

AUFNAHME

Klientinnen und Klienten

Prozesse

Entwicklung

Ressourcen

PERSPEKTIVEN

AUFTAKT - DIENSTLEISTUNGEN FÜR MENSCHEN MIT BEHINDERUNGEN GMBH









DAS GESPROCHENE BUCH

Die Darstellung von „Auftakt – Dienstleistungen für Menschen mit Behinderung GmbH“ (um auch den Firmennamen einmal korrekt und in voller Länge zu nennen!) fordert alle Beteiligten und gehört verständlicherweise nicht zum täglichen Geschäft. Soziale Themen zu vermitteln ist schon schwierig genug. Dann sollten sich ohnehin arbeitsgestresste Menschen, die im Sozialbereich arbeiten, auch noch schriftliche Gedanken zur eigenen Arbeit machen und das noch dazu für eine Veröffentlichung! Jeder will dann verständlicherweise seinen Part ins beste Licht rücken! Also Stress pur!

Oft füllen theoretische Konzepte und Entwürfe solche Selbstdarstellungen und harte finanzielle Fakten berichten über das eigene monetäre Wohlbefinden. Honoratioren dürfen sich schriftlich gegenseitig die Hand schütteln. Gerne wird bei Firmenportraits vergessen, dass Menschen dahinter stehen. Auftakt wäre wie auch jede andere Firma nichts ohne die Menschen, die den Firmengedanken mittragen und Kundinnen und Kunden, die das Angebotene auch gerne annehmen.

Daher dieses Buch in dieser Form: Das Wichtigste sind für Auftakt zunächst einmal die Menschen – Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kundinnen und Kunden – und deswegen zieht sich durch das ganze Buch eine lange Reihe von Portraits all dieser Menschen, die Teil von Auftakt sind. Dabei ist es nicht wichtig zu wissen, wer wer ist und was wer macht. Diese Menschen können alle guten Gewissens sagen: Wir sind Auftakt!

Natürlich darf ein Textteil nicht fehlen: In ungezwungenen und lockeren Gesprächen mit den Gesellschafterinnen und Gesellschaftern von Auftakt sowie auch mit den Leiterinnen und

Leitern der einzelnen Einrichtungen wurden viele Geschichten zusammengetragen, die alle zusammen ein sehr stimmiges Bild von Auftakt ergeben. Es geht um die Gründung, es geht um den Aufbau, es geht um den Alltag und es geht natürlich auch um die Zukunft. Diese sehr persönlichen Erzählungen sind ganz bewusst im ganz individuellen Sprachduktus belassen worden, weil es auch die bunte Vielfalt an Menschen, die hier bei Auftakt zusammenkommen, widerspiegelt. So ist es vorwiegend ein gesprochenes Buch geworden – bis auf den Mittelteil. Keine akademischen Abhandlungen über die Entstehungsgeschichte von Auftakt wird man hier finden, sondern ein buntes Mosaik an Erzählungen und Emotionen von verschiedenen Personen zeigt schließlich das komplette Bild. Erst wenn man alles gelesen hat, sieht man auch das Ganze. Es sind Geschichten aus dem Leben, so wie es wirklich ist.

Natürlich haben wir auch Freunde eingeladen, über uns zu schreiben. Die Sicht von außen ist ja für alle Beteiligten interessant. Damit die Lesbarkeit der Gespräche erhalten bleibt, haben wir auf die durchgehende korrekte gendergerechte Bezeichnung der „-innen“ und „-en“ verzichtet. Es sind natürlich immer beide Geschlechter gemeint.

Und jetzt wünschen wir viel Spaß beim Blättern, Lesen, Staunen und durchaus auch beim Schmunzeln!

Walter Hiller



LEITBILD

Die Gesellschafterinnen und Gesellschafter sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Auftakt - Dienstleistungen für Menschen mit Behinderung GmbH haben sich auf folgendes Leitbild verpflichtet:

KLIENTINNEN UND KLIENTEN

Die Gesellschaft bezeichnet unsere Klientinnen und Klienten als Behinderte. Für uns sind es Menschen, die aufgrund ihrer Behinderung besondere Unterstützung brauchen:

- in der Verwirklichung ihrer Bedürfnisse und Entwicklungspotentiale
- in der aktiven und passiven Ausübung ihrer Menschen- und Bürgerrechte

Dazu bieten wir kontinuierliche lebenslange Betreuung und stellen die entsprechenden Ressourcen und Kompetenzen zur Verfügung. Ziel unseres Handelns ist die Förderung der Selbstbestimmung, der Selbständigkeit und der Lebensqualität unserer Klientinnen und Klienten.

PROZESSE

Wir gestalten sorgfältig, überlegt und für alle nachvollziehbar die Struktur und die Abläufe unserer Organisation.

Bei uns weiß jeder/jede, was sie/er zu tun hat.

Die Entwicklungspotentiale der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden gefordert und gefördert. Wir arbeiten nach einem mit den Klientinnen und Klienten erstellten Perspektivenplan.

ENTWICKLUNG

Wir sind bereit, zukünftige Herausforderungen anzunehmen, über die weitere Bearbeitung definitiv zu entscheiden und die Entscheidungen konsequent umzusetzen. Wir stellen uns mit eigenem Profil dem Wettbewerb. Entwicklung findet mit hoher Sensibilität im Hinblick auf Erhalt bzw. Verbesserung der bestehenden Qualität statt.

RESSOURCEN

Wir gehen verantwortungsvoll mit unseren zur Verfügung stehenden Mitteln wie z. B. Geld, Zeit, Wissen oder Motivation um. Diese Ressourcen kommen unseren Klientinnen und Klienten zu Gute.

Wir sind ständig auf der Suche nach weiteren Ressourcen unter dem Gesichtspunkt der Qualitätssicherung und der Vermeidung von unvermeidbaren Abhängigkeiten.



DIE GESCHICHTE IN ALLER KÜRZE

1999

Erste Gedanken an die Gründung einer gemeinnützigen GmbH mit dem Zweck, Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen im Wohn- und Freizeitbereich anzubieten. Klärung der Finanzierung. Gründung einer gemeinnützigen GmbH. Anmieten des Büros Barmherzigengasse als zentrale Geschäftsstelle.

2000

Kooperation in die ARGE Wohnplätze. Aufnahme der Tätigkeit, Eröffnung der Wohngemeinschaft Radetzkystraße, Beitritt zum BAGS mit dem Ziel, einen Kollektivvertrag für den Sozialbereich abzuschließen.
13 Klientinnen und Klienten

2002

Übernahme von drei Wohngemeinschaften des Verein Trias (WG - Gerlgasse, WG - Senefeldergasse, WG - Ketzergasse).
39 Klientinnen und Klienten

2003

Eröffnung der Wohngemeinschaften Darwingasse, Dietrichgasse, Erdbergstraße. Übersiedlung der zentralen Geschäftsstelle in die Dietrichgasse.
Eröffnung der Beratungsstelle für Teilbetreutes Wohnen am Ludwig Kösslerplatz.
75 Klientinnen und Klienten

2004

Konsolidierung des Betriebs. Planung der WG - Sedlitzkygasse und Wassergasse.
77 Klientinnen und Klienten

2005

Beginn der Arbeit am Qualitätsmanagementsystem (QM), Erarbeiten eines Leitbildes für die Aufakt GmbH.
77 Klientinnen und Klienten

2006

Aufstockung auf sieben Gesellschafterinnen und Gesellschafter. Beitritt zum Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen. Anerkennung als Partnerorganisation des FSW.
90 Klientinnen und Klienten

2007

Schließung der Einrichtungen Senefeldergasse und Gerlgasse. Eröffnung der WG - Wassergasse und WG - Sedlitzkygasse. Erste Ergebnisse aus dem Arbeitskreis Benchmarking - ein gemeinsames Projekt von vier Trägerorganisationen aus Wien. Planung einer Ausgliederungswohngemeinschaft für Bewohnerinnen des Pavillon 17 des Otto Wagner Spitals, ehem. Baumgartner Höhe.
Erstmalige Erhebung der MitarbeiterInnenzufriedenheit bei Aufakt.
Erreichung des Spendengütesiegels
BIN - aktiv wird als übergreifendes Bildungsangebot von der Aufakt GmbH, den Vereinen Balance und Jugend am Werk gegründet und nimmt die Tätigkeit auf.
99 Klientinnen und Klienten

2008

Übersiedlung der Beratungsstelle für Teilbetreutes Wohnen in die Geusaugasse.
Zertifizierung des QM-Systems nach ISO 9001:200 durch ZERT Sozial.

2009

Abschluss des ersten LeiterInnenlehrganges von BIN - aktiv
Eröffnung des „Schulungszentrums Ludwig Kößler Platz“.
Eröffnung der Wohngemeinschaft Karree St. Marx durch Stadträtin Mag^a. Sonja Wehsely.
Tage der offenen Türe in mehreren Einrichtungen als Rahmen für die 10 Jahre Aufakt Veranstaltungen.
Studie zur KundInnenzufriedenheit durch IQUAL.
Folgerhebung der MitarbeiterInnenzufriedenheit bei Aufakt
Erreichung der Steuerbefreiung für Spenden.
110 Klientinnen und Klienten

2010

10 Jahre Aufakt GmbH.
Fachtagung „KundInnenzufriedenheit“ und Festveranstaltung am 15.April und 16.April 2010.

INNENANSICHTEN



GEHT NICHT, GIBT'S NICHT!

Grundsätzlich bin ich Quereinsteiger in den Sozialbereich. Begonnen habe ich mit einer Lehre als Chemielaborant, dann habe ich eine Ausbildung zum Erzieher in der Bildungsanstalt für Erzieher der Diözese Innsbruck gemacht, anschließend bin ich dann nach Wien übersiedelt, um bei einem großen Träger in Wien zu arbeiten. Der hat damals Wohnhäuser mit vollbetreutem Wohnen angeboten. Dort war ich sozusagen der „Versuchsmann“ im Wohnbereich. Die Angst davor, dass Männer und Frauen alleine im Dienst unter Umständen die Arbeit nicht als Mittelpunkt der täglichen Erfüllung sehen, war vom Dienstgeber schon da, und meine katholische Privatausbildung war offensichtlich Gewähr genug, dass ich der richtige Mann sein könnte. Nach vier Jahren bin ich gegangen, kurz nachdem ich die Leitung des Hauses übernommen hatte.

VOM VEREIN ZUR GMBH

Mir sind dann bei der Arbeitssuche doppelt sinnesbehinderte Erwachsene sozusagen über den Weg gelaufen. In einem Inserat habe ich gelesen, dass es eine Stelle gibt für etwas ganz Neues. Klang zunächst mal alles dubios. Das hat mich dann doch interessiert nach dem Motto „jetzt habe ich Zeit – und wenn ich es jetzt nicht mache, dann mache ich es nie mehr“. Vorstellen habe ich mir das auch nicht können, wie denn mit doppelt Sinnesbehinderten, also hör- und sehbehinderten Erwachsenen, gearbeitet werden kann. Es war dann aber ganz faszinierend und hat auch ziemlich viel Spaß gemacht. Ich war der erste Mitarbeiter und wie ich nach 14 Jahren weggegangen bin waren es so in der Größenordnung von 230 Mitarbeiter und ungefähr gleich viel Betreuungsplätze mit Wohnen und Arbeiten plus Fahrtendienst. Irgendwann hat es dann geendet. Ich habe mir gedacht, jetzt ist es vorbei mit der Behindertenarbeit, ich mag in dem Bereich nichts mehr tun.

Ich bin dann aber gefragt worden, ob ich das Knowhow, das ich mir im Laufe der Jahre angeeignet habe, nicht irgendwie wieder einbringen mag. Mein Kriterium war, dass das in einer Nicht - Vereins - Konstruktion stattfinden muss. Von Vereinskonstruktionen hatte ich die Nase gestrichen voll. Meine Erfahrungen damit reichen mir noch für mehrere Jahre. Das Feine war: Zu der Zeit damals waren gerade vier der fünf Gründer der Auftakt GmbH aus verschiedenen Gründen ohne Job. Wir hätten alle auch andere Möglichkeiten oder Optionen gehabt. Und wie gesagt: das Feine war, wir wurden gefragt. Dadurch sind sicher einige Dinge leichter gegangen. Wir haben in der ARGE Wohnplätze gute Kontakte gehabt, und auch in der MA 12 hat man mich und uns ganz einfach gekannt, nachdem ich schon 20 Jahre in der Szene gearbeitet habe. Alle haben auch gewusst, dass bei dem Träger, für den ich früher gearbeitet hatte, einfach viel meine Handschrift trägt, inhaltlich und konzeptiv. Und das ist noch immer unsere Stärke, dass wir inhaltlich ziemlich gut positioniert sind.

Insofern war der Beginn nicht wirklich schwer. Es hat für mich eine Vorlaufzeit von zwölf Monaten gegeben. Ich war ein Jahr lang beschäftigt, um das Ganze vorzubereiten, sozusagen Geburtshilfe zu leisten. Weil es uns möglich war, als gemeinnützige GmbH etwas zu machen, hab ich mich nochmals darauf eingelassen. Wir wollten selber sagen, was Sache ist und wo wir hinwollen, wir wollten unsere eigenen Vorstellungen von zeitgemäßer Behindertenarbeit in einer GmbH realisieren. Wir wollten den Auftakt machen, denn wir haben gesagt, Behindertenarbeit ist ein schwieriger Bereich in der Sozialarbeit und deswegen braucht es auch da einen hochprofessionellen Zugang. Ich glaube, den haben wir mit unserer Mischung der Berufe bei den

Herwig Küng

Projektentwickler, geschäftsführender Gesellschafter

Gesellschafterinnen und Gesellschaftern gut abdecken können. Noch einmal ein paar Jahre später haben wir dann gesagt, wir wollen uns noch mehr Know - how hereinholen und haben dann von fünf auf sieben Gesellschafter ausgeweitet.

BREITE WISSENSBASIS

Die Arge Wohnplätze hatte ja den Auftrag 1600 Wohnplätze zu schaffen und es waren ziemlich genau 100 Wohnplätze, die noch nicht wirklich vergeben waren, wo noch niemand wusste, wer es machen wird. Das war auch so die Größenordnung, die wir uns vorgestellt hatten. 100 Wohnplätze klang gut und das wollten wir anbieten. Jetzt haben wir bald 110 Betreuungsplätze im Angebot. Wir werden zwar teilweise auch kritisiert, dass wir nicht die großen Expandierer und Beherrscher am Markt sein wollen. Wir glauben aber, dass wir mit dem, was wir derzeit machen, ein gutes Auslangen gefunden haben. Lieber klein und fein. Wir verstehen uns in erster Linie als Dienstleister, wie's ja auch im Namen steht. Dazu ist unsere Größe grad richtig. Alles andere wollen wir eigentlich nicht. Es kann schon sein, dass es noch eine Ausweitung unserer Tätigkeit da oder dort gibt, aber dann mit „Auftakt 2“ - einem neuen Träger halt - denn es darf nicht sein, dass etwas Neues das Alte in Frage stellt oder gefährden könnte.

Ich bin wahrscheinlich der, der das macht, was keiner machen will. Früher habe ich gesagt – aber das wurde mir ausgetrieben – dass ich mich eher als Trainer von dem Team verstehe, der eben schaut, dass wir zu Höchstleistungen auflaufen, was schon in vielen Fällen der Fall war und ist. Dieses Bild passt aber nicht mehr, weil wir sind ja nicht in einem sportlichen Wettkampf, sondern in einer inhaltlichen Auseinandersetzung. Also grundsätzlich



verstehe ich mich als der, der ein wenig zündelt und anheizt und ein wenig Gas gibt. Und es ist ja auch kein Zufall, dass mein Bereich die neuen Projekte und Außenkontakte sind. Wenn wir also wo vor Ort sein müssen, dann ist das meistens meine Geschichte dort präsent zu sein, zu schauen, wo welche Trends in welche Richtungen gehen. Dann wieder zurückzugehen in die GmbH, um mit den anderen gemeinsam zu überlegen, wollen wir da mitspielen, ist das interessant für uns oder lassen wir die Finger davon, weil verbrennen können wir sie uns woanders auch! Ganz formal bin ich einer von drei Geschäftsführern. Alle Gesellschafter arbeiten mit, jeder in einem eigenen Bereich. Wir haben ja auch versucht, alle Leute an diese Positionen zu setzen, in Bereiche, die sie gut können. Beispiele: Hannes kommt aus dem technischen Bereich und kümmert sich jetzt entsprechend um Facility - Management. Robert, der ein geborener Pädagoge ist, macht die pädagogische Leitung. Irene, die neben ihrem Psychologiestudium auch eine Personalentwickler - Ausbildung hat, macht eben das Personalmanagement. Gabi als Heil- und Sonderpädagogin macht die KundInnenbetreuung, Markus hat alle WIFI - Seminare für das Finanz- und Rechnungswesen absolviert und leitet das Resort und Susanne hat sich zur Qualitätsbeauftragten fortbilden lassen. Als wir von fünf auf sieben Gesellschafter aufgestockt haben: da waren das eben Robert und Markus, damit diese Bereiche auch noch gut abgedeckt sind. Damit ist die Verantwortung auch breiter gefächert. Was ich nie aushalten würde ist, dass das Wissen so konzentriert bei einem von uns ist. Dass der Ausfall von Wissen eine Gefährdung des Projektes bedeutet, würde ich nicht wollen. Es war mir auch immer wichtig, dass keiner Fulltime bei Auftakt arbeitet, dass auch Platz für Luft im Hirn bleibt, um was anderes zu tun. Ich würde mich wehren, wenn einzelne Gesellschafterinnen wegen der Größe stundenmäßig aufstocken müssten. Ich würde es lieber sehen, wenn es organisierbar ist, dass wir uns noch breiter aufstellen. Und dann behaupte ich, dass wir für jede Funktion ein Backup haben, wo immer einer

relativ nahtlos einsteigen kann und weiter tun kann. Das hat zwar einen hohen Koordinierungs- und Besprechungsbedarf. Aber das ist auf Grund der Eigentümerbreite notwendig, dass jeder weiß, was Sache ist. Denn keiner hat gerne, dass über sein Geld entschieden wird ohne dass er weiß, was entschieden wird. Und das passt für uns ganz gut.

VON VISIONEN UND 0815 - GESCHICHTEN

Natürlich gibt es auch Problemzonen in den Schnittstellen. Denn jeder glaubt, dass sein Bereich der Wichtigste ist, und subjektiv stimmt das auch zu 100 %. Es gibt schon immer wieder einen Disput, wenn z.B. der Wirtschaftler kommt und sagt, das können wir uns nicht leisten oder der Pädagoge sagt, er braucht mehr Betreuungstunden und die Personalreferentin sagt, ich habe aber niemanden. Da kommen wir schon in Diskussionen rein. Und wenn dann noch die „Qualitätlerin“ kommt und meint: in unserem Handbuch steht das doch ganz anders! Dann kann es schon einmal zu unterhaltsamen Diskussionen kommen. Aber nach neun Jahren kann ich sagen, dass wir das immer souverän ausdiskutiert haben. Es ist auch ganz wichtig, dass wir unsere Klausurtag abhalten einmal im Jahr, wo wir es auch einen Tag lang bröseln lassen können. Dass aber dann auch nichts stehen bleibt, gibt es immer einen Tag „zwei“, wo dann alles aufgearbeitet wird. Das ist uns bis jetzt immer gelungen. Wir haben schon zeitig bei der Gründung der GmbH die Rahmenbedingungen geklärt, was ist, wenn überhaupt nichts mehr geht. Aber das ist derzeit keine Diskussion. Rein theoretisch sind wir auch darauf vorbereitet.

Vranitzky hat einmal gesagt: Wer Visionen hat, braucht einen Psychiater! Den habe ich bis jetzt noch nicht gebraucht. Meine Motivation damals, nochmals in so eine Geschichte einzusteigen, war das besondere Klientel, langzeithospitalisierte Menschen, eher Schwerst- und Mehrfachbehinderte, großteils mit psychiatrischer Karriere, teilweise mit multiplen Diagnosen, Personen, wo keine Kommunikation da ist. Das war immer

etwas, was mich sehr interessiert hat und das hat dann begonnen auch die anderen zu interessieren. Mein Leitspruch ist – aber das ist wahrscheinlich das Allemannische in mir: „Geht nicht, gibts nicht!“ Das ist so meine Mentalität. Das, was zu tun ist, tun wir jetzt, weil es gemacht gehört. Das hat mir immer am meisten Spaß gemacht. Was mich nie interessiert hat, sind diese 0815 - Geschichten, die Selbstläufer sozusagen. Der Systemerhalter bei uns das bin nicht ich, da dürfen sich andere profilieren. Mich interessiert etwas Neues zu machen. Und das war auch die „Vision“: Leute begleiten zu können, zu assistieren, die sonst eigentlich keine Chance hätten, in einer offenen Wohnform zu wohnen. Ich glaube, dass uns das mit Leuten, die zu mehr als 50 -60 % PKH oder Otto Wagner Spital in ihrem Lebenslauf stehen haben, gut gelungen ist. Die Sache mit dem Karree St. Marx: das war sicher nicht von ungefähr, dass wir gefragt wurden, ob wir eine von diesen drei oder vier Wohngemeinschaften machen, und zwar nicht irgendeine, sondern die für verhaltensauffällige Leute. Für Leute also, die schon vor Ort - also im Otto Wagner Spital - einiges zu lösen aufgegeben haben, wobei dort ein relativ geschützter und gesicherter Rahmen gegeben ist, und wir das aber immer im normalen sozialen Wohnbau in Wien machen und nicht auf der grünen Wiese mit Blick in den Wald. Natürlich sind wir da neugierig, wie das ausgehen wird. Wir haben zwar schon ein paar Backups eingeplant, aber darüber wollen wir jetzt einmal nicht reden. Die Exits werden wir hoffentlich nie brauchen. Ich glaube auch, dass wir sehr gute Leute gefunden haben, mit denen wir das durchziehen können und wir - die Gesellschafter - müssen eben dafür die entsprechenden Rahmenbedingungen schaffen, damit alles funktioniert, dass die Kollegen vor Ort ungestört arbeiten können. So gesehen sind das halt meine Visionen: Menschen im Freizeit - Wohnbereich einen Betreuungsplatz zu geben, den sie sonst vielleicht nicht bekommen könnten auf Grund ihrer Behinderung. Das war immer schon meine Leidenschaft – auch bei den früheren Dienstgebern – Menschen zu betreuen, die sonst einfach keine



Chance hätten. Ich war bei den ersten, die mit HIV - positiven geistig behinderten Menschen gearbeitet haben. Wir haben auch beispielweise Leute genommen, die innerhalb von drei Monaten aus vier anderen Einrichtungen rausgeflogen sind. Und diese Klientin, an die ich jetzt denke, wohnt heute noch in der Einrichtung. Das sind dann meine Erfolgserlebnisse! Und natürlich auch, wenn in irgendwelchen Gremien jemand sagt, „dann soll das halt Auftakt machen!“ Wenn also keiner mehr weiß, wie und wo es weitergeht, dann denkt man schon immer wieder an uns.

SPANNUNGSFELD WOHNEN -ARBEITEN

Meine Vorstellung anno 1999 war ein wenig anders. Wir wollten damals halbe/halbe: also 50 % vollbetreutes Wohnen und 50% teilbetreutes Wohnen machen. Das ist nicht aufgegangen. Obwohl wir einen hohen Durchgang haben von Leuten, die bei uns zuerst vollbetreut wohnten und dann auf teilbetreute Wohnplätze, also ein ambulantes Betreuungssystem, gewechselt sind. Da konnten wir durchaus herzeigbare Ergebnisse liefern. Wir haben es aber nicht geschafft, diese beiden Bereiche etwa gleich groß zu halten. Was wir auch nie realisiert haben, obwohl wir einige Zeit mit einem solchen Konzept beschäftigt waren, ist eine eigene Werkstatt oder einfach nur eine Tagesstruktur, da war unser Konzept zu teuer. Wir haben von Anfang an gesagt, dass eine Tagesstruktur nicht unsere Priorität ist. Denn genau die Spannung zwischen Wohnen und Arbeiten, wenn man das alles aus einer Hand anbietet, führt zu Spannungen im internen Ablauf einer Organisation, da müssten wir dann immer Kompromisse mit uns selbst machen. Grundsätzlich können wir schon sagen, dass die Tagesstrukturversorgung bei uns in Wien in Ordnung ist. Derzeit haben bis auf zwei Klienten alle eine Tagesstruktur. Da interessieren mich nicht die 100, die eine Tagesstruktur haben, sondern es interessieren mich die zwei, die keine haben und warum haben sie keine und was müsste man schaffen, damit sie eine haben. Das ist dann das Spannende!

Wenn ich Statistiken präsentiert bekomme, wie viel hundert Menschen mit Behinderungen im Jahr die Werkstätte wechseln können in Wien, dann klingt das schon recht gut, aber ich behaupte, da gibt es doch einige, die können nicht wechseln, sondern sie müssen wechseln. Für die es gibt kein Angebot. Wir haben Leute gehabt, die haben in einem Jahr drei Werkstättenplätze verbraucht. Wenn man dann das so verkauft, dass das ein Ausdruck der hohen Flexibilität in der Tagesstruktur ist, dann bin ich unterschiedlich glücklich mit dieser Interpretation. Da können sich dann heftige Diskussionen entwickeln. Ich glaube, wir betreuen sicher viele, die in normalen Tagesstrukturen oder in den intensiv betreuten Tagesstrukturbereich nicht auffallen. Und das ist auch gut so! Aber es gibt ein paar wenige, die sind völlig falsch untergebracht in der derzeitigen Tagesstruktur, für die bräuchte man ganz was anderes, nämlich nicht nur im Sinne von Versorgen und irgendwo tagesmässig betreuen.

Wenn man Förderung wirklich ernst nimmt und sagt, man will mehr erreichen, dann muss das anders ausschauen! Wenn ich mir anschau, welche Leute bei uns im Wohnen betreut werden und überschaubare Probleme schaffen und die dann immer wieder in der Tagesstruktur vor der Türe sitzen, dann denke ich mir, das kann nicht nur am behinderten Menschen liegen, da muss es schon auch ein strukturelles Problem geben. Da denke ich mir, es gäbe da schon andere Konzepte, die man durchaus realisieren könnte. Da aber derzeit keiner wirklich Lust hat das zu tun, beziehungsweise die Bereitschaft so etwas zu finanzieren eine enden wollende ist, wird sich nicht so schnell was ändern.

Wir haben vor längerer Zeit ein Konzept dem Fonds Soziales Wien angeboten, da was zu machen. Das war ein Hochpreisangebot. Das hat es in der Form noch nie in Wien und vermutlich auch in Österreich noch nicht gegeben. Für uns war das der Verhandlungseinstieg. Auf der anderen Seite ist das offensichtlich als Endergebnis verstanden worden. Dann hat man versucht, uns

„auf zu machen“ und unsere Fachlichkeit hinterfragt. Uns wurde dann erklärt, warum das alles nicht geht und was wir alles nicht berücksichtigt haben und so weiter. Da haben wir unser Angebot wieder zurück gezogen. Auch da muss ich wieder sagen: wir sind Dienstleister und wenn man eine Dienstleistung so nicht haben will, dann will man sie eben nicht haben und es gibt sie nicht. Was aber bei der ganzen Geschichte nett ist, dass mir Monate später signalisiert wurde, vielleicht doch noch darauf zurückzukommen. Es scheint also das Konzept schon irgendwo gesickert zu sein und auch auf fruchtbaren Boden gefallen zu sein, aber die politischen Zwänge sind dann halt oft andere. Finanziell kann ja ganz schnell was abgedreht werden, aber inhaltlich war das Konzept - so glauben wir - hieb- und stichfest. Aber das war halt hier zu der Zeit nicht gewollt.

Wir haben uns auch einmal überlegt, eine Einrichtung zu machen, die als Kriseneinrichtung gelten könnte, wenn Betreuung im sozialen Wohnbau in Wien wirklich nicht mehr geht. Dass man das in einem geschützten Rahmen machen kann, der vielleicht in Niederösterreich oder sonst wo ist. Aber da habe ich noch nicht einmal den Satz zu Ende gesprochen, war das schon abgelehnt, weil ins Bundesland wird kein Geld investiert.

ZUKUNFTSMUSIK

Die angepeilte Größe haben wir jetzt erreicht! Es kann schon sein, dass das eine oder andere Objekt noch bei der Türe herkommt, das einfach spannend ist und eine große Herausforderung beziehungsweise eine inhaltliche Ergänzung sein könnte und wir das wollen. Wir haben aber in den letzten Jahren vor allem das Finetuning von Auftakt forciert. Das hat damit angefangen, dass wir uns unser Qualitätsmanagement-System freiwillig auferlegt haben. Das war für uns sehr viel Organisationsaufwand, aber wir glauben, dass es sinnvoll und wichtig ist, dass auch jeder weiß, was er zu tun hat und wie er es zu tun hat. Wir sind seit Dezember 2008 ISO-zertifiziert.



Da gibt es sicher noch Sachen, die wir uns genauer anschauen sollten, die verbesserungswürdig sind.

Andererseits haben wir auch versucht, uns als sehr transparente Organisation zu positionieren, mittels Prüfung unserer Finanzgebarung für das Spendengütesiegel. Das war mir ein wichtiges Anliegen. Die Steuerbefreiung für Spenden haben wir auch geschafft.

Für mich ist es wichtig, wenn es irgendwelche externe Gütesiegel gibt, die etwas über die Qualität und Inhalte unserer Arbeit aussagen, dass wir das auch haben. Ein Anliegen von mir wäre auch noch, dass wir uns mehr im ökologischen Bereich wichtig machen: das beginnt bei einer guten und gesunden Ernährung unserer Leute. Dann sollten wir darauf schauen, dass unsere Einrichtungen keine Energieschleudern sind, dass unsere Einrichtungen auch zeitgemäß modern sind, dass die Hygiene nicht zur Chemiekeule ausartet etc. Ein Projekt, mit dem wir schon länger schwanger gehen, ist ein Null-Energiehaus, das wir gerne betreiben möchten. Es geht darum die Lebens- und die Wohnqualität für unsere Leute, die wir betreuen, möglichst hoch anzusetzen und dabei auch Kosten zu minimieren. Das ist immer wieder ein Disput mit unseren Geldgebern, die leider immer wieder versucht sind, in Legislaturperioden zu denken und nicht in langfristigen Geschichten.

Wenn ich jetzt von mir ausgehe: wahrscheinlich will ich so etwa zehn Jahre noch für Auftakt arbeiten – einfach auf Grund meines Alters - und wenn die nächste Generation Auftakt übernimmt, will ich das so hinterlassen, dass Auftakt gut lebensfähig ist und eine attraktive Braut oder hübsche gesunde Tochter ist. Es muss einfach abgesichert sein für die Leute, die wir betreuen. Es hat bei uns schon einmal die Diskussion gegeben wie es auch weiter gehen könnte, aber es fehlt uns derzeit die Phantasie wie das im österreichischen Rechtssystem möglich wäre, in zehn Jahren

etwa zu sagen, wir schenken den ganzen Laden unseren Bewohnerinnen und Bewohnern, die sind dann Eigentümer der Organisation, die sie betreut! Aber das ist alles noch Zukunftsmusik.

DER SPAGAT

Dass man sich die Betreuung selber organisiert, ist jetzt schon Realität. Dass aber hundert Menschen gemeinsam eine eigene Firma haben, das kann ich mir schon sehr spannend vorstellen, das würde sicher einiges an Diskussions- und Erklärungsbedarf erfordern. Ja, das könnte ich spannend finden.

In finanzieller Hinsicht haben wir faire Partner und gute Konditionen. Es hat zwar die letzten Jahre ständig unterinflationäre Abgeltungen gegeben, aber durch die sanfte Expansion konnten wir uns das leisten. Bisher haben wir alles gut abgefangen und ausgeglichene Jahresergebnisse geliefert, was ja auch im Sinne der Gemeinnützigkeit ist.

In der Behindertenarbeit wird sich in der Zukunft schon noch einiges ändern. Es ist jetzt erst ein Gesetzesentwurf auf den Tisch gekommen mit dem ungefähren Inhalt: wenn du drei Einrichtungen als Behinderter verbraucht hast, giltst du als unbetreubar, dann kriegst du keinen vierten Versuch mehr. Und da denke ich mir, das sind harte, inakzeptable Ansätze. Wenn der Gesetzgeber das wirklich so meint, wenn der Gesetzgeber wirklich solche Formulierungen äußert, dann wird mir schon ein wenig schummrig. Gerade wir haben viele Leute, die schon drei und mehr Plätze verbraucht haben. Wenn alle diese Leute keinen x-ten Versuch gehabt hätten, dann bräuchte man Auftakt nicht oder nicht mehr.

Grundsätzlich glaube ich, dass Behindertenarbeit immer Aufgabe der öffentlichen Hand sein muss, gerade im zur Zeit acht-reichsten Land der Welt. Denn der Spagat wäre sehr schwierig: auf der einen Seite die Spendenweltmeister, die die Österreicher

angeblich sind, zu Spenden zu motivieren und auf der anderen Seite eine professionelle zeitgemäße Behinderten- oder Sozialarbeit zu leisten. Da sind wir schnell im Widerspruch. Wie sollten wir unseren BewohnerInnen erklären, dass sie einen Rechtsanspruch auf Leistung haben, dieser aber derzeit noch nicht umsetzbar ist, weil noch ein wenig Zeit vergehen muss bis die notwendige Spende auf dem Konto ist. Auf Almosen zu warten, um mir mein Leben leisten zu können, ist nicht sehr menschenwürdig.

Wir haben bis jetzt versucht, unsere Arbeit nicht zu extrem von Spenden abhängig zu machen. Wir haben aber begonnen, uns mit Öffentlichkeitsarbeit auseinander zu setzen und hoffen auf einen angenehmen Nebeneffekt, der in Form von Spenden über uns hereinbricht. Primär wollen wir Bewusstsein für unsere Existenz und unsere Arbeit schaffen. Denn es darf nicht sein, dass die Behindertenarbeit auf der Strecke bleibt, dass die Behindertenarbeit aus dem Bewusstsein verschwindet. Unsere Gesellschaft sollte es sich nicht leisten, das Problem zu privatisieren.

In diesem Sinne ist es wünschenswert, wenn es Auftakt in zehn Jahren noch immer in der gleichen Größe und Qualität gibt! Ich hoffe, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gerne bei Auftakt arbeiten und die Arbeit weiter so machen können wie sie es derzeit tun! Und in weiterer Folge hoffe ich, dass die Bewohnerinnen und Bewohner bei uns nicht Gefahr laufen, dass sie auf Grund von Geldknappheit von Auftakt nicht mehr betreut werden können und auf der Straße stehen.





AUF DER SUCHE NACH IDENTITÄTEN

Mag. Robert Winklehner

Pädagogischer Leiter, Gesellschafter

Es gibt keinen Grund dafür, warum es unvernünftig sein sollte zu denken, dass das eigentliche Wesen der Wirklichkeit darin besteht, ständig neu konstruiert zu werden. (Piaget)

DIE ANKUNFT

Mein Grundstudium ist ein Lehramtsstudium: Deutsch, Geschichte, Pädagogik. Ich habe während des Studiums auch schon viel gearbeitet, unter anderem auch als Behindertenbetreuer in einer Wohngemeinschaft und dann als sogenannter Koordinator. Nach meinem Studium habe ich viel in der Sozialarbeit getan, also mit Jugendlichen, Arbeitslosen, Haftentlassenen usw., quer durch den Sozialbereich, so auch als Leiter von Ferienheimen mit 150 Kindern im Sommer, zum Teil auch mit relativ schwierigen Jugendlichen. Während meiner Tätigkeit als Lehrer in der Bildungsanstalt für Kindergartenpädagogik habe ich immer den Wunsch gehabt, mich umzuschauen, was es sonst noch Interessantes gäbe, weil die Schulstrukturen doch sehr starr sind. Hannes und Herwig haben mich dann einmal gefragt, ob es mich nicht interessieren würde wieder in einer Behindertenorganisation zu arbeiten. Und da bin ich dann dort auch eine Zeit lang als Wohnverbandsleiter tätig gewesen. Dann stand auch zur Debatte die pädagogische Leitung zu machen. Da hatte ich auch schon den Lehrgang für Sozialmanagement abgeschlossen, den ich berufsbegleitend gemacht habe. Dann habe ich diesen Job auch übernommen und die pädagogische Leitung gemacht. Die Vorstellungen innerhalb der Geschäftsleitung waren allerdings sehr unterschiedlich, und das wollte ich auf Dauer so nicht mittragen. Und mit Herwig hatte ich ja immer persönlichen Kontakt. Da hat er mir dann gesagt, dass sie bei Auftakt noch jemand bräuchten, weil drei neue Wohngemeinschaften ins Haus gestanden sind, und mit meinem Wunsch nach Veränderung hab ich dann ja gesagt.

Ein FOSSIL

Zu meinem Arbeitsbereich muss man ein wenig ausholen, denn vor 20 Jahren bei der Gründung der ersten Wohngemeinschaft war die Pädagogik doch ein ganz wesentlicher Aspekt in der Betreuungsarbeit im Behindertenbereich. Das Motto war: weg von diesen Heimstrukturen, weg von den Krankenhausstrukturen, wir wollen wirklich im Sinne der persönlichen Weiterentwicklung der Leute arbeiten. Mit den Schlagworten Integration, Normalisierung wollte man auch wirklich einen Schritt setzen, Menschen, die oft Jahrzehnte vorher ganz isoliert irgendwo gewohnt und gelebt haben, die Möglichkeit zu geben, am gesellschaftlichen Leben Anteil zu nehmen. Damals war der Begriff pädagogische Leitung noch eine klare Vorgabe im Sinne dessen, dass man sagte, für diesen inhaltlichen Bereich braucht man jemanden, der darauf schaut, dass Pädagogik im Alltag ihren Stellenwert hat. Das hieß im Wesentlichen an der Konzepterstellung arbeiten, schauen, dass die Individualkonzepte passen, an den persönlichen Lernfortschritten arbeiten.

