mit der Unterstützung, die sie von uns für die Verwendung ihres Persönlichen Budgets erhalten
- Nutzer/innen fragen manchmal nach Unterstützung mit ihrem Persönlichen Budget, die wir nicht leisten können

Anmerkungen

Nutzer/innen brauchen und wollen möglicherweise Unterstützung für den Einsatz ihres Persönlichen Budgets. Ihre Organisation sollte darauf vorbereitet sein, diese Unterstützung zu leisten. Auch in diesem Fall sollte die Unterstützung auf die Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer/innen eingehen. Nutzer/innen benötigen möglicherweise unterschiedliche Formen von Unterstützung, und es ist wichtig, dass sie damit zufrieden sind.

Einbindung von Nutzer/innen in die Unterstützungsplanung

- Unsere Organisation ist gut darin, Nutzer/innen und ihr Unterstützungsnetzwerk in die Unterstützungsplanung einzubeziehen
- Es ist für Nutzer/innen einfach, ihren Unterstützungsplan zu ändern

Anmerkungen

Wie bereits angesprochen, sollten Dienstleistungen für die Bedürfnisse jedes einzelnen Nutzers/jeder einzelnen Nutzerin maßgeschneidert sein. Aus diesem Grund sollte jede/r Nutzer/in einen Unterstützungsplan haben, in dem seine/ihre Ziele und Unterstützungsleistungen beschrieben sind. Der/die Nutzer/in sollte die Erstellung dieses Plans so umfassend wie möglich steuern, da er seine/ihre Bedürfnisse und Wünsche für sein/ihr Leben reflektieren soll. Wie sich das Leben einer Person ändert, so sollte sich auch der Unterstützungsplan ändern, um die aktuellen Wünsche und Bedürfnisse widerzuspiegeln. Nutzer/innen mit Persönlichen Budgets wählen Organisationen, die reaktionsfähig sind und Nutzer/innen einen starken Einfluss einräumen.

Eingehen auf Bedürfnisse

- Unsere Organisation versucht, die individuellen Bedürfnisse unserer Nutzer/innen zu identifizieren
- Unsere Organisation geht auf die individuellen Bedürfnisse jedes Nutzers/ jeder Nutzerin ein
- Unsere Organisation nutzt diese Methoden, um die Bedürfnisse von Nutzer/innen zu identifizieren:
 - Individuelle Gespräche
 - Fragebögen
 - Gruppengespräche
 - Den Selbstvertretungsbeirat unserer Organisation

Anmerkungen

Um personenzentriert zu sein, sollten Dienstleistungen auf die Wünsche und Bedürfnisse jedes Nutzers/jeder Nutzerin zugeschnitten werden. Wege zu finden, diese Bedürfnisse zu identifizieren und auf sie einzugehen, ist ein wichtiger Aspekt, um Nutzer/innen zu helfen, ein autonomeres und selbst gesteuertes Leben zu führen. Wenn Menschen Zugang zu Persönlichen Budgets haben, wählen sie eher Dienstleister, die auf ihre Bedürfnisse eingehen und ihnen helfen, das Leben zu führen, das sie wollen.

Lebensqualität und Zufriedenheit mit der Dienstleistung

[Anmerkung: Es ist wichtig zu bedenken, dass zwar beide Maße bedeutsam sind, Lebensqualität aber letztlich besser geeignet ist, gute Dienstleistungserbringung zu messen als Zufriedenheit. Es ist möglich, dass Nutzer/innen mit Dienstleistungen, die nicht zu einer Steigerung ihrer Lebensqualität führen, zufrieden sind, weil ihnen schlichtweg der Vergleich fehlt.]

- Unsere Organisation verfolgt die Zufriedenheit der Nutzer/innen mit unseren Dienstleistungen
- Unsere Organisation verfolgt die Lebensqualität unserer Nutzer/innen
- Unsere Organisation erhebt Daten zur Zufriedenheit der Nutzer/innen mit unseren Dienstleistungen
 - Unsere Organisation setzt Maßnahmen basierend auf diesen Daten
- Unsere Organisation erhebt Daten zur Lebensqualität der Nutzer/innen
 - Unsere Organisation setzt Maßnahmen basierend auf diesen Daten
- Unsere Organisation ist gut darin, auf wichtige Aspekte bezüglich Zufriedenheit und Lebensqualität unserer Nutzer/innen einzugehen

Anmerkungen

Nutzer/innen sollten Dienstleistungen erhalten, mit denen sie zufrieden sind und die ihre Lebensqualität verbessern. Das Ziel der Dienstleistungserbringung sollte es sein, Menschen zu helfen, ihr Leben so zu führen wie sie wollen, und Lebensqualität und Zufriedenheit sind zwei gute Wege um zu messen, ob dieses Ziel erreicht wurde. Das ist auch wichtig, wenn man an Persönliche Budgets denkt. Da Nutzer/innen mehr Macht haben, ihre Dienstleistungen zu wählen, werden sie eher Organisationen aussuchen und bei ihnen bleiben, wenn diese sie zufriedenstellen und ihre Lebensqualität verbessern. Es ist wichtig zu bedenken, dass zwar beide Maße bedeutsam sind, Lebensqualität aber letztlich besser geeignet ist, gute Dienstleistungserbringung zu messen als Zufriedenheit. Es ist möglich, dass Nutzer/innen mit Dienstleistungen, die nicht zu einer Steigerung ihrer Lebensqualität führen, zufrieden sind, weil ihnen schlichtweg der Vergleich fehlt.

