

# Modul 1: Personalisierung, Selbstbestimmung und Zusammenarbeit (Ko-Produktion)



# Organisation

- Abklärung von Wissen, Fähigkeiten und Verhaltensweisen
- Aktionsplanungsprotokoll
- Verpflegung
- Verhalten im Brandfall und Fluchtwege
- Toiletten
- Pausen
- Ende



# Zweck des Trainings

- **TOPHOUSE** Erasmus+ geförderte Mittel unterstützen Mitarbeiter/innen bei der Durchführung von personenzentrierten Befragungen zum Wohnen und zum Unterstützungsbedarf.
- Eine Reihe von Trainingsmodulen decken 11 verschiedene Lernergebnisse ab.
- Co-Moderation durch eine/n „Experten/in aus eigener Erfahrung“ und einem/r Trainer/in
- Dieses Training trägt zu den folgenden Lernergebnissen bei:
  - LE1 Arbeiten Sie personenzentriert
  - LE2 Behandeln Sie Wohnplatzsuchende mit Würde und Respekt
  - LE3 Unterstützen Sie die Selbstbestimmung der Wohnplatzsuchenden
  - LE4 Üben Sie die Zusammenarbeit mit Wohnplatzsuchenden, die "Experten aus eigener Erfahrung" sind
  - LE5 Bauen Sie vertrauensvolle Beziehungen zu Wohnplatzsuchenden auf

# Vereinbarung der Teilnehmer/innen

- Respektieren Sie andere und ihre Erfahrungen, Kenntnisse und Fähigkeiten.
- Tragen Sie selbst etwas bei und ermöglichen Sie anderen einen Beitrag zu leisten.
- Es spricht immer nur eine/r.
- Stellen Sie Fragen.
- Vertraulichkeit
- Halten Sie sich an die Zeiten
- Mobiltelefone ab- oder leise stellen und außer Sichtweite bitte.