Inzwischen haben sich – und das ist ja der berühmte Paradigmenwechsel in der Behindertenarbeit – die inhaltlichen Aspekte im Wesentlichen gar nicht so sehr verändert, wie der formale Zugang dazu. Das heißt, das Wort Pädagogik ist zunehmend verschwunden aus dem Bereich der Behindertenarbeit. Von einer kritischen Haltung gegenüber der Schulpädagogik her kommend ist das auch nachvollziehbar. Dort geht es um Kinder oder noch nicht erwachsene Menschen und die brauchen da noch irgendwie spezielle Anleitung, meint man. In unserer Arbeit betreuen wir Erwachsene und versuchen

auch, ihnen als Erwachsene zu begegnen, egal, wie weit sie in ihrer geistigen oder Lernkompetenz sind. Das hat ja auch was Positives, nämlich die betroffenen Bewohnerinnen und Bewohner, Klientinnen und Klienten verstärkt als Kundinnen und Kunden einer Dienstleistung zu sehen, auch wenn dieser Begriff sehr problematisch ist. Wir erbringen Dienstleistungen für Menschen, die einen Anspruch haben, die einen Bedarf haben - gut. Und diese Dienstleistungen sind im Wesentlichen natürlich auch ganz alltägliche Dienstleistungen, Leistungen, die unterstützend sind oder sogar ersetzend im Sinne der Versorgung mit Essen und Wohnmöglichkeit etc. Der Aspekt des Lernens, der persönlichen Weiterentwicklung ist scheinbar nur mehr ein kleiner Teil dieses Spektrums.

Zusammengefasst heißt das, es gibt ein Spektrum an Dienstleistungen, die zu erbringen sind, und die Pädagogik ist nur eine davon. Wenn man es explizit sieht. Wenn man es implizit sieht, ist jede Leistung, die erbracht wird in unserer Arbeit natürlich auch in dem Sinne eine pädagogische, indem man versucht, innerhalb der gesamten Leistungserbringung immer den Aspekt der Entwicklungsmöglichkeiten mit zu denken. Ich kann jemandem beim Duschen helfen und ihn einfach waschen oder ich kann jemandem beim Duschen helfen und dabei versuchen, mit ihm zu üben, wie er es am besten selber tun könnte. Also insofern ist auch bei einer ganz offensichtlichen pragmatisch zu sehenden Dienstleistung ein pädagogischer Aspekt mit drin.

Gerade bei den Qualitätsstandards, die jetzt entwickelt wurden im letzten Jahr von den Mitgliedern des Dachverbandes,



war natürlich die Frage, wie weit das Wort Pädagogik in den Qualitätsstandards überhaupt noch vorkommen darf, ein Thema. Wir haben zwar heftig diskutiert, aber tatsächlich kommt es jetzt nicht mehr vor. Das heißt, es wird von Förderung geredet, es wird von Zielsetzungen geredet, vom Erreichen der Zielsetzungen, aber das Wort Pädagogik als Begriff an sich ist verschwunden.

Pädagogik scheint im Widerspruch zur Selbstbestimmung zu stehen. Wenn man allerdings Pädagogik als ganzheitlichen Begriff versteht, nämlich im Sinne dessen, dass Lernen ununterbrochen und ein Leben lang passiert, immer gemeinsam mit allen anderen, also denen, die bei uns arbeiten und denen, die betreut werden, dann ist es natürlich schade, dass dieser Begriff verschwunden ist. Und in dieser Hinsicht hat sich die Haltung szeneweit eben verändert. So gesehen bin ich - glaube ich - eines der letzten Fossile, das noch pädagogische Leitung heißt. Sonst nennen sich alle Bereichsleitung oder wie auch immer.

JA, WAS TUT ER DENN NUN WIRKLICH?

Insofern ist mein Titel zwar „pädagogische Leitung“, gemeint ist damit Dienstleistungsaufsicht. Der Arbeitsbereich erstreckt sich von der Erarbeitung von Konzepten und Vorgaben bis hin zur Kontrolle der Vorgaben, deren Umsetzung, aber auch natürlich im Sinne von Coaching in besonderen Problemsituationen. Dazu kommt – und das hat auch mit der Größe der Auftakt GmbH zu tun – und da bin ich sehr froh darüber –, dass ich alle von uns Betreuten und zumeist – wenn es nicht grad eine hohe Fluktuation gegeben hat – auch alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter persönlich kenne. Das heißt, ich weiß immer, von wem die Rede ist, wenn es zu besonderen Krisensituationen kommt oder zu besonderen Weiterentwicklungen im positiven Sinne wie zu Auszugswünschen oder Verselbständigungswünschen. Da bin ich in der Regel unmittelbar an der Umsetzung beteiligt und an der Planung. So führe ich dann z.B. Gespräche in den

Krankenhäusern nach längeren Krankenhausaufenthalten mit unseren Leiterinnen und Leitern und den zuständigen Ärzten. Um gemeinsam zu überlegen, welches Setting wir nach der Entlassung anbieten können, um Krisenfaktoren zu vermeiden. Das raubt auch sehr viel Zeit! Und es hat durchaus auch schon Kritik eingebracht von außen im Sinne des Qualitätsmanagements, wo uns der Auditor gesagt hat, er versteht eigentlich nicht ganz, warum ich in meinem Job so dicht dran bin am Geschehen. Ich habe mir das dann überlegt und habe das dann mit KollegInnen und den GesellschafterInnen besprochen. Es ist auch durchaus gewünscht und ok. Ein weiteres Drittel meiner Tätigkeit ist dann das konzeptionelle Arbeiten mit den Leiterinnen und Leitern auf der praktischen Ebene, in jeder Wohngemeinschaft zu fragen, wie schaut's da aus, was gibt's an Veränderungsbedarf auch in der Betreuungsarbeit.

Und ein Drittel sind dann die übergeordneten Dinge, wo ich mir überlege, was kann man für Vorgaben einbringen in die Wohngemeinschaften, damit die fachliche Ausrichtung auch wirklich eine ist. Es gibt ja so was wie eine Auftaktlinie: die Dienstleistungserbringung bzw. die pädagogische Arbeit ist da bestimmten Grundsätzen untergeordnet, und die sind auch formal zu fassen. So wie ein roter Faden, der auch gelebt wird. So dass man sagen kann: ok, es gibt eine Perspektivenplanung, eine längerfristige Planung von Zielsetzungen, soweit es geht mit den Betroffenen gemeinsam, und im Alltag auch wirklich eine gezielte Leistungserbringung, mit der Absicht, in Einzelbereichen auch wirklich Fortschritte für die Lebensqualität der Betreuten zu bringen. Wenn ich das alles jemandem erkläre, der unsere Arbeit nicht kennt, sehe ich in dessen Augen immer die Frage: Ja was tut er denn nun wirklich?

ERWARTUNGEN UND ENTWICKLUNGEN

Die Erwartungshaltung vor Beginn meiner Arbeit bei der Auftakt GmbH war so, dass ich nach der letzten Tätigkeit

neugierig war, wie das wieder sein wird, einen kleineren und überschaubaren Bereich zu haben. Und dazu: spannend mit Leuten zusammen zu arbeiten, die ich kenne, von denen ich auch weiß, dass sie die gleichen Ideen und Grundsätze vertreten und denen es im Wesentlichen auch um die Lebensqualität der Betreuten geht und nicht um die Organisation an sich oder um eine Vergrößerung. Ich war einfach neugierig, mit sechs anderen eine gemeinsame Idee umzusetzen. Das habe ich recht spannend gefunden. Dazu am Anfang noch der doch große Freiraum. Es war ganz einfach schön, hier nicht in einem System zu sein, wo's nur darum geht, Vorgaben zu erfüllen, sondern gestaltend einzugreifen und zu sagen, wir machen das anders. Das war auch wirklich notwendig, weil es durch die Übernahme der Wohngemeinschaften von „Trias“ einiges an Nachholbedarf gab. Und das war eine ganz schwierige Situation, sowohl von der Teamzusammensetzung als auch von der Betreuungsarbeit her. Damals haben Susanne und ich uns den Bereich noch geteilt.

Nachdem dann alles wieder gut gelaufen ist, also die neuen Wohngemeinschaften eröffnet und die alten „sanierter“ waren und es keine großen Probleme mehr gegeben hat, haben wir uns Gedanken gemacht, wie das nach der Pionierphase von Auftakt werden soll. Susanne und ich hatten gemeinsam Supervision und die Idee, wir sollten uns die weiter gesetzten Zielsetzungen der Organisation anschauen, so unter dem Motto „Visionen“. Wir haben dann auch versucht das in die Geschäftsführung einzubringen und da sind wir sehr rasch an die Grenzen des Pragmatismus gestoßen, nämlich die Interessen der anderen. Innovativ sein ja, aber Visionen, das ist uns doch ein bisschen zu weit weg, lieber was Kurzfristigeres und was Konkretes. Herwig hat damals schon vertreten, Qualitätsmanagement einzuführen, nämlich auch mit der Idee, dass auch andere Träger daran sind, das zu tun, und dass der Ruf danach auch von unseren Auftraggebern immer lauter



wird: Wir wollen künftig Partnerorganisationen, die eine Bestätigung dafür haben, dass die Organisation gut und effektiv arbeitet. Das Ergebnis ist bekannt: Qualitätsmanagement statt Visionen. Das hat dann Susanne übernommen und ich die pädagogische Leitung.

Ab diesem Zeitpunkt hat sich etwas verändert. Durch das Qualitätsmanagement sind die Dinge strukturierter geworden, auch durch den Versuch abzugrenzen, wer tut was und wie. Früher war ich als pädagogischer Leiter der Ansprechpartner für alle mit allen Problemchen von der Personal- bis zur Klientenbetreuung. Aber das war ohnehin zu viel.

Und dann ein Ringen, bis das alles geklärt war. Inzwischen ist hoffentlich auch für alle klarer, an wen wende ich mich womit. Für mich war das einerseits eine Arbeitsentlastung, andererseits aber auch ein Verlust an Überblick. Ich weiß heute ganz einfach weniger. Es werden z.B. neue MitarbeiterInnen eingestellt und ich lerne sie im Gegensatz zu früher vielleicht manchmal erst kennen, wenn ich in der Wohngemeinschaft bin. Einen wesentlichen Einfluss auf die Teamsituation habe ich damit nicht mehr. Das ist ein Verlust, denn die direkte Einflussnahme auf die Arbeit in den Wohngemeinschaften erfolgt über die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – das ist ein ganz wesentlicher Faktor. So kämpfe ich mit mir noch immer darum: „Bin ich jetzt zufrieden mit dem, wie es läuft, oder nicht?“ Einerseits sage ich ja, weil ich auch mehr Zeit habe, mich konzeptionellen Dingen zu widmen und inhaltlich zu arbeiten und andererseits aber auch wieder nicht, weil ich das Gefühl habe, es verliert sich zu stark für mich.

Bei den Klientinnen und Klienten ist das anders, weil ich ja mit Gabi, die für diesen Bereich zuständig ist, in einem Büro sitze. Wenn bei ihr Anfragen reinkommen oder potentielle KundInnen, die bei uns einziehen könnten, beginnt es mit einer informellen

Absprache. Dann bittet sie mich meist um eine Ersteinschätzung auf Grund des ersten Sehens bis hin zur Überlegung, welche Wohngemeinschaft für die Person wirklich gut passen könnte. Und so machen wir die KundInnenaufnahme parallel: sie macht die de-facto-Arbeit mit den neuen KlientInnen und ich eher die Begleitung des Einzugs über das Team. Und wenn die Leute dann eingezogen sind, dann ist es ohnehin mein Job zu schauen, ob und wie die Betreuung läuft. Und detto bei Krisen: da machen wir das auch gut gemeinsam. Da kommt es meistens von mir, dass ich sage, du wir haben da ein Problem. Dann versucht sie aktiv zu werden: Gibt es alternative Platzangebote intern, extern, was könnte man noch an Finanzierungsressourcen aufstellen etc.? Da schauen wir schon, eine optimale Form oder Lösung zu finden, auch wenn es für die Auftakt GmbH wirtschaftlich vielleicht ein Nachteil ist.

WELCHES KAPPEL HABE ICH DENN NUN AUF?

Bei meinem Einstieg war die Organisationsform für mich nicht so entscheidend, weil ich ja nicht als Gesellschafter eingestiegen bin, obwohl dies von Anfang an eine Option war. Zu Beginn war ich einfach „nur“ angestellt. Dann tauchte die Frage, ob ich Gesellschafter werden wolle, konkret auf. Ich war am Anfang ein wenig skeptisch, ob das gehen kann als pädagogischer Leiter und Ansprechpartner für die Leiterinnen und Leiter, ob man dann als Gesellschafter nicht auch den Nachteil hat, dass man gleich als Miteigentümer gesehen wird.

Überzeugt hat mich das Argument: Tun wir einmal und schauen dann wie es wird. Das ist schon auch eine Stärke von Auftakt, dass wir sagen können, wir beschließen das jetzt, weil uns das gescheit und sinnvoll erscheint, das heißt aber nicht, dass das betoniert ist für alle Zeiten, sondern es gibt immer die Möglichkeit nach einer Zeit des Beobachtens und Anschauens wieder zu verändern. Diese Flexibilität ist eine Stärke, die ich sehr schätze.

Die Idee, als Gesellschafter tätig zu sein und damit auch strategische Entscheidungen zu treffen, das fand und finde ich ja schon faszinierend und gut. Man muss halt nur immer klar haben, wie ein Coach auch einmal gesagt hat, wann wir Gesellschafter und wann wir leitende Angestellte sind. Zum Beispiel die einen mit den grünen und die anderen mit den blauen Kapperln, die blauen für die Gesellschafter und die grünen für die leitenden Angestellten. So - und dann musst aufpassen, wann du welches aufhast, um Entscheidungen treffen zu können. Das hat ein wenig gedauert, aber jetzt haben wir das ganz gut auf der Reihe. Einmal im Jahr gibt es eine Gesellschafter-Klausur, die ist speziell dem Thema Strategie- und Grundsatzentscheidungen gewidmet.

AUFBRUCH AUS DER SCHREBERGARTENSIEDLUNG

Wie ich angefangen habe in der Wohngemeinschaftsarbeit, da war diese Aufbruchsstimmung, wir machen was ganz Neues, aber gleichzeitig hatten wir das Gefühl, wie viel Zeit und Geld wir dafür brauchen ist eigentlich egal. Die erste Wohngemeinschaft, in der ich gearbeitet habe, war für fünf KlientInnen, also eine Größenordnung, die man nicht wirtschaftlich führen kann.

Heute gibt es den Fonds Soziales Wien: da ist eine Gruppe von Menschen am Werk, die auch mit einem Auftrag der Gemeinde Wien ausgestattet ist, die sagt: schaut's d'rauf, wie die Steuergelder verwendet werden. Da hieß es am Anfang: der Behindertenbereich ist wie eine Schrebergartensiedlung, überall ist was gewachsen, alles frisch und bunt, aber völlig unüberschaubar. Man weiß überhaupt nicht mehr, was wo wie gemacht wird. Das geht nicht, wenn es um öffentliche Gelder geht. Daher kommt immer stärker der Druck, rechtfertigt, was ihr tut, belegt die Leistungen, dokumentiert entsprechend, wir wollen das auch kontrollieren können etc. Zuerst ist viel darüber gesprochen worden. Aber in den letzten Jahren hat sich herausgestellt,



es ist nicht nur Gerede, es wird konkret eingefordert, die Kontrollen, die wir haben, sind wirklich gezielt, auch im Sinne der Leistungserbringung.

Es gibt nur mehr befristete Förderzusagen. Auch da werden die Ansprüche höher und wir müssen erklären, wie es weiter gehen soll und warum. Das erhöht die Geschwindigkeit. Immer mehr Forderungen werden an uns gestellt, administrativer, aber auch inhaltlicher Art. Das verändert die Arbeit auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Dokumentationsanforderungen sind sehr gestiegen. Früher haben wir halt handschriftlich Dienstbuchaufzeichnungen gemacht und haben reingeschrieben, was an diesem Tag so war. Heute ist die KlientInnendokumentation auch vom Datenschutz her viel reglementierter. Es werden für alle sowohl Tagesberichte gemacht als auch zielbezogene Aufzeichnungen und wir müssen auch darauf achten, dass diese Aufzeichnungen jederzeit extern kontrolliert werden können. Ich glaube, dass diese Anforderungen in den nächsten Jahren noch steigen werden und uns damit durchaus auch herausfordern, die Balance nicht zu verlieren zwischen Alltagsleben - da passiert ja sehr viel situativ, sehr viel über Beziehung - und der Darstellung nach außen, damit wir rechtfertigen können, dass wir mit dem uns anvertrauten Geld möglichst gute Arbeit, effiziente Arbeit leisten.

Das Berufsbild hat sich auch professionalisiert, im Positiven wie auch im Negativen. Früher war das Berufsspektrum der Leute, die in der Behindertenarbeit tätig waren sehr breit gefächert, und es waren viele Leute mit unterschiedlichster Lebenserfahrung, aber ohne Ausbildung in dem Bereich tätig. Viele dieser Menschen standen mit ihrer Person hinter den selbstgesteckten Zielen. Wenn sie dann damit an die Grenzen der Organisation stießen, dann war das erst interessant.

Heute mit den hohen Anforderungen an Ausbildung, die ja

grundsätzlich positiv ist, ist es so, dass viele Leute nach der Ausbildung kommen und dort auch gelernt haben, dass es darum geht, sich nicht voller Idealismus in die Arbeit zu stürzen, sondern einen guten Job zu machen, aber eben einen Job. Daher grenzen sie sich auch klar ab. Die Tendenz in unserer Arbeit geht immer mehr in Richtung individueller Leistungserbringung, KundInnenorientierung und Mitbestimmung. Das ist auf Grund unseres Klientels ein wenig schwierig. Die, die Sozialkompetenz oder die Sprachkompetenz hätten, die haben in der Regel kein Interesse daran, und die, die vielleicht Interesse hätten, was ich aber gar nicht beurteilen kann, haben sowohl die soziale als auch die verbale Kompetenz nicht. Daher haben wir auch keine BewohnerInnenvertretung, wie das andere Organisationen haben.

VOM FEHLENDEN MUT

Dies bedeutet in Zukunft sicher auch individualisierte Abgeltung der Leistungen auf Grund des individuellen Bedarfs. Ich hoffe nur, dass bei der Beurteilung des Bedarfs die Kompetenzen im Vordergrund stehen und nicht die Defizite. Ideen dazu gäbe es, ob das Leistungsmodul sind, deren Inhalte sich an der Kompetenz orientieren, Verantwortung für das Leben selbst zu übernehmen oder ein persönliches Budget für alle. Nachteile haben sie auch alle. Es braucht ein wenig Mut, Entscheidungen zu treffen. Ich hoffe, die Politik hat endlich diesen Mut, in die Zukunft zu schau'n. Mir fehlt das politische Konzept, die Vision, wo sollte die Behindertenarbeit in Wien zum Beispiel in zehn oder 15 Jahren stehen, also wo soll's denn hingehen?

Man stellt also zum Beispiel nicht in Frage, ob es überhaupt sinnvoll ist, in zehn Jahren noch Wohngemeinschaften zu haben, wo elf Leute zusammen wohnen. Ist das eine sozial normale Form des Wohnens? Ist es gerechtfertigt, dass nur aufgrund des Betreuungsbedarfs sich entscheidet, ob jemand in eine Wohngemeinschaft kommt oder das Recht hat, in einer

Einzelwohnung zu leben? Diese Fragen werden zumindest nicht laut gestellt. Da müsste man meiner Meinung nach hin: Wohnen und Betreuung grundsätzlich zu trennen. Jeder Mensch darf den Anspruch haben, so leben zu können, wie er es sich vorstellt: die einen eben einzeln, die anderen eben in kleinen Gruppen. Und in dieser Wohnform sollte die Betreuung angeboten werden, die die einzelne Person braucht.

Pragmatisch gesehen wird für den gesamten Bereich immer Geld da sein, denn allen Beteiligten inklusive Politikern ist klar, dass es sich hier um eine Personengruppe handelt, die man unterstützen muss, die man nicht einfach so leben lassen kann. Insofern ist also klar, da wird immer Geld zur Verfügung gestellt werden müssen. Es ist ja auch keine Personengruppe, die rasant wächst wie zum Beispiel der Alten- und Pflegebereich, wo man bereits die Sorge hat, wohin sich das entwickeln wird. Es ist hier recht überschaubar. Für die Zukunft würde ich mir wünschen, dass unsere wirtschaftliche Basis weiter so abgesichert ist, dass man wirklich anspruchsvoll arbeiten kann. Dass es also keine Einschnitte gibt, die uns zwingen Sachen zu machen, zu denen wir nicht mehr stehen können.

Außerdem wünsche ich mir, dass wir alle sieben Gesellschafter, so wie ich mir das von Anfang an erwartet habe, genug Energie haben, gemeinsam Visionen umzusetzen bzw. daran zu arbeiten. Ich schätze ja alle Personen, die es hier gibt, ich sehe auch ihre Qualitäten. Ich hoffe, dass es uns noch mehr gelingt, diese Qualitäten so einzusetzen, dass sie sich gegenseitig ergänzen und verstärken.





MARKENZEICHEN AUFTAKT

Ich habe zunächst einmal eine Ausbildung zur Sonderkindergärtnerin gemacht, hatte danach über fünf Jahre die Leitung eines heilpädagogischen Kindergartens. Nach der Absolvierung der Studienberechtigungsprüfung habe ich dann das Studium Pädagogik begonnen mit dem Schwerpunkt Sonder- und Heilpädagogik. Während des Studiums habe ich schon als Einzelbetreuerin und dann als Leiterin in Integrationskindergärten gearbeitet.

Während der Diplomarbeit gab es dann den ersten Kontakt mit einer Behindertenorganisation, für die ich zunächst als Leiterin einer Wohngemeinschaft und dann als Wohnverbundsleiterin tätig war. Dann kam das Angebot für den Rosenhügel, also die Kinder- und Jugendneuropsychiatrie von Dr. Berger, wo ich die Tagesstruktur geleitet habe. Da gab es bzw. gibt es drei Gruppen, nämlich die Behindertenpsychiatrie, wo auch unsere Klienten krisenhaft verweilen, die Kinderneurologie und die Kinderpsychiatrie.

GEMISCHTE GEFÜHLE

1999 kommt dann die Tochter Magdalena auf die Welt und in dieser Zeit gab es dann mit Herwig Kontakt wegen der „Auftakt“-Gründung und da habe ich mitgemacht. Da war ich aber noch schwanger, dann kam das Kind, dann war ich noch eineinhalb Jahre in Karenz und bin dann nicht mehr zurück an den Rosenhügel. Meine Ursprungintention, mich für das Projekt Auftakt zu engagieren, war schon einerseits die Herausforderung und das Gefühl, selber etwas machen zu können, andererseits wollte ich flexibler sein und am Rosenhügel hätte ich nach der Karenz gleich wieder voll 40 Stunden arbeiten müssen. Und das wollte ich nicht.

Bei Auftakt war klar, dass ich langsam einsteigen kann, weil am Anfang noch nicht so viele Wohngemeinschaften da waren und das Ganze erst am Wachsen war.

Spannend war vor allem mit Leuten, die man schon kennt und weiß welche Professionen sie haben und wie viel Erfahrung, etwas Neues zu machen. Da hatten wir zum ersten Mal die Chance selbst aktiv zu werden. Früher haben wir immer gesagt: „Das und jenes können wir nicht machen, weil uns immer irgendjemand irgendwas anschafft!“ Da hatten wir damals keinen Spielraum. Die erste Zeit war ich auch nicht so intensiv involviert. Ich war zwar schon bei den Gesellschaftertreffen, aber ich habe nicht aktiv im Alltag bei der ersten Wohngemeinschaft mitgearbeitet. Das war aber auch nicht notwendig. Die neue Organisationsstruktur als gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung war einerseits Anreiz zur Mitarbeit! Andererseits hat es mich geschreckt von den Haftungsgeschichten her, denn wir haben ja alle das Geld - sprich: die Gesellschafteranteile - eingezahlt und das Geld könnte ja dann vielleicht auch weg sein. Das waren Gedanken aber nur in der Situation mit dem Baby und nur mit einem Karenzeinkommen. Da war diese Mischung an Gefühlen: wer weiß, ob da jemals so viel Job dabei herauschaut, dass man dann auch ein vernünftiges Einkommen hat. Das war nur am Anfang und nur meine persönliche Konstellation. Sonst war es reizvoll vor allem auch, weil es kein Elternverein war, sondern sich da Fachleute gemeinsam an die Arbeit machen und ihre Ideen verfolgen. Am Anfang war also der feste Wille, diese Organisation aus der Taufe zu heben mit der Perspektive eines entsprechenden Arbeitsplatzes, den man selbst mitgestalten kann.

Mag^o. Gabriele Grander -Stelzer

KundInnenbetreuung, Gesellschafterin

2002 hat dann meine persönliche Arbeit begonnen: KundInnenbetreuung, Aufnahme der Klienten und deren Verwaltung. Mein Arbeitsfeld ist eine Mischung aus vielen Schnittstellen mit Kontakten zu den Wohngemeinschaften direkt, den Leitern, zur Verrechnung und zur pädagogischen Leitung.

Von der allgemeinen Klientenverwaltung ist ein Teil sozialarbeiterische Tätigkeit insofern, als geklärt wird, wenn neue Klienten kommen, ob der Fonds Soziales Wien die Finanzierung übernimmt und wenn sie befristet ist, dass man rechtzeitig wieder ansucht, dass man darauf schaut, dass die Leute ein Einkommen haben, dass das alles auf Schiene ist, sofern sie keine Sachwalter haben.

Ganz viele Interessenten melden sich zwischenzeitlich über unsere Homepage an. Das können die Betroffene selber sein oder Angehörige oder Sachwalter, aber auch Institutionen, wo sich Sozialarbeiter von verschiedenen Einrichtungen an uns wenden, wenn sie potentielle Klienten für uns haben. Und viele Anfragen kommen telefonisch.

FEHLENDE EIGENLEISTUNGEN

Die Entscheidung, ob Bewerber aufgenommen werden, liegt bei mir in Kooperation mit Robert als pädagogischem Leiter. Mit den Leitern der jeweiligen Wohngemeinschaft versuchen wir im Vorfeld abzuklären, ob ein Klient in die Wohngemeinschaft passen könnte. Finanziert wird die Betreuung vom Fonds Soziales Wien, das heißt, die Klienten müssen das Geld sozusagen mitbringen, schon einen Antrag gestellt haben oder eine Bewilligung haben, dass die Kosten übernommen



werden. Wo wir flexibel sein können ist der Bereich, der die Eigenleistungen der Klienten betrifft. Das sind Leistungen, die über den Tagsatz vom Fonds Soziales Wien nicht abgedeckt sind. Das ist Aufwand, den wir haben bei der Betreuung, beim Wohnen oder beim Essen – da gibt es ein Pauschalentgelt, das wir verlangen.

Manchmal weiß ich schon, wenn die Leute bei der Tür hereinkommen, dass sie das nicht zahlen können. Solche haben wir aber auch. Was der Fonds Soziales Wien für die zu Betreuenden zahlt, deckt eigentlich nie alles bei allen ab. Manche Klienten haben aber auch Einkommen von Pensionen, Waisenspensionen, Invaliditätspension, Pflegegeld, Familienbeihilfe, manche haben auch noch AMS-Bezüge. Und der Fonds regressiert das Pflegegeld bis auf ein Taschengeld von allen, er regressiert auch vom Einkommen bis zu 80%. Es gibt da auch einen Schlüssel, wie viel ihnen bleiben muss. Die Familienbeihilfe und die erhöhte Familienbeihilfe werden nicht regressiert und davon müssen sie Kleidung, Friseur, Kaffeehaus und auch den Eigenbeitrag an uns bestreiten. Wenn eben eines dieser Einkommen ausfällt, wie es bei einigen der Fall ist, dann können sie einfach keinen Eigenbeitrag zahlen. Dann wird das unserer Geschäftsleitung mitgeteilt und dann müssen sie nur einen reduzierten Beitrag zahlen oder werden befreit. Dieses fehlende Geld muss dann anderweitig aufgebracht werden. Derzeit können beispielsweise von 70 Klientinnen und Klienten nur 39 Personen einen Eigenbeitrag leisten, der Rest zahlt nur einen reduzierten Eigenbeitrag oder gar keinen, weil eben die Mittel nicht vorhanden sind.

Die Gründe sind interessant, warum dieser Eigenbeitrag nicht geleistet werden kann: Manche haben das Geld nicht, weil sie die Bewilligung nicht mehr bekommen, weil sie z.B. vorher gearbeitet haben und in der AMS-Schiene drinnen sind.

Oder wenn die Behinderung nach der Volljährigkeit eingetreten ist, kann man keine Familienbeihilfe mehr bekommen. Oder eben Fälle, wo ich bei der Aufnahme schon genau weiß, da bekommen wir nichts: der Klient hat zum Beispiel eine Invaliden-Pension, war lange obdachlos, hat dann AMS-Dauerleistung bekommen, ist dann über ein Krankenhaus zu uns gekommen und dann ist klar: wenn dieser Mensch bei uns einzieht, muss man einmal schauen, dass er zuerst einen Privatkonkurs bekommen kann, weil er die vielen Jahre vorher große Schulden angehäuft hat, wie beispielsweise Mietrückstände und Handyrechnungen. Und ab dem Zeitpunkt, wo er in der Wohngemeinschaft gemeldet ist, sind alle Gläubiger wieder vor der Tür gestanden und der Exekutor ist aufmarschiert. Von solchen Personen können wir auch nichts verlangen. Das ist aber der einzige Schutz, dass diese Person in einer Wohngemeinschaft gut versorgt wird.

SPIEL ÜBER JAHRE

Wenn ein spezieller Platz in einer Wohngemeinschaft nachbesetzt werden muss, dann nütze ich meine Kontakte zu Kinderheimen, zur MA 11 oder ähnliche Kontakte, um den Platz entsprechend nachbesetzen zu können. Oder ich frage bei Sozialarbeitern nach! Also offensiv Werbung betrieben haben wir noch nie und haben wir auch noch nie gebraucht. Was schwer nach zu besetzen ist, sind die Trainingswohnungen, wo es eine lange Warteliste an psychiatrisch Erkrankten gibt, die aber dann auch dort wieder sehr schwer zu betreuen sind. Im Allgemeinen gibt es mehr Interessenten als Plätze.

Generell ist es schwer, Einzelplätze in Wohngemeinschaften nach zu besetzen. Einfacher ist eine Wohngemeinschaft neu zu besetzen, als einen Platz in einer bestehenden Wohngemeinschaft nach zu besetzen. Nachbesetzen ist immer schwierig! Ich versuche dann das Thema ja immer von den

wartenden Klientinnen und Klienten aus zu sehen. Da macht man es doch meist richtig, weil viele froh sind, dass sie einen Platz haben und ich im Vorfeld ohnehin schon immer herum laviere, wer kommt wohin und ich die entsprechenden Leute kontaktiere, wenn ich weiß, dass in der oder der Wohngemeinschaft was frei wird.

Frei wird was, so wie letztes Jahr, wenn ein Schwung vom vollbetreuten Wohnen ins teilbetreute Wohnen wechselt. Die Bewohnerinnen und Bewohner haben sich eben verselbständigt! Ganz selten kündigen wir wen, wenn es nicht mehr geht. Das ist aber eher die Ausnahme. Wenn wir das tun, dann wegen massiver Aggressionen oder wenn sich die Leute der Betreuung entziehen, ganz einfach weg sind und untertauchen und dann vielleicht irgendwann einmal ausrichten lassen, dass sie ohnehin nicht mehr wollen. Da warten wir natürlich zu, weil bei manchen ist das ein Spiel über Jahre. Die tauchen dann aber sowieso wieder auf. Manche kündigt man dann eben, denn wenn wir sie nicht mehr sehen, können wir sie auch nicht mehr betreuen.

Die Fluktuation ist naturgemäß höher bei Menschen mit leichter intellektuellen Behinderung, aber Verhaltensschwierigkeiten oder psychiatrischen Diagnosen, auch im teilbetreuten Bereich, wo viele Leute psychiatrische Erkrankungen haben. Da gibt's viele Gründe. Entweder verstehen sie sich mit den Betreuern nicht mehr oder wollen sie nicht mehr sehen. Oder sie sind gerade in einer paranoiden Phase, wo es heißt: „Die Betreuer verfolgen mich, da geh ich nicht mehr hin“. Oder sie brechen ab, weil die Krankheitseinsicht wieder einmal weg ist und dann sagen: „Ich brauche niemanden!“

Die Fluktuation bei Schwer- und mehrfach Behinderten ist da naturgemäß viel geringer, weil sie alleine nicht sagen oder entscheiden können, dass sie nicht mehr wollen. Und dann



betreuen wir viele Menschen, die will niemand anderer mehr. Wir haben erst zweimal einen Wechsel gehabt in der Betreuung, weil da die Betreuung wirklich nicht mehr gepasst hat. Das waren zwei Menschen mit autistischen Wahrnehmungsstörungen. Dem einen war es im Bezirk ganz einfach zu laut. Jedes Mal, wenn die Straßenbahn vorbei gefahren ist, hat er sich geschlagen. In den Fahrtendienst wollte er auch nicht mehr steigen. Und der ist jetzt z.B. in Mariensee und dort geht es ihm gut. Da muss er nicht mehr in den Fahrtendienst steigen, da muss er nicht mehr durch die Stadt, ruhig ist es dort, da ist für ihn alles in Ordnung. Und bei der zweiten Autistin war das ein ähnlich gelagerter Fall. Es kann auch sein, dass die Eltern unzufrieden sind. Das ist uns aber erst einmal passiert. Sonst haben wir von Eltern oder Sachwaltern keine negativen Kommentare gehört. Wenn der Klient einmal eingezogen ist, habe ich dann kaum noch Kontakt zu Eltern oder Sachwaltern, außer im Krisenfall.

WACHSENDE ZETTELWIRTSCHAFT

So wie wir jetzt da stehen, bin ich sehr zufrieden, auch dass eine Größe erreicht wurde, wo man vernünftig wirtschaften und arbeiten kann. Was mich in den letzten Jahren allerdings zu stören beginnt - und ich weiß nicht in welche Richtung das führt -, dass formale Einschränkungen und Verwaltungsvorgaben so viel mehr werden, dass mich das richtiggehend ärgert. Es wird den Wohngemeinschaften ähnlich gehen. Damit ist gemeint, dass man immer mehr und viel genauer dokumentieren muss, um auf Knopfdruck alle Daten abrufen zu können. Das bedeutet administrativen Mehraufwand, also Mehraufwand intern, aber auch nach außen. Auch der Papierkrieg mit dem Fonds Soziales Wien wird täglich mehr und da denke ich mir wirklich manchmal an manchen Tagen, jetzt bin ich schon die Obersekretärin und nur mehr beschäftigt mit einer Unmenge Zetteln, denn Bewilligungen werden prinzipiell nur mehr befristet ausgestellt. Und da müssen wir bei all

unseren Klienten im Auge haben: darf man den oder die heute noch betreuen oder ist die Bewilligung schon abgelaufen oder wann läuft sie ab, damit man ja nicht vergisst, wieder rechtzeitig anzusuchen.

Und dadurch, dass auch das immer eine straffere Struktur bekommt, sind einzeln ausverhandelte Lösungen, wie das früher durchaus möglich und auch sinnvoll war, viel schwerer und aufwändiger möglich. Ein Beispiel von früher: wir haben für einen Klienten sinnvollerweise eine Tagesstruktur bei uns ausgehandelt, obwohl wir normalerweise keine Tagesstruktur anbieten, dass er also bei den Hausarbeitern mitarbeiten darf unter dem Titel Beschäftigungstherapie und wir das auch bezahlt bekommen, obwohl wir keine Werkstatt haben. Das war vor einigen Jahren möglich. Wenn wir das jetzt alle paar Jahre verlängern wollen, können neue Mitarbeiter, die im Fonds Soziales Wien schon in diesen engen Strukturen arbeiten, das überhaupt nicht verstehen, dass es sowas gibt.

Wenn ich mir meine Arbeitszeit ansehe, dann geht es schon fast zu 90% um die Verwaltung von irgendwelchen Zetteln und irgendwelchen Daten. Jetzt werden zum Beispiel zentrale Vormerklisten eingeführt vom Fonds Soziales Wien, was ich ja prinzipiell sehr gescheit finde und an ihrer Stelle würde ich das auch tun. Wenn jemand bei mir anruft und einen Platz sucht, muss ich das bei ihnen an einer zentralen Stelle eingeben, mit allen positiven und negativen Effekten. Denn auf der einen Seite soll ich das, was bei mir reinkommt, ihnen sofort mitteilen. Da habe ich online einen Zugang. Sie können aber auch auf der anderen Seite sofort nachschauen und zum Beispiel sagen: Ihr habt ja da einen Platz frei, wieso steht der dann noch auf der Vormerkliste? Wieso habt ihr den nicht sofort genommen?

Es ist eben komplizierter. Ein Platz muss passen, weil's nicht egal ist, wer wo wohnt und wer wo betreut wird. Auch wenn

ich viele Vormerkungen habe, die aber gerade für diese Wohngemeinschaft nicht passen, dann will ich den Platz frei halten, selbst wenn das verrechnungstechnisch für uns nicht gut ist. Aber ich weiß z.B., dass in einem Monat einer kommt, der super in die Wohngemeinschaft passt. Und da muss ich irgendwie durch: was ist für uns noch wirtschaftlich vertretbar und womit sprengt ich eine Wohngemeinschaft, wenn ich sage, den oder den müsst ihr nehmen. Die Entscheidung wie in einer Wohngemeinschaft nachbesetzt wird, liegt bei mir und der pädagogischen Leitung.

Auch wenn klug durchdacht nachbesetzt wird, Probleme gibt es immer wieder. Aus den Wohngemeinschafts-Teams gibt es immer wieder die Forderung, dass sie entscheiden wollen, wer zu ihnen kommt. Das kann aber so nicht passieren. Das erweckt oft Unzufriedenheit. Das stößt durchaus auch auf mein Verständnis, denn schließlich hab ich mich früher auch mal in dieser Position befunden. Und generelles Verständnis erwächst in der Kenntnis der verschiedenen Teamkulturen. Wenn der Klient, der sich aus der WG verabschiedet, ein ruhiger netter Mensch war und die Nachbesetzung nun ein Mensch ist, der mehr fordert, dann ist das schon verständlich, dass das Team fürs erste nicht zufrieden ist. Ich wünsche mir weiterhin die Risikobereitschaft und den Elan der Teams mit etwas schwierigeren Menschen zu arbeiten. Das ist das Markenzeichen von Auftakt und wir bekommen vom Fonds Soziales Wien immer wieder Leute geschickt, die schwierig sind, weil wir den Ruf haben, mit diesen Menschen gut umgehen zu können. Und das können wir auch. Wir haben wirklich einzelne Klienten, die haben eine Wiengeschichte, die kennt wirklich jede Organisation in Wien und nach einiger Zeit geht es ihnen dann bei uns gut und sie sind auch betreu- bar. Man muss bei vielen nur wollen und können. Aber sicher stoßen wir bei einigen in unseren Strukturen in der Stadt auch an unsere Grenzen des Machbaren.