Schutzmaßnahmen für Nutzer/innen

- Unsere Organisation achtet auf die Sicherheit von Nutzer/innen, während sie ihnen gleichzeitig ermöglicht, Entscheidungen zu treffen und ein unabhängiges Leben zu führen



- Unsere Organisation hilft Nutzer/innen zu verstehen, was Missbrauch bedeutet und wie sie jeglichen Missbrauch und jegliche Misshandlung melden können
- Unsere Organisation hilft Nutzer/innen zu verstehen, dass sie von jedem/jeder mit Respekt und Würde behandelt werden sollten

Anmerkungen

Es ist natürlich wichtig, marginalisierte Menschen wie Menschen mit Behinderung vor Missbrauch und Ausbeutung zu schützen. Die UN-BRK inkludiert diese Verpflichtung in den Artikeln 15 und 16. Gleichzeitig ist es wichtig, den Schutzgedanken nicht dafür einzusetzen, Menschen mit Behinderung davon abzuhalten, ihr Leben in der Gemeinschaft/Gemeinde zu führen. Organisationen müssen daher Ansätze entwickeln, um Nutzer/innen vor Missbrauch zu schützen, ohne sie einzuschränken. Eine Möglichkeit besteht darin, sicherzustellen dass Nutzer/innen wissen, wie man jeglichen Missbrauch erkennt und meldet, und sich dazu in der Lage fühlen, für sich selbst einzutreten. Im Kontext Persönlicher Budgets werden Nutzer/innen Dienstleister wählen, die in der Lage sind, ihnen das Gefühl von Sicherheit zu vermitteln, aber sie auch bei der unabhängigen Lebensführung in der Gemeinde unterstützen.

Vulnerable Nutzer/innen

- Unsere Organisation ist gut darin, Nutzer/innen zu unterstützen, denen es nicht leichtfällt, ihre Wünsche und Bedürfnisse zu kommunizieren
- Unsere Organisation ist gut darin, Nutzer/innen zu unterstützen, die kein Unterstützungsnetzwerk außerhalb der Organisation haben
- Unsere Organisation hat einen Plan dafür, wie sie denjenigen helfen kann, die kein Unterstützungsnetzwerk in der Gemeinde haben, z.B. keine Familie oder Freunde außerhalb der Organisation
- Unsere Organisation hat Methoden um Nutzer/innen mit schweren intellektuellen Behinderungen zu unterstützen, denen es schwerfällt oder die nicht in der Lage sind, ihre Wünsche und Bedürfnisse zu kommunizieren.
 - Unsere Organisation stellt sicher, dass diese Nutzer/innen würdevoll behandelt werden

Anmerkungen

Idealerweise werden Nutzer/innen innerhalb der Organisation und außerhalb durch ihr Unterstützungsnetzwerk, das Freunde und Familie in der Gemeinde beinhaltet, unterstützt. Manche Nutzer/innen haben jedoch kein Unterstützungsnetzwerk und sind gänzlich auf den Dienstleister angewiesen. Diese Nutzer/innen sollten dennoch das gleiche Ausmaß an Unterstützung erhalten, um hoffentlich neue Verbindungen zur Gemeinde/Gemeinschaft aufzubauen. Manche Nutzer/innen fällt es schwieriger ihre Bedürfnisse und Wünsche zu kommunizieren und für sich selbst einzutreten. Diese Nutzer/innen sollten darin unterstützt werden, Kommunikationswege zu finden, und ihre Wünsche und Bedürfnisse sollten dennoch im Zentrum der Dienstleistungen stehen, die sie erhalten.

Sicherheit

- Nutzer/innen haben die Kontrolle über die Sicherheitsstandards, die ihr Leben bestimmen
- Eltern, Familie, Erwachsenenvertreter/innen und andere Mitglieder des Unterstützungsnetzwerks unserer Nutzer/innen sind am Festlegen von Sicherheitsstandards für Nutzer/innen beteiligt
- Unsere Organisation hat einen Plan dafür, wie sie die physische und psychische Gesundheit unserer Nutzer/innen unterstützt
- Unsere Organisation hat einen Prozess dafür, wie sie ein Gleichgewicht zwischen der Sicherheit der Nutzer/innen und ihrer Autonomie herstellt
- Nutzer/innen können die Standards für ihre Sicherheit und Gesundheit personalisieren

Anmerkungen

Unterschiedliche Menschen bevorzugen ein unterschiedliches Ausmaß an Schutz. Manche Nutzer/innen wollen von ihrem Dienstleister mehr beschützt werden, und ihr Unterstützungsplan sollte das widerspiegeln. Nutzer/innen, die sich mit weniger Schutz wohl fühlen, sollte es möglich sein, zu entscheiden, dass sie weniger Schutz wollen, genauso wie Personen, die nicht von einer Organisation unterstützt werden, ein mehr oder weniger behütetes Leben führen. Natürlich gibt es Vorschriften, die ein Mindestmaß an Schutz für jede/n vorschreiben, der/die von einem Dienstleister unterstützt wird. Im Kontext Persönlicher Budgets sollten Nutzer/innen in der Lage sein, zu fordern, größere Risiken eingehen zu können, wenn sie das wollen.

Assistierende Technologien

- Assistierende Technologien werden von unseren Nutzer/innen verwendet
- Unsere Organisation ermöglicht Nutzer/innen Zugang zu assistierenden Technologien
- Unsere Nutzer/innen sind an der Verwendung assistierender Technologien interessiert
- Unsere Organisation ermöglicht Nutzer/innen Zugang zu assistierenden Technologien, die sie dabei unterstützen kann, unabhängiger zu werden

Anmerkungen

Der Begriff assistierende Technologie umfasst eine große Bandbreite und kann alles beinhalten von Halterungen, um Laptops in die richtige Höhe und Position zu bringen, über Hebeeinrichtungen bis zu komplexen Computern, die eine Person bei der Kommunikation unterstützen - jedes Gerät, das einer Person hilft, unabhängiger zu leben. Assistierende Technologien können wichtige Werkzeuge dafür sein, Menschen zu ermöglichen, unabhängiger zu leben, und stoßen bei Menschen mit Behinderungen auf große Beliebtheit. Nutzer/innen, die einen Dienstleister suchen, entscheiden sich eher für Organisationen, die ihnen assistierende Technologien anbieten, die ihr Leben verbessert.

5. Personal

Dieser Abschnitt befasst sich mit dem Personal Ihrer Organisation. Mitarbeiter/innen sollten über das nötige Wissen und die nötige Ausbildung verfügen, um die bestmögliche Dienstleistung zu erbringen. Sie sollten die Rechte von Nutzer/innen verstehen und wissen, wie man personenzentrierte Dienstleistung erbringt.

Wissen über Persönliche Budgets

- Unser Personal weiß über personenzentrierte Dienstleistungen Bescheid. Das beinhaltet:
 - Assistent/innen
 - Administrative Mitarbeiter/innen
 - Management
 - Freiwillige
- Unser Personal weiß über Persönliche Budgets Bescheid
- Unser Personal weiß über die UN-BRK und die Rechte, die sie beinhaltet, Bescheid
- Unser Personal ist darin geschult, die UN-BRK auf ihre Arbeit in der Organisation anzuwenden
- Unser Personal wird darin unterwiesen, gemäß den Prinzipien der UN-BRK zu denken und zu handeln
- Auch Freiwillige, die in unserer Organisation tätig sind, kennen die UN-BRK und werden darin geschult, gemäß ihren Prinzipien zu arbeiten
- Unser Personal ist darin geschult, personenzentrierte Dienstleistungen zu erbringen
- Nutzer/innen werde eingebunden, ihre eigenen Dienstleistungen und Unterstützung zu steuern
- Unsere Organisation befragt die Nutzer/innen zu unseren Dienstleistungen
 - Unsere Organisation verändert Dienstleistungen gemäß diesen Konsultationen
 - Unsere Organisation wäre offen dafür, Nutzer/innen mehr zu beteiligen

Anmerkungen

Eines der Ziele des Persönlicher Budgets ist es, Nutzer/innen mehr Kontrolle über die Dienstleistungen zu verschaffen, die sie erhalten, was ihnen wiederum mehr Kontrolle über ihr Leben gibt. Ein inklusiver Dienstleister, der Nutzer/innen in Entscheidungen über die Organisation einbindet und auf ihr Feedback eingeht, ist ein weiterer Zugang, um Nutzer/innen diese Art der Kontrolle zu ermöglichen. Ob Sie aktuell mit Persönlichen Budgets arbeiten oder nicht, so können Sie auf jeden Fall ein inklusives und empfängliches Umfeld für Nutzer/innen in Ihrer Organisation schaffen.

Unabhängig davon, ob Persönliche Budgets aktuell in ihrem Land oder ihrer Region eine Option darstellen, ist es nützlich, wenn Ihre Mitarbeiter/innen darüber Bescheid wissen. Es ist auch hilfreich für Ihr Personal, die UN-BRK zu kennen und darin geschult zu werden, ihre Prinzipien anzuwenden. Ihre Nutzer/innen haben möglicherweise schon über Persönliche Budgets gehört und möchten mehr darüber wissen. Ihre Organisation möchte sich möglicherweise auch für Persönliche Budgets einsetzen. Das gleiche gilt für



personenzentrierte Dienstleistungen. Selbst wenn Sie derzeit nicht in der Lage sind, vollständig personenzentrierte Dienstleistungen zu erbringen, kann das Wissen um diese Konzepte Ihnen helfen, Ihre aktuellen Dienstleistungen zu verbessern. Es ist wichtig sicherzustellen, dass Ihre Dienstleistungen so personenzentriert wie möglich sind und dass Ihre Organisation weiß, welche Veränderungen bei (politischen) Strategien erforderlich sind, um Dienstleistungen zu verbessern.

Wer Nutzer/innen unterstützt

- Nutzer/innen können entscheiden, welche/r Mitarbeiter/in sie unterstützt
- Wenn Nutzer/innen sich mit einem bestimmten Mitarbeiter/einer bestimmten Mitarbeiterin nicht wohlfühlen, können sie fordern, dass jemand anderes sie unterstützt
- Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen bei der Auswahl ihrer Assistent/innen
- Unsere Organisation könnte Nutzer/innen mehr Kontrolle darüber geben, wer sie unterstützt

Anmerkungen

In früheren Abschnitten dieses Instruments haben wir auf die Wichtigkeit hingewiesen, Menschen mit Behinderungen in ihre eigenen Dienstleistungen und ihre Unterstützung einzubinden. Neben ihrer Einbindung in die Prozesse der Organisation und in ihre eigenen Dienstleistungen sollten Nutzer/innen auch in der Lage sein zu wählen, wer sie unterstützt. Das inkludiert Familienmitglieder, Freunde und Mitarbeiter/innen der Organisation, zu denen der/ die Nutzer/in einen Bezug hat. Es ist wichtig, dass jede/r, der/ die involviert ist, im Prozess etwas zu sagen hat. Wenn Nutzer/innen Persönliche Budgets und mehr Kontrolle über ihre Dienstleistungen haben, ist es unwahrscheinlich, dass sie bei Organisationen bleiben, die ihnen wenig Wahl darüber geben, wer sie unterstützt.

6. Finanzierung

Dieser Abschnitt fokussiert auf die Finanzierung ihrer Organisation und wie diese mit personenzentrierter Dienstleistung und Persönlichen Budgets in Verbindung steht.

Veränderungen der Finanzierung

- Unsere Organisation erhält adäquate Finanzierung, über Persönliche Budgets oder andere Quellen, um personenzentrierte Dienstleistungen zu erbringen
- Unsere Finanzierung erlaubt uns Dienstleistungen zu ändern, wann immer das erforderlich ist
- Alle verfügbaren Ressourcen werden effizient genutzt
- Unsere Organisation hat sich vor kurzem verändert, um personenzentriert zu werden
- Unsere Organisation hat sich vor kurzem verändert, um das Persönliche Budget einzubeziehen
 - Wenn ja, diese Veränderungen hatten positive Auswirkungen auf unsere Finanzierung
- Wir arbeiten derzeit nicht mit Persönlichen Budgets, sind aber der Ansicht, dass der Übergang zu Persönlichen Budgets eine gute Möglichkeit für unsere Organisation wäre

Anmerkungen

Die Umstellung auf Persönliche Budgets kann Auswirkungen auf die Finanzierung einer Organisation haben. Wenn Nutzer/innen selbst Organisationen bezahlen, anstatt dass diese von Behörden finanziert werden, ändert sich das Finanzierungsmodell und kann die Höhe der Finanzierung beeinflussen. Beliebte Dienstleister haben möglicherweise mehr Geld, da es bei den Nutzer/innen eine größere Nachfrage nach ihren Angeboten gibt, während andere Nutzer/innen und Finanzierungsmittel einbüßen. Indem Ihre Organisationen über mögliche Veränderungen nachdenkt, können Sie sich darauf vorbereiten und Lösungen entwickeln, was Ihnen die Einführung Persönlicher Budgets erleichtert.