DER DRITTE APFEL

Der Zugang zur Arbeit hat sich im Lauf der Jahre verändert: von uns - der Organisation her - und auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Wir haben das Qualitätsmanagement und die ISO-Zertifizierung gemacht und damit eine gerade Linie reingebracht in unsere Arbeit: was habe ich zu tun, was schreibe ich wann wo rein und dann ist es erledigt. Und dann kommt: alles, was außerhalb liegt, dafür bin ich vielleicht gar nicht mehr zuständig!? Und je formaler wir das vorgeben, umso enger wird es auch für die Mitarbeiter und wenn das dann gerade zusammenfällt mit Jungen, die gerade von der Schule kommen und dort auch viele formale Vorgaben gelernt haben, dann kann schnell das Gefühl aufkommen, man kann einzelne Klientinnen und Klienten nicht mehr betreuen, weil der Klient passt dann auf einmal nicht mehr rein, es wird alles zu unflexibel und man vergisst damit den Mensch im Mittelpunkt! Das ist natürlich nicht immer so. Ich formuliere das jetzt überspitzt: wir sollten wachsam bleiben und uns von vorgegebenen Abläufen und Formulierungen nicht zuviel einschränken lassen. Denn alle Qualitätsprozesse, die ja aus der Industrie ursprünglich kommen, haben Auswirkungen auf die Organisation und den Menschen. Es muss wieder persönlicher werden. Wir müssen auch an unser gutes Image denken, das wir haben: dass wir klein sind, flexibel sind und auch Leute nehmen, bei denen andere schon die Finger davon lassen!

Im Moment habe ich auch das Gefühl, dass das Geld weniger wird. Da muss man viel effektiver und effizienter werden. Qualitativ nach außen und dokumentierbar nach außen wird es nicht schlechter werden. Im persönlich menschlichen Bereich wird es schlechter werden. Der Wettbewerb wird stärker werden. Der Umgang mit den Geldgebern wird härter, wenn ich an das Beispiel mit den Vormerklisten denke. Wenn da einer draufsteht, müssen wir ihn betreuen, ob er in unsere

Wohngemeinschaft passt oder nicht. Die Betreuung wird also abgehandelt werden. Und das in einer Qualität, wo man festmachen kann, wie viele Betreuer sind im Dienst, wie viele Stunden arbeiten sie, wie oft haben sie Medikamente gegeben. Das wird man auch immer mehr argumentieren müssen, damit man noch Geld bekommt. Aber ob dann der Klient sich noch einen dritten Apfel nehmen darf, wenn es nicht in der Liste steht!? Es läuft also alles in Richtung Administration der Behinderten. Oder man schert komplett aus und denkt über ganz alternative Betreuungsformen nach.

Wenn die Finanzkrise länger anhält, dann kann das durchaus einmal so werden, wie das in einigen Bundesländern schon ist, dass sich die öffentliche Hand immer mehr aus der Verantwortung stiehlt. Wenn jemand eine Betreuung braucht, dann müssen sich die Anverwandten eben darum kümmern. Oder eben dafür bezahlen. Wenn man mehr Geld zahlt, wird man besser betreut und wenn man weniger Geld hat, wird man weniger gut betreut. Das wäre aber das absolut schlimmste Szenario. Würde ich mir was wünschen dürfen: dass Wien so bleibt wie es ist, weil Wien einen hohen Sozial-Standard hat und weil viel möglich ist.

Für meinen Arbeitsplatz bei Auftakt wünschte ich mir, dass er so bleibt, weil mir der direkte Kontakt mit den Leuten Spaß macht, ob das nun im Vorfeld ist, bei einer Aufnahme oder im Krisenfall. Das brauche ich ganz einfach – den Kontakt zu den Menschen und sei es auch nur aus der Ferne, wenn ich dann einige Zeit nach dem Einzug höre, dass es wem gut geht, dass „er sich entwickelt“.





LIEBER ROTIEREN ALS VERLIEREN!

Ursprünglich war ich Kindergärtnerin, ich habe 14 Jahre in einem Kindergarten gearbeitet, den ich auch insgesamt zehn Jahre geleitet habe. Im Laufe dieser Tätigkeit, die mir sehr viel Spaß gemacht hat, habe ich dann aber doch erkannt, dass es nicht das ist, was ich bis zu meiner Pensionierung machen will bzw. mit demselben Engagement machen kann. Ich habe ganz einfach gemerkt, dass der Idealismus immer mehr und mehr nachlässt. Und dann habe ich Psychologie studiert, ursprünglich um Kinderpsychologin zu werden. Habe dann aber im Laufe des Studiums gesehen, dass mich eigentlich auch noch andere Dinge interessieren und habe dann in Richtung Wirtschaftspsychologie umgesattelt. Zu diesem Zeitpunkt brauchte ich Zahlen und Fakten, einfach etwas Handfestes. Am Ende des Studiums habe ich zusätzlich eine Ausbildung in Personal- und Organisationsentwicklung begonnen und wollte überhaupt ganz weit weg aus dem sozialen Bereich ins Personalwesen.

VON DER PIKE AUF

Nach dem Studium habe ich dann etliche Bewerbungen losgeschickt unter anderem auch an eine Behindertenorganisation – die soziale Ausrichtung konnte ich doch nicht ganz verleugnen. Ich habe als Betreuerin in einer Wohngemeinschaft begonnen. Meine Karriereplanung war in dieser Organisation ganz klar. Das Ziel war es damals, einen Wohnverbund aufzubauen und auch zu leiten. Dann habe ich mich auf meine erste Wohngemeinschaft gestürzt. Damals habe ich z. B. gelernt, was eine Schlüterschiene ist. Ich habe mich mit den Handwerkern gestritten, habe die Klienten ausgesucht, habe das Personal ausgesucht, die Möbel, das Geschirr ausgewählt, ich habe die Elektriker eingesperrt, damit sie

endlich alle Lampen montieren, mit den Kolleginnen geputzt und Möbel zusammengestellt etc. Und somit habe ich dort meinen Start gehabt. Parallel dazu habe ich aber auch in der Zentrale mit einer Kollegin die sozialarbeiterischen Tätigkeiten übernommen. Ein Tag in der Woche war Büroarbeit angesagt: Klientenaufnahmegespräche, Anträge stellen für Kostenübernahmen, Familienbeihilfen, Sozialpässe, Urlaubsaktionen bei den Krankenkassen und Klienten usw. Man kann sagen: ich habe von der Pike auf alles gelernt.

Vier Jahre später bin ich in Mutterschutz und Karenz gegangen. Während der Karenzzeit kam dann das Angebot von Herwig, bei Auftakt mitzumachen. Die beruflichen Angebote nach der Karenz waren sonst nicht wirklich verlockend und daher war die Versuchung groß, hier einzusteigen. Es war die Chance, kontinuierlich neben den Kindern etwas mitgestalten und mit aufbauen zu können. Nicht nur Windeln wechseln, sondern ich kann mich auch geistig betätigen und mitarbeiten. Die Gegebenheiten waren ja ideal und wirklich toll. Wir haben hier im Büro eine Kinderspielecke eingerichtet, wenn Gabi und ich gemeinsam zu einer Besprechung gekommen sind. Für mich war der Zeitpunkt ein sehr guter. Gut abgesichert konnte ich mich zurücklehnen während Hannes und Herwig hier „wurtscheln“, die im Grunde ja auch die ganzen finanziellen Risiken getragen haben. Dann bin ich halt langsam eingestiegen, zunächst auf Honorarbasis und jetzt sind es eben 30 Stunden. Das heißt, je älter und selbständiger die Kinder wurden, desto mehr habe ich mich hier eingebracht. Das war auch so mein Plan.

Mag^a. Irene Hahnenkamp

Personalmanagement, geschäftsführende Gesellschafterin

Die Organisationsstruktur hat natürlich auch gereizt. Nach eigenen Vorstellungen selber etwas machen können, sich einbringen können, das, was man sich vorstellt, verwirklichen zu können. Wobei ich dazusagen muss, dass Vieles lange dauert. Die Einstellungsmappe, die wir seit wenig mehr als einem Jahr standardisiert an neue Mitarbeiterinnen ausgeben, habe ich schon in meinem ersten Entwurf geplant. Trotzdem hat es fast acht Jahre gedauert, bis wir diese Mappe vollständig an alle neuen Mitarbeiterinnen ausgeben können. Am Anfang hat man für solche Dinge eben leider keine Zeit. Da schaut man nur, dass alles läuft. Begonnen habe ich ja mit der Klientenaufnahme und der Personalaufnahme, dann hat die Klientenaufnahme Gabi übernommen. Von da an habe ich mich dann ausschließlich aufs Personalmanagement spezialisiert.

„JA, ICH WILL“

Ich habe unlängst wieder einmal versucht, meine Stellenbeschreibung zu fixieren, aber es ist total schwierig festzumachen, was alles in meinen Bereich fällt. Es beginnt bei der Personalsuche. Ich sichte die Bewerbungsschreiben, dann schicke ich mögliche Bewerber zu den Leiterinnen und Leitern, wo freie Stellen zu besetzen sind. Die geben mir dann das Feedback: es passt oder es passt nicht. Das allererste Sondierungsgespräch mache ich hier, vor allem auch deshalb, um die Kollegen in den Einrichtungen zu entlasten. Und wenn wir für mehrere Teams suchen, kann ich hier am besten einschätzen, zu welchem Team passt der Bewerber voraussichtlich am besten. Wenn zum Beispiel jemand sagt, er will nicht pflegen, dann ist es völlig sinnlos ihn in eine Wohngemeinschaft zu schicken, wo er das vorrangig tun



muss. Es wundert mich allerdings immer wieder, dass Menschen diesen Berufszweig bewusst wählen und trotzdem Pflegetätigkeiten - also auch schon das Wechseln der Schutzhosen - ablehnen. Etwas, was zu unserem Beruf einfach dazu gehört.

Ich mache also die Erstauswahl und dann schicke ich sie in die Einrichtung und die Leiter führen noch einmal ein Gespräch mit den Bewerbern. Wenn sich alle Beteiligten einig sind, dann kann es losgehen! Die Bewerbungsgespräche sind teilweise sehr interessant, teilweise auch sehr lustig, manchmal auch berührend, welche Lebensgeschichten man da so erfährt. Dann folgt der Einstellungsprozess, also Dienstvertrag, Übergabe der Einstellungsmappe mit allen Formularen und Dokumenten und mit einer kurzen Einführung. Was wir standardisiert haben, ist das Feedbackgespräch kurz vor Ende des Probemonats, wo LeiterIn und neue MitarbeiterIn zu einigen wenigen Fragen Stellung beziehen – und dann sollte es von beiden Seiten ein klares „ja, ich will“ zur Zusammenarbeit geben, damit man nicht einen Tag nach dem Ende der Probezeit draufkommt, dass man sich eigentlich doch was anderes vorgestellt hat! Nach drei Monaten gibt es eine verkürzte Form des Jahresgesprächs, wo es darum geht: wie geht es mir mit dem Team, wie geht es mit den Vorgesetzten, mit den Klienten, welche Ziele gibt es und wie stelle ich mir meine Zukunft bei Auftakt vor?

Dann folgen die Einführungsseminare, die ich mindestens zwei Mal im Jahr organisiere und die hier im Haus stattfinden. Parallel dazu gibt es mindestens sechs Termine für Erste-Hilfe-Kurse im Jahr, mindestens zwei Termine für Brandschutzübungen. Da greift mir Lydia aber bei der Organisation schon kräftig unter die Arme. Ich habe an den Stellenbeschreibungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für die Leiterinnen und Leiter mitgearbeitet. Dann habe ich noch das Controlling der Dienstpläne, da schaue ich, ob die Stunden

entsprechend verteilt sind, ob sie korrekt eingetragen sind, wie die Durchrechnungszeiträume ausschauen, ob Springerinnen und Springer gebraucht werden, ob das Arbeitszeitgesetz eingehalten wird usw.

WEITERBILDUNG UND FEEDBACKS

Die Mitarbeitergespräche sind ein wichtiges Instrument der Personalentwicklung und es ist mir daher ein großes Anliegen, dass Ziele mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern vereinbart werden und dass die Ziele und deren Evaluierung und somit auch die tolle Leistung der Mitarbeiter in der Zentrale aufliegen. Bei den Mitarbeitergesprächen wird auch erhoben, welche Weiterbildungen gemacht wurden und welche geplant sind. Ich finde es ganz wichtig, wenn Weiterbildungen geplant werden, dass diese dann auch eng verknüpft sind mit dem, was die Kolleginnen in den Einrichtungen brauchen und tun. Da haben wir also das Jahresgespräch mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, was hat sie oder er mit der Bezugsklientin/-klienten vor, was braucht es dazu an Ressourcen und vielleicht auch an notwendiger Weiterbildung. Dass man das also ganz eng an die Bedürfnisse der betreuten Personen koppelt, welche Weiterbildung gemacht wird. Wobei ich schon glaube, dass Weiterbildung natürlich auch was für die Seele sein soll. Denn es ist wichtig auch einmal rauszukommen und was anderes zu hören, sich mit Kolleginnen anderer Organisationen oder auch nur anderer Auftakt-Wohngemeinschaften auszutauschen. Das heißt, ich bekomme auch die ganzen Weiterbildungsanträge zur Bearbeitung herein.

Weiterbildung ist bei uns verpflichtend. Jeder hat ab dem zweiten Dienstjahr, ein Weiterbildungsbudget, mit dem sich schon einiges anfangen lässt. Manchmal wünschen sich Mitarbeiterinnen oder auch ein ganzes Team Seminare zu bestimmten Themen, die sie gerade besonders betreffen,

dann liegt auch die Organisation dieser internen Weiterbildung in meinem Bereich.

Die Leiterinnen und Leiter erhalten ein 360°-Grad-Feedback. Sie haben ja eine besonders schwierige Stellung innerhalb der Organisation. Sie müssen allen Ansprüchen von uns sieben gerecht werden, den Ansprüchen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und sie haben die Kundinnen und Kunden sowie die Sachwalter und deren Ansprüche und Anforderungen zu handhaben. So habe ich das 360-Grad-Feedback entwickelt, wo sie von den Mitarbeitern und von uns ein Feedback zu den Fragen „Wie nehmen mich die Mitarbeiter wahr?“, „Wie nehmen mich meine direkten Vorgesetzten wahr?“ bekommen, es gibt Fragen zur Mitarbeiterführung, zur Kommunikation, zum Informations- und Entscheidungsmanagement und zur allgemeinen Zusammenarbeit. Die Kundinnenzufriedenheit wird extra erhoben und die Ergebnisse sind ebenfalls Teil des Mitarbeitergesprächs. Wobei aber auch wir Fachbereichsleiter von jeder Leiterin und jedem Leiter ein Feedback bekommen, wie es ihnen mit jedem einzelnen von uns geht und wie sie beispielsweise die Zusammenarbeit bewerten.

Ich gebe einmal im Monat ein Sammel-Email an die Lohnverrechnung hinaus, was es alles an variablen Bestandteilen sonst noch geben sollte, wenn sich zum Beispiel die Stundenverpflichtungen ändern, ich sammle Einzelabrechnungen ein etc. Leider gehört auch sehr viel Bürokratie und Administration dazu.

BETRIEBSKLIMA UND KOMMUNIKATION

Auch die Beendigungen von Dienstverhältnissen gehört zu meinen Aufgaben. Wobei das immer in Absprache mit den Leiterinnen und Leitern passiert. Wir haben da auch eine ganz klare Vorgangsweise – ein Konfliktmanagement, das mit



diversen Arbeitsgruppen im Rahmen der Betriebsklimauntersuchung entwickelt wurde.

Wir hatten ja vor zwei Jahren die erste Betriebsklimauntersuchung, bei der wir zwar sehr gut abgeschnitten haben. Trotzdem gab es einige Verbesserungsvorschläge, die wir dann in Arbeitsgruppen bearbeitet haben: Der Betriebsausflug wird zum Beispiel jetzt von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern organisiert, dafür machen wir – die Geschäftsleitung – ein Fest, unser Neujahrsfest. Es gab den Wunsch nach mehr Information, so werden seit dem die Protokolle der Leitersitzungen für alle Mitarbeiterinnen lesbar auf den Teamordner gestellt. Der Wunsch nach mehr EDV-Einschulung hat ein monatliches Jour Fixe zur Folge, wir haben ein Mitarbeiterforum installiert usw.

Ich organisiere auch das jährliche Auftakt-Plenum. Dabei treffen sich immer gegen Ende des Jahres alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – freiwillig, aber wer kommt, kommt in der Dienstzeit – und die Geschäftsleitung einen Vormittag lang. Die Mitarbeiter erhalten Wochen vorher schon Kärtchen auf denen sie anonym Wünsche, Kritik, Anregungen etc. schriftlich eingeben können. Diese Kärtchen werden zuerst behandelt und beantwortet. Dann wird Rückschau auf das vergangene Arbeitsjahr gehalten und Pläne, Projekte etc. für das nächste Arbeitsjahr vorgestellt. Diesmal wird unter anderem bereits die zweite Betriebsklimauntersuchung und die Ergebnisse vorgestellt.

Wir hatten in den letzten Jahren eine sehr geringe Fluktuation, jetzt im letzten Jahr ist es eher viel geworden, was ich aber darauf zurückführe, dass wir sehr rasch hintereinander drei Wohngemeinschaften eröffnet haben. Die waren dann auch alle fünf bis sechs Jahre stabil. Und dieser Zeitraum ist für mich eine magische Grenze, ab da beginnt es kritisch zu werden. Die Aufgaben sind seit fünf Jahren immer die gleichen, die Kolleginnen auch – es wird eintönig und uninteressant. Und wenn der erste geht, dann ziehen andere nach und das

ganze Team zerfällt. Das haben wir jetzt bei einigen Wohngemeinschaften erlebt. Dem versuchen wir jetzt ein wenig gegenzusteuern, indem wir ab heuer die verpflichtende Rotation eingeführt haben, d.h. nach drei Dienstjahren soll sich jeder Mitarbeiter eine andere Wohngemeinschaft zumindest für einen Monat anschauen. Und nach fünf Jahren findet dann ein Wechsel in eine andere Wohngemeinschaft statt. Bisher war so ein Wechsel von einer in die andere Wohngemeinschaft leider negativ behaftet, weil dann wird man quasi „strafversetzt“ oder es gab Probleme mit den Kolleginnen oder der Leitung. Ich finde es besser, die MitarbeiterInnen rotieren innerhalb der Organisation, als wenn sie wo anders hin gehen.

Im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsvorsorge habe ich einen Rücken-Fit-Kurs und Pilates-Kurse organisiert. Nach der letzten Abstimmung ist es dann ein Selbstverteidigungskurs geworden. Mal sehen, was sich die Mitarbeiterinnen bei der nächsten Ausschreibung wünschen. Und zu all dem pflanze und pflege ich dann auch noch die Blumen auf der Terrasse, ich fülle den Tiefkühlschrank für den Mittagstisch der Geschäftsleitung.

Ich würde mich auf so ein Experiment wie Auftakt sofort wieder einlassen. Es gibt natürlich schon auch ab und zu Phasen, wo ich am Rande eines Burnouts spazieren gehe, aber ich erfange mich dann wieder und im Großen und Ganzen geht es mir gut und es macht noch immer Spaß.

Die Wohngemeinschaften werden unser Hauptgeschäft bleiben. Ich kann mir aber auch vorstellen, dass die wirtschaftliche Situation an sich diverse kreative Felder noch offen lässt, dass man sich vielleicht in Richtung Altenbetreuung, eher persönlichere Dienstleistungen, wie wir es auch in unserem Namen haben, mehr profilieren und in diese Richtung

begeben werden müssen. Das Arbeitsfeld wird ein bisschen breiter, schon auch auf Grund unserer Dynamik. Denn Herwig ist keiner, der „erhält“, er braucht immer was Neues. Wir haben aber auch immer gesagt, wir bleiben klein und überschaubar. Noch kenne ich alle Mitarbeiterinnen. Auch wenn ich sie zufällig auf der Straße treffe, weiß ich wie sie heißen und in welcher Einrichtung sie arbeiten. Im Großen und Ganzen wünsche ich mir: Die Mitarbeiterzufriedenheit soll groß sein, denn dann ist auch die Motivation zu kommen, gerne zu arbeiten groß und der Wille die Arbeit gut zu machen. Eine gute Arbeit leistet eben nur jemand, der zufrieden ist. Die Motivation kommt ja von innen, ich kann nur die Bedingungen schaffen.







WISSEN, WO'S LANG GEHT

Anfang der 80er kam ich nach Wien, um Medizin zu studieren. Während des Studiums hat mich dann irgendetwas gefehlt, denn mich hat der therapeutische Bereich und Psychologie auch immer interessiert. So habe ich neben dem Studium eine Sozialtherapieausbildung gemacht und abgeschlossen und habe begonnen zu arbeiten - in einer Wohngemeinschaft - wo ich auch Hannes und Herwig kennengelernt habe. Ich bin dann eigentlich immer mehr in Richtung Behindertenarbeit gewandert, habe dann innerhalb dieser Organisation gewechselt, war dann Wohnverbandsleiterin mit insgesamt vier Wohngemeinschaften. Später kam das Angebot bei Auftakt mitzutun, wobei der Name damals ja noch gar nicht klar war. Und das fand ich einfach toll. Erstens macht es Spaß, etwas aufzubauen, und zweitens konnte ich es mir mit den Personen, die dabei mitmachen wollten, sehr gut vorstellen. Da hab ich mit Freuden zugesagt.

ES MUSS VIEL GEREDET WERDEN

Aus dem Nichts etwas zu schaffen hat mich gereizt und auch die Erfahrung einzubringen, die man vorher gemacht hat, und damit verbunden der Wunsch, einfach besser zu sein: Neu anzufangen, mit möglichst keiner Alllast. Dazu kommt noch die andere Organisationsform, die reizvoll war, da man da freier arbeiten konnte. Der Unterschied zwischen Verein und einer GmbH ist schon groß und verbunden mit der Tatsache, dass alle sieben Gesellschafter auch mittun - also am Anfang waren wir ja noch fünf - und bereit waren, die Verantwortung zu übernehmen, das ist auch spannend. Ich habe eigentlich nie daran gedacht, dass dieses Unternehmen ein Risiko ist. Ich war mir total sicher, dass das alles funktioniert. Angefangen habe ich mit der Leitung unserer ersten Wohngemeinschaft in der Radetzkystraße. Dann kamen ja auch noch Markus und die drei Wohngemeinschaften mit Schwerpunkt

„Autismus“ dazu. Eine Zeitlang habe ich die pädagogische Leitung übernommen und dann kam eben das Qualitätsmanagement. Es war für uns auch der richtige Zeitpunkt mit dem Qualitätsmanagement zu beginnen. Am Anfang wusste ich nicht, was durch meinen neuen Arbeitsbereich Qualitätsmanagement auf uns zukam, - das war auch gut so - und habe mit Null begonnen. Ich hatte früher schon eine Abschlussarbeit zum Thema Qualitätsmanagement geschrieben und auch ein Praktikum in Neuseeland gemacht. Da hatte ich bei dem Thema schon einmal Feuer gefangen. Nun kam die Qualitätsmanagement-Ausbildung bei Dr. Offermann dazu. Und ich sehe mich immer noch etwas als Lehrling. Wir haben zwar mittlerweile die Zertifizierung im Jahr 2008 durchgebracht, aber es war viel Aufbauarbeit, die - glaube ich - so ziemlich bei allen an den Nerven gezerrt hat. Es muss entwickelt, geklärt, geregelt, vereinbart werden und vor allem am Anfang: viel geredet werden! Es ist nicht immer einfach, besonders dann, wenn es viele Schnittstellen gibt. Qualitätsmanagement ist ein langfristiger, zielgerichteter und strukturierter Prozess zur Verbesserung der Qualität. Auftakt überprüft und bewertet die Qualität selbst und zusätzlich gibt es Bewertungen von außen, wie zum Beispiel durch Vertreter der Gemeinde oder durch die Zertifizierungsorganisation.

GUT DING BRAUCHT WEILE

Der Aufbau des Qualitätsmanagementsystems nach ISO, für das wir uns entschieden haben, gibt zunächst einmal ein klar geregeltes Gerüst vor, aber wie wir das inhaltlich füllen, das ist dann unsere Geschichte. Das kann jede Organisation für sich selber entscheiden und damit natürlich auch die Qualität. Es gibt Mindeststandards, die man als Organisation erfüllen muss, man kann aber seine Qualität selber steigern und weiter entwickeln. Darum geht's einfach. Es wird die Qualität festgelegt, die wir bestimmen.

Susanne Pieper

Qualitätsmanagement, Gesellschafterin

Qualität ist allumfassend und geht bis in den kleinsten Winkel. Im Mittelpunkt stehen der Klient und die Frage, was können wir unterstützend tun, damit es ihr oder ihm gut geht. Gesammelt werden alle Regelungen im Qualitätsmanagement-Handbuch. An der Spitze steht das Leitbild, das unsere Werte festlegt und dem alle weiteren Regelungen, neben den gesetzlichen Vorgaben, entsprechen müssen. Wenn da zum Beispiel von Selbstbestimmung und Unterstützung die Rede ist, dann müssen wir bei allen anderen weiteren Standards schauen, die wir entwickeln, dass wir denen nicht entgegen arbeiten. Man fängt einmal mit den wichtigsten Prozessen an. Wichtigster Prozess ist unser Betreuungsprozess.

Das haben wir am Anfang in einem Qualitätskreis getan, in dem Vertreter aus jeder Einrichtung dabei waren. Es wird dann weiter daran gearbeitet und das System verfeinert bis zu den Formularen. Also auch ein wenig langweilige administrative Arbeit, weil auf jedem Formular das Pünktchen stimmen muss, eine gewisse Ordnung wird verlangt und dazu das Ablagesystem - ist nicht gerade das Spannendste! Das Qualitätsmanagement-Handbuch ist ziemlich dick und am besten wäre es, es würde dünner sein oder es gäbe dieses Buch gar nicht, weil Qualitätsmanagement ohnehin gelebt werden muss. Für neue Mitarbeiter hingegen ist es gut, damit sie ein Regelwerk haben, an dem sie sich orientieren können. Sie wissen: wer ist Auftakt, wie stellt sich Auftakt dar? Die ISO-Zertifizierung von Auftakt war für uns ein wichtiger Schritt und der Weg dahin hat gut drei Jahre gedauert. Gut Ding braucht eben Weile. Und es ist auch gut und nötig, weil ja auch die Mitarbeiter möglichst viel mit einbezogen sind. Es muss ja auch von allen mitgetragen werden! Das alles sollte natürlich nicht zur Belastung der Mitarbeiter führen. Und jedes Qualitätsmanagement-System ist nur so gut wie die Mitarbeiter. Eine Strukturvorgabe



kann nicht die Empathie oder den Respekt ersetzen. Wie aber die Arbeit in der Wohngemeinschaft umgesetzt wird, da kommen noch andere Faktoren dazu, die man durch das Qualitätsmanagement-System nur schwer greifen oder bestimmen kann.

EINE KLEINE BESCHWERDE BITTE!

Die Befürchtung der Mitarbeiter ist sicher, dass es da um viel Schreibkram geht, um Verbürokratisierung und um Dokumentation – das ist die Angst. Doch wenn es klug gemacht ist, muss es nicht unbedingt mehr Arbeit sein. Wenn unser neues Computerprogramm eingeführt ist, dann ist das relativ schnell erledigt und kann sogar Zeit sparen. Aber zunächst braucht es einmal Zeit, bis sich jeder mit dem Computer auskennt, bis jeder die innere Hemmschwelle überwunden hat und es muss schnell zugänglich sein. Das sind im Augenblick die Hürden, die die Mitarbeiter beschäftigen. Aber sonst denke ich mir, wenn man es schlank halten kann, dann muss die Sorge mit der vielen Dokumentation nicht zum Tragen kommen. Es kommen auch von außen neue Dokumentationen dazu, zusätzlich zu unserer Installation des Qualitätsmanagement-Systems. So gibt es Ansprüche der Gemeinde bzw. Magistratsabteilungen. Thema sind derzeit Hygienestandards.

Aber diese verstärkten Anforderungen von außen können auch damit zu tun haben, dass auch diese Stellen ihr Qualitätsmanagement leben und man sich absichern und vorbeugend tätig sein möchte. Bei den Begehungen der MA 40 bin ich dabei. Vertreter der Magistratsabteilungen besuchen unsere Einrichtung und es sind auch andere Magistratsabteilungen mit eingebunden, z.B. die Feuerwehr, die Technik, dann ein ärztlicher Dienst, sozialpädagogischer Dienst – hier werden in regelmäßigen Abständen unsere Standards überprüft. Bei einer neuen Einrichtung ist das eine Riesentruppe, da werden alle Befunde überprüft, ob es z.B. überall Seifenspender gibt, die mit den Ellenbogen zu bedienen sind, ob Türen richtig schließen, ist die medizinische Dokumentation in

Ordnung, wie ist die Aufbewahrung der Medikamente und so fort. Und natürlich gibt es dann während des laufenden Betriebes Nachkontrollen durchaus auch mal nach dem Zufallsprinzip. Daraus resultierend kann es durchaus Vorgaben für Verbesserungen geben.

Wir haben auch ein gutes System, falls Mitarbeiter anonym Missstände melden wollen. Und wir haben auch ein gutes Beschwerdesystem oder die Möglichkeit Verbesserungsvorschläge einzubringen. Dies funktioniert über die Hierarchien hinweg, und ist also durchlässig und transparent. Aber das Wort „Beschwerde“ ist so negativ besetzt, dass ich immer Werbung dafür machen muss. Ein Qualitätsmanagement-System lebt von Beschwerden, denn Beschwerden implizieren Verbesserungschancen! Und das hält ein Qualitätsmanagement-System in Schwung und Beschwerden geben dem Qualitätsmanagement-Rad einen Schubs. Wenn ich eine Beschwerde bekomme, dann freue ich mich. Am Anfang hat das sehr gut funktioniert, aber wenn ich jetzt nicht daran erinnere, dann schläft es wieder ein. Man muss dran bleiben. Wenn ich dann höre, dass jemand was verändern will, dann sage ich immer, dann bringt doch bitte einen Veränderungsvorschlag ein oder eine kleine Beschwerde! Das wird sicher dieses Jahr noch Thema sein. Wichtig ist es, Problembewusstsein als positiv zu erleben! Und da geht es nicht darum, jemanden auf schön wienerisch zu „vernadern“! Für allerhand Zwecke gibt es auch die Formulare. Das beginnt bei einer Einarbeitungscheckliste für neue Mitarbeiter. Sie wird zum Beispiel von allen als hilfreich erlebt. Medizinische Dokumentation ist tägliche Pflicht und muss penibel ausgefüllt werden. Das muss zu 100% funktionieren. Ein neuer Mitarbeiter wird eigentlich sehr bombardiert von uns und es gibt im ersten Jahr drei Mitarbeitergespräche: nach der Probezeit, dann nach drei Monaten und dann am Ende des ersten Jahres. Neue MitarbeiterInnen sind also von Anfang an ziemlich eingebunden. Und das Qualitätsmanagement-Handbuch muss natürlich auch jeder lesen. Das erste

Handbuch war übrigens ein Klosterbuch. Es waren die „Regeln des Heiligen Benedikt“, in denen das Klosterleben, also das Zusammenleben der Mönche genau festgelegt war.

SELBSTBESTIMMUNG IST OBERSTES ZIEL

Für mich haben sich die Erwartungen, die ich in das Projekt Auftakt gesteckt habe, erfüllt. Wir sind alle Individualisten und wir ergänzen uns. Das ist eine ziemlich gute Mischung. Wenn ich jetzt so auf Auftakt schaue, dann denke ich, dass wirklich viel geschafft ist. Auch die Darstellung von außen ist sehr gut. Natürlich gibt es immer wieder Schwierigkeiten und Diskussionen, aber das Endergebnis passt und jeder hat auf seine Art und Weise dazu beigetragen. Früher hat mich immer die Pionierarbeit interessiert, diese stürmische Zeit ist jetzt vorbei. Es geht bei Auftakt sicher um Erhalt und Weiterentwicklung unserer Qualität in den nächsten zehn Jahren und wenn man weit in die Zukunft blickt, dann werden schon einige von uns in Pension sein. Ich denke mir, für Auftakt sind die Schienen gelegt. Wenn sich das jetzt weiter verbessern lässt – super, solange die Finanzen stimmen. Das ist natürlich genau der Bereich, wo niemand sagen kann, wie es sich weiterentwickelt. Der Behindertenbereich steht wahrscheinlich noch immer ziemlich gut da im Vergleich zu anderen sozialen Bereichen. Daher ist schon meine Hoffnung, dass wir den Level halten oder verbessern können - zumindest in den nächsten zehn Jahren. Darüber hinaus traue ich mich gar nicht schauen! Außerdem hoffe ich, dass wir weiterhin unkonventionelle, individuelle Lösungen finden. Ich denke, das können wir gut. Was ich mir als Vision wünschen würde - das wäre toll - wenn man schon von Normalisierung redet, wenn man sagen könnte, dass in 20 Jahren die „behindernden“ Bundesländergrenzen gefallen sind und der Klient entscheiden kann, ob er in Salzburg lebt oder in Vorarlberg oder in Wien. Das Wohnangebot und das Arbeitsangebot sind so groß, dass sich ein Klient wirklich entscheiden kann, wo er lebt und arbeitet. Selbstbestimmung ist noch immer eines der obersten Ziele.





DREAM-TEAM UNTERWEGS

Zuerst hatte ich eine technische Ausbildung zum Nachrichtentechniker und Elektroniker, dann habe ich diesen Beruf auch einige Jahre ausgeübt mit eher weniger Zufriedenheit - das war in einem großen Elektronikonzern in Stuttgart - und als ich dann festgestellt habe, dass meine Arbeit für die deutsche Rüstungsindustrie ist, habe ich mein Lager abgebrochen und bin weggegangen. Hab dann in Wien Fuß gefasst, dann ist die Zivildienstzeit gekommen und dadurch habe ich meine berufliche Alternative gefunden. Nach dem Zivildienst, den ich in einer Behinderteneinrichtung abgeleistet habe, habe ich die Ausbildung zum Sozialpädagogen im Institut für Sozialpädagogik gemacht. Das war dann mein Einstieg in die Behindertenarbeit. Anschließend habe ich viele Jahre in einer Behinderteneinrichtung gearbeitet und sämtliche Stationen durchlaufen von Betreuung in der Wohngemeinschaft bis hin zu Teilbetreuung bzw. Aufbau der teilbetreuten Wohnplätze.

ALLROUNDER-ALLTAG

Der Übergang zu Auftakt von der vorigen Einrichtung war nicht nahtlos. Es war mir zuletzt zu viel Routine und das wollte ich aufbrechen - das aber in einem Stadium, wo alles sehr gut gelaufen ist und ich eigentlich keinen Grund zum Klagen gehabt hätte, aber trotzdem war es mir zu viel Routine. Habe also dort meine Tätigkeit beendet und war dann mehrere Monate im Ausland. Herwig hatte in der Zeit auch gerade bei einer Behindertenorganisation aufgehört und wir trafen uns in Kanada. Bei diesem Treffen im kanadischen Sommer sind wir in einem Kanu gesessen und haben geangelt und das war die Geburtsstunde von Auftakt. Da haben wir beide überlegt, was wir weiter so machen werden und haben unsere Vorstellungen konkretisiert, wie das ausschauen sollte,

was wir machen wollen. Das Produkt daraus - natürlich noch mit vielen Zwischenstationen - war Auftakt. Das war also der Urknall!

Der tragende Gedanke war die gemeinnützige GmbH. Wir hatten ja beide in unserer Arbeit einige Strukturen schon hinter uns gehabt. Die letzte war ein Elternverein und da wussten wir, das wollen wir so nicht mehr. Wir wollten, dass die gesamte Arbeit von Professionisten getragen wird mit begrenztem Risiko. Und das ist ganz einfach die GmbH. Nachdem nie die Absicht bestand, Gewinne zu lukrieren - was in diesem Gebiet auch nicht sein sollte - war die Gemeinnützigkeit gegeben.

Es gibt bei Auftakt keinen Job, den ich nicht schon gemacht habe, weil es von Beginn an, von der Aufbauphase an notwendig war, alles zu tun: Vom Wohngemeinschaft aufbauen bis zum Betreuen, dann Leiter der Wohngemeinschaft zu sein, dann pädagogischer Leiter zu sein, als es mehrere Wohngemeinschaften geworden sind, dann den Aufbau der teilbetreuten Wohnplätze bis hin zur Instandhaltung, was ohnehin immer mitgelaufen ist. Wir haben ja damals keine Hausarbeiter gehabt. Aus letzterem ist dann ein eigener Bereich geworden, für den ich jetzt verantwortlich bin: Facility Management, wo's im Prinzip darum geht, sämtliche Nebengeschäfte vom Kerngeschäft zu trennen, so dass das Kerngeschäft möglichst reibungslos ablaufen kann.

Und dieses Facility Management umfasst für alle Einrichtungen den gesamten technischen Bereich, wie Computer, Server, Anbindung von Außenstellen, Kommunikation im Haus und

Hannes Dorfer

Facilitymanagement, geschäftsführender Gesellschafter

außer Haus - also die Kommunikationsstrukturen - bis zur Reparatur, Wartung und Instandhaltung, Neuanschaffung, Umbauten, Reinigung und Abwicklung von neuen Projekten. Das Tätigkeitsfeld erstreckt sich also vom verstopften Abfluss bis hin zu „der Server hat die Patscherln gestreckt“.