3. Schlussfolgerungen

Das übergeordnete Ziel dieses Instruments ist es, dabei zu helfen, bessere und mehr auf Rechten basierende Dienstleistungen zu erbringen. Es kann natürlich nicht jede erdenkliche Situation, in der sich eine Organisation befinden mag, abdecken. Für manche Situationen gibt es derzeit keine etablierten Beispiele guter Praxis. Das trifft beispielsweise auf die unterstützte Entscheidungsfindung zu. Es gibt viele schwierige Fälle, für die es keine einfachen Lösungen gibt, obwohl wir hoffen, dass dieses Instrument Organisationen dabei hilft, einige grundlegende Vorgangsweisen einzuführen. Ebenso wenig kann das Instrument nicht ausreichend auf die Spannung zwischen individuellen Wünschen und die Beschränkungen durch kollektive Settings eingehen. Auch dafür gibt es keine etablierten Beispiele guter Praxis. Personenzentrierte Dienstleistungen erfordern, die Bedürfnisse des Individuums an erste Stelle zu rücken, da der Mensch im Mittelpunkt steht. Das kann allerdings in traditionellen, kollektiven Dienstleistungssettings zu Herausforderungen führen. Ohne etablierte Beispiele guter Praxis müssen Organisationen auf die Prinzipien der UN-BRK und der personenzentrierten Dienstleistung bauen und versuchen, den besten Weg zu finden, damit jede/r Nutzer/in seinen/ ihren persönlichen Lebensweg beschreiten kann, während gleichzeitig für eine größere Gruppe Dienstleistungen erbracht werden.

Wir hoffen, dass Ihnen die Fragen und Empfehlungen in diesem Instrument helfen, herauszufinden, was Sie gut machen und was sie verbessern können. Zum Teil gibt es auch Vorschläge dazu, wie Verbesserungen umgesetzt werden können. Während Sie möglicherweise nicht in der Lage sind, alle vorgeschlagenen Veränderungen umzusetzen, sollte Ihnen das Instrument dennoch aufzeigen können, wo Veränderungen möglich sind. Es kann Sie auch dabei unterstützen, sich für bessere Gesetze und Strategien in Ihrem Land oder Ihrer Region einzusetzen, sodass mehr Menschen, die Sie unterstützen, gleichberechtigte aktive Bürger/innen werden können. Nachdem das Instrument einzeln oder in Gruppen ausgefüllt wurde, sollte Ihre Organisation darüber diskutieren und Ergebnisse zu den Stärken und Schwächen vergleichen. Übereinstimmende Ergebnisse können ebenso nützlich sein wie divergierende. Wenn verschiedene Organisationseinheiten unterschiedliche Sichtweisen haben, sollte man die Ursachen dafür ergründen und findet oft neue Ansatzpunkte für Verbesserungen. Sobald die Bereiche für Verbesserungen identifiziert sind, kann man einen



Aktionsplan erstellen, um an den Schwachpunkten zu arbeiten und sicherzustellen, dass Stärken beibehalten werden.

Organisationen und Individuen sollten sich wohl fühlen, wenn sie das Instrument ehrlich beantworten. Die Daten sollten nicht mit einzelnen Organisationen oder Personen in Verbindung gebracht und nicht publiziert werden. Das Instrument sollte auch nicht mit Inspektionen oder anderen Methoden zur Überprüfung behördlicher Vorschriften in Verbindung gebracht werden. Der Zweck des Instruments sind interne Reflexion und Verbesserung, und es sollte daher ein separater Prozess sein.



Anhang - Instrument zur Qualitätseinschätzung für Dienstleister

1. Bürgerrechte

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
Selbstvertretung							
1.01	Unsere Organisation fördert die Fähigkeiten der Nutzer/innen, sich selbst zu vertreten.						
1.02	Unsere Organisation ermutigt Nutzer/innen, sich selbst zu vertreten.						
1.03	Unsere Organisation bietet Nutzer/innen Werkzeuge, um sich bei der Interessensvertretung gegenseitig zu unterstützen.						
1.04	Wenn sich Nutzer/innen für sich selbst einsetzen, unterstützt unsere Organisation sie dabei, die angestrebten Veränderungen zu erreichen.						
1.05	Unsere Organisation hat ein Selbstvertretungsgremium.						
1.06	Unsere Organisation hat ein Menschenrechtsgremium						
1.07	Diese Gremien haben Einfluss auf die Dienstleistungserbringung						
Entscheidungen, die riskant erscheinen							
1.08	Nutzer/innen haben die Freiheit, Entscheidungen zu treffen, die andere möglicherweise als unklug oder riskant ansehen						
1.09	Familien und ein erweitertes Unterstützungsnetzwerk der Nutzer/innen sind in die Entscheidung eingebunden, welche Arten von Risiken Nutzer/innen eingehen können						
1.10	Unsere Organisation unterstützt Menschen dabei, Entscheidungen zu treffen, die als riskant oder unklug angesehen werden könnten						
1.11	Unsere Organisation hilft Menschen dabei, die Risiken und Konsequenzen ihrer Handlungen zu verstehen						
1.12	Wenn ein/e Nutzer/in eine Entscheidung treffen will, die als riskant angesehen wird, arbeitet unsere Organisation mit ihm/ihr und seinem/ihrem Unterstützungsnetzwerk an einem Plan, um die Risiken zu mildern						

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
Entscheidungsfähigkeit							
1.13	Unsere Organisation informiert und berät Nutzer/innen, wenn sie Entscheidungen treffen						
1.14	Unsere Organisation arbeitet daran, dass Nutzer/innen, die Unterstützung brauchen, alle ihre Möglichkeiten verstehen, wenn sie eine Entscheidung treffen						
1.15	Unsere Organisation unterstützt Menschen darin, alle Entscheidungen zu treffen, die innerhalb ihrer Fähigkeiten liegen						
1.16	Unsere Organisation hat klare Strategien und Prozesse, um zu bestimmen, welche Entscheidungen in den Fähigkeiten des/der Nutzer/in liegen						
1.17	Unsere Organisation unterstützt Menschen bei Entscheidungen, die schwierig für sie sind						
1.18	Unsere Organisation versteht, dass bei manchen Menschen ihre Fähigkeiten nicht immer gleich sind; dass sie manchmal in der Lage sind, gewisse Entscheidungen zu treffen und ein anderes Mal nicht. Wir haben einen Prozess, um damit umzugehen.						
1.19	Unsere Organisation beteiligt die Familie und das Unterstützungsnetzwerk eines Nutzers/ einer Nutzerin, um ihnen beim Treffen eigener Entscheidungen zu helfen.						
Alltagsentscheidungen							
1.20	Nutzer/innen haben die Freiheit, Alltagsentscheidungen zu treffen						
1.21	Unsere Organisation ermutigt Nutzer/innen dazu, kleine Entscheidungen selbst zu treffen, beispielsweise was sie anziehen und was sie essen						
1.22	Unsere Organisation ermutigt Nutzer/innen dazu, große Entscheidungen selbst zu treffen, beispielsweise wie sie ihre finanziellen Angelegenheiten regeln und wo sie leben						

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
1.23	Welche Entscheidungen kann jemand selbst treffen? Nutzer/innen können wählen: <ul style="list-style-type: none"> • Was sie essen • Wann sie essen • Wann sie schlafen gehen/ aufstehen • Ihre täglichen Aktivitäten • Wohin sie gehen • Mit wem sie interagieren • Andere tägliche Entscheidungen 						
1.24	Nutzer/innen können wählen wann sie Besuch empfangen Besucher/innen können ohne Terminvereinbarung kommen						
1.25	Wenn Sie Unterstützung beim Wohnen anbieten, können Nutzer/innen entscheiden, mit wem sie zusammenleben						
Beziehungs- und sexuelle Entscheidungen							
1.26	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, Beziehungs- und sexuelle Entscheidungen zu treffen						
1.27	Nutzer/innen haben die Autonomie, bei Beziehungs- und sexuellen Angelegenheiten ihre Wahl zu treffen						
1.28	Nutzer/innen, die Unterstützung bei Beziehungs- und sexuellen Entscheidungen möchten, erhalten diese						
1.29	Unsere Organisation bietet Unterstützung an zu Themen wie Verhütung, Schwangerschaft, Geschlechtskrankheiten und anderen Fragen, die in sexuellen Beziehungen auftreten						
1.30	Unsere Organisation hilft Nutzer/innen zu verstehen, was Einverständnis sowie andere Aspekte einer gesunden sexuellen oder anderen intimen Beziehung bedeuten.						
Meinungen äußern							
1.31	Unsere Organisation hilft Menschen, ihre Ideen und Meinungen zu äußern						

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
1.32	Unsere Organisation schafft Bereiche, in denen sich Nutzer/innen sicher und unterstützt fühlen, um ihre Meinung zu äußern, auch über die Dienstleistung						
1.33	Es gibt in unserer Organisation einen Ablauf dafür, wie Nutzer/innen dabei unterstützt werden, sich sicher zu fühlen, wenn sie ihre Meinung äußern						
1.34	Sollte ein/e Nutzer/in sich negativ über ein/e Mitarbeiter/in oder die Dienstleistung äußern, hat er/ sie mit keinerlei negativen Konsequenzen zu rechnen						
Politische Teilhabe							
1.35	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, sich politisch einzubringen						
1.36	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen bzw. würde sie in folgenden Bereichen unterstützen: <ul style="list-style-type: none"> • Um zu wählen • Um einer politischen Partei beizutreten • Um sich für eine politische Sache zu engagieren • Um sich einer politischen Interessensvertretungsgruppe anzuschließen oder eine zu bilden • Um sich für ein Amt aufstellen zu lassen 						

2. Leben in der Gemeinde und Alltagsfertigkeiten

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
Wahlfreiheit bei der Nutzung Persönlicher Budgets							
2.01	Nutzer/innen haben in unserer Organisation die Freiheit, ihr Persönliches Budget für jegliche Dienstleistung und Unterstützung, die sie möchten, zu nutzen						
2.02	Unsere Organisation ist in der Lage, Nutzer/innen die Freiheit über den Einsatz ihres Persönlichen Budgets zu geben <ul style="list-style-type: none"> • Unsere Organisation gibt Nutzer/innen die Freiheit, ihr Persönliches Budget auszugeben 						
2.03	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, ihr Persönliches Budget für Dienstleistungen außerhalb unserer Organisation zu nutzen						
Entscheidungen zu Technik und Internet							
2.04	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen bei der Nutzung von Technologien und Internet in der Form, wie sie es möchten						
2.05	Nutzer/innen haben viel Freiheit bei der Verwendung von Technologien und Internet						
2.06	Nutzer/innen werden bei Entscheidungen darüber, wie sie Technologien und Internet nutzen, unterstützt						
Alltagsfertigkeiten							
2.07	Unsere Organisation leistet gute Arbeit darin, Nutzer/innen Alltagsfertigkeiten beizubringen						
2.08	Wir bringen ihnen beispielsweise folgende Fertigkeiten bei <ul style="list-style-type: none"> • Kochen • Putzen • Sich um eine Wohnung kümmern • Mit Geld haushalten • Einkaufen • Im Garten arbeiten 						