DIE HÖLLE

Wir haben auch Reinigungspersonal, zum Teil selbst angestellt, zum Teil durch Reinigungsfirmen, die einspringen in Zeiten von Krankheit oder Urlauben - und diese Fäden laufen auch beim Facility Management zusammen; auch wenn es darum geht, wie gehört was mit welchem Reinigungsmittel gereinigt. Oder funktioniert die Versorgung mit dem richtigen Reinigungsmittel etc. Der Einsatz der Reinigungskräfte wird also auch von hier koordiniert.

Die Reinhaltung der Wohngemeinschaften ist eine Mischform: Es ist natürlich eine wichtige Sache und wird auch angestrebt, dass unsere Klienten bis zu einem gewissen individuellen Grad ihr Zimmer sauber und rein halten können. Das wird in Zusammenarbeit mit den Bezugsbetreuerinnen und Betreuern bewerkstelligt. Das ist in manchen Fällen gut möglich, in manchen weniger gut und in manchen Fällen gar nicht möglich. Und je nachdem muss man die Reinigungskräfte einsetzen. Grundsätzlich sind sie aber nur für die Gemeinschaftsräume, Aufenthaltsräume und Küche und in wenigen Fällen - wo die Klienten absolut nicht in der Lage sind - für die Privatsphäre der Klienten verantwortlich. Diese Reinigung findet täglich von Montag bis Freitag statt. Unsere Reinigungskräfte sind meist quasi kombiniert eingesetzt, die morgens früh kommen und Pflegehilfsdienste leisten, also bei der Morgenroutine



und beim Frühstück helfen, bei der Reinigung, beim Duschen der Klientinnen und Klienten. Und wenn die Leute dann außer Haus sind, also in den Werkstätten und Beschäftigungstherapien, dann beginnt die eigentliche Reinigung der Wohngemeinschaft und die endet dann zu Mittag bzw. am frühen Nachmittag. Das ist verschieden nach Wohngemeinschaft und Aufwand.

Die Reinigung bzw. das Management der Reinigungskräfte ist der minimalste Teil der Arbeit des Facility Managements, das ist fast ein Selbstläufer, weil das Arbeitsfeld klar umrissen ist, da gibt es nicht viel zu diskutieren. Der restliche Arbeitsaufwand schwankt unterschiedlich zwischen EDV und der restlichen Instandhaltung und Reparatur und ist mehr anlassbezogen. Momentan überwiegt der Arbeitsaufwand im EDV-Bereich, weil wir bei einer Umstellung sind. Alle Internetanbindungen der Außenstellen und auch der Zentrale werden im Augenblick umgestaltet, weil die Erfordernisse mit der Zeit ziemlich angewachsen sind. Dann kommt wieder eine Phase, wo das alles gut und problemlos läuft – und ich hoffe die beginnt jetzt bald wieder – und dann beginnt wieder die Hochsaison für Reparatur und Instandhaltung, weil man zum Beispiel große Arbeiten nur machen kann, wenn die Wohngemeinschaften auf Urlaubsaktion sind. Da finden dann die Generalsanierungen in den Wohngemeinschaften statt. Andererseits ist aber auch Urlaubszeit, in der unsere Hausarbeiter-Truppe abwechselnd in Urlaub geht. Das fällt immer zusammen. Daher weiß ich, dass die Hölle im Instandhaltungsbereich im Sommer und Herbst heiß wird. Das Instandhaltungsteam besteht aus zwei Angestellten, wovon einer von seiner Profession her Schlosser und der andere Automechaniker ist, aber beide schon viele Jahre Allrounder sind. Darauf lege ich auch großes Augenmerk: das müssen Allrounder sein. Die müssen von einer einfachen Elektroinstallation über verstopfte Abflüsse bis zu Tischlerarbeiten alles können.

Sie müssen in keinem Bereich Spezialist sein, aber sie müssen alles ein bisschen können. Dann haben wir im Bereich Instandhaltung einen Beschäftigungstherapieplatz, d.h. ein Klient, der bei uns im Wohnen teilbetreut wird, hat bei uns auch noch seinen Arbeitsplatz. Der gehört also mit zur Partie.

DAS DREAM-TEAM

Ich bin überzeugt davon, dass sich dieses kleine Team in der Instandhaltung rechnet und bin froh, dass wir größtenteils ohne Fremdfirmen auskommen. Die brauchen wir ganz selten, abgesehen natürlich von Neubauten. Aber ob es sich wirklich rechnet, könnte man nur im Vergleich zu anderen Einrichtungen feststellen. Es gibt aber keine vergleichbaren Zahlen, auch weil die Aufschlüsselung der Kosten bei den verschiedenen Trägern so verschieden ist. Der größte Vorteil ist zweifellos, dass die Reaktionszeit sehr kurz, die Qualität der Arbeit gut und die Flexibilität – wann kann jemand in die Wohngemeinschaft kommen – sehr groß ist. Ich kann also auch sagen, wir machen in der einen Wohngemeinschaft die eine Sache und während da zum Beispiel was trocknet, können wir in einer anderen Wohngemeinschaft was anderes machen. Das geht mit Fremdfirmen nicht. Zum Teil, weil es völlig unterschiedliche Tätigkeiten sind, die verlangt werden und zweitens wegen der zeitlichen Disposition. Vor allem haben wir die Möglichkeit, direkt auf Meldungen zu reagieren. Die Rückmeldungen aus den Wohngemeinschaften zeigen uns, dass man anscheinend rundum mit uns zufrieden ist, und damit haben wir unser Ziel erreicht.

Damit das System reibungslos läuft, braucht man natürlich ein "Dream-Team" in Sachen Allround-Kompetenz, Zusammenwirken von Team und Leitung und Vertrauen, das man der "Hausarbeitertruppe" entgegenbringen kann, weil eine weitgehend selbständige, verantwortungsvolle Arbeit zu leisten ist. Es darf auch nicht übersehen werden, dass die

Truppe viel in Privatbereichen unserer Klientinnen und Klienten tätig ist und auch viel Verständnis und Toleranz aufbringen muss für die Eigenheiten der Bewohnerinnen und Bewohner unserer Wohngemeinschaften. Passen diese Eckdaten – gib't aus meiner Sicht nur Vorteile.

Für größere Sanierungen brauchen wir allerdings auch Professionisten. Als wir zum Beispiel vor ein paar Jahren den kompletten Fußboden in einer Wohngemeinschaft ausgetauscht haben: da braucht es dann schon einen Profi, der mit den richtigen Materialien und Maschinen kommt. Wenn man nur in einem einzelnen Zimmer den Boden neu legen muss, das machen wir selbst. Wir können auch nicht in zwei Tagen eine komplette Wohngemeinschaft neu ausmalen. Wenn sich die Arbeit also so verdichtet während einer Urlaubsaktion, dann brauche ich Professionisten, weil es ganz einfach schneller gehen muss, als wir das machen können. Der Zeitpunkt, an dem große Arbeiten oder Generalsanierungen notwendig werden, der lässt sich weit nach hinten verlegen, wenn man eine regelmäßige Wartung bietet und darauf schaut, dass nirgendwo größere Schäden entstehen und darauf achtet, dass nichts vernachlässigt wird. Das ist auch ein Vorteil in unserem System, dass wir überall immer dran sind und die Hausarbeiter eigentlich mehrmals in der Woche in jede Wohngemeinschaft kommen und dort - abgesehen von den Aufträgen – einige Dinge auch gleich im Durchgehen feststellen können und am kleinen Dienstweg sofort erledigen können. Wir sind mit unserem Instandhaltungstrupp ganz einfach immer präsent. Und das zögert den Zeitpunkt einer Generalsanierung hinaus.

SUCHE NACH ALTERNATIVEN

Wie das allerdings jetzt in unserer Wohngemeinschaft in der Radetzkystraße ist, die ja auch unsere älteste ist und bald zehn Jahre in Betrieb, da ist jetzt eine Generalsanierung notwendig. Das ist in Planung und wenn die Wohngemeinschaft auf



Urlaubsaktion ist, wird so viel wie möglich erledigt. Wir brauchen eine neue Küche, wir müssen Wände aufstellen, die Wohngemeinschaft muss ausgemalt werden, wir brauchen neue Fußbodenbeläge in ungefähr der Hälfte der Wohnung. Das ist nur unter Einsatz von Firmen in dieser kurzen Zeit möglich.

Nachdem die Zeiten immer härter werden, ist es auch mit der Finanzierung solcher Generalsanierungen nicht leicht. Das wird von den Subventionsgebern sehr individuell gehandhabt. Wir haben ja eine Wohngemeinschaft, die wir von Trias übernommen haben und die ist schon 15 Jahre alt. Die hat natürlich diverse Mängel und entspricht nicht mehr den heutigen Standards, die man voraussetzt und erwartet. Wir haben dort zum Beispiel kein Pflegebad. Obwohl wir dort das höchste Durchschnittsalter aller Wohngemeinschaften haben, haben wir aber keine adäquate Pflegemöglichkeit. Die Wohngemeinschaft ist von der räumlichen Struktur her nur bedingt geeignet von der Aufteilung der Räume und auch von den technischen Gegebenheiten. Früher war es möglich, dass man nach mindestens zehn Jahren eine Nachsubvention für eine Generalsanierung bekommt. Wir haben daher den Fonds Soziales Wien eingeladen, sich bei einer Besichtigung der Wohngemeinschaft von der Notwendigkeit der Sanierungen und Umbauten selbst zu überzeugen. Wir haben eine Absage bekommen mit der Begründung, dass es Wohngemeinschaften in einem viel schlimmeren Zustand gibt und das Geld jetzt einfach nicht vorhanden ist. Aus unserer Sicht wäre aber die Sanierung dringend notwendig. Das sind einerseits frustrierende Momente, aber auf der anderen Seite ist es auch eine Herausforderung, denn wir müssen dort was tun! Wir müssen eben Wege finden, diese Sanierung durchzuführen ohne Unterstützung der öffentlichen Hand. Es bleibt uns nicht erspart, uns mit Alternativen auseinanderzusetzen.

Und diese Alternative ist, die Öffentlichkeit auf uns aufmerksam zu machen, die Öffentlichkeit einzuschalten. Denn bislang war es ja auch unsere Überzeugung, dass die Behindertenarbeit im Auftrag der öffentlichen Hand gemacht wird und die öffentliche Hand auch dafür aufkommen muss in dem Ausmaß, in dem es notwendig ist. Das haben wir jetzt auch neun Jahre durchgehalten. Aber jetzt müssen wir uns nach Alternativen umschaun, weil die Einschränkungen immer größer werden und die Möglichkeiten immer geringer. Und da geht es auch um die Qualität der Arbeit.

Wenn ich in einer Wohngemeinschaft ältere Personen habe, die auch schon körperliche Einschränkungen haben und es dort keine adäquaten Möglichkeiten gibt, diese Leute zu pflegen, zu waschen etc., dann ist das ein massives Qualitätsmanko. Dann kommt dazu, dass das Geld der öffentlichen Hand immer weniger wird, die Ansprüche aber immer höher geschraubt werden und wir täglich gefordert sind, diesen Spagat zu schaffen zwischen erhöhten Ansprüchen, die natürlich kosten, und der Qualität, die direkt bei den Bewohnerinnen und Bewohnern ankommt.

Vergleiche ich heute mit der Zeit vor zehn Jahren, waren wir damals in einem Eldorado. Da hat man sich wirklich überlegen können, was machen wir? Was tun wir noch, was direkt dem Klienten zu Gute kommt. Pädagogische Konzepte entwickeln, Konzepte umsetzen - das ist jetzt ein wenig abgebröckelt. Jetzt steht nicht im Vordergrund, was machen wir, welches Konzept schmieden wir für wen, sondern jetzt geht's vermehrt darum: wir sollten das und jenes tun, wie finanzieren wir das, wie ermöglichen wir das? Das ist der wesentliche Unterschied zu damals. Was aber nicht heißt, dass das jetzt total frustrierend oder wertlos ist, was wir machen. Die Perspektiven von damals haben sich der Realität angepasst und somit geändert. Ich bin aber grundsätzlich nach wie vor davon überzeugt, was Auftakt macht und wie es Auftakt macht.

QUO VADIS AUFTAKT?

Die Zukunft von Auftakt wird grundsätzlich bestimmt von den sieben Gesellschafterinnen und Gesellschaftern. Meine Einschätzung für die Zukunft ist eigentlich seit Beginn unverändert, denn meine Prämisse war immer „klein, aber fein“. Ich will keinen Großbetrieb. Ich will, dass Auftakt klein bleibt, überschaubar bleibt. Klein bleiben, alles im Überblick zu haben und sich auf die Qualität der Arbeit konzentrieren zu können - das ist so meine Anforderung an Auftakt, die ich bei jeder Gelegenheit, wenn wir über die Zukunft reden, was wir ja auch einmal im Jahr machen bei der Gesellschafterklausur, vehement vertrete. Wir werden schon noch ein bisschen wachsen, das ist auch in Ordnung, aber das Wachstum und den Umfang von Auftakt begrenzen ist mir wichtig.

Ich kann über viele Jahre schon beobachten, dass verschiedene Randgruppen zu verschiedenen Zeiten verschieden gefördert werden und wurden. Ich glaube in Zeiten dieser Krise, die wir jetzt haben, wird der AMS-Bereich, der Bereich der Arbeitslosigkeit mehr gefördert, also Projekte in diesem Bereich und das ist auch gut so. Dann kommt hoffentlich wieder die Zeit, wo der Behindertenbereich mehr gefördert werden wird. In dieser Phase sind wir sicher nicht derzeit. Es geht ja schon seit Jahren stetig bergab mit den Mitteln, die uns zur Verfügung stehen. Ich hoffe, dass die Talsohle erreicht ist und es in den nächsten Jahren wieder besser werden wird. Wir sind gefordert und wir werden das auch schaffen.

Die Zukunft unserer Arbeit? Es wird noch weiter gehen als es ohnehin schon ist: die Arbeit wird wägbare und messbar sein und noch kontrollierbarer werden müssen, was früher ja nie der Fall war, wo man sich ja viele Jahre dagegen verwehrt hat, dass die Sozialarbeit wägbare und messbar sein muss. Dem entkommt man mittlerweile nicht mehr, der Zug ist schon lange abgefahren. Es ist nur so, dass ich ein wenig Bedenken



habe, dass die Ansprüche an die Arbeit verkommen. Wäg- und Messbarkeit bekommen einen zu hohen Stellenwert und eine gewisse menschliche Komponente und Qualität könnte in den Hintergrund treten.

Man kann das Ganze auch als Qualitätsmanagement bezeichnen: was da alles dokumentiert werden muss, was nach vorgegebenen Abläufen erledigt werden muss. Das ist zum Teil schon in Ordnung, zum Teil birgt es aber auch Gefahren in sich, nämlich dass man dann wirklich nur mehr nach „Schema F“ handelt und arbeitet, wie’s eben auch im Handbuch steht, und wenn da was nicht drinnen steht, dann wird es nicht gemacht. Die Folge daraus ist, dass diese ganzen Anleitungen, Prozesse, Standards und Regelungen immer umfangreicher und ausgefeilter werden müssen, weil schließlich hat man sich an das zu halten, weil alles andere ist freiwillig oder unerwünscht. Also muss alles festgeschrieben werden. Bis zu einem gewissen Grad ist es notwendig, damit man die Qualität sichert, festschreibt und kontrollierbar macht, ob sie besser oder schlechter geworden ist und man Maßnahmen treffen kann. Meine Schreckensvision ist, dass es nur mehr das „Schema F“ und darüber hinaus nichts mehr gibt. Ist nicht notwendig, ist nicht gewünscht und wird nicht bezahlt.

Dienstleistungssupermarkt – hübsch verpackt und etikettiert: Leistungsorientierte Einzelverrechnung jeder Handlung wird von einem Klientenkonto abgebucht, ist das Konto leer, können wir nichts mehr tun, ist das Konto voll, können wir vielleicht am Nachmittag spazieren gehen. Weil du kannst es dir ja leisten. Der Solidaritätsgedanke von früher geht verloren. Das würde eine maßlos traurige Zeit werden.

Wenn ich mir für die Zukunft was wünschen dürfte: Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement sollten etwas in den Hintergrund treten und es sollte nicht versucht werden,

das System an die Spitäler anzugleichen. Was hat das für direkte Auswirkungen auf Arbeit und Klienten, diese Frage sollte mehr einbezogen werden.

Zeiten sollten kommen, wo die Finanzierung unseres Bereiches wieder breiter abgesichert ist und es Möglichkeiten gibt, wieder Visionen zu haben und diese verwirklichen zu können. Und man nicht nur schauen muss, dass man mit dem Notwendigsten über die Runden kommt.

Das Geschäft steht und fällt mit unseren Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen - damit ist der positive Fortbestand von Auftakt gesichert. Mögen wir immer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen finden, die mit uns gehen und am selben Strang ziehen.

Mit 2010 wurde der Bereich „Facilitymanagement“ in eine eigene Firma ausgelagert: „Haus O.K. - Facility-Services GmbH“, deren Geschäftsführer Hannes Dorfer ist!





DIE GEMEINE GEMEINNÜTZIGKEIT

Markus Estermann

Leiter Finanz- und Rechnungswesen, Gesellschafter

DER EINSTIEG

Ich bin ein Quereinsteiger in die ganze Materie, aber das ist schon sehr lange her: Ich habe Humanbiologie studiert mit dem Schwerpunkt Psychologie und habe parallel angefangen mit dem psychotherapeutischen Propädeutikum (Anm. = die Grundausbildung für die Psychotherapie) – und im Rahmen dieses Interessensschwerpunktes habe ich auch einen Praxisplatz gebraucht im psychosozialen Umfeld. Da musste man soundsovieler hundert Stunden nachweisen und so bin ich in die Behindertenszene hineingekommen. Ein Freund hat in einer Behindertenorganisation als Zivildienstler gearbeitet und er hat mich eingeladen, einmal vorbeizuschauen. Das hat mir damals eigentlich sehr gut gefallen, wie dort gearbeitet wird von der Atmosphäre her und da habe ich dann auch ein paar Menschen kennen gelernt, die dort betreut werden. Der Freund hat mir den Tipp gegeben, dass der Psychosoziale Dienst Wien für ein Pilotprojekt zur Betreuung von Schwerstbehinderten aus der Psychiatrie für ein paar Monate jemand suchen, quasi als Einspringer. Daraus ist dann eine Anstellung geworden beim Psychosozialen Dienst Wien. Das war damals eine Wohngemeinschaft, die dazu gedacht war, dass man diese Menschen aus den Krankenhäusern heraus bekommt. Das war mein Einstieg in die Behindertenarbeit. Ich komme also aus dem Bereich Naturwissenschaft und bin praktisch in der Behindertenarbeit gelandet.

Das war der Einstieg. Jetzt war ich also fünf, sechs Monate in dieser Wohngemeinschaft und die sollte planmäßig geschlossen werden, d.h. die haben das Team schon abgebaut und haben Ersatz gesucht, damit sie die Betreuung noch aufrecht erhalten können, denn sie sollte von einem neuen

Träger übernommen werden. Das war die Autistenhilfe Wien bzw. die Autistenhilfe als Dachorganisation. Und ich bin damals mit den Klienten mitgegangen zu dem neuen Träger. Das heißt, mein Praktikum hat sich sozusagen verlängert und ich war voll angestellt bei der Autistenhilfe. Die Autistenhilfe hat damals die Betreuung mit Schwerpunkt Autismus erst aufgebaut. Sie wollten das aber nicht alleine für Autisten machen. Und im Zuge des Aufbaus der Organisation haben sie dann bald einmal einen Assistenten für die Geschäftsführung gesucht. Dafür habe ich mich beworben und bin daher direkt von der Betreuung ins Administrative hineingewandert. Das war am Anfang ein 50:50-Job. Und wie sich die Dinge so entwickelt haben, ist die Arbeit immer mehr und mehr geworden und dann bin ich nach ein paar Jahren vollbeschäftigt gewesen. Dann habe ich weitere Projekte mit aufgebaut. Das war die erste PKH-Wohngemeinschaft, da habe ich die Objektbetreuung mitgemacht. Ich bin also langsam von der Betreuer Tätigkeit hinüber gewandert über „wie man eine Wohngemeinschaft einrichtet“ zu weiteren administrativen Belangen.

DER SCHRITT ZU AUFTAKT

Die Entwicklung der Autistenhilfe hat dann plötzlich eine Dynamik bekommen: der Proponent, der Gründer, die Zentralfigur, Doktor Lenz ist leider verstorben. Er, der das alles aufgebaut hat und weiter entwickeln wollte österreichweit: Er wollte die Autistenhilfe Österreich mit Bundesländerorganisationen groß aufbauen mit einer universitären Anbindung. Er ist eben ganz plötzlich verstorben. Der damalige Geschäftsführer, der hat so darunter gelitten, dass seine Stütze, sein Mentor, der ihn ins Boot geholt hat, nun weg

ist, dass er dann das Handtuch geworfen hat. Da bin ich plötzlich dagestanden als gut eingearbeiteter Assistent der Geschäftsleitung in allen administrativen Belangen. Ich habe mich damals entschlossen, weiterzumachen, wenn es die Möglichkeit gibt und wenn es vom Verein auch gewünscht ist. Und so hat man mir angeboten, weitere operative Geschäftsführungsaufgaben zu übernehmen. Das haben wir dann so aufgezoogen, dass es einen pädagogischen Geschäftsführer gibt und einen für die operativen Geschäfte und koordiniert wird das ganze durch den Obmann. Und so haben wir die Wohngemeinschaften eigentlich weiter geführt ein paar Jahre. Die Dynamik ist aber dann weiter gegangen in die Richtung, dass schlussendlich auch der Vorstand nicht mehr wollte, es ist also alles weggebrochen, was nur wegbrechen kann. Der Vorstand wollte also nicht mehr weiter machen und hat angefangen Träger zu suchen, die die Wohngemeinschaften übernehmen wollen. Und da war offenbar „Auftakt“ schon im Fokus.

Und so war's dann auch: Auftakt hat die Kontingentplätze und die drei Objekte dazu bekommen und nachdem der Verein Trias (Anm.: ehemals „Verein Autistenhilfe Wien“) liquidiert worden ist, gab's da auch einen klaren Schnitt und Auftakt hat alle zu einer konstruktiven Mitarbeit eingeladen. Alle, die wollten, konnten bei Auftakt weiterarbeiten mit einer neuen Anstellung. So bin ich zu Auftakt gekommen: Mit Schwerpunkt Administration, Finanz- und Rechnungswesen, die ganzen harten Zahlenwerke.

Das sind natürlich schon zwei Welten. Das Fachwissen für meinen „neuen“ Arbeitsbereich habe ich mir dann über



Wifi-Kurse und Seminare angeeignet und an der WU Veranstaltungen besucht: Steuerrecht, Kostenrechnung, die ganze Bilanzierung – alles was hier zusammenspielt.

Mir war es immer wichtig, mich einzubringen, über den Job hinaus mitzugestalten, meine Meinung zu sagen, eben engagiert zu arbeiten. Das macht mir mehr Spaß als einen bestimmten definierten Job durchzuführen. Das ist eigentlich immer mein Ansatz gewesen und damit bin ich immer gut gefahren. Ich habe das auch bei Auftakt so gehalten und habe mich hier nicht passiv eingefügt, sondern habe auch den Mund aufgemacht. Das hat offenbar damals den fünf Gesellschaftern gefallen, so dass sie gesagt haben, den könnten wir in unserer Runde auch brauchen. Da angedacht war, die Gesellschafterrunde zu erweitern, war das für mich die Gelegenheit, sich über den definierten Job hinaus zu engagieren und mit der Trägersituation auseinander zu setzen. Das in einer geordneten Form machen zu können hat mich interessiert, weil als Nicht-Gesellschafter ist man halt nur Angestellter und das war's dann. Und diese Decke nach oben zu durchstoßen, dieses Angebot habe ich gerne angenommen, und aus meiner Sicht funktioniert das bis heute bestens. Denn mir ist wichtig, dass der Job Spaß macht, denn die reinen Zahlen machen nicht so viel Spaß, sondern das, was dahinter steht. Und dazu kenne ich noch die ganze Hierarchie, denn angefangen habe ich ja als Betreuer über Sandwich-Positionen bis heute zum Gesellschafter – ich kenne das ganze Werkel, d.h. ich kann auch morgen in eine Wohngemeinschaft gehen als Betreuer und kann dort Basisarbeit machen, wenn es notwendig ist. Ich weiß, was vor Ort abgeht, ich weiß, wie sich eine Betreuung abspielt. Ich weiß aber auch, wie der ganze Betrieb funktioniert. Und das ist mir sehr viel wert für die Arbeitsqualität.

FINANZIELLE PUNKTLANDUNGEN

Zahlen sind meine Grundlagen, um Aussagen treffen zu können, über die wirtschaftliche Situation des Betriebes. Meine Funktion umfasst im Prinzip alle Teilfunktionen, die schlussendlich mit irgendwelchen Zahlenwerken zu tun haben, sei es jetzt die Finanzbuchhaltung, Personalverrechnung, das operative Controlling, Zahlungsverkehr bis zu Überlegungen der Finanzierung. Investitionsüberlegungen, der gesamte Bereich, wo Geld irgendwie eine Rolle spielt, ist der eine Part und die Jahresbudgets erstellen, das laufende Controlling ist der andere. Ich muss halt schauen, dass das ganze Werkel läuft, denn für die Finanzbuchhaltung haben wir jemanden, für die Personalverrechnung haben wir jemanden und ich hab da die Aufsicht, muss aber auch einspringen können. Aber Controlling ist eigentlich meine Hauptaufgabe und Kontrolle der Zahlungsströme.

Natürlich gibt es Gestaltungsmöglichkeiten mit Zahlen wie beispielsweise die grobe Verteilung der Ressourcen im Hinblick auf die Zukunft. Indem man vorausschauend plant, gibt man natürlich auch Richtlinien vor. Wie viel Personal, wie viel Betreuung kann man sich schlussendlich leisten für die nächste Periode, wie viel Investitionen sind möglich? Da werden also grob die Schienen vorgegeben. Ich bin eher der begrenzende Faktor und sage, wir können uns nur soundso viel leisten für diese Position im Budget. So gesehen bin ich auch ein Warnsystem und das ist auch eine Kernfunktion meiner Arbeit und die wird durchaus geschätzt von den Kolleginnen und Kollegen. Aber ich werde natürlich auch als Hemmschuh gesehen, aber das ist auch klar und das ist auch so gewollt. Gestaltung also in Form von Begrenzung. Diese Polarität finde ich ja sehr interessant.

Eine gemeinnützige GmbH ist wirklich eine gemeine Sache, weil das Korsett der Gemeinnützigkeit im Rahmen einer GmbH

so eng ist, dass sie sich eigentlich nicht rühren kann. Mittel- und langfristig ist das Korsett aus meiner Sicht zu eng. Da muss man sich was überlegen und kreativ werden, was kann man mit der Situation anfangen ohne die Gemeinnützigkeit aufzugeben, denn die bringt ja einiges.

Das gehört auch zu meinen wichtigen Aufgaben, bilanzmäßig immer eine Punktlandung hinzulegen. Denn machst du zu viel Verlust, ist das Kapital weg und du bist quasi insolvenzgefährdet. Du darfst aber auch keine Gewinne machen, denn sonst ist die Gemeinnützigkeit weg. Und das ist ein sehr schmaler Bereich – eben eine Punktlandung und das bei unserem Volumen – das ist eine große Herausforderung. Bisher ist mir das immer gelungen, und ich hoffe das bleibt so. Denn so genau steuern kann man das nicht, das geht nicht.

Kreativität ist auch dort gefragt, wo es darum geht: wie kann man eine Betreuungssituation, ein Bedürfnis trotz begrenzter Faktoren doch noch irgendwie darstellen. Es geht ganz einfach um Ideen, wie kann man etwas überhaupt darstellen. Und es gibt immer interessante Lösungen oder Lösungen, die man vorher nicht bedacht hat, die es dann doch möglich machen, dass man Bedürfnisse erfüllt, die man so nicht hätte erfüllen könne, wenn man einfach stur auf der vorgegebenen Schiene weiter gefahren wäre. Aber das sind eher Randbereiche. Grobe Finanzierungsprobleme wird man so nicht in den Griff bekommen.

SCHRITTE IN DIE ZUKUNFT

Wenn man die Zeitung aufschlägt und über Demenzerkrankung liest: auf 56 Arbeitnehmer haben wir einen Demenzkranke. Die Prognose bis 2050 ist – auf 17 kommt ein Demenzkranke! Und Demenzerkrankung ist ja auch nur ein Teil von Behinderung oder von Bedürfnisproblematik im Hinblick auf Pflege. Der Behindertenbereich steht da in



Zukunft in Konkurrenz zur Altenpflege, Altenbetreuung auf Grund der Überalterung der Gesellschaft. Dazu kommt noch die Überschuldung durch die Wirtschaftskrise – da werden wir noch sehen, das geht sich hinten und vorne nicht aus. Der finanzielle Faktor ist in dieser Beziehung sicher der begrenzende Teil der Zukunft. Da ist sicher noch mehr Kreativität gefragt – auch im Bezug auf die Kooperation der Träger, der Leistungsangebote. Da sehe ich eine große Dynamik, die aber nicht unbedingt positiv sein muss, bezogen auf den heutigen Status. Das wird die Frage sein in den nächsten Jahrzehnten, wie betreut werden kann.

Ich habe die Auftakt-Leute von Anfang an als professionelle und engagierte Leute kennen gelernt – so aus dem Gesichtswinkel habe ich das ja auch schon mit verfolgt, als ich noch bei der Autistenhilfe war – da wurde ja damals Auftakt gegründet. Ich habe die Leute also schon damals als frische und dynamische Gruppe erlebt und das ist bis heute so. Das, was ich mir damals erwartet habe, hat sich also durchaus erfüllt. Als ich damals eingestiegen bin, hat man von einem mittelfristigen Plansoll gesprochen, was Auftakt also vor hat an Kontingenzplätzen, an Volumen, an Kunden zu haben, das ist mittlerweile mehr als erfüllt. Jetzt stellt sich die Frage, wie man in den nächsten Jahren weiter arbeiten möchte. Wird es ein Wachstum geben oder geht es mehr um innere Qualität? Geht es darum, dass man was besser machen kann oder geht es darum, dass man es unter schwierigeren Bedingungen noch immer so gut machen kann, wie es jetzt der Fall ist?

Wie die Zukunft sich entwickeln wird, wird man sehen. Es gibt Ideen, sich in der Altenbetreuung „wichtig“ zu machen, aber das sind alles Fantasien, wie sich Auftakt weiter entwickeln könnte.

Für mich wäre es schön, wenn die Größe von Auftakt so bleibt

wie sie jetzt ist, was aber nicht heißen soll, dass nicht vielleicht das eine oder andere Projekt noch dazu kommt. Aber unsere Organisationsgröße sollte nicht wesentlich wachsen. Das Bestehende soll man vielleicht auch noch konsolidieren – wir haben ja immerhin jetzt ein ganz frisches Qualitätsmanagement-System und das greift erst sehr langsam, da gibt es sehr viele Projekte, die für mich noch nicht fertig sind. Die gehören intern noch vertieft. Das würde ich mir wünschen, dass man dafür Zeit hat. Aber eben auch ein wenig dazu wächst, damit frischer Wind herein kommt. Also so stelle ich mir die nächsten Jahre vor.

Wenn wir weiter in die Zukunft schauen: die Gesellschafterinnen und Gesellschafter werden ja auch nicht jünger und irgendwann gehen sie in Pension. In zehn Jahren gibt's Gesellschafter, die sind dann schon 60 und dann beginnt die Leitungsstruktur langsam abzubrockeln. Dann kommt die große Frage: Was passiert mit Auftakt, wenn die bisherigen Eigentümer sich unter Umständen verabschieden? Wird es ein Kontinuum geben im Sinne einer kontrollierten Entwicklung mit neuen Eigentümern und neuen Leitungsstrukturen? Wie auch immer! Oder wird es da einen Bruch geben? Das ist meine große Frage, wenn ich über die zehn Jahre hinaus schaue.

SOZIALE VERANTWORTUNG

Ich glaube nicht, dass sich der Staat aus seiner sozialen Verantwortung so schnell verabschieden kann. Man kann sich aus heutiger Sicht gar nicht vorstellen, wie das alles ausgehen wird. Es wird sicher Einschnitte und Veränderungen geben. Dass sich der Staat aus der Behindertenarbeit herauszieht, kann ich mir nicht vorstellen, denn wie soll das funktionieren? Vor dem Hintergrund der jetzigen wirtschaftlichen Situation bedeutet das eher eine Stärkung des Staatsgedankens – dass die Abdeckung der sozialen Grundbedürfnisse doch in Staatshand bleiben sollen. Einmal sehen wie sich die Situation

weiterentwickelt, die nächste Krise steht ja schon vor der Tür mit der hohen Staatsverschuldung. Das wird noch viele Jahre dauern. Es kann natürlich sein, dass die Notwendigkeit von Spenden und Sponsoring steigt. Sodass nur mehr eine minimale Grundleistung aus der öffentlichen Hand finanziert wird und der Rest muss so aufgebracht werden.

Wenn es die finanzielle Situation zulässt, wird es eine Differenzierung des Leistungsangebotes geben müssen, wir haben ja derzeit die typischen Wohngemeinschaften und die klassische Ambulanz und was ist dazwischen? Es gibt ja auch das Problem der Vereinsamung! Einerseits werden unser Kunden dahin gebracht, dass sie unter Umständen selbständig leben können oder dass sie mit weniger Betreuung selbständig leben können, wenn sie dann aber übersiedeln, dann haben sie zu wenig an Betreuung oder Anbindung. Da diskutieren wir bei Auftakt schon, dass ein Angebot dazwischen fehlt und die dazugehörige Finanzierung. Ein großes Thema ist auch – zwar noch nicht bei uns, aber in benachbarten Ländern – dass man nicht mehr den Trägern das Geld in die Hand gibt, sondern den Kunden selbst, und dass dieser entscheidet mit seinem Geld oder mit seinem Scheck, wohin, also zu wem er geht, um die erforderliche Leistung zu bekommen. Das ist ein Thema, was sicher bei uns auch noch kommen wird, wenn es zu einer höheren Treffsicherheit führen könnte. Aber derzeit scheint es aus den ersten Erfahrungen zu sein, als ob dieses System mehr kostet, als es bringt unter den gleichen Rahmenbedingungen. Und das Altenthema ist sowieso für alle präsent, nicht nur für Menschen mit Behinderungen. Auch für uns Gesellschafter, die wir uns fragen, wie wir mit 70, 80 Jahren betreut werden wollen!?



AUSSENANSICHTEN



WAS IST BEHINDERT – 12 Assoziationen

Walter Hiller
Öffentlichkeitsarbeit

1

Mit einem Schlag habe ich mir alle Sympathien in meinem Freundes- und Bekanntenkreis verdorben. Man spricht nicht mehr mit mir, kein Mail, kein Telefon. Ich bin fassungslos.

Dabei hat alles so harmlos angefangen.

Ich habe an rund 50 Menschen, die zumindest in einer bekanntschafflichen Beziehung zu mir stehen, folgendes Mail geschrieben: „Liebe Freunde! Ich arbeite derzeit an einem sehr schönen Projekt: eine befreundete Behindertenorganisation, die sich um Menschen mit Behinderungen im Wohnbereich kümmert, feiert nächstes Jahr ihr 10jähriges Bestandsjubiläum. Zu diesem Anlass gibt es ein entsprechendes Buch. Und dieses Buch möchte ich übergreifend zu den einzelnen Themen ergänzen um einen Essay, basierend auf Euren Antworten zur Frage: WAS IST BEHINDERT? Ich freue mich über ausführliche und lange Antworten ebenso wie über kurze Statements. In jedem Fall wäre ich für Eure Mitarbeit sehr dankbar. Der Sommer scheint ohnehin verregnet. Ich erwarte gerne Eure Statements und Erzählungen...“ Dann folgte ein kurzer Hinweis auf die Deadline, bis zu der ich diese Statements erwartete. Es war genug Zeit.

Dann habe ich einmal gewartet und gewartet und ziemlich lange weiter gewartet. So beharrlich hat mein EMailkonto schon lange nicht mehr geschwiegen wie zu dieser Zeit. Kein Mail. Kein Spam. Nichts. Auch mein Telefon war still wie schon lange nicht mehr. Ich hatte eine friedliche Zeit und das beunruhigte mich. Hatte ich beim Versand falsche Adressen eingegeben? Hatte ich womöglich die Emails gar nicht weggeschickt? Doch meine elektronischen Gefährten sagten mir: alles versendet, alles verschickt!

Eines Tages wartete ein Mail aus dem hohen Norden in meinem Posteingang auf mich: „Hallo Walter, Dein Email hat mich daran erinnert, dass ich Dir schon lange einmal schreiben wollte...“ und dann folgte irgendein Palaver, kein Anhang, kein Statement, kein Wort zu meiner Anfrage.

Nach einer weiteren beträchtlichen Weile beginne ich langsam zu verzweifeln. Doch dann die erste präzise „Antwort“ auf meine Frage: „Wir planen eine kleine Hotelanlage auf den Malediven zu bauen und fragen mal rundum, was Ihr Euch von einer derartigen Anlage wünschen würdet?“ Hat da jemand meine Idee kopiert und missbraucht das für seine baulichen Vorhaben? Nun gut, es gibt kein Copyright auf private Umfragen via Email. Ich habe noch immer keine tauglichen Antworten.

2

Ich fahre U-Bahn und sitze vis-a-vis einer Frau mittleren Alters, die fasziniert auf ihr Mobiltelefon schaut. Nachdem sie ein paar Tasten gedrückt hat, spricht sie leise mit dem Display. Nein, sie telefoniert nicht und hat keine Stöpsel zum Telefonieren in den Ohren. Sie drückt wieder ein paar Tasten, spricht wieder, bis sie meinen neugierigen Blick sieht. Sie senkt den Blick und steckt das Telefon weg. Dann grinst sie. Leicht debil? Wie komme ich nur dazu, so etwas zu denken. Obwohl...!? Wie nehme ich Behinderung wahr? Die Grenzen verschwimmen im Alltag sehr schnell.

In Selbstgespräche versunkene Menschen tasten sich den Weg entlang und ziehen den säuerlichen Duft der Armut hinter sich her. Die U-Bahn ist ein Ort der verlorenen Seelen oder besser

gesagt ein paar zentrale U-Bahnstationen sind solche Orte. Wer sich schlecht fühlt, muss sich in diversen Stationen aufhalten und das Elend dort beobachten. „Hearst wüsst a Substi...?“ Menschen zwischen Sein und Schein ... Menschen, nicht mehr am Leben, aber noch nicht tot ... behindert ... eingeschränkt ... verlassen ... hilflos ...

3

Es wird genau nachgefragt, wie ich denn meine emailmäßige Frage denn nun meine: körperliche oder geistige Behinderung oder? Ich verweigere die Antwort. Ich will, dass jeder auf diese Frage so reagiert, wie er eben reagiert. Ich will nichts vorgeben.

4

Mein Eldorado des Wochenendeinkaufs ist der Naschmarkt: die vielen Düfte, die vielen Gerüche, der fremdsprachige Lärm, die vielen Varianten der österreichischen Sprache begleiten diesen Einkauf und diesen Zustand genieße ich, weil es für einen flüchtigen Augenblick lang den Eindruck vermittelt, sich in einer toleranten Umgebung zu bewegen. Während ich stehenderweise die verlockend bunten Gemüseangebote eines Standes goutiere, spricht mich von der Seite ein unscheinbarer junger Mann an und fordert ziemlich unwirsch und ohne weitere Erklärungen einen Euro von mir, den ich ihm verweigere. Darauf beginnt eine ziemlich laute Beschimpfung dieses Bittstellers, dass ich das Leben nicht verstehen würde und was mir denn einfallen würde, ihm den einen Euro zu verweigern, das sei eine Frechheit und dieser – nämlich mein - Euro würde ihm zustehen. Er zitiert aufs Unflätigste noch Wiener Popgränden. Ich bin fassungslos wie



die Umstehenden auch. Ich bleibe stehen und sage nichts. Was den Schimpfenden noch wütender und lauter macht. Ich gehe schließlich und deponiere im Gehen meine Zweifel an der Menschheit geistig am nächsten Hauseck.

5
Zu Hause finde ich endlich wieder ein Mail vor: Nein, man habe genug zu tun, Arbeit bis über die Ohren und möchte sich mit dem Thema Behinderung nicht auseinandersetzen! Ich möge nicht böse sein darüber. O.K. nein, bin ich nicht.

6
Ich stelle mir selbst die Frage, die ich an die anderen verschickt habe, und merke, dass ich sie nicht beantworten kann, nicht schlüssig, vielleicht ansatzweise, nur in persönliche Geschichten verpackt, in keinem Fall allgemein gültig. Ein paar Geschichten fallen mir wieder ein. Wir sind ja ständig Grenzgänger in allem, was wir tun. Was sollen also Kategorisierungen? So Floskeln wie „Behinderung beginnt im Kopf“ beginnen in eben diesem zu kreisen. Ich komme zu dem Schluss: Ich bin behindert wie andere auch. Nur fällt es bei mir im Alltag nicht sonderlich auf!

Mit dieser Erkenntnis gesegnet komme ich auf die existentielle Frage nach Gesundheit und Krankheit – auch wenn das mit Behinderung unmittelbar nichts zu tun hat - und ich erinnere mich an meine jugendliche Erschütterung nach der Erkenntnis, dass wir von Geburt an beginnen zu sterben, dass Gesundheit nur die Abwesenheit von Krankheit ist – so es das überhaupt gibt. Ich fühle mich auf einmal kotzelend.

7
„Behindert ist ein Mensch, wenn er auf fremde Hilfe angewiesen ist!“ Endlich lese ich diesen Satz in meiner Mailbox von einem Menschen, den ich sehr schätze und der sich auch für

krebskranke Kinder engagiert. „Deine Frage hat mich natürlich schon beschäftigt. Die kleinen Patienten in der Universitäts-Kinderklinik sind krank, aber nicht behindert. Meine über 90jährige Mutter kann nur noch sehr schwer gehen, sitzt die meiste Zeit in ihrem Fernsehsessel, lebt alleine in ihrer großen Wohnung. Sie hat einen unglaublichen Lebenswillen, lebt mit ständigen Schmerzen, lässt sich aber nicht unterkriegen! Behindert ist ein Mensch, wenn er auf fremde Hilfe angewiesen ist, zum Beispiel durch Amputation von Armen oder Beinen. Eine Behinderung haben wir in jedem Fall auch bei Menschen, die geistig nicht ‚mehr da sind‘, also auch permanente Hilfe benötigen. Dazu kommen all die Krankheiten wie Demenz u.ä. Diese Menschen brauchen jedoch die Hilfe nicht wegen ihrer Krankheit - denn ich sehr hier keine Behinderung -, sondern mehr persönliche Zuwendung und viel Liebe. „ Und er schreibt noch eine sehr schöne Geschichte, die mich sehr anrührt: „Ich selbst hatte in meinen Kindheitsjahren einen lieben, aber taubstummen Freund. Seine Mutter war arm, hat ihn jedoch mit Taschengeld so versorgt, dass er sich die Freundschaft anderer Kinder ‚erkaufen konnte‘. Hier habe ich eingegriffen und mich mit diesem Jungen sehr angefreundet und ihm geholfen in die ‚Gruppe‘ aufgenommen zu werden, ohne finanzielle ‚Hilfsmittel‘. War jetzt dieser Junge behindert?“ Warum kommt mir diese Geschichte so bekannt vor? Ich weiß: erst unlängst erzählte man mir von einem jungen Erwachsenen, der sich mit ähnlichen Mechanismen seinen Freundeskreis schafft. Nur geht es heute nicht mehr um Geld, sondern um MP3-Player und dergleichen Statussymbole. Wer ist da nun behindert?

8
Sonst schweigt übrigens mein Email noch immer. Inzwischen ein durchaus angenehmer Zustand. Ich habe mich damit abgefunden, dass ich eine falsche Frage gestellt habe. Sowas tut man nicht, oder? Diese Gesund/Krank-Definition

hängt mir emotionell noch immer nach. Ich gehe zum Arzt wegen meines Rückens. Röntgen. Nein, es ist alles in Ordnung. Bandscheiben O.K., Wirbelsäule O.K.. Ich werde in absehbarer Zeit noch aufrecht gehen können. Ich gehe ins Training und versuche, dem natürlichen Körperverfall etwas entgegen zu setzen. Ich will nicht von fremder Hilfe und Unterstützung abhängig sein. Solange wir in einer vorgegebenen Norm funktionieren, ist alles in Ordnung.

9
Ich erinnere mich an meinen ersten hautnahen Kontakt mit behinderten Menschen, nämlich mit taubblinden Menschen. Also Menschen, die nicht hören und nicht sehen können, und die ihr Umfeld nur über Ertasten im wahrsten Sinn des Wortes begreifen können. Diese Begegnung hat mich schlaflose Nächte gekostet, vor allem weil ich mit diesen Menschen nicht kommunizieren konnte, weil ich ihre „Sprache“ nicht gesprochen habe, weil ich mir so ein Leben nicht vorstellen konnte und bis heute nicht kann! Behinderung hat keinen Platz im schnellen Alltag.

10
Aus Budapest erreicht mich eine Mitteilung: „Mein Lieber, wir hatten eine geistig und körperlich behinderte Verwandte, die wir jahrelang gepflegt haben. Die hat gewusst, wo ihre Grenzen sind. Wir wissen das nicht. Das ist behindert!“ Ich bin fassungslos fasziniert.

Mir Rechtshänder gibt unlängst ein Einarmiger seine linke Hand zur Begrüßung – noch dazu saß er im Rollstuhl! Ich war kurz irritiert und habe nach einer ‚Schrecksekunde‘ dann auch meine Linke angeboten. Wir lassen uns so leicht aus unseren Routinen werfen.

Die Behinderung beginnt dort, meint eine sehr liebe Wiener



Freundin, wo wir sie uns im täglichen Leben selbst aufbauen. Menschen behindern Menschen. Die Behinderung beginnt bei uns selbst, nicht erst körperlich, sondern schon geistig.

11

Was soll ich jetzt aus diesem Thema machen? Ich schnappe langsam über und möchte am liebsten einen Mann in der U-Bahn, der mir auf zwei Krücken und nur einem Bein entgegen kommt, fragen, wo er das zweite Bein gelassen hat!? Inzwischen sickert in mein Hirn mein eigener Alltag, in dem ich mich von ‚Autisten‘ umgeben fühle. Nein, nicht unbedingt von Autisten, sondern von Menschen, die so stark fokussieren, dass sie ihre Umgebung nicht mehr wahrnehmen. Und die gibt es zuhauf. Ich frage, niemand antwortet. Jeder lebt in seiner eigenen Welt und nimmt den anderen nicht mehr wahr. Ich bin wohl auch nicht mehr ganz dicht.

12

Endlich erreichen mich aus dem Schweizerischen ein paar Zeilen, sehr persönlich, sehr ehrlich:

„Was ist behindert? Diese Frage löst bei mir sofort die Frage aus, bei wem fängt die Behinderung an und wo hört sie auf? Es passiert mir nämlich, dass Menschen mit Behinderungen bei mir das Gefühl auslösen, dass ICH behindert sei. Auf einmal weiß ich nicht mehr, wie ich mich verhalten soll – wie verhält man sich denn ‚korrekt‘? Soll man Hilfe anbieten, wenn jemand mit dem Rollstuhl vor einer Stufe steht oder wirkt das bevormundend und vielleicht sogar beleidigend? Und was, wenn man hilft und ich hätte nicht genügend Kraft und der Rollstuhl fällt um? Soll man überhaupt hingucken oder lieber so tun als sei alles ‚normal‘ und sich nicht kümmern? Ich werde unsicher und etwas ärgerlich weil ich mich auf einmal – scheinbar grundlos - hilflos fühle. Ich gehe einfach weiter und fühle mich irgendwie schlecht.

Wenn ich es fertig bringe und stehenbleibe und helfen darf/kann, dann fühle ich Freude – es wäre ja eigentlich ganz einfach ... manchmal ...

Warum lernt man in der Schule so viele unnütze Sachen, die man sofort wieder vergisst, aber wird nicht auf diese Situationen vorbereitet? Das wäre doch schön – einmal pro Woche statt zwei Stunden Chemie (ich habe von Chemie gar nichts verstanden ...) etwas mit Menschen mit Behinderungen machen und so von Anfang an einen unverkrampften Zugang/Umgang finden. Eine Leichtigkeit, die beiden Seiten gut tun würde.

Könnte ich ein Leben mit einer Behinderung meistern? Wenn ich das jetzt für mich mit ‚wahrscheinlich nein‘ beantworte, dann dreht sich das ganze Bild. Die ‚Gesunde‘ ist nicht automatisch die Starke, sondern der Mensch mit Behinderung ist der Meister. Kann das sein? Empfindet das ein Betroffener so? Manchmal?

Die Begegnung mit diesen Menschen macht mir immer wieder bewusst, wie kostbar Gesundheit – also in diesem Fall Unversehrtheit – ist. Meine eigene Gesundheit, die es mir erlaubt so unabhängig zu sein und jede meiner Bewegungen und mein Handeln frei und weitgehend uneingeschränkt zu bestimmen. Die Freiheit zu TUN und zu LASSEN. Dieser Gedanke macht mich wieder etwas gelassener, demütiger und dankbarer, der Gedanke rückt die eigene Welt wieder etwas gerade. Was rückt die Welt von einem Menschen mit Behinderung wieder gerade? Geht das überhaupt? Also gut – was ist behindert? Menschen mit Behinderungen machen mir meine eigenen Grenzen in meinem Kopf bewusst. Und das ist eine Chance. Für beide Seiten.“

Es hat sich übrigens sonst niemand für meine Fragestellung erwärmen können!

Bestimmte Fragen darf man einfach nicht stellen.





TEILNEHMENDE BEOBACHTUNG

Der Soziologe Dr. Konrad Hofer hat im Rahmen der Studie „Qualitative Erhebung der Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden der Auftakt GmbH“ alle Wohngemeinschaften besucht und mittels teilnehmender Beobachtung seine Schlüsse gezogen. Im folgenden Gespräch erläutert er seine Herangehensweise, seinen Studien-Alltag und die Tücke des Objektes:

Bis jetzt habe ich mit Menschen mit Behinderung kaum etwas zu tun gehabt. Das ist das Neue an dieser Arbeit. Ich habe nur einmal in einem ähnlichen Bereich gearbeitet, wo es um sozialpädagogische Einrichtungen gegangen ist. Da waren auch Wohngemeinschaften dabei, da standen Jugendliche bis 18 und die Arbeitsbedingungen der Betreuer im Mittelpunkt des Forschungsinteresses. Da leben Jugendliche unterschiedlicher Problemlagen zusammen und da gibt es eine ähnliche Dynamik wie in Wohngemeinschaften, wo Menschen mit Behinderung betreut werden.

DIE GUNST DER STUNDE

Teilnehmende Beobachtung ist die einzige Methode, um auch die subjektive Zufriedenheit von nonverbalen Menschen in die Untersuchung mit einzubeziehen, sie zu verstehen und als Beobachter Rückschlüsse zu ziehen. Diese Rückschlüsse müssen nicht immer richtig sein, aber ich habe den Eindruck gewonnen, dass sich auch die Betreuerinnen und Betreuer mit den Nonverbalen ein bisschen schwerer tun. Das führt auch dazu, dass sie denen mehr vorgeben, was jetzt zu tun ist.

Was aber während des Forschungsprozesses sehr spannend war: diese Leute sind sehr starke und eigene Persönlichkeiten. Im ersten Augenblick machen sie das, was die Betreuerinnen

und Betreuer wollen, aber dann regeln sie die Dinge, wie es ihnen gefällt. Sie können sich eben verbal nicht ausdrücken. Eine Situation beschreibt das besonders gut: da hat eine Bewohnerin ein neues Oberteil anziehen müssen, weil das andere schmutzig war. Also hat die Betreuerin gesagt: das alte geben wir jetzt in die Schmutzwäsche. Die Bewohnerin hat es zur Schmutzwäsche getragen und hat das neue Oberteil angezogen. Aber irgendwie hat das nicht zum Ensemble dazugepasst. Da hat sie dann gewartet, bis die Betreuerin draußen war und kaum war sie weg, ist sie schnell aufgestanden, hat das neue Leiberl gegen das alte getauscht und hat sich wieder brav hingesetzt. Der Betreuerin ist der Tausch später nicht aufgefallen. Das war spannend und interessant. Ich habe mir immer gedacht, die Autisten leben in einer ganz eigenen Welt und bekommen nichts mit. Und dann habe ich gesehen, dass sie sehr wohl sehr viel mitbekommen. Da war zum Beispiel einer, der ist immer hin und hergegangen, rastlos, dann ist er wieder zum Tisch und hat dort eine längere Meditationsübung gemacht. Dann ist die Betreuerin aus der Küche raus und hat zu mir gesagt, ich soll kurz aufpassen, denn normalerweise wird dort zugesperrt, damit niemand hineingeht. Und dieser eine Bewohner, der vorher seine Runde immer zur Terrasse hinaus gemacht hat, ist plötzlich von seiner Tour abgewichen und ist sofort auf die Küche zugesteuert und er hat mich ignoriert, wie ich ihm gesagt habe, er soll dort nicht reingehen. Er hat sofort überrascht, dass ich kein Betreuer bin und keine Schlüsselgewalt habe, hat sofort eingeschätzt, welche Rolle ich hier spiele und hat das getan, was er wollte, er hat sich Essen geholt und hat sich selbst bedient. Und ich habe mir gedacht, das gibt es doch nicht, dass er das alles überreißt. Weil man

eben den Eindruck hat, er ist in einer eigenen Welt. Aber das ist eben genau der Punkt: nachdem sie sich verbal nicht äußern können, haben sie eine Technik entwickelt, um solche Situationen auszunutzen, es gilt sozusagen, die Gunst der Stunde zu nutzen. Sie können sich verbal nicht mitteilen und können nicht sagen: ich will das und das. Sie müssen auf eine günstige Gelegenheit warten, um es zu tun!

VON NÄHE UND DISTANZ

Wie kann man mit solchen nonverbalen Leuten kommunizieren, wie wertet man ihr Verhalten? In gewissen Situationen durch Mimik und Gestik: zum Beispiel haben einige meine Hand genommen und mir gedeutet, ich soll sie ins Bett bringen. Die Betreuer haben mir dann gesagt, das ist eine große Auszeichnung, denn das dürfen nur bestimmte Leute, weil das doch eine intime Geschichte ist und da lassen sie nicht alle ran. Diese Auszeichnung hat mir gezeigt, dass ich einen Draht zu den Leuten gefunden habe. Da war zum Beispiel auch eine junge Frau, die sollte viel Wasser trinken. Sie ist auf der Couch gesessen und der Betreuer hat ihr das Glas hingestellt und hat gesagt: „Trink das bitte!“ Und sie ist dort gesessen und hat TV geschaut. Ich habe mich zu ihr gesetzt, habe mir auch ein Glas Wasser geholt, habe ihr zugestimmt und dann hat sie automatisch zu ihrem Glas gegriffen und hat getrunken. Und so haben wir auf diese Art und Weise zwei, drei Gläser geleert, was natürlich sehr gut war. Die Flüssigkeitsbilanz war an diesem Tag in Ordnung und der Betreuer war auch zufrieden. Dann habe ich ihr ein wenig den Rücken massiert. Und da hat der Betreuer zu mir gesagt, „wir sind keine Kuschel-WG“. Ich hatte aber das Gefühl, dass ihr das Massieren gefällt. Die Bewohnerin ist dann auch aktiv geworden,

Dr. Konrad Hofer

Soziologe



hat meine Hand genommen und hat mich auf die Terrasse gezogen, da sind wir ein wenig gegangen, da haben wir eine Runde gedreht und das hat ihr sichtlich Spaß gemacht. Dann sind wir wieder rein, haben Wasser getrunken, dann musste ich mit ihr wieder raus und haben noch eine Runde absolviert. Das hat ihr alles sehr gut gefallen, sie hat richtig gestrahlt. Und dann hat sie etwas Ungewöhnliches gemacht, sie ist zu einem Mitbewohner gegangen, der allein am Tisch gesessen ist, hat ihn gestreichelt, hat ihn liebkost und hat sozusagen ihre positiven Emotionen sofort weitergegeben.

Das hat dann zu einer Diskussion mit den Betreuern geführt. Wie viel Nähe und Distanz soll es in der Betreuung geben? Viele wollen keine engen Beziehungen entstehen lassen. Nach meiner Erfahrung hängt das Thema Nähe und Distanz viel von den Klientinnen und Klienten ab, sie wissen ganz genau, dass sie die Gunst der Stunde nutzen müssen. Wenn ich in eine Wohngemeinschaft rein gekommen bin, konnte es passieren, dass ich von verschiedenen Personen bestürmt und belagert worden bin. Da ist ein Neuer, dem kann ich meine Geschichte erzählen, den kann ich vereinbaren. Und ich habe mir dann die Karriere einiger Bewohner angeschaut. Viele Karrieren sind durch den Wechsel von Betreuern gekennzeichnet. Familie - Wohngemeinschaft oder Familie - Kinderheim - „Steinofen“ - Wohngemeinschaft, das heißt für viele ist ein Betreuerwechsel ein ganz normaler Teil ihrer Biografie. Wenn ein Bewohner oder eine Bewohnerin Betreuer hat, und die gut miteinander können, ist es fein und sie können das dann auch genießen, gleichzeitig aber wissen sie, dass sie eines Tages, ja vielleicht schon nächste Woche, den lieben Betreuer und die liebe Betreuerin verlieren werden. Daher ist es für die meisten Bewohnerinnen und Bewohner, von einigen Ausnahmen abgesehen, kein großes Drama, wenn es zu einem Betreuerwechsel kommt. Schließlich müssen die

Betreuerinnen und Betreuer selbst entscheiden, wie viel Nähe und Distanz sie zu den KlientInnen aufbauen wollen, es handelt sich dabei um eine Persönlichkeitsgeschichte.

VERZERRTE REALITÄT

Zum Teil war das am Anfang eine Belastung, wenn ich als Neuer belagert worden bin, weil ich mir immer gedacht habe, dann vernachlässige ich die anderen. Ich wurde vorwiegend von den Verbalen bestürmt: „Also komm her, spielen wir was!“ Dann haben wir eben was gespielt. Das war für mich dann insofern kein Problem, weil ich wenigstens eine Person einmal gut kennenlernen konnte. Und dann waren diese Leute ja auch nicht immer da. Da konnte ich dann meinen Blick zu den anderen erweitern. Ich verstehe jetzt, dass man bei vereinnahmenden Klienten als Betreuer auf Distanz gehen muss, weil du für alle da bist und nicht nur für einen. Dass man als Fremder ausgenutzt wird, ist okay. Dann bin ich eben mit einem Fußball spielen gegangen, weil einer das wollte und war in dieser Zeit weg von den anderen. Aber das ist eben Teil der teilnehmenden Beobachtung, wo man sich von den Untersuchungspersonen leiten lässt.

Natürlich ist man als Fremder auch Störfaktor, das habe ich ein paar Mal vor allem bei den Betreuern, weniger bei den Klienten, bemerkt. Dabei habe ich dem Betreuungspersonal versucht die Angst zu nehmen, dass ich kein Kontrollorgan bin, dass ich nur schauen will, wie hier die Alltagsarbeit funktioniert und dass wir alles besprechen, was mir auffällt. Aber es war so: da kommt einer im Auftrag der Zentrale und schaut uns zu! Bei einer Wohngemeinschaft ist es mir besonders aufgefallen, da haben sie wahrscheinlich den Auftrag bekommen, dass sie sich g'scheit aufführen sollen. Da haben sie die Weisung bekommen anzuklopfen, bevor sie ein Zimmer von einem Bewohner betreten. Normalerweise macht man das auch, weil es ja schließlich um die Intimsphäre der Klienten geht.

Da haben sie also angeklopft, haben aber nicht auf eine Antwort gewartet und sind gleich ins Zimmer rein. Oder sie haben zu mir gesagt, dass sie jetzt vergessen haben anzuklopfen. Wenn das Anklopfen normal ist, habe ich das automatisiert, wenn es nicht üblich ist, passieren Fehler! Die Leute können sich nicht von dem einen auf den anderen Tag umstellen!

Einige Betreuer waren gegen Dienstende sehr genervt, da sind sie sehr laut gegenüber den Bewohnerinnen und Bewohnern geworden. Und wie sie mich dann wahrgenommen haben, sind sie mit dem Volumen runter gefahren. Also in diesem Sinne verzerrt man alleine durch seine Präsenz die Realität sowohl bei den Klienten und Klientinnen als auch beim Betreuungspersonal, hier könnte nur eine verdeckte teilnehmende Beobachtung Abhilfe schaffen. Aber ehrlich gesagt, ist es mir in diesem Bereich lieber, ich spiele mit offenen Karten und nehme dafür einige Schauspielereien in Kauf und habe dafür hinterher ein gutes Einvernehmen mit den Betreuerinnen und Betreuern, deren Arbeit ich ja grundsätzlich sehr schätze.

RICHTIGE INTERPRETATIONEN

So wie man bei jedem neuen Betreuer als Klient auslotet, was reingeht und was nicht, so haben sie es auch mit mir gemacht. Wir sind zum Beispiel in der Küche gesessen und es wurde von einer Betreuerin das Abendessen vorbereitet. Da hat es Leberkäse gegeben, er wurde in Scheiben geschnitten und sollte nur noch gebraten werden. Doch vorher genehmigte sich die Betreuerin noch eine Zigarettenpause und ich war alleine in der Küche mit drei Bewohnern. Und da ist eine aufgestanden und hat vom Leberkäse gekostet und weil er ihr so gut geschmeckt hat, hat sie gleich zwei weitere Scheiben gegessen. Dann ist die Betreuerin zurückgekommen, hat sofort gesehen, dass plötzlich weniger Leberkäse da war und hätte dann beinahe den Falschen verdächtigt, der das schon einmal



gemacht haben soll, wenn ich den Irrtum nicht aufgeklärt hätte. Das ist auch interessant, wie Bilder von Leuten entstehen, die man nicht hinterfragt. Das waren auch interessante Beobachtungen.

Die Reaktionen der Klientinnen und Klienten richtig einzuschätzen, die sich verbal nicht mitteilen können, ist nicht einfach: wir sind zum Beispiel einmal mit einer Klientin spazieren gegangen und nach einer Weile gibt sie mir und der Betreuerin eine Ohrfeige. Daraufhin ist die Betreuerin hergegangen und hat ihr ihre Hände hinter dem Rücken leicht verschränkt, sie hat sie nur ganz leicht gehalten und so ist diese Bewohnerin wie ein frommes Lamm weiter spaziert, ganz brav, ohne sich zu wehren. Das ist ein Trick, den die Betreuer kennen, aber warum die Klientin vorher zugeschlagen hat – keine Ahnung. Sie könnte schon müde gewesen sein, sie könnte weitermarschieren wollen, wir haben das diskutiert, aber es bleiben alles nur Vermutungen, die man da anstellen kann. In diesem Zusammenhang ist es manchmal schwierig Handlungen richtig zu interpretieren, vor allem wenn Klientinnen oder Klienten Handlungen setzen, wo die Betreuer selbst nicht wissen warum und weshalb?

Die Studie spiegelt meine Beobachtungen wider, sie werden in Relation gesetzt zu dem, was die Betreuer über ihre Klientinnen wissen. Wenn die Betreuerinnen und Betreuer keine Gründe für das Verhalten ihrer Klienten nennen können, kann ich es auch kaum wissen, ich bin kein Wunderwuzzi, der alles weiß! Ich habe aber sehr wohl einige Situationen analysieren und erklären können, wo es zu Eskalationen gekommen ist und zum Beispiel einem rabiaten Bewohner ein Bedarf gegeben werden musste. Bedarf bedeutet, einen Bewohner mit Medikamenten zu beruhigen, wenn jemand außer Rand und Band geraten ist. Das wird dann auch dokumentiert. Sollte aber nicht oft vorkommen, denn wenn's oft vorkommt, heißt

das, dass eine Unzufriedenheit da ist und die Ursache erkannt werden müsste. Und die Betreuerinnen und Betreuer machen sich da oft sehr viele Gedanken. Aufgrund meiner genauen Aufzeichnungen konnte ich nachweisen, warum dieser Bewohner am Abend ausgeflippt ist, er hat den ganzen Nachmittag über nur Vorhaltungen zu Ohren bekommen und keine Anerkennung und Wertschätzung erfahren.

Aber wie gesagt, die Betreuer machen sich in der Regel sehr viele Gedanken über unzufriedene Bewohner. Ein Bewohner ist zum Beispiel immer mit schlechter Laune nach Hause gekommen. Da haben die Betreuer in der Werkstatt angerufen, was denn los sei. Dort haben sie gesagt, dass der Bewohner die Werkstatt immer mit guter Laune verlässt. Dann haben sie den Fahrdienst angerufen, ob es da etwas gibt, was den Bewohner stört. Und da hat der Fahrer gesagt, dass er neben einem Klienten sitzt, der immer die anderen Fahrgäste, die in seiner Nähe sitzen, schlägt. Daher also die schlechte Laune. Dann ist das geändert worden und seither kommt der Bewohner wieder gut gelaunt nach Hause. Also in solchen Situationen engagieren sich die Betreuer äußerst stark.

Dann gab es einen, der war immer schlecht gelaunt, wenn es um das Essen gegangen ist. Da haben sie viel ausprobiert. Vielleicht mag er etwas auf dem Tisch nicht, vielleicht braucht er einen anderen Sitzplatz. Eines Tages haben sie ihm das Essen aufs Zimmer gebracht und genau das war es, was er wollte. Er wollte alleine in seinem Zimmer, wo es einen kleinen Tisch gibt, essen. Als Heimkind und langjähriger „Steinhofinsasse“, hat er es genossen, endlich beim Essen alleine zu sein. Daraufhin durfte dieser Bewohner das Essen in sein Zimmer tragen und dort essen. Nach einigen Tagen hat ihm das nicht mehr gefallen und er ist selbstständig an den gemeinsamen großen Tisch zurückgekehrt. Da braucht es also viel Phantasie und Einfühlungsvermögen, einige Betreuerinnen

und Betreuer können das sehr gut. Das ist auch ein wenig wie bei Babys, die der Bauch zwickt und es nicht sagen können.

BEREICHERNDE GESCHICHTEN

Das Interessante in den Wohngemeinschaften ist auch, dass oft nichts passiert. Der eine sitzt da und trinkt Kaffee, der andere liest eine Zeitung, der nächste schreibt auf einem Blatt Papier. Da passiert überhaupt nichts. Es läuft alles sehr langsam ab, die Leute lassen sich nicht stressen, sie lassen sich nicht unter Druck setzen. Das hat mir sehr gut gefallen. Und in diesen ruhigen Phasen war es einfach für mich, die verschiedenen Aktionen in Stichwörtern zu notieren und sie am Abend zu Hause in den PC zu übertragen. Grundsätzlich habe ich versucht, in jeder Wohngemeinschaft die Vorkommnisse einer ganzen Woche zu protokollieren. So war ich in jeder Wohngemeinschaft je einmal in der Früh, vom Aufstehen der ersten Bewohner bis der letzte außer Haus war, anwesend. Ich war nachmittags vor Ort, als der erste Bewohner aus der Werkstatt nach Hause kam bis zum Abendessen und Schlafengehen und zusätzlich habe ich jeweils einen Besuch am Wochenende abgestattet, bin also entweder am Samstag oder Sonntag in einer Wohngemeinschaft gewesen. Damit ist die ganze Woche abgedeckt. Ich habe alles ziemlich genau dokumentiert. Am Samstag und Sonntag ist eine ganz andere Dynamik vorhanden, alles ist ruhiger, es gibt weniger Stress für die Betreuer.

Den Intimbereich und somit die Pflege habe ich aus meinen Beobachtungen weitgehend draußen gelassen. Da geht es mir um die menschliche Würde, die gewahrt werden soll. Sonst muss ich zu den Wohngemeinschaften sagen, dass überall eine unterschiedliche Atmosphäre herrscht, was sehr schön ist! Ich bin beeindruckt von den Persönlichkeiten der Menschen, die betreut werden. Eigentlich beneide ich sie bis zu einem gewissen Grad, weil sie sich gegen alles



Ungesunde in unserer Gesellschaft abschotten, sich von den Mainstreams unberührt lassen. Konsumwahn, Leistungsansprüche – gegen all das sind sie immun. Das gefällt mir sehr. Der Nachteil ist, wenn sie nicht sprechen können, fühlen sie sich oft missverstanden und sie müssen sich ärgern. Die Betreuer und ich mussten oft rätseln, was sie gemeint haben könnten. Und wenn wir dann draufgekommen sind, haben sie sich richtig freuen können. Die Freude ist dann wirklich riesengroß. Da habe ich bemerkt, der Moment ist für sie wichtig, die jetzige Zeit, sie genießen den Augenblick. Das bringt durchaus Lebensqualität. So einen Teil sollte man für sich mitnehmen können.

Deswegen bin ich auch gerne Feldforscher, weil ich immer unterschiedliche Menschen und unterschiedliche Kulturen kennen lerne. Davon habe ich immer profitiert, ob das LKW-Fahrer waren, Schwarzarbeiter oder Flüchtlinge. Das sind alles bereichernde Geschichten und Begegnungen, die Spuren hinterlassen. Ich bin immer direkt am Geschehen, ich bin nicht der distanzierte Forscher mit dem Fragebogen. Wenn ich dann alles aufschreibe und die typischen Situationen analysiere, habe ich die Gesichter vor mir, die Stimmungen, die Gerüche, das sind lebendige Bilder, die ich sammeln kann und deswegen mache ich das auch so gerne.

Die Studie «Im Himmel mit den Engeln schmusen´ - Eine qualitative Studie über die Zufriedenheit von Menschen mit Behinderung in Betreuung der Auftakt GmbH» von Dr. Konrad Hofer wird im Rahmen der Tagung „Spannungsfeld KundInnenzufriedenheit“ in Wien vorgestellt.



ERHELLENDES

In etwa zur gleichen Zeit als sich 1999 das Firmament über Wien für zirka zwei Minuten verdunkelte und abertausende gegen Himmel starrten und sich dem Naturereignis ergaben, hatte eine Gruppe engagierter Personen in der Betreuung von Menschen mit Behinderung eine durchaus erhellende Idee: Betreuungsangebote für Menschen mit Behinderung in schwierigen Lebensphasen im Wohn- und Freizeitbereich anzubieten.

Es sollte etwas anders sein als es bereits gab, es sollte auch und vor allem für die Gruppe von Personen, die als sehr schwierig zu betreuen gilt, passen. Diesen Überlegungen folgte der Auftakt von Auftakt, die Gründung einer gemeinnützigen GmbH, in einer damals noch von Vereinen dominierten Anbieterlandschaft, deren erste Wohngemeinschaft bereits 2000 in Betrieb ging.

Durch die Kooptierung in die ARGE Wohnplätze und der Beteiligung an der Ausgliederung von Menschen mit Behinderung aus psychiatrischen Einrichtungen, schritt die Planung von weiteren Wohngemeinschaften zügig voran. Ungeplantes bescherte die Übernahme von drei Wohngemeinschaften einer anderen Organisation.

Kurzum: es wurde geplant, vergrößert, übernommen, betreut, verhandelt, erweitert, strukturiert, restrukturiert, besprochen, verworfen und vernetzt. Na und? Das tun andere auch. Schon möglich. Vielleicht aber nicht so schnell, nicht so gezielt und mit nicht so großem Mut für Neues.

Integratives Wohnen für Menschen mit hohem Betreuungsbedarf, herausforderndem Verhalten, großer Individualität und erhöhter Lärmintensität klingt gut, ist es auch, bedarf aber auch geeigneter Voraussetzungen. Nicht nur im Interesse der BewohnerInnen, die sich wohl fühlen sollen, sondern auch im Sinne guter Nachbarschaft. Entsprechende strukturelle Rahmenbedingungen sind dafür genauso unerlässlich wie inhaltliche Kompetenz.

Bei Auftakt werden konzeptunterstützende Maßnahmen bereits bei Planungen berücksichtigt, um zu erwartende Schwierigkeiten im Alltag zu minimieren. Barrierefreiheit von Einrichtungen ist ein wesentlicher, nahezu schon selbstverständlicher Aspekt von Nutzbarkeit. Aber erst Räumlichkeiten, die Geborgenheit, Sicherheit und Stabilität vermitteln, sind beste Voraussetzungen für gemeinschaftliches Wohnen und ein zielgerichtetes Handeln zur Verbesserung der Lebensqualität. So wurde bei Auftakt z.B. mit der Umsetzung des „Würzburger Modells“ ein Weg beschritten, der nicht nur den individuellen Erfordernissen der BewohnerInnen entgegenkommt und deren Fähigkeiten stabilisiert und fördert, sondern auch die fachliche Qualität der Betreuung unterstützt.

Aber wie kommt das Angebot trotz guter Voraussetzungen an, wie kann die Zufriedenheit der BewohnerInnen sinnhaft erfasst werden, wie kann Strukturelles verbessert werden, wie die Selbstbestimmung der BewohnerInnen gefördert werden, welcher Rahmenbedingungen bedarf es zukünftig für eine optimale Betreuung beim Wohnen?

Anton Schmalhofer

Koordinator Behindertenhilfe Verband Wiener Sozialeinrichtungen

Auftakt ist umtriebig, hinterfragt sich selbst, vernetzt sich und blickt in die Zukunft. Als Mitglied im Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen, setzt es in diversen Gremien und Arbeitsgruppen wesentliche Impulse, auch auf solche Fragen geeignete Antworten zu finden.

Wer die Protagonisten von Auftakt kennt, weiß dass sie sich nicht mit Erarbeitetem zufriedengeben werden. Sie sind nicht angetreten, um Probleme zu verwalten, sondern Lösungen zu erarbeiten und Neues zu denken. Querdenken, Hinterfragen, Zweifeln und Skepsis sind wesentliche Motoren für Entwicklungen. Manchmal mühsam, in der Regel lohnenswert.

Ganz im Sinne von Goethe hoffe ich, dass sie es noch lange tun, denn, „wenn sie wüssten, wo das liegt, was sie suchen, so suchten sie ja nicht“.

Alles Gute und weiterhin Erhellendes, mindestens bis zur nächsten Sonnenfinsternis in Österreich – 2081.



DER BLICK VON AUSSEN

Dr. Walter Schaffranek

Geschäftsführer Jugend am Werk

Gerne nehme ich die Einladung der Auftakt GmbH an, zu ihrem zehnjährigen Jubiläum einige persönliche Anmerkungen beizusteuern. Schließlich habe ich seit langem einen engen Bezug zur Auftakt GmbH, denn aus meiner Tätigkeit für die Arbeitsgemeinschaft Wohnplätze, die mittlerweile über 15 Jahre zurück liegt, kenne ich sehr viele MitarbeiterInnen und EigentümerInnen der Auftakt GmbH persönlich.

Gerade in Zeiten des Wohnplatzprogrammes der Stadt Wien von 1984 bis 2003 gab es einige Betriebsgründungen, die sich an dem interessanten und engagierten Programm der Stadt Wien im Rahmen der im Gemeinwesen integrierten Wohnformen für Menschen mit Behinderung beteiligen wollten. Der Start der Auftakt GmbH war dabei wohl eine der letzten Gründungen, bei der sich ambitionierte Einzelpersonen das Risiko angetan haben, ein neues Unternehmen zu starten.

Vor dem Hintergrund der erforderlichen Wirtschaftlichkeit sind Neugründungen selten geworden und heute sind die etablierten Organisationen darum bemüht, ein möglichst scharfes Profil ihrer Dienstleistung zu zeigen und ganz klar ihre „Marktanteile“ zu erhalten oder zu erweitern.

Auftakt hat dies bei der Gründung erkannt und sich von Anfang an mit einem klaren Unternehmensprofil positioniert – als Dienstleistungsanbieter für Menschen mit Behinderungen, die ein Mehr an Betreuung brauchen. Diese Dienstleistung wurde zudem stets mit einem hohen Grad an Professionalität ausgeführt.

Zu ihrem zehnjährigen Jubiläum kann ich der Auftakt GmbH, auch als Konkurrent, nur gratulieren. Mit viel Fachkompetenz und hoher Qualität gelang und gelingt es, Dienstleistungen im Bereich Wohnen für Menschen mit Behinderungen zu verwirklichen und auch die Übernahme von Trias gestaltete sich, von mir von außen betrachtet, sehr friktionsfrei und schärfte das Profil von Auftakt noch ein wenig stärker.