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
2.09	Unsere Organisation ermutigt Nutzer/innen, Alltagsfertigkeiten wie z.B. Haushaltstätigkeiten zu erlernen						
Arbeit							
2.10	Unsere Organisation ist in der Lage, Nutzer/innen bei der Suche nach Arbeitsplätzen sowohl im Mainstreambereich als auch bei Supported Employment zu helfen <ul style="list-style-type: none"> Nutzer/innen können wählen, welcher Art von Arbeit sie nachgehen wollen, Mainstream oder unterstützt 						
2.11	Unsere Organisation ist gut darin, Menschen zu helfen, die Zugang zu Arbeit und Berufsausbildung möchten						
2.12	Unsere Organisation hilft Nutzer/innen, Zugang zu Mainstream-Berufsausbildung zu bekommen, wenn sie das wollen						
2.13	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, Freiwilligenarbeit zu leisten						
2.14	Unsere Organisation gelingt es, Menschen dabei zu helfen, Zugang zu Berufsausbildung und Arbeitsmarkt zu bekommen, was sich in der Anzahl an Personen zeigt, die Arbeit bekommen und behalten						
Privatsphäre							
2.15	Unsere Organisation hat offizielle Richtlinien dafür, die von allen Mitarbeiter/innen eingehalten werden						
2.16	Unsere Organisation schützt und respektiert die Privatsphäre unserer Nutzer/innen						
2.17	Unsere Organisation fragt Nutzer/innen danach, was privat sein soll und was sie mit anderen teilen wollen						
2.18.1	Unsere Organisation holt Feedback ein zur Zufriedenheit unserer Nutzer/innen mit den Standards zum Datenschutz in unserer Organisation						
2.18.2	➔ Nutzer/innen sind zufrieden mit dem Ausmaß an Privatsphäre, das die Organisation ermöglicht						



		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
2.19.1	Unsere Organisation spricht mit Nutzer/innen über Datenschutz sowie ihre Wünsche und Bedürfnisse dazu						
2.19.2	➔ Unsere Organisation ermöglicht unterschiedliche Ansätze dazu je nach den Vorstellungen der einzelnen Personen						
Einbindung von Dienstleistungen							
2.20	Die Erbringung unserer Dienstleistungen ist in der Gemeinde eingebettet						
2.21	Unsere Standorte sind öffentlich zugänglich für Menschen aus der Gemeinde						
2.22	Unsere Organisation ermutigt Menschen aus der Gemeinde, mit unseren Standorten und Nutzer/innen in Kontakt zu treten						
2.23	Unsere Standorte können gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreicht werden						
2.24	Unsere Organisation könnte mehr für die Einbindung der Gemeinde tun						
Zugang zum Sozialraum							
2.25	Unsere Organisation ist gut darin, Nutzer/innen beim Zugang zur Gemeinschaft zu helfen						
2.26	Unsere Organisation spricht mit Nutzer/innen darüber, was sie von der Gemeinschaft wollen und hilft ihnen, diese Ziele zu erreichen						
2.27	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen: <ul style="list-style-type: none"> • Bei der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel • Beim Einkaufen • Wenn sie in ein Kaffeehaus/ Restaurant gehen • Wenn sie Hobbies in der Gemeinde nachgehen • Sich mit Gruppen in der Gemeinde zu treffen 						
2.28	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen beim Zugang zu Mainstream Dienstleistungen in der Gemeinde						
2.29	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, Beziehungen im Sozialraum zu knüpfen						



		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
2.30	Unsere Organisation könnte mehr tun, um Nutzer/innen beim Zugang zum Sozialraum zu helfen						
2.31	Unsere Organisation arbeitet mit den Gemeinden, um sie einladender und zugänglicher für die Nutzer/innen zu machen						
Einbindung von Familie und Unterstützungsnetzwerk							
2.32	Unsere Organisation involviert die Familien von Nutzer/innen in die Dienstleistungserbringung						
2.33	Zusätzlich zur Familie involviert unsere Organisation auch das Unterstützungsnetzwerk der Nutzer/innen in die Dienstleistungserbringung						
2.34	Die Nutzer/innen entscheiden, wie Familie und Unterstützungsnetzwerk eingebunden werden						
2.35	Unsere Organisation hat eine Strategie dafür, wie mit Konflikten zwischen einem Nutzer/einer Nutzerin und seiner/ihrer Familie oder einem anderen Unterstützungsnetzwerk umgegangen wird						
Interessen und Hobbies							
2.36	Unsere Organisation ist gut darin, Nutzer/innen dabei zu helfen, ihre Interessen und Talente zu entdecken						
2.37	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen, an sportlichen Aktivitäten teilzunehmen, wenn sie daran interessiert sind <ul style="list-style-type: none"> • Als Fan und Zuschauer/in • Als Teilnehmer/in bei Mainstream oder spezialisierten sportlichen Aktivitäten 						

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
2.38	<p>Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen, an künstlerischen Aktivitäten teilzunehmen, wenn sie daran interessiert sind</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indem sie Nutzer/innen hilft, die erforderlichen Materialien zu beschaffen • Indem sie Nutzer/innen hilft, an künstlerischen Schulungen teilzunehmen, sowohl in der Organisation als auch in der Gemeinde • Indem sie Nutzer/innen hilft, sich künstlerischen Gruppen und Clubs anzuschließen 						
2.39	Unsere Organisation hilft Nutzer/innen bei der Suche nach Möglichkeiten, etwas für die Gesellschaft beizutragen						
2.40	Unsere Organisation hilft Nutzer/innen dabei, sich mit Personen zusammenzuschließen, die ähnliche Hobbies und Interessen haben, auch in der Gemeinde/ dem Sozialraum						
Setzen von Zielen							
2.41	Unsere Organisation verfügt über Prozesse, die Nutzer/innen helfen, langfristige Ziele zu setzen, inkl. Ziele hinsichtlich unabhängiger Lebensführung und beruflicher Karriere						
2.42.1	Unsere Organisation ist gut darin, Nutzer/innen zu helfen, langfristige Ziele für ihr Leben zu setzen und auf diese hinzuarbeiten						
2.42.2	→ Unsere Organisation erzielt gute Ergebnisse, wenn sie Nutzer/innen dabei hilft, auf ihre Ziele hinzuarbeiten und sie zu erreichen						
2.42.3	→ Nutzer/innen sind generell zufrieden mit der Unterstützung, die sie von uns für das Setzen von und Hinarbeiten auf Ziele erhalten						