Persönlich arbeite ich mit Auftakt sehr gerne zusammen. Auftakt ist ein Mitbewerber im Bereich der Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen, der sehr viel Wert auf die Qualität der Angebote und auf gut ausgebildete und engagierte MitarbeiterInnen legt. Ziele, denen wir uns als Organisation „Jugend am Werk“ ebenfalls verschrieben haben. Deshalb ist auch die Verbindung zu Auftakt nie abgerissen, obwohl traditionell ein kleiner Träger einen großen Träger immer mit Misstrauen beobachtet.

Was wünsche ich Auftakt? Dass es weiterhin gelingt, derart hochwertige Dienstleistungen anzubieten und auch die Produktpalette etwas zu erweitern. Erstaunt hat mich persönlich dabei die Tatsache, dass Auftakt, genauso wie Jugend am Werk, mit dem Thema älter werdende SeniorInnen mit Behinderung beschäftigt ist – vor allem deswegen, da Auftakt noch ein sehr junger Träger ist.

Abschließend möchte ich Auftakt noch einmal zum zehnjährigen Jubiläum gratulieren und wünsche viele weitere erfolgreiche Jahre.



KOOPERATION UND SYNTHESE

Marion Ondricek

Geschäftsführerin Balance

Als 1999 die ersten Überlegungen zur Gründung einer Organisation wuchsen, war für die künftigen GesellschafterInnen von Anfang an klar, ihre Arbeit im Verständnis als sozialer Dienstleister angehen zu wollen. Als Dienstleister für Menschen mit Behinderungen, die aufgrund ihrer Behinderung besondere Unterstützung brauchen in der Verwirklichung ihrer Bedürfnisse und Entwicklungspotentiale und in der aktiven und passiven Ausübung ihrer Menschen- und Bürgerrechte. So ist es auch im Leitbild von Auftakt festgeschrieben. Dieses Dienstleistungsverständnis nach außen und innen zu vermitteln, durfte ich in den letzten zehn Jahren aufmerksam beobachten.

Besonders schätze ich dabei das Interesse von Auftakt, sich aktiv an Systemverbesserungen, mit neuen Ideen und Visionen im Sinne der bestehenden als auch potentiellen KundInnen einzubringen.

Das hat Auftakt seit Bestehen einerseits durch das Schaffen neuer Angebote und andererseits durch ihr Interesse an Kooperationen gezeigt. Damit ist Auftakt zu einer unverzichtbaren Kooperationspartnerin in der Wiener Trägerlandschaft geworden.

Ein Fokus im Rahmen dieser Kooperationen besteht auf dem Bewusstsein von Auftakt, dass NPOs in Zukunft noch stärker einem Legitimations- und Erfolgsdruck ausgesetzt sein werden. Um dafür gut vorbereitet zu sein, hat Auftakt bereits wenige Jahre nach der Gründung ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt. Und Auftakt hat sich Gedanken gemacht, wie sich eine NPO diesen Herausforderungen durch Kooperation stellen kann. Ein Ergebnis dabei war, gemeinsam mit drei weiteren

Trägerorganisationen eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Ziel aufzubauen, Leistungen extern vergleichbar zu machen. So kam es zur Gründung der Arbeitsgruppe Benchmarking, kurz AgB genannt.

2007 lagen die ersten Ergebnisse vor, die jeder Mitgliedsorganisation aufzeigten, wo sie ihre „Hausaufgaben“ machen muss. Mit 2009 ist diese Kooperation auf elf Trägerorganisationen des Wiener Behindertenbereiches angewachsen und es wird bereits an einer Weiterentwicklung der Benchmarks gearbeitet. Augenmerk wird auf den Indikator für eine erfolgreiche Arbeit im Dienstleistungsbereich gelegt - die Zufriedenheit der KundInnen.

Es war auch die Idee von Auftakt, in Wien durch Kooperation mit einigen Trägerorganisationen des Behindertenbereiches eine Weiterbildungsplattform zu entwickeln, die maßgeschneidert auf die Bedürfnisse der MitarbeiterInnen dieser Trägerorganisationen abgestimmt ist. Weiteres Ziel dieser Kooperation sollte zudem sein, bewährte organisationsinterne Fort- und Weiterbildungsprogramme der beteiligten Organisationen einem größeren Interessentenkreis zugänglich zu machen. Daraus ist 2008 BIN-aktiv entstanden und bereits 2009 ist der erste „Ausbildungslehrgang für Leiterinnen und Leiter“ von BIN-aktiv erfolgreich zu Ende gegangen.

Auftakt hat sich in den zehn Jahren seit ihrem Bestehen neuen Herausforderungen oder Veränderungen niemals verschlossen. Dabei ist es Auftakt wichtig, Prozesse sorgfältig zu überlegen und zu entwickeln und Entscheidungen über künftige Entwicklungen konsequent umzusetzen.

Im Oktober 2009 hat Auftakt eine neue Wohngemeinschaft für zehn Menschen, die bisher im Pavillon 17 des Otto Wagners Spitals gelebt haben, geschaffen. Damit leistet Auftakt einen weiteren Beitrag für und mit Menschen, die einen besonders hohen Unterstützungsbedarf haben, an dem Ziel von Normalisierung im Verständnis eines professionellen Dienstleisters für Menschen mit Behinderung.

Ich sehe bei Auftakt eine gelungene Synthese aus betriebswirtschaftlichem und fachlichem Know How und dem daraus resultierenden Gewinn für die KundInnen.

Mit den besten Wünschen weiterhin so erfolgreich in und für die Zukunft arbeiten zu können.



INNOVATIVE ORGANISATION

Mag^a. Doris Winkler

Geschäftsführerin Bandgesellschaft

„Auftakt heißt Auftakt, weil die Organisation dadurch als erste im Alphabet die Reihe der Wiener Träger anführt“ – das könnte man über die Namensgebung dieser Organisation etwas spitz anmerken. Schließlich ist die Auftakt GmbH eine der jüngsten Anbieter in der Behindertenszene. So ist es aber nicht - der Name ist ein unverwechselbares und kraftvolles Statement für die Zielsetzung von Auftakt, Menschen mit schwer mehrfacher Behinderung kompetent und couragiert zu unterstützen.

Auftakt ist eine Organisation, die ich gut und lange aus zahlreichen unterschiedlichen Perspektiven kenne. Noch viel länger kenne ich die meisten Gesellschafterinnen und Gesellschafter, als wir alle noch quasi in Kinderschuhen durch die Behindertenbetreuung stapften und uns unsere ersten Sporen verdienten.

Praktisch von der ersten Wohngemeinschaft in der Radetzkystraße an habe ich das Wachsen und Werden von Auftakt begleitet, da ich damals als Koordinatorin der ARGE Wohnplätze in all diese Abläufe involviert war. Im Lauf der Jahre hat das ARGE-Team diese sowie alle weiteren Wohngemeinschaften von der Planung bis zur Umsetzung unterstützt. Das waren viele gemeinsame Termine mit ArchitektInnen und Bauträgern. In vielen Besprechungen mit den GesellschafterInnen von Auftakt wurden inhaltliche Fragen die Zielgruppe betreffend geklärt und es gab auch sehr viele Runden zu Kostenberechnungen und zur möglichen Finanzierung der Wohneinrichtungen. Es war eine sehr intensive gemeinsame Zeit.

Auftakt stürmte mit zahllosen Kostenvoranschlägen zu den

jeweils zuständigen Magistratsabteilungen, die Stempeln mit der Inschrift „Preisangemessenheit“ auf dringend benötigte Bestellscheine drücken mussten, damit die notwendige Möblierung und die Ausstattung der Wohngemeinschaften mit Gebrauchsgütern erfolgen konnte. In zähen Verhandlungen mit den Fördergebern wurde um Waschmaschinen und Geschirrspüler gerungen. Irgendwie ist immer alles rechtzeitig, wenn auch in letzter Sekunde, fertig geworden.

Als im Jahr 2002 die Wohneinrichtungen von Trias durch Auftakt übernommen wurden, wuchs Auftakt schlagartig an und neue Fragen und Probleme stellten sich in unserer Zusammenarbeit. Das ARGE Wohnplatzprogramm wurde im Jahr 2005 beendet, da war die Wohngemeinschaft Sedlitzkygasse aufgrund von Bauverzögerungen noch immer in Planung. Sie wurde erst im Jahr 2007, als eine der letzten Wohneinrichtungen im Rahmen des ARGE Wohnplatzprogramms, fertiggestellt.

Perspektivenwechsel: Nach meiner Tätigkeit in der ARGE Wohnplätze habe ich im Fonds Soziales Wien als Leiterin der Abteilung Wohnen für Menschen mit Behinderung rund zwei Jahre lang gearbeitet. Und natürlich war auch auf dieser Ebene der Kontakt mit Auftakt Bestandteil meiner Tätigkeit. Die gute Zusammenarbeit setzte sich selbstverständlich fort, die Kooperation war wieder intensiv, denn alle Auftakt-Wohneinrichtungen benötigten eine Anerkennung durch den FSW. Ein neuer Papierkrieg stand an, denn in diesem Zusammenhang wurden viele Unterlagen erstellt und geprüft. Auch die Verhandlungen in Bezug auf die Anzahl der Kontingente für Wohnplätze sowie die Höhe der Tagsätze und

Monatspauschalen für die Unterstützung der BewohnerInnen waren wichtige Termine. Ein großer gemeinsamer Erfolg war der Auftrag der Stadt Wien, für Menschen mit Behinderung, die im Otto Wagner Spital am Pavillon 17 leben, Wohngemeinschaften zu planen – eine dieser neuen Wohneinrichtungen wurde gerade von Auftakt realisiert.

Seit dem Jahr 2008, meinem Wechsel in die Bandgesellschaft, ist Auftakt für mich eine befreundete Organisation, die im gleichen Geschäftsfeld tätig ist. Ich treffe die KollegInnen von Auftakt regelmäßig bei diversen Besprechungen und Veranstaltungen, wo wir immer Gelegenheit finden, uns inhaltlich auszutauschen und zu unterstützen. Diese gute Zusammenarbeit erinnert mich an früher, als ich mit den meisten GesellschafterInnen der Auftakt GmbH im Österreichischen Hilfswerk für Taubblinde und hochgradig Hör- und Sehbehinderte rund sieben Jahre lang zusammen arbeiten durfte. Damals, ich war für die Werkstätten zuständig, waren sie meine KollegInnen, eng verbunden durch die gemeinsame Arbeit.

Zehn Jahre ist Auftakt alt, für mich bedeutet dies zehn Jahre konstruktive Zusammenarbeit und freundschaftliche Verbundenheit!

Ich wünsche Auftakt weiterhin alles Gute und bin überzeugt, dass diese innovative Organisation noch viele neue Ideen, Pläne und Ziele verfolgen und umsetzen wird.



VIelfALT STATT EINFALT

Wolfgang Waldmüller

Geschäftsführer Habit

Ein Merkmal zeichnet das institutionelle Angebot für Menschen mit Behinderung in Wien aus: Vielfalt. Im Unterschied zu anderen Bundesländern in denen in vielen Regionen Angebotsmonopole einzelner Trägerorganisationen bestehen, kann Wien mittlerweile auf ein hoch differenziertes Leistungsangebot für Menschen mit geistiger und Mehrfachbehinderung verweisen: An die 30 verschiedene Organisationen bieten unterschiedliche Dienste für Menschen mit kognitiven und anderen Behinderungen an. Dies bewirkt eine zielgruppenspezifische Vielfalt in den Angeboten für Wohnen und Arbeiten: Menschen mit leichten Behinderungen finden in Wien maßgeschneiderte Angebote zur Wohn- oder Arbeitsintegration ebenso wie Menschen mit Verhaltenproblematik oder Menschen mit komplexeren Mehrfachbehinderungen bis hin zu basalem Unterstützungsbedarf. Natürlich darf dabei nicht vergessen werden, dass es für bestimmte Gruppen, wie zum Beispiel Menschen mit psychischer Behinderung, immer noch viel zu wenige Angebote gibt.

Das im Vergleich dennoch hoch differenzierte und vielfältige Angebot in Wien erzeugt vor allem eins: mehr Wahlfreiheit für den Klienten. Die latent vorhandene „institutionelle Macht“ der Organisation gegenüber dem einzelnen Kunden schrumpft durch die Wahlfreiheit und den Wettbewerb. Wenn Kunden unter verschiedene Angebote auswählen können, erzeugt dies Wettbewerb im positivsten Sinne. Wettbewerb fördert Innovation. Das führt zu mehr Qualität für den Kunden. In Bezug auf Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität sind die Wiener Organisationen mittlerweile österreichweit vorbildlich. Langsam aber sicher wird in Wien aus dem „Klienten“ ein „Kunde“. Leider ist dies in vielen Regionen Österreichs keine Selbstverständlichkeit.

Das vielfältige „Wiener Modell“ der Behindertenarbeit ist vor allem auch zustande gekommen, weil kleinere bis mittelgroße Organisationen wie Auftakt, Lok, Balance, Habit oder Komit und andere in den letzten 15 Jahren treibende Kräfte wichtiger Innovationen und Entwicklungen waren. Diese „jungen“ Organisationen haben in Wien viele hoch spezialisierte Angebote geschaffen. Sie legen einen starken Fokus auf die Bedürfnisse der Zielgruppen und schaffen es, maßgeschneiderte Betreuungsangebote zu realisieren. „Small“ ist immer dann „beautiful“, wenn in kleinen beweglichen, hierarchisch flachen Strukturen institutionelle Systemzwänge minimiert und der Kundennutzen – also die Qualität - maximiert wird. Diese Form von Qualität ist im Übrigen nicht teuer, sondern im hohen Maße preiswert, weil effektiv und treffsicher! Effizient müssen kleine Organisationen ohnehin sein um überleben zu können. Viele der kleinen und mittelgroßen Organisationen in Wien agieren deshalb auch hochgradig kooperativ und transparent. Auftakt hat in den vergangenen Jahren in Kooperation mit den oben genannten Organisationen ein Benchmarkingkonzept entwickelt und umgesetzt, das in dieser Form im deutschsprachigen Raum bislang einmalig ist: Anhand von über 40 Kennzahlen können die Leistungen der Teilnehmer Jahr für Jahr verglichen werden. Ziel: Erhöhung des Kundennutzens - Verbesserung der Qualität!

Anmerkung zur aktuellen Entwicklung: Falls die öffentliche Hand und der FSW in Wien in den nächsten Jahren mehrere "Tagsatz - Nullrunden" in der Behindertenhilfe planen sollte, und nicht einmal mehr die bescheidenen kollektivvertraglichen Gehaltskostenzuwächse abgelten will oder kann, dann wären zuallererst diese betriebswirtschaftlich schlanken kleineren und

mittelgroßen Organisationen, die keinen "Speck" ansetzen konnten, gefährdet!

An den positiven Entwicklungen der letzten zehn Jahre in Wien hat Auftakt wesentlichen Anteil. Auftakt trägt mittels hochprofessioneller Begleitungsangebote vor allem dazu bei, dass in Wien kein Mensch mit geistiger Behinderung in einer segregierenden, die Menschenwürde und -rechte missachtenden Anstaltsverwahrung mehr leben muss.

Liebe Auftaktler –wir freuen uns schon auf die nächsten zehn kooperativen Jahre!
Herzliche Glückwünsche!



DER ALLTAG



WOHNGEMEINSCHAFT RADEZKYSTRASSE

RADEZKYSTRASSE 11, 1030 WIEN

„Unser Alltag ist alles andere als witzig“ Mit dieser kleinen Anmerkung eröffnet Martina Wiechenthaler, ihres Zeichens Leiterin der Wohngemeinschaft, die in einem revitalisierten Altbau liegt, das Gespräch über den Alltag hier, über ihren beruflichen Werdegang und das Leben als Sozialarbeiterin im Allgemeinen:

Ich habe in Wien eine Ausbildung zur Sozialarbeiterin gemacht an der Akademie für Sozialarbeit in Wien. Dann habe ich relativ lange als Sozialarbeiterin bei der Gemeinde Wien gearbeitet, in der MA12 beim Referat für Individualhilfe und Erwachsenenbetreuung. Was war das? Ich habe mich um Leute gekümmert, denen die Abläufe der städtischen Verwaltung zu schwierig und kompliziert waren oder wo die Lebensgeschichten so verwickelt waren, dass man mit einem einfachen administrativen Zugang nicht weitergekommen ist. Weil die Leute eben eigen sind und man sich ihnen durch Beziehungsaufbau ein bisschen genähert hat und ihnen so helfen konnte, sich zurecht zu finden.

ALTLAST UND NEULAND

So um die 40, wo persönliche Entscheidungen fallen müssen: also Beamtin bleiben oder nicht bleiben – ich war damals schon pragmatisiert –, habe ich mich dann beherzt entschlossen, das Dienstverhältnis aufzulösen und bin weggegangen von der Gemeinde Wien. Ich habe mir damals gedacht, das kann es ja wohl nicht gewesen sein. Als Anfängerin bei der Gemeinde wurde man ja gar nicht gefragt, man wird einfach pragmatisiert, das ist einfach so passiert. Und dann habe ich eben am freien Markt etwas gesucht und bin im Behindertenbereich relativ zufällig gelandet, sozusagen nach dem Motto - so wie viele, die im Sozialberuf sind, wenn sie wechseln wollen und dann zu dem Punkt kommen: gelernt hast halt nichts anderes! Du hast die Ausbildung und das

Leben ist halt auch nicht einfach. Dann habe ich mich in einen Bereich hineingeworfen, wo damals Leute gesucht worden sind. Das war eben bei einer Behindertenorganisation und ich bin relativ unkompliziert genommen worden, weil ich gut qualifiziert war und habe damit für mich ein Neuland betreten. Also das habe ich als sehr aufregend empfunden, weil es doch ein ganz eigener Bereich war, den ich bin zu diesem Zeitpunkt noch gar nicht beobachtet hatte. Und so habe ich mir die Arbeit im Behindertenbereich erschlossen, habe dann fast sieben Jahre in einer Wohngemeinschaft gearbeitet und viele Auf's und Abs in der Zeit erlebt.

Nach einer kurzen Berufspause 2001 bin ich dann bei Auftakt gelandet. Ich gehöre so ein bisschen zu den Burnout-Typen und da braucht man diese Pausen. In diesen Pausen tauchen dann auch immer so Fragen auf wie „Kann man den Sozialbereich irgendwie vermeiden für das weitere Leben?“, oder „Habe ich auch andere Art von Qualifikationen?“ Diese Frage hat mich immer begleitet, aber auf der anderen Seite bin ich eine leidenschaftliche Sozialarbeiterin von meiner Haltung und von meiner Mentalität her.

Der Beginn bei Auftakt, war für mich eine aufregende Zeit. Da war ich in einer Wohngemeinschaft, die - bedingt durch einen Trägerwechsel - mit einem komplett neuen Team besetzt worden ist, sozusagen von einem Tag auf den anderen. Wir waren schon vorbereitet, aber in der Früh ist die alte Crew außer Dienst gegangen und am Nachmittag hat das neue Team angefangen. Wir waren natürlich schon eingeweiht in die Klientengeschichten und untereinander haben wir uns auch ein wenig gekannt. Aber trotzdem war das eine heftige Angelegenheit auch für die Klienten. Ich habe als Betreuerin angefangen und als die Leiterin dann gekündigt hat bin ich in die Leitungsposition nachgefolgt.

DSA Martina Wiechenthaler

Dann sind die Bewohner dieser Wohngemeinschaft auf andere, passendere Wohnplätze übersiedelt. Das war dann meine Aufgabe, das zu managen. Der Standort wurde mit neuem Bewohnerkonzept und neuem Team besiedelt und einige Jahre geführt. Nach einer mehrmonatigen Berufspause habe ich dann die Leitung der Wohngemeinschaft hier übernommen. Und jetzt, wo ich schon wieder fast drei Jahre da bin, bekomme ich wieder das Bedürfnis nach Veränderung – ja, die Mühen der Ebene, das ist so eine Sache, eine ganz andere Art von Arbeiten.

BEI UNS IST SCHON WAS LOS!

Sechs Männer und drei Frauen mit unterschiedlicher Behinderung wohnen hier. Im Vergleich zu den anderen Auftakt-Wohngemeinschaften sind wir wahrscheinlich noch eine der homogeneren Gruppen: schon schwere Behinderungen, vor allem nicht-sprechende Menschen bis auf ein, zwei Ausnahmen, dazu Schutzosenträger, daher ein relativ hoher Reinigungs- und Hygieneaufwand. Keine Pflege im engeren Sinn, also schon Leute, die selbständig essen können, und sich auch anziehen und ausziehen - aber Koten und Urinieren mit und ohne Windel im Bett oder auch im Gemeinschaftsbereich- das ist schon ein starkes Thema. So um die 30 Jahre ist das Gros der Bewohner. Der Jüngste ist 19 und der Älteste ist 39 Jahre alt. Es sind durchwegs alles eher abhängige Persönlichkeiten, sehr stark Betreuerorientiert!

Es ist hier das immer wiederkehrende Thema: Der kriegt was, ich will auch was! Eifersüchteleien, Nicht-warten-können, wenig Frustrationstoleranz, wenig Ichstärke. Das Gemeinschaftsleben spielt sich stark nach dem Motto ab, wie man das bei Geschwistern kennt oder bei Kleinkindern: wenn der eine was bekommt und der andere nicht, dann wird er unruhig und beginnt unruhig zu laufen,



sucht nach Möglichkeiten, die Aufmerksamkeit auf sich zu lenken – und das ist halt sehr stark hier. Das hat eine eigene Dynamik und die Betreuerinnen und Betreuer haben ganz schön zu tun, um allen Bedürfnissen gerecht zu werden und die Übersicht nicht zu verlieren.

Bei uns ist schon was los! Die Arbeit ist schwer und - wenn man sie engagiert macht - sehr komplex und vielfältig. Da braucht es interessierte, auseinandersetzungsfreudige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die bereit sind an sich und anderen zu lernen. Und die gibt es in der "Rody".

Im Haus bzw. mit anderen Hausbewohnern gibt es kaum Konflikte. Wir dürfen ja den Hof benützen und wir haben nur einen Nachbar, mit dem wir immer wieder Kontakt haben und das durchaus freundlich. Und zum Rest des Hauses haben wir eigentlich null Kontakt, außer man trifft sich zufällig, dann grüßt man halt. Der eine Nachbar wohnt - glaube ich - über dem Zimmer eines Klienten, der am liebsten am Fenster hängt, im Sommer, wenn es schön ist, und dann muss er sich fürchterlich laut aufregen, wenn eine Straßenbahn oder ein Motorrad vorbei fährt und das ist in dieser Lage öfter der Fall. So stellt sich die Frage nach Lärmbelästigung, allerdings untertags, und das wird halt verpackt in der Frage, ob das dann auch der richtige Platz für den Klienten ist, wenn der sich wegen des Straßenverkehrs hier so aufregt, ob er nicht was Ruhigeres brauchen würde.

Aber wir sind auch bekannt in der Umgebung durchs Einkaufen, denn immerhin sind wir ja schon seit 2000 hier. Wir kommen gut miteinander aus, außer wenn es neue Angestellte gibt, die dann ein wenig fremdeln, wenn es eine neue Kassiererin gibt, die dann nicht weiß, wie sie mit behinderten Menschen umgehen muss. Aber das gibt sich dann mit der Zeit.

Zentraler Punkt im Tagesgeschehen ist doch der Nachmittag rund um die Vorbereitungen zum Essen, vom Einkaufen bis zum Kochen.

Erst in den letzten Jahren haben wir begonnen, fixe begleitete Kochdienste einzurichten. Für manche unserer Klienten die Möglichkeit neue Kompetenzen zu erlernen oder aber zumindest eine psychische Aufwertung zu erfahren, weil einer unumstritten die Aufmerksamkeit eines Betreuers erhält. Für alle Bewohnerinnen ist die Küche der wichtigste Ort, schauen und riechen – was wird wohl heute auf den Tisch kommen. Da wird der Kochdienst immer wieder von den anderen gestört und deswegen hatten wir gerade einen teuren Küchenumbau. Irgendwie geht es auch bei schwer behinderten Menschen darum, die Kindheit hinter sich zu lassen, erwachsen werden, selbständig werden, Verantwortung übernehmen. Das heißt, es ist uns wichtig auch innerhalb der Wohngemeinschaft aufgewertete Situationen zu schaffen und nicht nur rausgehen, spazieren gehen usw. Einkaufen macht sowieso allen Spaß, das Einkaufszentrum ist ja die Kirche des 21. Jahrhunderts. Und natürlich schaue ich auch, dass die Bewohner mit ihren Bezugsbetreuern was machen können und das regelmäßig.

Am Wochenende, da haben wir am Samstag einen „Einzeltag“ geschaffen, wo die Leute einzeln mit Besuchsdiensten oder mit BetreuerInnen hinausgehen und der Sonntag ist dann mehr für Gruppenausflüge. Die muss man aber immer kurz halten, weil die immer konfliktrichtig sind, gekennzeichnet durch Rivalitäten, einnässen, etc. Und die Urlaubsaktionen sind natürlich in diesem Zusammenhang auch wichtig, weil man da ständig beieinander ist, da ist das bezogen sein auf jemand für beide Seiten berechenbarer als im normalen Alltag, wo die Dienste ständig wechseln. Das heißt, es werden da Dinge und Möglichkeiten sichtbar, die im Schichtdienst verborgen bleiben.

Umbauarbeiten wären in der Wohngemeinschaft dringend erforderlich, eine Adaption an die geänderten Bedürfnisse der Bewohner notwendig. In zehn Jahren verändert sich ein Mensch. Wenn ich einen Wunsch hätte, dann weg von diesem Großsystem. Also so viele Menschen in einer Gruppe, eine Küche, neun Leute

und drei Betreuer dazu, das ist wie eine Großfamilie – und da schwirren alle Menschen herum, so ist das nun mal. Und da denke ich mir, gewisse Sachen kann man in dieser Größe nicht mehr leben von der Förderung her. Mit einer kleinen Gruppe wäre mehr möglich, aber das ist leider nicht machbar, das weiß ich schon.



Schwerpunkte und Zielsetzungen

- Individuelle Förderung alltagspraktischer Fähigkeiten und Fertigkeiten
- Unterstützung in pflegerischen Belangen
- Förderung der kommunikativen Möglichkeiten (Piktogramme u.a. Hilfsmittel – „Unterstützende Kommunikation“)
- Individuelle Freizeitgestaltung

Zur Beachtung: Diese Einrichtung ist nur bedingt geeignet für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen.

Wir bieten:

Intensive kontinuierliche Betreuung, bedarfsorientierte Versorgung und Pflege im Alltag, Freizeitangebote.

Sie erreichen uns:

Station Schwedenplatz: U1, U4, Station Radetzkystraße: Linie 1
Adresse: 1030 Wien, Radetzkystraße 11



WOHNGEMEINSCHAFT KETZERGASSE

KETZERGASSE 61A, 1230 WIEN

Mag. Christian Thaler

Fast am Stadtrand von Wien befindet sich die älteste Wohngemeinschaft unter der Obhut von Auftakt. Christian Thaler hat 2009 die Leitung dieser Wohngemeinschaft übernommen und schildert sowohl seinen beruflichen Werdegang als auch den Alltag in seiner Wohngemeinschaft:

Ich habe die Sonderschullehrerausbildung gemacht und dann nach Abschluss ein Psychologiestudium angehängt. Im Rahmen dieses Studiums war ich ein Jahr in Berlin und als ich dann zurückgekommen bin, habe ich bei Auftakt begonnen. Das war 2002. Zuerst habe ich nur ganz kurz hineingeschnuppert als Besuchsdienst in der Radetzkystraße, dann aber zwei Monate später gewechselt als Betreuer in die Wohngemeinschaft Senefeldergasse, die jetzige Wohngemeinschaft Sedlitzkystraße. Dort bin ich ziemlich genau drei Jahre geblieben. Ich habe dann Veränderung gesucht und nach der entsprechenden Ausbildung in der Mediation versucht, ein Jahr lang irgendwie Geld damit zu verdienen. Auf diese Art bin ich auch in der Gebietsbetreuung im 22. Bezirk gelandet. Das hat aber alles nicht so befriedigend geklappt. Ich konnte aber wieder bei Auftakt beginnen und bin als Betreuer in der Wohngemeinschaft Radetzkystraße eingestiegen. Im April 2009 habe ich hier in der Wohngemeinschaft Ketzergasse als Leiter angefangen.

SPANNENDE KOMMUNIKATION

Unser Jüngster hier ist Mitte 20 und die Ältesten sind knappe 60. Im Augenblick sind wir hier nur sieben Leute, weil ein Bewohner in eine andere Wohngemeinschaft gewechselt hat. Es gibt in dieser Zusammensetzung der Bewohner sicher einige Problemfelder. Der Jüngste hat z.B. aus seiner Wahrnehmung

der Welt heraus schon immer wieder Schwierigkeiten: er wird zum Beispiel aggressiv und beißt andere oder schlägt, wenn aus seiner Sicht gewisse Leute manche Regeln nicht einhalten oder etwas tun, was sie nicht sollten. Da übernimmt er in gewisser Weise eine Sanktionierrolle und macht das aber in einer nicht adäquaten Art und Weise. Es kann dann sein, dass er jemanden beißt, haut, schlägt etc., wenn sich jemand wo aufhält, wo er sich nicht aufhalten sollte. Damit haben wir auf der einen Seite Schwierigkeiten und auf der andern Seite können wir aber auch gut damit arbeiten. Da die Ursprünge dieser Wohngemeinschaft von der Autistenhilfe kommen, haben wir natürlich nach wie vor einen gewissen Autistenschwerpunkt. Einen haben wir, der in sehr kurzen Sätzen kommuniziert. Dann haben wir einen Klienten, der zwar viel sprechen kann, der aber schwer verständlich ist. Auch langjährige Mitarbeiter tun sich da schwer und können nicht alles verstehen, was er sagt. Einen Herren haben wir zum Beispiel, der gut reden kann, aber geistig nicht so fit ist, so dass er sich immer wieder in den gleichen Wortschleifen verfängt. Insgesamt also ein recht bunter Haufen.

In vielerlei Hinsicht klappt das Zusammenleben aber sehr gut, es gibt hier so etwas wie ein Zusammengehörigkeitsgefühl. Das merkt man, wenn sie sich hier gemeinsam im Wohnbereich aufhalten und doch auf die eine oder andere Weise kommunizieren. Was auch sehr spannend ist, wenn man als Betreuer einmal nicht da ist und dann in den Raum wieder herein kommt und man dann mitbekommt, dass hier doch lebhaftere Kommunikation und ein gewisses Miteinander stattfinden. Es gibt aber sicher auch Bewohner, die mit einem Zuviel an Gruppe auch durchaus überfordert sind.

Unter der Woche werden die Klienten in der Früh aufgeweckt und die ersten werden schon in der Früh um 7 Uhr abgeholt. Das heißt, mit diesen beginnt man als erster mit Morgenhygiene und Frühstück. Die meisten sind hier in den immer wiederkehrenden Tagesroutinen ziemlich selbständig. Dann fahren eben alle in die Werkstatt. Wir sind doch hier exponiert am Stadtrand von Wien, so dass die Leute von den Fahrtendiensten eben sehr früh oder sehr spät abgeholt werden, also wir sind da entweder die ersten oder die letzten.

Untertags sind also alle in einer Tagesstruktur, alle werden von den Fahrtendiensten gebracht, wir haben also keine Selbstfahrer. Die zwei Damen, die in den angeschlossenen Einzelwohnungen wohnen – da läuft alles ganz anders ab. In der Früh haben wir - wie auch in den anderen Wohngemeinschaften - eine Haushaltshilfe, die bei der Morgenhygiene unterstützend dabei ist, vor allem für zwei Klienten. Mitte Nachmittag kommen dann die Klienten wieder zurück – so wie in der Früh eben sehr zeitig oder sehr spät. Dann beginnt hier Leben und Alltag mit Wäsche waschen, einkaufen gehen. Wir haben hier bei fast jedem einen Einkauf und Kochtag, was in Abhängigkeit von der Behinderung sehr unterschiedlich abläuft. Wir haben einen Klienten, der sich seinen Einkaufszettel selber schreibt und selbst mit dem Geld einkaufen geht und nur von einem Betreuer begleitet wird. Und bei anderen ist es ein guter, gelungener Einkauf, wenn sie einfach nur mitgehen und das reibungsfrei abläuft. Das ist für manche schon ein Schritt, bis zum Geschäft zu kommen, dort den Einkauf, den der Betreuer erledigt, im Geschäft mit den verschiedenen Situationen über sich ergehen zu lassen und dann beim Kochen nur einfach dabei zu sein.



LEBENSÄÄUME

Das Wochenende ist geprägt vom Rausgehen und Ausflüge machen. Da kämpfen wir halt bei manchen Leuten damit, dass sie es schaffen, bis zur U-Bahn vorzugehen und dann in die Stadt reinzufahren. Mit manchen bewegt man sich nur hier in der Gegend herum. Teilweise kommen dann auch Besuche von Angehörigen. Da gibt es zum Teil recht intensiven Angehorigenkontakt. Teilweise gibt es am Wochenende auch unterstützende Einzelbetreuung.

Die Leute wissen hier in der Gegend um uns Bescheid. Es ist aber beispielsweise ein Wohngemeinschafts-Fest gemacht worden und alle im Haus waren eingeladen, gekommen ist aber niemand. Mit einer Familie im Haus haben wir Kontakt über den kleinen begrünten Hof hinten beim Dienstzimmer. Vor allem die Mitarbeiter, die schon länger hier sind. Aber sonst haben wir keine Kontakte im Haus.

Gegenüber sind die Kirche und die Pfarre und da geht regelmäßig ein Klient von uns am Sonntag hin. Da ist er auch in diese Gemeinschaft eingebunden. Und das freut mich auch deswegen, weil er als einziger neben Familie und Betreuer noch einen dritten „Lebensraum“ hat. Also die wissen um uns Bescheid. Es sind auch in den letzten Jahren hier zwei Personen gestorben und da ist das auch mit dieser Pfarre abgewickelt worden.

Die exponierte Lage der Wohngemeinschaft am Stadtrand hat für einige Klienten durchaus Vorteile, weil man gleich im Grünen ist. Andere wiederum könnten ein urbaneres Angebot durchaus besser nutzen. Andererseits ist die Qualität der Nahversorgung durch das Angebot etwas eingeschränkt. Aber sonst sind wir gut in die Umgebung eingebunden. Wir haben keine Schwierigkeiten, es gibt aber auch keine Interaktion.

Wenn ich mir was wünsche dürfte, dann sind das zumindest neue sanitäre Anlagen, weil die Wohngemeinschaft doch schon 15 Jahre alt ist und wir zumindest eine Person haben, der es schwer fällt, in eine Duschtasse zu steigen. Und Thema ist natürlich auf meiner Wunschliste auch eine Generalsanierung der Wohngemeinschaft, nachdem es diese Wohngemeinschaft schon so lange gibt. Es geht auch um Modernisierung der ganzen Räume.

Was ich mir auch wünschen würde, wäre eine Perspektive für unsere älteren Mitbewohner, wo es schon auch klar wird, dass der alltägliche Ablauf hier für sie immer schwieriger werden wird. Auf der anderen Seite erhält dieser Ablauf auch sehr viel von ihrer Lebendigkeit.



Schwerpunkte und Zielsetzungen

- Erhalt und Förderung von Kompetenzen für die Bewältigung von Alltagshandlungen
- Anleitung und Assistenz bis hin zu intensiver Hilfestellung für die Ausführung lebenspraktischer Fähigkeiten
- Förderung der Auenkontakte durch individuell gestaltete Freizeitaktivitäten
- Unterstützung unserer BewohnerInnen, kreative Methoden wie z.B. Musiktherapie oder Maltherapie wahrnehmen zu können

Zur Beachtung: Diese Einrichtung ist nur bedingt geeignet für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen.

Wir bieten:

Intensive und kontinuierliche Betreuung und Begleitung im Alltag für Menschen, die diese Dienste langfristig in Anspruch nehmen möchten.

Sie erreichen uns:

Station Siebenhirten: U6

Adresse: 1230 Wien, Ketzergasse 61A



WOHNGEMEINSCHAFT DARWINGASSE

DARWINGASSE 35/1, 1020 WIEN

Christian Franke

Christian Franke, seines Zeichens Sozialpädagoge, ist seit Beginn in dieser Wohngemeinschaft dabei. Vorher hat er in der Jugend- und Behindertenarbeit in Deutschland gearbeitet, bis es ihn aus privaten Gründen nach Wien getrieben hat. In dem schönen revitalisierten Altbau in der Darwingasse residiert er mit seiner Truppe und plaudert über seine Wohngemeinschaft:

Am Anfang haben wir hier auf einer Baustelle gelebt mit Matratzenlager und ohne Küche. Da haben wir viel improvisiert, aber das hat das Team auch zusammen geschweißt und die Klienten, die damals schon da waren.

Wir haben nie wirklich Probleme mit den Bewohnern des Hauses gehabt bis auf einmal: Da hat uns der Hausmeister unterstellt, dass der Hund einer Mitarbeiterin in den Hausgang geschissen hat. Das war eigentlich alles. Ansonsten ist die Struktur im Haus sehr durchwachsen. Wir werden akzeptiert, wir werden begrüßt. Wir sind ganz einfach da. Wir waren die ersten, die hier im Haus waren nach der Generalsanierung. Vielleicht hat uns das auch ein wenig geholfen. Denn so waren wir vom ersten Tag an Bestandteil dieses Hauses.

BUNTE MISCHUNG

Die Struktur dieser Wohngemeinschaft ist ungewöhnlich. Hier im ersten Stock sind es neun Plätze, geteilt in zwei Wohngemeinschaften, die große hier vorne und eine kleinere hinten. Sie sind beide ausgerüstet mit einer Wohnküche. Für die kleinere Wohngemeinschaft mit vier Plätzen und die größere mit fünf Plätzen hat Küche und Wohnzimmer. Beide sind verbunden, jede hat aber auch ihren eigenen Hauseingang. Die hintere Wohngemeinschaft war von Anfang an belegt mit selbständigeren

Bewohnern, die selbst kochen können, selber einkaufen gehen, mit der Zielsetzung, sie irgendwann zu verselbständigen. Wann ist eigentlich egal, aber die Zielsetzung ist da!

Die fünf in der vorderen Wohngemeinschaft sind die, die intensiver zu betreuen sind. Wir haben auch eine Autistin hier, die nonverbal ist. Da muss viel gemacht werden. Dann haben wir einen Bewohner mit Herzinfarkt, wo vieles gemacht werden muss, der auch noch inkontinent ist. Dann haben wir noch einen Rollstuhlfahrer, er bedarf größerer Hilfe. Wir haben jetzt auch einen Neuzugang. Das werde ich auch teilweise als Versuch, denn die Klientin ist blind. Außerdem ist sie noch geistig beeinträchtigt und hat Epilepsie. Aber sie hat auch bestimmte Stärken. Sie ist z.B. sehr musikalisch und spielt Klavier. Da weiß ich noch gar nicht, wo es mit ihr hingehet.

Dieses bunte Gemisch verträgt sich unheimlich gut, was auch unter anderem daran zu spüren ist: Urlaubsaktion heißt, wenn wir fahren, dann alle. Nicht nur die Selbständigeren wollen zusammen, sondern alle aus der Wohngemeinschaft, der ganze Pulk muss es sein. Und es wird keiner ausgegrenzt. Das ist eine Geschichte, die wir vom ersten Tag an auch gelebt haben. Es gibt also keine Abgrenzungen der einzelnen in der Wohngemeinschaft. Streit gibt es natürlich auch öfter, so wie im richtigen Leben, vor allem zwischen den Mädels. Das sind eben Mentalitätsgeschichten und da knallt es auch mal zwischendurch. Nach zwei Stunden ist alles wieder vergessen.

Das Alter der Bewohner liegt zwischen 18 und 55 Jahren, aber das Gros der Bewohner liegt eher in der unteren Hälfte dieser Altersspanne, also die meisten sind Ende 20, Anfang 30.

Probleme gibt es damit nicht, das wird eher gar nicht wahrgenommen. Die Altersstruktur ist gar kein Problem. Untertags gehen alle ausnahmslos arbeiten in Beschäftigungstherapien. Es gibt also für alle einen normalen Arbeits-Freizeitrythmus.

Im 1. Obergeschoß des Hauses gibt es auch noch eine Einzelwohnung, wo unsere zehnte Klientin wohnt und noch eine „Außenwohnung“, die 300 Meter entfernt am Volkertmarkt ist, wo eine Klientin wohnt, die schon einmal auf dem ersten Arbeitsmarkt war, dort aber gescheitert ist. Wir sind jetzt aber bestrebt, sie dort jetzt wieder unter zu bringen über einen Kurs, der von Wien angeboten wird. Diese Klientin vom Volkertmarkt versorgt sich selbständig.

Unsere Klientin, die erst vor kurzem in das 1. Obergeschoß gezogen ist, ist eigentlich noch totaler Bestandteil der Wohngemeinschaft, hat aber den eigenen Schlafplatz oben. Wir fangen jetzt an mit der ersten Mahlzeit in der Woche, die sie selbst kochen soll am Abend und werden das langsam ausweiten. Weil sie ist wahrscheinlich die nächste Kandidatin, die sich in Richtung erster Arbeitsmarkt entwickeln kann.

Man geht mit viel Elan in seinen ersten Arbeitsbereich als Sozialpädagoge. Im Laufe der Jahre wird man ruhiger. Am Anfang hat man verständlicherweise hochfliegende Pläne, wobei die Ziele sind bei mir eigentlich immer gleich geblieben. Das „Verselbständigen“ der Menschen, die ich betreue, das ist geblieben. Das war für mich immer das Thema. Ich habe mit relativ „starken Brocken“ gearbeitet – also mit straffällig gewordenen Jugendlichen oder die kurz davor stehen – also wilde Jungs. Auch da haben wir es immer wieder geschafft,



sie zu verselbständigen. Das war immer mein Thema: auf eigenen Füßen stehen, eigenes Geld verdienen und von möglichst niemanden abhängig sein. Das Umfeld hier ist natürlich ein anderes, da muss man schon Abstriche machen, aber die Zielsetzung ist die gleiche.

Auch der Arbeitsmarkt hat sich ja verändert. Als ich angefangen habe, haben wir jeden vermitteln können, das war kein Problem. Aber heute: die Nischenarbeitsplätze sind weggefallen, es gibt nicht mehr diese Good-Will-Arbeitsplätze, wo jemand sagt, ich tu was und nimm ganz einfach jemand rein. Heute geht's nur mehr darum, was kann er und wie passt er rein und was wirft er ab.

Wir haben alles in der Nähe vom Einkaufen her, uns kennen inzwischen alle. Es ist aber auch ein aktives Viertel. Ich wüsste niemanden, der uns nicht mag oder anfeinden würde. Unser Jüngster ist eingebunden bei den türkischen Jungs am Volkertmarkt, da geht er oft hin. Und der Rest ist mit uns unterwegs beim Einkaufen, wir sehen und treffen viele Leute. Wir leben hier ganz normal.

DAS MENSCHLICHE IM ALLTAG

Wenn ich mir was wünschen dürfte: da würde ich mir einen Bautrupps kommen lassen und dem Kurt aus der Wohngemeinschaft Sedlitzkygasse seine Terrasse klauen. Aber sonst ist die Wohnungsstruktur hier gut. Ich glaube auch, dass unsere Klienten sehr zufrieden sind. Wir haben auch noch einen großen Keller, wo man viel machen kann. Und sonst sind wir halt viel unterwegs, viel draußen in unserer Freizeit. Die Wünsche werden von den Klienten an uns herangetragen oder unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter planen was mit den Bewohnern. Das unterstütze ich, wo es nur geht. Ich hab zum Beispiel auch gesagt, ich will keinen Konsiliararzt hier haben, das halte ich für „unnormale“, wenn der Arzt immer ins Haus kommt. Es gibt bestimmte Dinge, wo es nicht

anders geht. Aber wir gehen mit jedem Klient zum Arzt. Das ist normal, das ist zwar mit Sicherheit ein höherer Aufwand, aber diese Normalität im Alltag bringt ganz einfach mehr.

Ich befürchte in Zukunft eine Verbürokratisierung der Arbeit. Tendenzen im Qualitätsmanagement könnten in diese Richtung gehen. Das Extreme wäre dann, wenn man sagt: ich kaufe mir eine Leistung ein. Jeder Klient hat ein bestimmtes Budget, über das er verfügen kann und damit kaufe ich mir meine Pflege und meine Leistung, die ich brauche, ein. Die Befürchtung, die ich dabei habe, ist, dass der menschliche Part dabei immer kleiner wird bzw. zwangsläufig kleiner werden muss auf Grund der Dokumentation, die gemacht werden muss, und auf Grund von zugewiesenen Zeiten für bestimmte Tätigkeiten. Und damit fällt das Emotionale weg. Wenn ich zum Beispiel für das Bad 10 - 15 Minuten vorgeschrieben bekomme, dann ist das zwar effektiv und der Klient wird sauber, aber wenn ich überlege, welchen Genuss zum Beispiel eine Klientin beim Baden hat und wie lange sie braucht und sich dabei wohlfühlt, und das außerdem ein Moment ist, wo man einen sehr guten Zugang zu ihr hat, den ich sonst nicht habe, dann komme ich mit den vorgegebenen Zeiteinheiten nicht mehr aus. Wenn das verloren geht, geht viel verloren, wenn die Freiheit nicht mehr da ist, das Menschliche mitspielen zu lassen. Es ist auch manchmal wichtig, dass du alleine mit einem in ein Kaffeehaus gehst, und dann dauert das eben eine Stunde oder zwei. Sowas kann ich in einem Zeitraster nicht mehr unterbringen. Dem Einzelnen bringt diese Aktion aber sehr viel und bringt ihn unter Umständen in seiner Entwicklung weiter.

Das Menschliche wird immer mehr in den Hintergrund gerückt. Und schrumpfende Finanzen verstärken diese Tendenz. Aber auch wenn das Geld weniger wird, aus der Verantwortung wird sich der Sozialstaat nicht mehr stehlen können – denn dazu ist die betroffene Lobby schon zu stark.



Schwerpunkte und Zielsetzungen

- Vorbereitung, Förderung und Stabilisierung in allen Bereichen des Alltags
- Vermittlung von sozialer Kompetenz
- Training im Umgang mit Krisen
- Freizeitangebote

Zur Beachtung: Diese Einrichtung ist gut geeignet für Menschen mit Mobilitätsbehinderung.

Wir bieten:

Umfassende Betreuung, Versorgung und Pflege im Alltag, individuell ausgerichtete Assistenz für Menschen, die eine selbständige Wohnform anstreben.

Sie erreichen uns:

Station Praterstern: U1, U2, S45
Adresse: 1020 Wien, Darwingasse 35/1



WOHNGEMEINSCHAFT DIETRICHGASSE

DIETRICHGASSE 48, 1030 WIEN

Hans Peter Waldbauer hat Soziologie studiert und abgeschlossen und leitet die Wohngemeinschaft in der Dietrichgasse. Diese Wohngemeinschaft befindet sich in einem revitalisierten Altbau. In dem gleichen Gebäude befindet sich auch die zentrale Verwaltung von Auftakt. Hans Peter Waldbauer erzählt über seinen beruflichen Werdegang und über seine Wohngemeinschaft:

Zuerst habe ich ein paar Jahre an der Uni gearbeitet in der Verwaltung und dann befunden: das ist nichts, das ist mir zu fad. Dann hab ich eine Herausforderung im Sozialbereich gesucht und bei Auftakt 2003 gefunden. Angefangen hab ich als Betreuer in der Wohngemeinschaft Gerlgasse, später dann Wohngemeinschaft Wassergasse. Und auf den Tag genau fünf Jahre nach dem Eintritt wurde ich Leiter der Wohngemeinschaft Dietrichgasse. Dazwischen habe ich die Ausbildung zum Diplom-Sozialpädagogen gemacht und 2009 den „BIN-aktiv“-Lehrgang für Leiterinnen und Leiter beendet. Die Wohngemeinschaft im selben Haus wie die Zentrale zu haben, hat vor allem Vorteile: die Wege sind viel kürzer. Ich schätze das sehr. Für mein Team ist das unterschiedlich, weil hin und wieder ein „Die-da-oben-wir-da-unten-Gefühl“ da ist, was mich persönlich verwundert.

DER GANZ NORMALE ALLTAG

Wir betreuen zehn Klientinnen und Klienten, fünf davon in der Kern-Wohngemeinschaft. Drei selbständigere Klienten sind hier im zweiten Stock angesiedelt und zwei in der Lechnerstraße ums Eck. In der Stamm-Wohngemeinschaft werden die drei Männer und zwei Frauen - die meisten sind unter 30 - intensiv betreut, vier davon sind nonverbal. Es gibt zwei WindelträgerInnen, bei diesen ist der Pflegeaufwand höher als bei anderen.

Für die fünf, die außerhalb wohnen, gibt es Einzelbetreuung. Wir gehen sie besuchen, am Wochenende sind sie auch zum Essen hierher eingeladen. Aber sie sind selten hier, wenn alle da sind. Sie kommen nur Geld holen, Medikamente holen etc. Die zwei Männer, die in der Lechnerstraße wohnen, sind ziemlich selbständig. Die drei hier bei uns im zweiten Stock, da ist der Kontakt intensiver. Es gibt täglichen Kontakt, und sie werden bei der Wäsche und bei Reinigungsarbeiten auch unterstützt.

Alle Bewohnerinnen und Bewohner sind in Werkstätten oder Tagesstrukturen untergebracht, einer hat die Tagesstruktur sogar bei Auftakt selber. Unter der Woche ist um 14.30 Uhr Dienstbeginn und dann ist es derzeit im Normalfall so, dass zwei Minuten danach der erste Klient kommt. Das ist unser Neuer, der erst vor drei Monaten eingezogen ist, und den wir alle erst richtig kennen lernen müssen. Da bleibt für den Tagdienst, der aus zwei Leuten besteht, nicht viel Zeit, um sich abzusprechen, um schnell mal durch die Wohngemeinschaft einen Kontrollgang zu machen, ob alles in Ordnung ist: sind die Fenster offen oder zu, sind die Betten überzogen, Kassa nochmals nachzählen.

Und dann beginnt die Betreuung, wenn sie so nach und nach eintreffen: d.h. umziehen, in die Badewanne, je nachdem ob es Bedarf gibt oder nicht. Danach gibt es Kaffee und dazu viel Obst! Denn im Augenblick fahren wir ein wenig ein kalorienreduziertes Programm, weil die meisten ohnehin ein wenig mit dem Gewicht kämpfen. Einkaufen mit den Klientinnen und Klienten steht zwar am Programm, ist aber abhängig von der Tagesverfassung der Bewohner, ob das auch durchgeführt wird. Und ist auch abhängig von der Zeit, die wir dafür haben, denn

Mag. Hans Peter Waldbauer

wenn wir mit den Klienten gehen, dauert es natürlich ein bisschen länger. Kochen mit den Bewohnerinnen und Bewohnern tun wir nur sehr sporadisch. Früher haben wir das öfter gemacht, aber derzeit funktioniert es nicht, aber wir forcieren es wieder. Unser fittester Bewohner, der auch verbal ist, ist beim Einkaufen und auch beim Kochen mehr eingebunden. Zum Beispiel schneidet er das Gemüse, er holt auch seine Wäsche, legt sie zusammen etc. Er mag diese Beschäftigung, sie gibt ihm Ruhe.

Am Wochenende gibt es mehr Aktivitäten, denn ab 14.00 Uhr sind wir zu dritt im Dienst bis 19.30 Uhr, das ist die Kernzeit. Da können wir mehr machen, rausgehen, wegfahren. Wenn ein Bus verfügbar ist und eine Fahrerin, ein Fahrer im Dienst, dann gibt's einen Ausflug mit dem Bus. Außerdem haben wir ja auch den Prater vor der Tür. Und bei Schlechtwetter schaffen wir es zumindest manchmal ins Kaffeehaus ums Eck.

BESTAUNTER BLICKFANG

Beim Billa ums Eck sind wir täglich präsent, die Angestellten kennen auch unsere Leute, die kennen auch die beiden selbständigeren Männer, die ums Eck wohnen – und das Personal ist uns gegenüber wohlwollend eingestellt. Unsere Leute haben dort regelmäßig Kontakt und das ist gut. Sonst ist es eben das übliche Bild auf der Straße, dass die Leute zwei bis drei Male hinschauen, wenn wir mit dem Rollstuhl vorbeifahren. Wir müssen auch manchmal länger suchen bei Geschäften. Eine Klientin von uns hat einen Friseur gebraucht und die junge Friseurin dort hat sich regelrecht gefürchtet vor ihr. Und das hat dann so geendet, dass der Haarschnitt ganz einfach sehr schlecht geworden ist und dass wir dann auf der Suche nach einem neuen Friseur waren. Jetzt klappt es auch. Man muss eben manchmal länger suchen,



bis man so die Stationen hat, die man braucht, wo man gut aufgenommen wird. Es gibt eine Fußpflege, das funktioniert sehr gut. Mit Nachbarn haben wir wenig Kontakt. Der letzte Kontakt war: die Polizei hat bei uns angerufen, weil sich ein Nachbar beschwert hat, da ein Klient von uns zu laut war. Es hat sich dann herausgestellt, dass dieser Nachbar neu war und erst knapp zwei Monate da gewohnt hat und diesen Klienten noch nicht gekannt hat bzw. noch nicht gehört hat und er deswegen die Polizei gerufen hat. Der Klient ist ganz einfach laut zum Beispiel in Zeiten, wo es einen Wechsel von Betreuerinnen und Betreuer in der Wohngemeinschaft gibt. Vor kurzem sind zwei Betreuer weggegangen und einen Monat später beginnt er das zu realisieren, dass sein langjähriger Bezugsbetreuer nicht mehr kommen wird. Dann gibt es ganz einfach auch Phasen, wo er einfach unkontrolliert auszuckt und da ist er eben sehr laut und sehr aggressiv. Im Endeffekt ist es eine traurige Geschichte. Es gibt natürlich auch Bewohnerinnen und Bewohner, die nicht so reagieren, denen das egal ist, wenn einer von uns geht.

Es gibt zum Beispiel eine Klientin, die mag Männer mehr und strahlt dementsprechend, wenn ein männlicher Betreuer Dienst hat. Sie unterscheidet das so. Einem anderen ist das völlig egal, der weiß gar nicht was eine Bezugsbetreuerin oder ein Bezugsbetreuer ist. Die anderen können das sehr wohl unterscheiden und da ist auch der Bezug zur entsprechenden Person wichtiger.

Arztbesuche machen wir wie allen anderen Menschen auch. Nur Medikamente holen wir alleine oder nehmen mal den einen oder anderen als Begleitung mit. Dementsprechend gut kennen uns in der Ordination die Sprechstundenhilfen!

Wenn wir mit unserer Truppe unterwegs sind, sind wir schon immer bestaunter Blickfang. Die selbständigeren Klienten in der Lechnergasse haben auch Kontakt zu den Leuten in ihrem Haus. Wobei ich einen Teil als durchaus wohlwollend einschätze und

den anderen Teil als distanziert. Aber seitdem ich hier bin, hat es keine Klagen oder sonstige Beschwerden gegeben. Am Anfang, so hat man mir erzählt, soll es ein bisschen schwieriger gewesen sein. Das hat sich aber alles gelegt. Da ist eine Akzeptanz da und auch ein Austausch. Und es gibt schon auch durchaus gute nachbarschaftliche Kontakte, wie uns berichtet wird.

Der Umstieg vom Betreuer zum Wohngemeinschafts-Leiter war für mich ein schwieriger Umstieg, ich arbeite noch dran und lerne noch. Es waren einerseits die Bedingungen, die ich hier vorgefunden habe und andererseits, dass ich keine Erfahrung hatte. Und die Bedingungen waren: teilweise ein neues, teilweise ein altes Team und von denen wollten zwei auch noch weggehen. Das war für mich eine schwierige Ausgangssituation. Es hat sich für mich auch das Klientel völlig geändert. Früher hatte ich sehr selbständige Leute, da war das Arbeiten ganz anders. Das heißt für mich war das hier auch der Einstieg in die Schwerstbehindertenarbeit. Jetzt nach einem Jahr hat sich das alles langsam aufgelöst und es beginnt zu laufen.

Unser Qualitätsmanagement erleichtert den Einstieg für neue Mitarbeiterinnen, weil alles sehr gut strukturiert ist und das kommt auch gut bei den Neuen an. Andererseits ist es für uns auch neu und es braucht eine Zeit bis das Qualitätsmanagement gelebt wird bei Auftakt, weil sehr Vieles sehr neu ist.

Wenn ich ein paar Wünsche hätte für meine Wohngemeinschaft, dann wäre das zunächst einmal mehr Platz, weil die Wohngemeinschaft doch sehr klein ist. Und dann hätte ich gerne ausreichend Finanzen für eine gesicherte Urlaubsaktion!



Schwerpunkte und Zielsetzungen

- Unterstützung in pflegerischen Belangen bei Alltagshandlungen
- Begleitung bei Arzt- und Behördenterminen
- Spezielle Therapieangebote
- Förderung der kommunikativen Möglichkeiten
- Freizeitgestaltung nach individuellen Bedürfnissen

Zur Beachtung: Diese Einrichtung ist gut geeignet für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen.

Wir bieten:

Umfassende Betreuung, Versorgung und Pflege im Alltag, bedarfsorientierte Alltagsbegleitung, Freizeitangebote.

Sie erreichen uns:

Station Schlachthausgasse: U3, 18, 80A, 80B, 83A;
Station Kardinal Nagelplatz: U3; Station Lechnerstraße 77A
Adresse: 1030 Wien, Dietrichgasse 48



WOHNGEMEINSCHAFT ERDBERGSTRASSE

ERDBERGSTRASSE 180, 1030 WIEN

Die Wohngemeinschaft ist im ersten Stock eines Neubaus untergebracht. In dieser Wohngemeinschaft ist es erst vor kurzem zu einem Wechsel in der Leitung gekommen und daher wurde auch die scheidende Leiterin Josefine Zakrajsek noch befragt, wie sich für sie der Einzug in diese Wohngemeinschaft damals und die Entwicklung heute darstellen. Zunächst Josefine Zakrajsek über den Beginn in Erdberg:

DER ANFANG

Das Haus war ja ganz neu, als wir eingezogen sind. Das heißt, alle Parteien sind neu eingezogen. Am Anfang war es mit den Nachbarn schon ein wenig schwierig, daher wollten wir am Anfang auch gleich einmal ein Einstands fest geben. So kurz nach dem Einzug war das aber leider nicht machbar, weil sich erst alle an die neue Umgebung gewöhnen mussten. So wurde das Fest abgesagt. Die Einzüge wurden gestaffelt organisiert. Von Mitte Juli bis Ende August sind alle eingezogen. Natürlich haben wir am Anfang eine Zeit lang gebraucht, bis wir uns hier organisiert haben und bis alles strukturiert war. Es ist ja auch so, dass die Bewohnerinnen und Bewohner vom Alter und dem Grad der Behinderung her völlig unterschiedlich sind und daher auch von der Selbständigkeit. Und die Einzelwohnungen, die hier angeschlossen sind, sind ohnehin ganz individuell zu behandeln.

Im Laufe der Jahre gab es immer wieder Änderungen in der Besetzung der Bewohner, so wohnte z.B. hier zu Beginn ein netter alter Herr, der aber dann eben leider gestorben ist. Insgesamt ist es eine gute Wohngemeinschaft. Natürlich gibt es auch Problemzonen. Denn die Bewohnerinnen und Bewohner können sich nicht immer aussuchen, mit wem sie

zusammen wohnen. Sie können sich zwar meistens die Zimmer in einer Wohngemeinschaft aussuchen, nicht jedoch die Wohngemeinschaft selbst. Es würden sich sicherlich einige wünschen, mit manchen nicht zusammen wohnen zu müssen. Sonst läuft alles sehr positiv und sehr bedürfnisorientiert.

Martina Durstberger hat 2009 die Wohngemeinschaft von ihrer Kollegin übernommen und schildert ihren Werdegang sowie den jetzigen Alltag in der Wohngemeinschaft aus ihrer Sicht:

Ich habe Sonder- und Heilpädagogik studiert. Während ich meine Diplomarbeit geschrieben habe, habe ich bei Auftakt ein Praktikum in der Wohngemeinschaft Radetzkystraße gemacht. Zwei Monate später bin ich Springerin geworden und im November 2004 habe ich dann hier in der Wohngemeinschaft Erdbergstraße als Betreuerin angefangen zu arbeiten.

DIE GEGENWART

Im Augenblick wohnen zehn Klienten im Alter von 20 bis 68 Jahren in der Wohngemeinschaft. Das passt im Zusammenleben durchaus. Manchmal ist es allerdings ein wenig schwierig zu koordinieren, weil die Bedürfnisse sehr unterschiedlich sind. Einige sind zum Beispiel sehr unternehmungslustig, andere wiederum wollen eher zu Hause bleiben. Aber im Großen und Ganzen funktioniert das Zusammenleben sehr gut hier. Die Bandbreite der Behinderungen der Bewohnerinnen und Bewohner ist sehr groß: einige waren lange auf der Psychiatrie, es wohnen Menschen mit Lernbehinderungen hier, aber auch mit unterschiedlich stark ausgeprägter geistiger Behinderung. Dementsprechend ist auch

Mag^a. Josefine Zakrajsek
Mag^a. Martina Durstberger

der Grad der Selbständigkeit sehr unterschiedlich. In den vier Einzel-Wohnungen sind die Bewohner recht selbständig. Hier in der Wohngemeinschaft brauchen sie jedoch mehr Unterstützung und Assistenz. Der Pflegebedarf ist im Vergleich zu den Einzelwohnungen um einiges größer, auch die Bandbreite der Bedürfnisse ist sehr groß.

Sechs Menschen wohnen also in der Stamm - Wohngemeinschaft und vier in den Einzelwohnungen. Das langfristige Ziel der meisten Bewohner der Einzelwohnungen ist, sie einmal ins teiltreute Wohnen zu entlassen. Es ist gerade ein neuer Bewohner in eine Einzelwohnung eingezogen. Er kommt jeden Abend zu uns in die Wohngemeinschaft zum Essen, solange er sich hier einlebt. Im Lauf der Zeit versuchen wir das dann zu reduzieren und die eigenständige Versorgung im Alltag zu fördern.

Ab zirka sechs Uhr früh fängt bei uns das Leben an und die ersten Bewohner beginnen mit der Körperpflege. Wir müssen hier darauf schauen, dass geduscht oder gebadet wird, dass die Zähne geputzt werden und die Kleidung dem Wetter entsprechend ausgesucht wird. Es geht da eben ums Nachfragen, Nachschauen, Motivieren, Beraten und Unterstützen. Eine junge Bewohnerin wird morgens immer von der gleichen Person, einer Teilzeitkraft, betreut. Diese konstante Betreuung ist zum Beispiel wichtig für die psychische Stabilität der Bewohnerin. Jeder richtet sich dann selber sein Frühstück her soweit das geht. Es gibt da auch keinen Einheitsbrei, der jedem aufgetischt wird, sondern jeder nimmt sich das, was er gerne hat. Dann werden alle der Reihe nach abgeholt vom Fahrtendienst und in die Werkstätten gebracht.



Erst dann steht unsere älteste Klientin hier auf. Auch sie wird von unserer Teilzeitkraft betreut. Sie steht später auf, um dem morgendlichen Trubel zu entgehen. Ihr größtes Hobby ist Zeichnen und Sortieren, und dem geht sie dann am Vormittag nach. Sie genießt ihre Freizeit und die Ruhe. Am früheren Nachmittag werden dann anstehende Arztbesuche erledigt oder Außenaktivitäten angeboten.

Am Nachmittag kommen dann die Klienten wieder nach Hause. Dann gibt's Jause und Kaffee für alle, die das wollen. Und dann wird besprochen, was Programm ist: in die Therapie gehen, ein Besuchsdienst kommt oder jemand hat Kochtag und hat die Möglichkeit einkaufen zu gehen. Denn die Bewohnerinnen und Bewohner, die Interesse daran haben, können einmal pro Woche die Zubereitung des Abendessens mitgestalten, vom Einkaufen übers Kochen bis zum Tischdecken. Es ist nicht verpflichtend, einen Kochtag zu haben, denn für manche wäre das eine Überforderung.

Das hohe Aggressionspotential unter den Bewohnern erschwert oft das Zusammenleben, denn es besteht dann die Gefahr, dass der Alltag von dieser aggressiven Grundstimmung dominiert wird. Diese Situation wieder zu entschärfen, die Ursachen zu erforschen, die Beteiligten wieder zu beruhigen, ist dann das Anstrengendste. Aber so ist das Leben eben, dass da nicht immer alles rund läuft.

Das Gruppenzusammengehörigkeitsgefühl hat sich auch in den letzten Jahren positiv entwickelt. Das merkt man schon! Trotzdem sind alle eher Einzelläufer. Ein Zusammenhalt, ein Vertrauen untereinander ist schon da, das merkt man dann in gewissen Situationen.

Gerade in unserer Stamm-Wohngemeinschaft ist die Belegung mit Bewohnern ziemlich konstant in den letzten Jahren. In den Einzel-Wohnungen gibt es öfters einen Wechsel ins teilbetreute Wohnen, aber das ist ja auch so gedacht. Der Auszug ist ja ein langfristiges Ziel, aber es gibt von Beginn an keine zeitliche Frist dafür. Wenn jemand länger braucht, um selbständiger zu werden, dann braucht er eben länger.

Für die nächsten Jahre wünsche ich mir, dass unsere älteste Bewohnerin noch möglichst lange bei uns wohnen kann. Wir können Betreuung nur bis zu einem gewissen Grad leisten, weil irgendwann dann die Rahmenbedingungen nicht mehr passen.

Was ich mir längerfristig wünschen würde, ist die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aufrecht zu erhalten bzw. zu verbessern und gemeinsam den unmittelbaren Lebensraum so zu gestalten, dass ein gutes Zusammenleben und Wohlfühlen auch weiterhin möglich ist. Die Wohngemeinschaft an sich ist ja schön und bietet sehr viel Platz und jede Menge Raum für spielerische Gestaltung.



Schwerpunkte und Zielsetzungen

- Training selbständiger Haushaltsführung durch geregelte Aufgaben (z.B. Kochtage, Einkäufe)
- Unterstützung bei Behördenwegen und Arztbesuchen
- Beratungsgespräche zu Fragen und Planung des Alltags
- Individuelle oder gemeinsame Gestaltung des Alltags

Zur Beachtung: Diese Einrichtung ist gut geeignet für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen.

Wir bieten:

Wohnraum für Menschen, die eine intensive Betreuung, Beratung und Pflege im Alltag benötigen. Trainingswohnungen für Menschen, die bevorzugt alleine wohnen und gleichzeitig den Anschluss an eine Gemeinschaft schätzen und gelegentlich nutzen möchten.

Sie erreichen uns:

Station Schlachthausgasse: U3, 18, 80A, 80B, 83A
Adresse: 1030 Wien, Erdbergstraße 180



WOHNGEMEINSCHAFT SEDLITZKYGASSE

SEDLITZKYGASSE 3A, 1110 WIEN

Kurt Trautsamwieser

Im Erdgeschoss eines Neubaus ist die Wohngemeinschaft Sedlitzkygasse untergebracht. Geleitet wird sie von Kurt Trautsamwieser, der im Folgenden über seinen Werdegang und den Alltag in der Wohngemeinschaft plaudert:

Zunächst habe ich eine Lehre als Industriekaufmann gemacht in der VOEST in Krems, dann nach dem Grundwehrdienst Außendienst bei einer Versicherung. Da war ich im Verkauf beschäftigt mit Versicherungsprodukten. Nach etwa sechs Jahren habe ich den Auftrag bekommen, ein Verkaufsteam aufzubauen und zu leiten. Nach mehreren Jahren habe ich dann einen kurzen Abstecher zur Mediaprint gemacht, wo ich am Beginn der Hauszustellung dabei war. Nach zwei Jahren, als das Ganze dann gelaufen ist, sind eben Leute abgebaut worden und da war dann für mich die Entscheidung entweder im Verkauf zu bleiben oder etwas anderes zu tun.

Damals hat eine Organisation in St. Pölten ein großes Projekt geplant hat, ein psychosoziales Zentrum, wo sie auch Quereinsteiger genommen haben. Da habe ich mich eben beworben und sie haben mich dann genommen als Betreuer für psychisch kranke Menschen. Ich habe die Ausbildung als Behindertenbetreuer gemacht und war dann auch in der Psychiatrie auf Praktikum. Sechs Jahre lang hab ich als Betreuer gearbeitet, habe dann auch eine Leitungsfunktion bekommen in einem Wohnhaus, bestehend aus drei Wohngruppen, wovon zwei Wohngruppen dann zu mir gehört haben. Das war eine Ausgliederung aus der Psychiatrie in Gugging. Das habe ich dann auch über mehrere Jahre gemacht. Zwei Jahre war ich auch noch Geschäftsführer in einer Tagesheimstätte. Seit 2002 bin ich

bei Auftakt als Leiter von Wohngemeinschaften, zunächst in der Senefeldergasse, die ist in der Zwischenzeit geschlossen worden und da sind wir mit den gesamten Klienten und mit allen Mitarbeitern eben hier in den 11. Bezirk in die Sedlitzkygasse übersiedelt.

VOM WOHNEN UND ARBEITEN

Insgesamt haben wir in der Wohngemeinschaft acht Klientinnen und Klienten, also fünf Frauen und drei Männer. Im gegenüberliegenden Haus gibt es zwei Wohnungen, Einzelwohnungen, die von zwei Frauen bewohnt werden. Die Klientel ist von der Beeinträchtigung total verschieden: es gibt so die klassisch geistig behinderten Menschen, die wir hier haben, es gibt aber auch psychisch kranke Menschen mit Borderline -Störung oder schizoaffektiver Psychose. Es gibt Menschen, die Epilepsie haben, teilweise auch spastisch sind, also mit Bewegungseinschränkungen – also bunt gemischt hier. Die Bewohner sind von 19 bis 52 Jahre alt. In dieser Mischung funktioniert das Leben hier in der Wohngemeinschaft gut, überraschend gut, weil es auch eine Herausforderung für die Betreuer ist, auf die verschiedenen Wünsche einzugehen. Der jüngste Bewohner hier ist natürlich auch voll aktiv, er pubertiert halt noch immer, unsere älteste Klientin mit 52 ist auch schon eher ruhiger, die genießt auch, dass sie am Zimmer sein kann und fernsehen kann, dass sie lesen kann, dass man mit ihr auch verschiedene Themen bespricht. Sie genießt auch durchaus Kaffeehausbesuche und ist halt eher ein bisschen ruhiger. Diese Spannbreite der Bedürfnisse ist für die Betreuung natürlich eine Herausforderung, macht es aber auch interessant und es wird einem auch nicht fad. Der Pflegeaufwand ist derzeit bei unseren Bewohnerinnen und

Bewohnern noch gering. Es ist also niemand da, von dem man sagen könnte er oder sie wären pflegeintensiv.

Die Probleme im Alltag sind eher so im affektiven Bereich, dass manche Klienten oft einen Auszucker haben, wo nicht immer klar ist, wo es herkommt, was hat sich da im Hirn abgespielt, ohne dass man direkt einen Auslöser erkennen kann. Vor allem bei einem Klienten, der Autist ist, rätseln wir manchmal, was will er eigentlich jetzt, wenn er schreit oder aggressiv wird. Das ist sehr spannend und ist aber auch sehr schwierig. Eine weitere Herausforderung ist, den Klienten etwas zu bieten, weil ihnen sonst fad ist. Das heißt, es gibt eine Wochenstruktur, wo jeder seine Waschtage hat, seine Einkaufstage, Kochtage, Zimmerreinigung – das ist alles strukturiert und wird mit Hilfe der Betreuer durchgeführt.

Unter der Woche wird jeder unterschiedlich geweckt, der früheste um sechs Uhr. Das richtet sich danach, wie sie von den Fahrtendiensten abgeholt werden. Und der späteste wird um halbacht Uhr geweckt. Dann folgen die Körperpflege und das Frühstück, dann werden sie eben von den Fahrtendiensten geholt. Ein paar fahren auch selbständig in die Werkstätten. Zurück kommen sie von den Werkstätten so zwischen 15 und 17 Uhr. Dann findet eine gemeinsame Jause statt. Dann wird besprochen, was es für Termine gibt. Es gibt ja oft jemanden, der zum Arzt muss oder zur Therapie muss oder auch zu einer Freizeitaktivität begleitet wird. Dann gibt's ja auch noch die Einkaufstage und dann wird für abends gekocht. Die Klienten kochen da mit Hilfe der Betreuer. Dann gibt es Abendessen. Und danach beginnen die Freizeitaktivitäten, wenn noch Zeit bleibt oder sonst geht es dann



auch schon in die Abendroutine. Manche gehen schon früh - so etwa um acht Uhr - schlafen, spätestens aber um zehn Uhr unter der Woche. Am Wochenende schaut das schon anders aus! Da ist schon einmal kein Wecken erforderlich, d.h. da können alle schlafen solange sie wollen, da wird es dann meistens so zwischen acht und elf Uhr morgens bis alle aufgestanden sind. Ausnahme ist, wenn sie Medikamente nehmen müssen. Das ist halt unangenehm, wenn man sie dafür wecken muss. Dann gibt es ein ausgedehntes Frühstück, wie ein Buffet. Da frühstücken nicht alle zusammen, aber das ist ja auch kein Problem, weil am Wochenende haben wir ja Zeit. Dann kommt der Einkauf und das Mittagessen, nach einem kurzen Mittagsrasterl am Nachmittag folgen dann Freizeitaktivitäten vom Ausflug in den Prater bis zu einem Spaziergang ins Kaffeehaus. Wenn wir einen Bus haben, können wir auch ein wenig weiter weg fahren, zum Beispiel an einen See oder wenn das Wetter schlecht ist, machen wir auch manchmal einen Videonachmittag.

VOM SNOEZELEN UND MUSIZIEREN

Die Einbindung der Wohngemeinschaft hier im Viertel ist noch nicht optimal, die war vorher im 10. Bezirk besser. Hier haben wir noch sehr wenig Kommunikation mit dem Umfeld. Bei den Nachbarn im Haus haben wir nur mit einer Familie im ersten Stock Kontakt. Aber wir haben im Haus keine Probleme, obwohl es bei uns manchmal sehr laut ist. Wir haben halt eine Klientin, die schreit sehr laut, aber sie schreit nicht, weil es ihr nicht gut geht, sondern weil sie eben gerne schreit, die schreit und schreit und schreit! Und das macht sie in ihrem Zimmer so eine halbe Stunde lang, bis sie nicht mehr kann und das hören die Nachbarn sicher, aber sie sagen nichts.

Der Friseur kennt schon unsere Klienten, im Lebensmittelgeschäft ums Eck, da kennen sie uns auch und im Kaffeehaus, da kennen sie uns schon und natürlich das Eisgeschäft – da sind

wir auch bekannt. Eben überall wo es zu essen und zu trinken gibt, kennt man uns! Beim Pfarrer habe ich einmal versucht Kontakt zu knüpfen, aber da ist wenig zurück gekommen. Also da ist noch Öffentlichkeitsarbeit notwendig.

Was ich mir für unsere Wohngemeinschaft wünschen würde, wäre ein Sonnenschutz über unserer schönen Terrasse. Der wäre sehr notwendig! Eine Snoezelen-Ecke könnten wir auch sehr gut gebrauchen. Da arbeitet man mit Klienten, die sehr angetrieben, die sehr aggressiv sind, die sich nicht beruhigen können. Da arbeitet man mit dem Faktor Musik, mit Geräuschen, mit Lichteffekten, mit Wasserbett – da gibt es auch mobile Modelle, die man abbauen kann, das würde hier bei uns gut reinpassen.

Und sonst hätte ich noch gerne jemanden, der zu uns ins Haus kommt und Musik anbieten würde. Das kommt bei den Klienten sehr gut an, wenn jemand mit unseren Klienten singt und Musik macht, Gitarre oder Keyboard. Zum Teil machen das natürlich auch unsere Betreuer intern, aber wenn jemand von außerhalb kommt, dann kommt das besser an. Wir haben da einmal jemanden gehabt, aber der ist dann leider erkrankt und seitdem gib'ts das nicht mehr.