3. Rechtlicher und administrativer Rahmen

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
Regelungen							
3.01	Unsere Organisation fühlt sich vom Staat/ der Region unterstützt, mit Persönlichen Budgets zu arbeiten						
3.02.1	Die Regelungen/ Verfahren, an die sich unsere Organisation hält, ermöglichen uns das Erbringen personenzentrierter Dienstleistungen						
3.02.2	→ Die Regelungen ermöglichen/unterstützen den Zugang unserer Nutzer/innen auf den ersten Arbeitsmarkt						
3.02.3	→ Die Regelungen machen den öffentlichen Bereich zugänglich für Menschen mit Behinderungen						
3.02.4	→ Die Regelungen machen den Wohnbau zugänglich für Menschen mit Behinderungen						
3.03	Die Regelungen in unserem Staat müssten sich ändern, um uns bei der Umsetzung oder Verbesserung persönlicher Budgets zu helfen						
3.04	Die Regelungen in unserem Staat/unserer Region geben Nutzer/innen Zugang zum Persönlichen Budgets						
3.05	Die Regelungen in unserem Staat/unserer Region geben Nutzer/innen Kontrolle über ihre Dienstleistungen und Unterstützung						
UN-BRK							
3.06	Das Management unserer Organisation ist mit der UN-BRK vertraut						
3.07	Unsere Organisation integriert die UN-BRK in unsere Gesamtvision						
3.08	Unsere Organisation integriert die Prinzipien der UN-BRK in unsere Prozesse						
Verträge							
3.09	Unsere Organisation hat Verträge mit: <ul style="list-style-type: none"> Nationalen oder regionalen Behörden Nutzer/innen anderen 						

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
3.10	Unsere Organisation sieht es als nützlich an, Verträge mit Nutzer/innen zu haben						
3.11	Unsere Organisation würde Veränderungen begrüßen, die es uns ermöglichen, Verträge mit Nutzer/innen abzuschließen						

4. Erbringen von Unterstützungs-Dienstleistungen

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
Partnerschaften							
4.01	Unsere Organisation arbeitet mit anderen regionalen Dienstleistern für Menschen mit Behinderungen zusammen.						
4.02	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, fachärztliche Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, die für die gesamte Bevölkerung angeboten werden.						
4.03	Unsere Organisation arbeitet mit Mainstream-Dienstleistern (Fokus auf Gesamtbevölkerung) in der Region zusammen						
4.04	Die Zusammenarbeit unter Dienstleistern in unserer Region könnte verbessert werden						
4.05	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, Dienstleistungen von mehreren Anbietern zu beziehen						
Informationen zum Persönlichen Budget							
4.06	Unsere Organisation informiert Nutzer/innen über ihre Mittel im Persönlichen Budget und die Möglichkeiten, die sie damit haben						
4.07	Unsere Organisation erklärt Nutzer/innen was ein Persönliches Budget ist, und zwar in einer Art, die klar verständlich und nützlich für sie ist						

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
Unterstützung für das Persönliche Budget							
4.08	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen dabei, ihr Persönliches Budget zu verwenden						
4.09	Unsere Organisation hat den Eindruck, dass Nutzer/innen zufrieden sind mit der Unterstützung, die sie von uns für die Verwendung ihres Persönlichen Budgets erhalten						
4.10	Nutzer/innen fragen manchmal nach Unterstützung mit ihrem Persönlichen Budget, die wir nicht leisten können						
Einbindung von Nutzer/innen in die Unterstützungsplanung							
4.11	Unsere Organisation ist gut darin, Nutzer/innen und ihr Unterstützungsnetzwerk in die Unterstützungsplanung einzubeziehen						
4.12	Es ist für Nutzer/innen einfach, ihren Unterstützungsplan zu ändern						
Eingehen auf Bedürfnisse							
4.13	Unsere Organisation versucht, die individuellen Bedürfnisse unserer Nutzer/innen zu identifizieren						
4.14	Unsere Organisation geht auf die individuellen Bedürfnisse jedes Nutzers/ jeder Nutzerin ein						
4.15	Unsere Organisation nutzt diese Methoden, um die Bedürfnisse von Nutzer/innen zu identifizieren: <ul style="list-style-type: none"> • Individuelle Gespräche • Fragebögen • Gruppengespräche • Den Selbstvertretungsbeirat unserer Organisation 						
Lebensqualität und Zufriedenheit mit der Dienstleistung							
4.16	Unsere Organisation verfolgt die Zufriedenheit der Nutzer/innen mit unseren Dienstleistungen						
4.17	Unsere Organisation verfolgt die Lebensqualität unserer Nutzer/innen						