Die Klienten freuen sich ganz einfach über kleine Sachen und da kommt viel zurück, wo sich normale Leute überhaupt nicht mehr freuen können. Das Gruppenzusammengehörigkeitsgefühl ist sehr gut, sie fühlen sich hier wohl und das sagen die Leute auch. Und das macht mir dann auch Freude!



Schwerpunkte und Zielsetzungen

- Training lebenspraktischer Fähigkeiten und Fertigkeiten zur Alltagsbewältigung
- Erweiterung und Förderung der kommunikativen Möglichkeiten
- Nachschulische Förderung

Zur Beachtung: Diese Einrichtung ist gut geeignet für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen.

Wir bieten:

Umfassende Betreuung und Beratung im Alltag in einer familiären Struktur. Alltagstraining und Vorbereitung für Menschen, die selbständiges Wohnen anstreben.

Sie erreichen uns:

Station Zippererstraße: U3 (5 Gehminuten)
Adresse: 1110 Wien, Sedlitzkygasse 3A



WOHNGEMEINSCHAFT WASSERGASSE

WASSERGASSE 2, 1030 WIEN

Otmar Taschek

In einem schönen revitalisierten Altbau liegt die Wohngemeinschaft Wassergasse. Ihr Leiter Otmar Taschek erzählt über den Alltag in der Wohngemeinschaft und generell über seine Erfahrungen in der Behindertenszene:

Ich bin Behindertenfachbetreuer, das heißt ich habe bei einer Behindertenorganisation begonnen und berufsbegleitend die Ausbildung gemacht. Vorher habe ich Musik studiert, Jazzgitarre und habe dann 1994 im Behindertenbereich begonnen zu arbeiten und gleichzeitig mit der berufsbegleitenden Ausbildung. Ich bin also seit 1994 in der Branche. War sieben Jahre Werkstätten-Leiter bei einer Organisation in Niederösterreich. Anschließend vier Jahre in einer Werkstätte in Lanzendorf. Das ist eine große Einrichtung im Süden von Wien. Dort haben sie mich nach vier Jahren gekündigt. Ich war also bis dahin immer in der Werkstätte. Dann habe ich ein Inserat von Auftakt gelesen und es hat mich immer schon interessiert, im Wohnbereich zu arbeiten. Den Wechsel habe ich bis jetzt noch nicht bereut.

GRÖSSTMÖGLICHE EIGENSTÄNDIGKEIT

Seit Dezember 2006 bin ich bei Auftakt. Erst war ich in der Wohngemeinschaft Gerlgasse und habe dann die Wohngemeinschaft Wassergasse hier übernommen und bin damit beauftragt worden, die Übersiedlung zu koordinieren. In dieser Wohngemeinschaft bin ich also seit Anfang an dabei.

Unsere Bewohner hier sind zwischen 20 und 71 Jahre alt, wobei 71 die einmalige Ausnahme ist. Unser Senior geht natürlich nicht mehr arbeiten, sondern untertags in ein Tagesgeriatriezentrum. Es geht ihm sehr gut und er hat eine

sehr bewegte Geschichte hinter sich. Er ist kein typisch klassisch behinderter Mensch aufgrund seiner Biographie, aber er ist ein typischer 71-jähriger, ein wenig Choleriker, ein wenig langsam. Es gibt bei unseren Bewohnerinnen und Bewohnern keinen bis wenig pflegerischen Aufwand, bei uns steht eher die sozialpädagogische Betreuung im Vordergrund. Die Probleme bei uns heißen: z.B. Drogen, Alkohol. Wir betreuen z.B.: ehemalige Karlsplatzkinder. Es geht bei uns nicht um „klassische geistige Behinderung“. Wir betreuen Menschen mit Lernschwächen, psychischen Erkrankungen, Persönlichkeitsstörungen. Wir versuchen unsere Bewohner auf eine selbständigere Wohnform vorzubereiten. Die Anforderungen im teilbetreuten Wohnen, die wir mit der Kollegin Martina Graf in Zusammenarbeit erstellt haben, versuchen wir ihnen da schon anzueignen, zumindest bei denen es eben möglich ist. Denn bei allen ist es nicht möglich. Zum Beispiel Medikamentenverwaltung: sie gehen selber in die Apotheke und holen sich ihre Medikamente, sie schachteln selbst die Medikamente ein, das geht sogar so weit, dass sie den Dispenser von uns mitbekommen und wir nur mehr dokumentieren, wann sie sie bekommen haben und sie müssen die Medikamente nicht mehr vor uns einnehmen. Alles mit dem Ziel: wenn sie dann einmal z.B. in einer Gemeindeförderung sind und sie alleine wohnen und nicht jeden Tag wer da ist, dass es dann auch funktioniert. Dass sie selbständig einkaufen gehen, dass sie selbständig zu Ämtern, Behörden und Ärzten gehen können.

DER ROTE FADEN

Unsere Bewohnerinnen und Bewohnern haben Zimmer mit einer kleinen Kochnische, in denen sie sehr selbständig leben

können. Gemeinschaftliche Aktivitäten finden meist am Wochenende statt. Wir bieten unseren Bewohnern regelmäßig Ausflüge an, am Wochenende ist meistens die aktive Zeit. Ich muss aber dazu sagen, dass es bei unseren Leuten wirklich so ist, dass die meisten ihre Freizeit selbständig gestalten wollen. Manche bleiben zu Hause, um mit der Playstation zu spielen. Manche haben in ihrer Freizeit so viel zu tun, dass sie gar keine Zeit haben, mit uns am Wochenende Zeit zu verbringen, weil sie bei der Freundin sind oder bei den Freunden oder weil sie einfach unterwegs sind. Und das unterstützen wir natürlich. Aber wir haben eben auch Leuten, denen wir regelmäßig Aktivitäten anbieten, um ganz einfach auch zu zeigen, was sie in ihrer Freizeit alles machen können. Und das sollten Dinge sein, die sie selbständig auch einmal tun könnten. Oder in Wien zum Beispiel in einen Verein gehen. Wir haben ein paar Leute, die in einem Tischtennisverein sind. Das sind so Sachen, wo sie außerhalb soziale Kontakte knüpfen können. Manche haben auch nach wie vor Familienkontakt. Bei manchen gibt es auch keine Angehörigen mehr.

Bezugsbetreuer und Bezugsklient machen sich sozusagen den weiteren Lebensweg aus, so lange sie bei uns sind. Da gehört alles dazu, da gehört die Perspektivenplanung dazu, zum Beispiel die Frage „willst du überhaupt ausziehen?“, denn gezwungen wird bei uns niemand. Und wenn ja, wie machen wir es? Und was musst du können, damit du alleine wohnen kannst. Das ist der rote Faden in unserer Betreuung. Acht Bewohner gibt es in der Stamm-Wohngemeinschaft, dann weitere drei in einer Einzelwohnung und eine Person in einer Einzelwohnung. Auf Grund unseres Klientels, das wir auf die Selbständigkeit vorbereiten, haben wir eine dementspre-



chend hohe Fluktuation unter den Bewohnern. Wir haben aber auch Leute, die halten es nie lange in einer Einrichtung aus. Aber wir brechen praktisch die Betreuung nie von unserer Seite ab, sie wird - wenn überhaupt - von dem Bewohner abgebrochen. Entweder im positiven Sinne, dass in eine selbständige Wohnform übersiedelt wird, oder dass sie sagen, nein diese Enge in einer Wohngemeinschaft, diese Regeln halte ich nicht aus! Sie müssen zum Beispiel bei uns um 23 Uhr in der Wohngemeinschaft sein, sie müssen sich an- und abmelden, das ist für manche schon zu viel. Und dann brechen sie eben aus.

In der Einzelwohnung bieten wir ein spezielles Wohntraining an. Wir treffen uns zwei Mal in der Woche und da beginnt es bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten wie Wäschewaschen bis hin zu Umgang mit Ämtern und Behörden.

Unter der Woche ist jeden Tag bis 22 Uhr Besuchszeit gegen Voranmeldung. Wir wollen im Vorfeld immer grob abschätzen können, wer da kommt. Die Auflage ist, dass niemand von

den andern Bewohnern belästigt wird. Und das funktioniert jetzt super. Am Anfang mussten wir erst mal das Revier abstecken. Für unsere Bewohner ist es jedes Jahr ein Problem, an einer Urlaubsaktion teilnehmen zu können, weil sie die Finanzierung nicht schaffen. Es sollte einen Pool geben, aus dem man das finanzieren und sicherstellen könnte. Ich wünsche mir für unsere Bewohner auch adäquate Werkstättenplätze, denn die meisten Plätze sind auf die klassisch geistig behinderten Menschen abgestimmt. Unsere Bewohner müssen sich zum Beispiel körperlich ausarbeiten können. Und dann sitzt da ein Riesebursch, der Filzstifte schlichtet. Integrative Werkstätten in Firmen, also kleine Einheiten wären schön zum Schaffen adäquater und praxisnaher Arbeitsplätze. Zum Beispiel könnte man auch Grünflächen pflegen bei großen Firmen.

Generell wäre mein Wunsch nach mehr Integration, aber meine Befürchtung ist, dass genau das Gegenteil passiert, aus Geldmangel.



Schwerpunkte und Zielsetzungen

- Assistenz bei der Gestaltung und Pflege des eigenen Wohnbereiches
- Einkaufs- und Kochtraining
- Unterstützung bei Arztterminen
- Beratung in finanziellen Belangen
- Planung und Durchführung von Freizeitaktivitäten
- Hilfe zur Selbsthilfe für die Bewältigung des Alltags

Zur Beachtung: Diese Einrichtung ist nur bedingt geeignet für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen.

Wir bieten:

Bedarfsorientierte Beratung und Begleitung im Alltag für Menschen, die eine selbständige Wohnform anstreben.

Sie erreichen uns:

Station Rochusgasse: U3, 4A, 74A

Adresse: 1030 Wien, Wassergasse 2



WOHNGEMEINSCHAFT KARREE ST. MARX

ERNE SEDER GASSE 4-6/2/1, 1030 WIEN

Marlene Weiss

Marlene Weiss leitet die jüngste Wohngemeinschaft bei Auftakt. Nach einer Führung durch die zweigeschossige Wohnung erzählt sie über ihren beruflichen Werdegang, über die Fertigstellung der Wohngemeinschaft und die ersten Erlebnisse mit den neuen Klienten:

In der Behindertenarbeit bin ich nun schon seit 18 Jahren tätig. In den verschiedensten Organisationen und Funktionen, als Behindertenbetreuerin in Wohngemeinschaften, Betreuerin im teilbetreuten Wohnen, Wohnverbundsassistentin und Wohngemeinschaftsleiterin.

Während meiner Berufstätigkeit war es mir auch immer wichtig, mich weiter und fortzubilden. Ich habe eine Ausbildung zur Motopädagogin und einen sozialpsychiatrischen Lehrgang absolviert, möchte, wenn es meine Zeit wieder mehr zulässt, auch wieder dem Psychologiestudium zuwenden und einen Sozialmanagementlehrgang belegen.

Seit sechs Jahren bin ich bei Auftakt tätig und kann auf eine sehr abwechslungsreiche Zeit zurückblicken. Hier habe ich in der Wohngemeinschaft Gerlgasse gestartet, später zum teilbetreuten Wohnen gewechselt, dann die Leitung der Wohngemeinschaft Ketzergasse übernommen und mich sehr gefreut, dass mir die Leitung der neuen Wohngemeinschaft von Auftakt, Karree St. Marx, übergeben wurde.

DIE VORARBEIT

Es ist eine einmalige Möglichkeit eine Wohngemeinschaft aufzubauen. Ein schönes Gefühl, etwas Besonderes, die Wohngemeinschaft vom Start weg zu begleiten und mitzuarbeiten.

Die Wohngemeinschaft schon als Baugrube zu kennen, bei der Gleichener dabei sein zu dürfen. Bei der Planung noch gewisse Möglichkeiten zu haben und auf die zukünftigen Bewohnerinnen und Bewohner abstimmen zu können. Zum Beispiel hatte ich noch die Möglichkeit, für die Wohngemeinschaft eine Badewanne mehr zu wünschen, die Küche ins Wohnzimmer hineinzuziehen und die gesamte Einrichtung zu planen. Dann ging es auch schon an das Zusammenstellen des Teams, Zeit für konzeptionelle Vorarbeiten und das Kennenlernen der zukünftigen Bewohner. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben schon zwei Monate vor der offiziellen Inbetriebnahme damit begonnen, die zukünftigen Bewohner und deren Umfeld so gut wie möglich kennenzulernen – auf der Baumgartner Höhe im Förderpflegezentrum, in den Beschäftigungstherapiewerkstätten oder im Elternhaus. Ganz individuell war die Vorbereitung auf den Umzug. Von Besuchen im Vorfeld des Umzuges in der Wohngemeinschaft bis zum Aussuchen der persönlichen Zimmereinrichtung im Möbelhaus.

Das Team hatte bereits in der Vorbereitungsphase die Möglichkeit sich kennenzulernen. Die letzten Arbeiten auf der Baustelle vor Eröffnung waren sehr arbeits- und zeitintensiv, ja eigentlich Sisyphusarbeit. Wir haben ohne Warmwasser und Heizung und teilweise noch ohne Fenster Teambesprechungen in Pudelhäube, dicken Pullovern und Jacken gehalten, dazwischen geputzt, geputzt und wieder geputzt und Kontakte zu unseren Bewohnerinnen und Bewohnern gehalten. Diese Zeit hat uns als Team besonders zusammengeschweißt. Belohnt wurden wir dann mit einem für uns wunderschönen Eröffnungsfest mit anschließendem Tag der offenen Türe. Die

zukünftigen Bewohnerinnen und Bewohner waren da, deren Eltern und Verwandten, Sachwalter, Werkstättenbetreuer und Vertreter anderer Organisationen. Eine gute Gelegenheit zu plaudern und sich auszutauschen. Stadträtin Maga. Wehsely eröffnete die Wohngemeinschaft. Eine Bewohnerin ging spontan auf sie zu und bekam prompt den Blumenstrauß von ihr überreicht – ein sehr schöner Moment, ganz ungeplant und eine sehr herzliche Situation. Ein Akkordeon- und ein Waschpumpenspieler durchwanderten und bespielten die Wohngemeinschaft mit Musik. Die Besucher verteilten sich, die einen stürzten sich auf das Buffet, andere zogen sich schon in ihr eigenes Zimmer zurück. Es gab die Möglichkeit, sich zu unterhalten und sich kennen zu lernen und die Wohngemeinschaft zu besichtigen.

Wir konnten unsere Wohngemeinschaft präsentieren – außen noch Baustelle, innen schon sichtbar wohnlich eingerichtet. 540 Quadratmeter, für elf Klientinnen und Klienten, über zwei Stockwerke. Im Untergeschoß leben fünf Personen, im Obergeschoß sechs, wobei zwei davon Einzelwohnungen sind. Die beiden Stockwerke sind innen mit einem Stiegenaufgang verbunden. Die Einzelwohnungen sind von innen an die Wohngemeinschaft angebunden, können aber auch von außen begangen werden. So haben wir die Möglichkeit auf Individualität und Selbständigkeit Rücksicht zu nehmen.

DIE ERSTEN BEWOHNER

Eine Woche nach der Eröffnungsfest sind dann bereits mit großer Vorfreude und Spannung unsererseits die ersten zwei Bewohner eingezogen. Das war sehr harmonisch und sehr schön mitzuerleben. Von Woche zu Woche haben sich dann



die Zimmer langsam gefüllt. Es ist ein besonderes Erlebnis zu sehen, wie die Bewohnerinnen und Bewohner aufeinander zugehen, sich kennenlernen. Von Woche zu Woche spannend aufs Neue. Manchmal gibt's da auch schon Unstimmigkeiten zwischen den Bewohnern. Muss man sich ja den Wohnraum teilen, der jetzt von Woche zu Woche kleiner wird. War man letzte Woche noch zu dritt, ist man jetzt zu fünft, zu siebent.... Von Woche zu Woche ist die Situation neu. Eine große Veränderung im Leben unserer Bewohner. Es ist im Augenblick noch kein normaler Wohngemeinschaftsbetrieb hier. Wir sind beschäftigt mit der Koordination der Abläufe. Wir müssen wöchentlich die Abläufe nachjustieren und abstimmen auf die neuen zugezogenen Bewohnerinnen. Das Spannende ist das Aufeinanderzugehen der Klienten. Denn hier wohnen ja Menschen mit Langzeitaufhalten aus dem Förderpflegezentrum des Otto Wagner Spitals und Bewohner, die aus ihrem Elternhaus oder aus anderen Wohngemeinschaften zu uns gezogen sind. Gegenseitiges voneinander Lernen ist möglich. Das Alter der Bewohnerinnen liegt zwischen 18 und etwas über 40 Jahre. Wir haben hier ein Grüppchen um die 20 und ein Grüppchen um die 40. Alle sind gerne draußen unterwegs und wir erkunden schon fleißig die Umgebung. Besonders freut uns, dass eine Bewohnerin, seitdem sie bei uns wohnt, keinen Rollstuhl mehr benötigt. Etwas, was die meisten Bewohnerinnen in unserer Wohngemeinschaft eint, ist, dass sie die Grenzen der persönlichen Zimmer nicht erkennen können oder nicht akzeptieren wollen. Da kann es schon mal vorkommen, dass die Zimmer des nächstens getauscht werden oder in einem Zimmer „nächtliche Treffen“ stattfinden zur Überraschung des Nachtdiensthabenden und zum Spaß unserer Bewohnerinnen und Bewohner. Besonders Spaß an der Leitung einer Wohngemeinschaft macht mir das Organisieren und die Koordination und vor allem bei der Vorbereitung des Karree St. Marx die Mitgestaltungsmöglichkeiten.

In unserem Arbeitsfeld erleben wir auch immer wieder Krisensituationen der Bewohner in der Betreuung. Mir war immer wichtig dort zu arbeiten, wo individuelle Lösungen gesucht worden sind, wenn Schwierigkeiten auftreten. Dass es dann für den Bewohner auch wieder passt. Das ist mir sehr wichtig und der Grund, warum ich hier bei Auftakt gerne arbeite, weil ich weiß, dass hier nach speziellen und individuellen Lösungen gesucht wird.

Von der Behindertenarbeit generell wünsche ich mir: Lösungen bei notwendigen Spitalsaufhalten für nonverbale Klientinnen. Es führt zu Überforderung des Krankenhauspersonals, das den Patienten, seine Gesten und Ausdrucksmöglichkeiten gar nicht kennt. Ein intensiver Kontakt zwischen medizinischem Personal und den gewohnten Betreuerinnen ist dringend von Nöten. Da müsste man nach finanzierbaren Lösungen suchen.

Für die Wohngemeinschaft Karree St. Marx wünsche ich mir: die Möglichkeit der Gestaltung des Pflegebades mit Snoezelematerialien, damit die Pflege, die bei uns sehr intensiv stattfindet, in einer angenehmen Atmosphäre stattfinden kann und ein Musikwasserbett wäre auch ganz toll zur Entspannung.

Ich hoffe alle Bewohnerinnen und Bewohner werden sich hier gut einleben im Karree St. Marx und sich wohlfühlen.



Schwerpunkte und Zielsetzungen

- Intensive Unterstützung und Begleitung im Alltag
- Individuelle Förderung alltagspraktischer Fähigkeiten und Fertigkeiten
- Bedarfsgerechte Unterstützung in der Basisversorgung
- Individuelle Freizeitgestaltung

Zur Beachtung: Diese Einrichtung ist gut geeignet für Menschen mit Mobilitätsbehinderungen.

Wir bieten:

Betreuung für Menschen mit hohem Betreuungs- und erhöhtem Pflegeaufwand. Viele der Bewohnerinnen und Bewohner haben Langzeitaufenthalte in Pflegeheimen hinter sich. Freizeitangebote.

Sie erreichen uns:

Station Viehmarktgassee: Linie 18
Adresse: 1030 Wien, Erne Seder Gasse 4-6/2/1



TEILBETREUTES WOHNEN

1030 WIEN, GEUSAUGASSE 47/2-3 (EINGANG KÜBECKGASSE)

Mag^a. Martina Graf

In der Beratungsstelle in der Geusaugasse werden Bewohnerinnen und Bewohner betreut, die in eigenen Wohnungen wohnen, aber Unterstützung und Förderung im Alltag benötigen. Martina Graf leitet diese Beratungsstelle und erzählt über den Alltag in dieser Einrichtung sowie über ihren beruflichen Werdegang:

Ich bin gelernte Sonder- und Heilpädagogin, habe 1993 diese Ausbildung abgeschlossen und dann zunächst in einer Behindertenorganisation viereinhalb Jahre in einer Wohngemeinschaft als Betreuerin gearbeitet. Dann habe ich dort zu den teilbetreuten Wohnplätzen gewechselt, um dann 2003 schließlich zu Auftakt zu kommen. Ich habe dann noch eine Sozialmanagementausbildung gemacht und 2005 die Leitung der teilbetreuten Wohnplätze hier übernommen. Also im teilbetreuten Wohnen bin ich jetzt insgesamt 12 Jahre.

BETREUUNG WEIBLICH ODER MÄNNLICH?

Im Regelfall werden unsere Klienten 5,5 Stunden pro Woche betreut. Das beinhaltet die Betreuung, Wegzeit, Dokumentation, Besprechungen, Supervision und dergleichen. Zielgruppe sind Menschen mit Lernbehinderungen und Menschen mit psychiatrischen Erkrankungen oder eben beides, das gibt es auch. Es geht darum, sie in der Alltagsversorgung zu unterstützen: sie im Bereich Arbeiten, Wohnen und Freizeitgestaltung zu unterstützen, auch bei Wegen zu Behörden, auch Unterstützung in finanziellen Belangen, aber auch die Zusammenarbeit mit Partnerorganisationen, mit Sachwaltern, mit dem Psychosozialen Dienst, dem Otto Wagner Spital, mit den Werkstätten, mit der Arbeitsassistentin und dergleichen – darum geht es.

Entweder trifft man sich in der Wohnung oder man trifft sich auch regelmäßig in der Beratungsstelle bei uns. Aber man hat auch Termine draußen, was bedeutet, dass man zum Beispiel auf ein Amt gehen muss, aufs Sozialamt, auf das Jugendamt oder dass man zum Arzt oder dass man auch zum Sachwalter mitgeht. Das richtet sich ganz nach der Notwendigkeit. Die Stunden der Betreuung sind fix ausgemacht und dann kommt es eben darauf an, wenn ein Termin lange dauert - so drei bis vier Stunden -, dann wird es einen zweiten in dieser Woche nicht mehr geben.

Wir sind hier sechs Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und betreuen derzeit 33 Klienten. Ich selbst betreue auch vier Klienten. Eine Vollzeitkraft betreut sieben Klienten. Der Klient kann schon Wünsche abgeben, von wem er betreut werden will. Ob wir sie ihm immer erfüllen können hängt davon ab, ob derjenige auch noch Kapazitäten frei hat. Wobei wir bei einigen Klienten schon auch drauf schauen, wenn ganz klar ist, dass ein männlicher Betreuer her muss oder es geht mit einer Frau besser. Dann muss man das schon irgendwie abstimmen, sonst könnte die Betreuung scheitern. Wir schauen natürlich, dass die Wohnungen unserer Klienten im Umkreis sind, bzw. mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar, d.h. wenn jemand im 15. Bezirk wohnt, aber an der U3, dann ist das auch noch in Ordnung, weil das dann unter Umständen auch schneller zu erreichen ist als jemand im 11. Bezirk. Schwerpunkt ist natürlich schon hier unser Umfeld im dritten Bezirk. Wir schauen uns schon auch die Wegzeiten an, die zurückzulegen sind, sonst wird von der Betreuungszeit zu viel weggeschnitten, wenn diese Zeiten zu lange sind. Das ist ja dann auch unsinnig.

Die Klienten wenden sich über ihre Sachwalter an uns oder kommen über die Sozialarbeiter vom Otto Wagner Spital zu uns. Manchmal rufen aber auch Klienten selber an und sagen, dass sie Betreuung haben möchten. Erst unlängst hat ein junger Mann mit Lernbehinderung bei uns angefragt um ein Erstgespräch, weil er Betreuung sucht. Es haben auch nicht alle Menschen, wenn sie bei uns anfragen, zwingend eine eigene Wohnung. Ich übernehme jetzt einen Klienten, ein junger Mann, der noch bei seiner Mama wohnt, und man kann dann über die soziale Schiene eine Wohnung ansuchen und das klappt auch meistens. Der Klient kann dann einziehen, aber die Betreuung kann trotzdem schon vorher stattfinden. Also eine Wohnung ist nicht Grundvoraussetzung für eine Betreuung, sondern die Verfügung vom Fonds Soziales Wien. In dem Fall hat der Sachwalter Kontakt aufgenommen, weil es eben mit der Mutter nicht gut hinlief, also ein junger Mann der eher milieugeschädigt ist und er Gefahr läuft, dass er, der als Einziger verdient, die Familie erhalten muss. Da ist es eben gut, dass er auszieht. Und das ist auch der Fall, wenn die Wohnung jetzt fertig ist.

VOM WERT EINER GESELLSCHAFT

In der Betreuung hat man schon einen guten Überblick, was bei den Klienten so läuft, auch wenn man sie nicht den ganzen Tag sieht. Aber man wird informiert, wenn der Mensch auffällig wird, z.B. wenn es was in der Werkstatt gibt oder wenn er mit der Polizei in Konflikt kommt oder wenn jemand in ein Krankenhaus kommt, weil er eine psychische Krise hat. Dann ruft das Krankenhaus bei uns an. Natürlich ist das alles auch eine Vertrauenssache, man kriegt vieles vielleicht zeitverzögert mit, aber man bekommt es mit.



Damit ein gutes Betreuungsverhältnis nicht mit Freundschaft verwechselt wird, ist es oberstes Gebot, mit unseren Klienten per Sie zu sein. Man versucht eben nur eine professionelle Beziehung einzugehen. Wir haben hier auch die Regel, dass alle paar Jahre die Klienten im Team auch den Betreuer wechseln. Denn wenn man sehr lange da ist, könnte es schon zu Abhängigkeiten kommen, die nicht so günstig sind.

Problemfelder haben wir relativ viel hier, denn jede Schizophrenie, jede schizoaffektive Psychose ist ein Problemfeld, jede Suchterkrankung ist ein Problemfeld. Insofern ist die Arbeit hier eine ständige Herausforderung, denn die Arbeit mit psychiatrischen Klienten ist eine Herausforderung, wie die Schizophrenie an sich eine Herausforderung ist. Und die Herausforderung ist, diese Menschen in Betreuung zu halten, im normalen Alltag leben zu können und schlicht und ergreifend auch zum Beispiel zu schauen, dass halt doch auch der Umgang mit der Krankheit erlernt werden kann, dass es Strategien zur Krankheitsbewältigung gibt, dass man auch möglichst lange ohne Krankenhaus auskommen kann, und dass Menschen damit auch arbeiten können. Häufig ist es so, dass die Menschen, die wir haben, relativ lange Betreuung brauchen werden und sie auch erhalten. Was eher selten vorkommt, jemanden mit einem guten Gefühl in die Selbstständigkeit zu entlassen. Manchmal werden Betreuungen auch seitens der Klienten abgebrochen, aber dann ist es nicht immer so, dass wir das Gefühl haben, dass das dann gut geht. Denn letztlich kann man ihm die Betreuung nicht aufzwingen. Das passiert auch durchaus, dass Menschen sagen: „Ich mag jetzt nicht mehr!“ Dazu kommt noch, dass wir auch hier bei uns befristete Verträge haben, die wir immer wieder neu ansuchen müssen.

In meiner Wahrnehmung hat sich im Laufe der Jahre die Selbstverständlichkeit verändert, mit der Leistungen bezahlt worden sind. Der Legitimationsdruck ist immer größer gewor-

den und wird auch noch größer werden, davon gehe ich mal aus. Die öffentliche Hand wird sparsamer oder wird immer mehr sparsame Phasen haben. Das ist ein Spannungsfeld und gleichzeitig ist es aber auch eine Herausforderung. Die Argumentation für eine Non-Profit-Organisation kann nur sein, dass ein reiches Land wie Österreich solche Leistungen finanzieren muss und dass das immer eine Aufgabe des Staates ist und bleiben wird. Es gibt da ein schönes Zitat: „Der Wert einer Gesellschaft ist daran erkennbar, wie sie mit ihren schwächsten Mitgliedern umgeht.“

Es wäre auch in Zukunft schön, immer so viele Ressourcen zu haben, dass ich die Qualität, die ich mir vorstelle, sichern kann. Das heißt vor allem einmal genug Personal und genug Geld, um jedes pädagogische Konzept verwirklichen zu können.

Was ich auch vermisse, ist die Anerkennung für diese Arbeit. Ich wünschte mir auch einmal genügend Anerkennung für diese Arbeit von der Gesellschaft, vom Staat, vom Geldgeber wie auch immer. Ich höre oft nur: „Na ja, Leute wie euch muss es auch geben.“ Warum hören wir nicht: „Ihr macht einen tollen Job!“ oder „Es ist ein wichtiger Job!“?



Schwerpunkte und Zielsetzungen:

- Kontakte und Zusammenarbeit mit anderen Institutionen
- Hilfestellung bei der Verwaltung der Finanzen
- Unterstützung bei Wohnungsangelegenheiten
- Anbahnung von Jobs, Beschäftigungstherapien und Freizeitgruppen
- Hilfestellung bei der Verwaltung von Arzneimitteln
- Anbahnung und Aufbau von Freizeit-, Stakeholder- bzw. Selbsthilfegruppen
- Krisenbegleitung

Zielgruppe: Das Angebot richtet sich an geistig behinderte und/oder psychisch kranke Menschen in eigenen Wohnungen, die Unterstützung und Förderung im Alltag benötigen.

Wir bieten:

Umfassende Betreuung und Beratung im Alltag; Alltagstraining und Vorbereitung für Menschen, die selbständiges Wohnen anstreben.

Sie erreichen uns:

Station Rochusgasse: U3 (5 Minuten Gehzeit)
Adresse: 1030 Wien, Geusaugasse 47/2-3
(Eingang Kübeckgasse)

UNSERE PARTNER



STB GmbH

Altmannsdorfer Str. 315

A - 1230 Wien

Tel.: +43/1/548 29 67

Fax: +43/1/548 29 66

e-mail: office@stb-gmbh.at

www.stb-gmbh.at

Alarmanlagen

Beschallungsanlagen

Brandmeldeanlagen

Löschanlagen

Medientechnik

Videoanlagen

Zutrittssysteme

Damit Ihnen bleibt, was Ihnen gehört!



Zukunft ohne Sorgenfalten: Die Prämienpension.

Prämienpension

- ⊕ 9% staatliche Förderung für 2010
- ⊕ 100% Kapitalgarantie
- ⊕ Steuerfreie Zusatzpension

Nähere Infos erhalten Sie bei Dir. Kurt Kreul unter Tel.: 050 350-22448 oder E-Mail: k.kreul@staedtische.co.at

IHRE SORGEN MÖCHTEN WIR HABEN

WIENER 
STÄDTISCHE
VIENNA INSURANCE GROUP



Hackl & Co

Wirtschaftstreuhand- und Steuerberatungsgesellschaft

- **Berater**, die man versteht
- **Lösungen**, die sich bewähren
- **Erfolg**, den man messen kann

In jeder Beziehung
zählen die Menschen.

schülke -+

Das reinste Hydrodepot

Ideal-feuchtes Wundheil-Klima mit octenilin® Wundgel



octenilin®

octenilin® Wundgel – zuverlässige Wundbefeuchtung
mit heilungsfördernder Wirkung

- zur verträglichen, schmerzfreien Wundreinigung
- verhindert Bakterienwachstum mit Octenidin
- löst selbst hartnäckige Wundbeläge
- hält die Wunde feucht und fördert den Heilungsprozess
- farblos und geruchsabsorbierend



Schülke & Mayr Ges.m.b.H
Seidengasse 9 | 1070 Wien, Österreich
Tel. (+43) 1-523 25 01-0 | Fax (+43) 1-523 25 01-60
www.schuelke.com | office.austria@schuelke.com

Schülke & Mayr GmbH
22840 Norderstedt | Deutschland
Tel. (+49) 40-52100-0 | Fax (+49) 40-52100-318
www.schuelke.com | mail@schuelke.com

the plus of pure
performance



Wohngemeinschaft AUFTAKT
1030 Wien, Erne-Seder-Gasse 4-6

Ein Projekt der



Bauhilfe


Wohnbau Karree St.Marx Projekt G.m.b.H.
www.bauhilfe.at

wienwork

Integrative Betriebe und AusbildungsgrüH

Das sind wir – Ihr Partner

-  Copyservice
-  Metall
-  Facility Service
-  Textil
-  Möbeltapezierung
-  Renovierung
-  Textilreinigung
-  Holz
-  Bürodienstleistung
-  Gastronomie



Wien Work
Integrative Betriebe und AusbildungsgrüH
1150 Wien, Tennishausplatz 2
Tel.: (01) 985 91 00, Fax: (01) 985 91 00-02
E-Mail: office@wienwork.at

www.wienwork.at

10 Jahre Merkur Direkt – 10 Jahre Auftakt!

MERKUR
DIREKT.COM

Heute bestellt. Morgen geliefert!

Lieferservice

Seit 10 Jahren der verlässliche Partner
für hunderte Schulen, Kindergärten,
Wohngemeinschaften, Vereine und
Organisationen!

Click & Shop 0-24
www.merkurdirekt.com

Call & Shop
01/720 20 20 720



Heute bestellt. Morgen geliefert!



Eigentum:

- 1100 Wien, Alxingergasse 48
- 1110 Wien, Sellingerasse 6
- 1140 Wien, Isbarygasse 14
- 1160 Wien, Effingergasse 32
- 1160 Wien, Seeböckgasse 33
- 1210 Wien, Ocwirkgasse 42

Suchen Sie
eine Wohnung?

Tel.: 01/403 41 81-19

- Miete:**
- 1110 Wien, Simmeringer Hptstr. 23
 - 1210 Wien, Donaufelderstraße 33
 - 1210 Wien, A. Boschgasse 1
 - 1220 Wien, Feitsingergasse 12
 - 1230 Wien, A. Freunschlagg. 4 - 6
 - 2880 Kirchberg / W., Marktstr. 380



www.familienwohnbau.at
internet@familienwohnbau.at

Wir zertifizieren

- ✓ QM-Fachpersonal nach ISO 19011
- ✓ QM-Systeme nach ISO 9001

Unsere Kunden

- Behindertenhilfe
- Altenhilfe
- Jugendhilfe
- Krankenhäuser
- Psychiatrien
- Rettungsdienste
- Kindertagesstätten
- Arztpraxen
- Geburtshäuser
- Bildungseinrichtungen



ZertSozial

DER PRÜFUNGS-
DIENSTLEISTER
FÜR SOZIALES
UND GESUNDHEIT

Einsatzorte

- Deutschland
- Österreich
- Schweiz

Wir kennen uns aus mit
personenbezogenen
Dienstleistungen

info@zertsozial.de ■ www.zertsozial.de



BMD BUSINESS SOFTWARE

BMD steht für
Innovation
Anwender-
freundlichkeit
Totale
Vernetzung

**IHRE VORTEILE MIT BMD
KÖNNEN SIE AN EINER HAND
ABZÄHLEN.**

BMD geht Ihnen mit integrierten Gesamtlösungen zur Hand. Ob Rechnungswesen oder Zeit- & Leistungserfassung, Human Resource, Dokumenten- oder Projektmanagement, digitale Belegverarbeitung oder Warenwirtschaft: Mit BMD Business Software haben Sie alle Unternehmensabläufe fest im Griff.

Tel 050 883
www.bmd.com

WE MAKE BUSINESS EASY

IMPRESSUM



Auftakt – Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen GmbH,
Dietrichgasse 48, 1030 Wien

Firmenbuch FN 182015 w

Bankverbindung: ERSTE - Konto 020 - 37610 / BLZ 20111

Spendenkonto: ERSTE - Konto 404 100 804 00 / BLZ 20111

www.auftakt-gmbh.at

office@auftakt-gmbh.at

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, der Entnahme von Abbildungen, der Funksendung, der Wiedergabe auf photomechanischem oder ähnlichem Wege und die Speicherung in Datenverarbeitungsanlage, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.

©2010 Auftakt GmbH Wien

Interviews und Redaktion: Walter Hiller

Mitarbeit: Susanne Benedek, Elfriede Zachemba

Porträtfotos: Eva Brunner-Szabo

Fotos: Archiv Auftakt, Susanna Fieglmüller, Christian Franke, Birgit Lenk

Graphische Gestaltung: Richard Schütz, Herndlgrafik, 1060 Wien

Druck: Druckerei Berger, 3580 Horn

Spenden an Auftakt sind seit 10.12.2009 absetzbar. Registriert unter SO1466

Ein besonderer Dank gilt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die die ersten zehn Jahre Auftakt mit ihrem persönlichen Einsatz ermöglicht haben, und unseren Kundinnen und Kunden, die das angebotene Leistungsspektrum von Auftakt angenommen haben.

Gefördert vom



aus Mitteln der

Stadt Wien



HAUS O.K.

Haus O.K. Facility Services GmbH - 1030; Würtzlerstraße 23/1/1

Wir installieren,
konfigurieren, errichten
und betreuen Netzwerke,
planen, reparieren,
administrieren, pflegen,
koordinieren, managen,...



www.hausok.at - office@hausok.at



Wir hämmern, malen, streichen,
sägen, bohren, reinigen, transportieren,
schweissen, feilen, kleben, löten, schrauben,
verfliesen, montieren, besorgen,...

manches möglich machen ...



FOTO: BIRGIT LENK

... wie die Projekte der Organisation „Auftakt“, die Teilbetreutes Wohnen und Vollbetreutes Wohnen für Menschen mit Behinderungen zu ihrer Aufgabe gemacht hat. Die Österreichischen Lotterien sponsern „Auftakt“ und freuen sich auf die vom 15. bis 16. April 2010 stattfindende Fachtagung anlässlich „10 Jahre Auftakt“ zum Thema „KundInnenzufriedenheit“.