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
4.18.1	Unsere Organisation erhebt Daten zur Zufriedenheit der Nutzer/innen mit unseren Dienstleistungen						
4.18.2	→ Unsere Organisation setzt Maßnahmen basierend auf diesen Daten						
4.19	Unsere Organisation erhebt Daten zur Lebensqualität der Nutzer/innen Unsere Organisation setzt Maßnahmen basierend auf diesen Daten						
4.20	Unsere Organisation ist gut darin, auf wichtige Aspekte bezüglich Zufriedenheit und Lebensqualität unserer Nutzer/innen einzugehen						
Schutzmaßnahmen für Nutzer/innen							
4.21	Unsere Organisation achtet auf die Sicherheit von Nutzer/innen, während sie ihnen gleichzeitig ermöglicht, Entscheidungen zu treffen und ein unabhängiges Leben zu führen						
4.22	Unsere Organisation hilft Nutzer/innen zu verstehen, was Missbrauch bedeutet und wie sie jeglichen Missbrauch und jegliche Misshandlung melden können						
4.23	Unsere Organisation hilft Nutzer/innen zu verstehen, dass sie von jedem/jeder mit Respekt und Würde behandelt werden sollten						
Vulnerable Nutzer/innen							
4.24	Unsere Organisation ist gut darin, Nutzer/innen zu unterstützen, denen es nicht leichtfällt, ihre Wünsche und Bedürfnisse zu kommunizieren						
4.25	Unsere Organisation ist gut darin, Nutzer/innen zu unterstützen, die kein Unterstützungsnetzwerk außerhalb der Organisation haben						
4.26	Unsere Organisation hat einen Plan dafür, wie sie denjenigen helfen kann, die kein Unterstützungsnetzwerk in der Gemeinde haben, z.B. keine Familie oder Freunde außerhalb der Organisation						
4.27	Unsere Organisation hat Methoden um Nutzer/innen mit schweren intellektuellen Behinderungen zu unterstützen, denen es schwerfällt oder die nicht in der Lage sind, ihre Wünsche und Bedürfnisse zu kommunizieren. <ul style="list-style-type: none"> • Unsere Organisation stellt sicher, dass diese Nutzer/innen würdevoll behandelt werden 						

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
Sicherheit							
4.28	Nutzer/innen haben die Kontrolle über die Sicherheitsstandards, die ihr Leben bestimmen						
4.29	Eltern, Familie, Erwachsenenvertreter/innen und andere Mitglieder des Unterstützungsnetzwerks unserer Nutzer/innen sind am Festlegen von Sicherheitsstandards für Nutzer/innen beteiligt						
4.30	Unsere Organisation hat einen Plan dafür, wie sie die physische und psychische Gesundheit unserer Nutzer/innen unterstützt						
4.31	Unsere Organisation hat einen Prozess dafür, wie sie ein Gleichgewicht zwischen der Sicherheit der Nutzer/innen und ihrer Autonomie herstellt						
4.32	Nutzer/innen können die Standards für ihre Sicherheit und Gesundheit personalisieren						
Assistierende Technologien							
4.33	Assistierende Technologien werden von unseren Nutzer/innen verwendet						
4.34	Unsere Organisation ermöglicht Nutzer/innen Zugang zu assistierenden Technologien						
4.35	Unsere Nutzer/innen sind an der Verwendung assistierender Technologien interessiert						
4.36	Unsere Organisation ermöglicht Nutzer/innen Zugang zu assistierenden Technologien, die sie dabei unterstützen kann, unabhängiger zu werden						



5. Personal

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
Wissen über Persönliche Budgets							
5.01	Unser Personal weiß über personenzentrierte Dienstleistungen Bescheid. Das beinhaltet: <ul style="list-style-type: none"> • Assistent/innen • Administrative Mitarbeiter/innen • Management • Freiwillige 						
5.02	Unser Personal weiß über Persönliche Budgets Bescheid						
5.03	Unser Personal weiß über die UN-BRK und die Rechte, die sie beinhaltet, Bescheid						
5.04	Unser Personal ist darin geschult, die UN-BRK auf ihre Arbeit in der Organisation anzuwenden						
5.05	Unser Personal wird darin unterwiesen, gemäß der Prinzipien der UN-BRK zu denken und zu handeln						
5.06	Auch Freiwillige, die in unserer Organisation tätig sind, kennen die UN-BRK und werden darin geschult, gemäß ihrer Prinzipien zu arbeiten						
5.07	Unser Personal ist darin geschult, personenzentrierte Dienstleistungen zu erbringen						
5.08	Nutzer/innen werde eingebunden, ihre eigenen Dienstleistungen und Unterstützung zu steuern						
5.09.1	Unsere Organisation befragt die Nutzer/innen zu unseren Dienstleistungen						
5.09.2	➔ Unsere Organisation verändert Dienstleistungen gemäß dieser Konsultationen						
5.09.3	➔ Unsere Organisation wäre offen dafür, Nutzer/innen mehr zu beteiligen						

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
Wer Nutzer/innen unterstützt							
5.10	Nutzer/innen können entscheiden, welche/r Mitarbeiter/in sie unterstützt						
5.11	Wenn Nutzer/innen sich mit einem bestimmten Mitarbeiter/einer bestimmten Mitarbeiterin nicht wohlfühlen, können sie fordern, dass jemand anderes sie unterstützt						
5.12	Unsere Organisation unterstützt Nutzer/innen bei der Auswahl ihrer Assistent/innen						
5.13	Unsere Organisation könnte Nutzer/innen mehr Kontrolle darüber geben, wer sie unterstützt						

6. Finanzierung

		Stimme überhaupt nicht zu	Stimme nicht zu	Stimme weder zu, noch lehne ich ab	Stimme zu	Stimme voll und ganz zu	Ich weiß es nicht
Veränderung der Finanzierung							
6.01	Unsere Organisation erhält adäquate Finanzierung, über Persönliche Budgets oder andere Quellen, um personenzentrierte Dienstleistungen zu erbringen						
6.02	Unsere Finanzierung erlaubt uns Dienstleistungen zu ändern, wann immer das erforderlich ist						
6.03	Alle verfügbaren Ressourcen werden effizient genutzt						
6.04	Unsere Organisation hat sich vor kurzem verändert, um personenzentriert zu werden						
6.05.1	Unsere Organisation hat sich vor kurzem verändert, um das Persönliche Budget einzubeziehen						

6.05.2	→ <u>Wenn ja</u> : diese Veränderungen hatten positive Auswirkungen auf unsere Finanzierung						
6.06	Wir arbeiten derzeit nicht mit Persönlichen Budgets, sind aber der Ansicht, dass der Übergang zu Persönlichen Budgets eine gute Möglichkeit für unsere Organisation wäre						