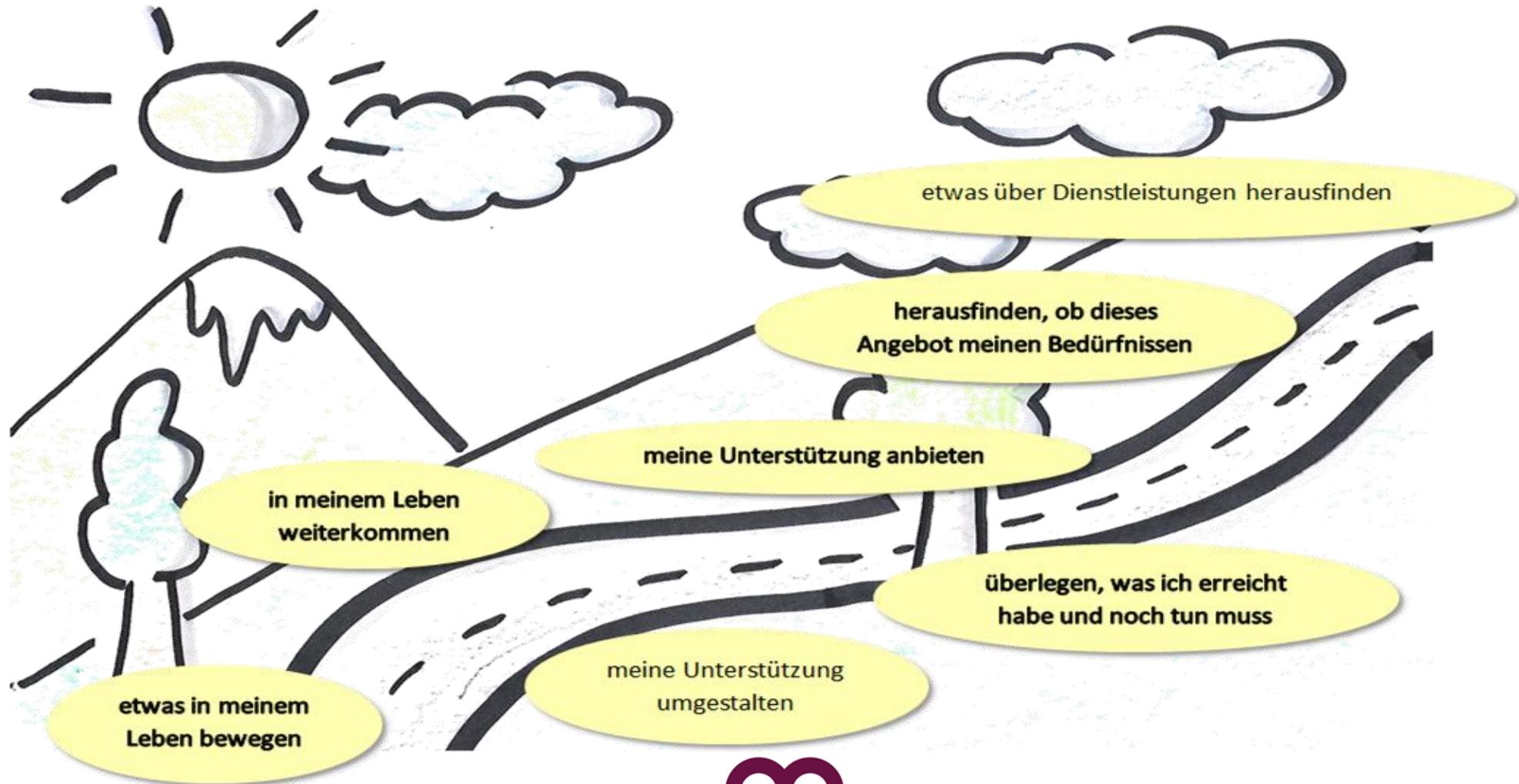
# Das Ziel dieses Moduls

- Am Ende dieses Moduls werden Sie in der Lage sein:
  - zu beschreiben, was unter Personalisierung zu verstehen ist.
  - den personenzentrierten Ansatz praktizieren.
  - wissen, wie sie sicherstellen, dass die Wohnplatzsuchenden über die von ihnen benötigten Dienste und das ihnen zur Verfügung stehendes Wohnplatzangebot selbstbestimmt entscheiden können.
  - gemeinsam mit „ExpertInnen aus eigener Erfahrung“ Befragungsmethoden zu gestalten.

# Rechte der Wohnplatzsuchenden – ein Leitfaden für die Praxis

- EU-Menschenrechtskonvention (Gesetzgebung)
  - Artikel 3 Verbot der Folter - einschließlich erniedrigender Behandlung
  - Artikel 5 Recht auf Freiheit und Sicherheit der Person
  - Artikel 8 Recht auf Achtung des Privat- und Familienlebens, der Wohnung und des Schriftverkehrs
- UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (von den EU-Ländern ratifiziert)
  - Achtung der Rechte und der Würde von Menschen mit Behinderungen
- <https://www.youtube.com/watch?v=T1VXkO3RrBs> 3.08
- <https://www.youtube.com/watch?v=s3wccbM5LZs> 2.19

# Weg der Wohnplatzsuchenden



# Personalisierung ist eine Philosophie, keine Reihe von Regeln und Verfahren.

Es bedeutet:

- Einzelpersonen haben die größtmögliche Auswahl und Kontrolle bei der Identifizierung der von ihnen benötigten Dienstleistungen:  
→ von der Kultur des " Einheitsangebotes " zur maßgeschneiderten Unterstützung, um den Erwartungen der Einzelpersonen gerecht zu werden und auf ihren Stärken aufzubauen.
- Unter dem Begriff Personalisierung passen eine Reihe von Aspekten, darunter die personenzentrierte Planung, die Einbindung der Wohnplatzsuchenden und die Ko-Produktion.

Personen sind 'Experten aus eigener Erfahrung'



# Personalisierungs-Schlüsselwörter

personen-  
zentriert

echt

Empowerment-  
Ermächtigung

flexibel

nicht  
verurteilend

Ko-Produktion

Selbstbestimmung

maßgeschneidert  
auf die Bedürfnisse  
des/der Einzelnen

Unterstützung durch  
Kollegen/innen  
(Peer-geführt)

ergebnis-  
orientiert

# Vereinte Nationen- Empowerment

Die Vereinten Nationen (1995) legen den Schwerpunkt auf die Partizipation in ihrer Definition von Empowerment und erklären:

"Entwicklung muss *durch* die Menschen erfolgen, nicht nur *für* sie.

Die Menschen müssen in vollem Umfang an den Entscheidungen und Prozessen beteiligt sein, die ihr Leben prägen."

(UN 1995b:12)



# UN-Konvention-

## Übereinkommen der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen

- Alle EU-Mitgliedsstaaten haben das Übereinkommen ratifiziert.
- Förderung von Schutz und Gewährleistung der Einhaltung der Menschenrechte und Grundfreiheiten aller Menschen mit Behinderung.
- Achtung der Würde aller Menschen

### Prinzipien:

- Achtung der Würde und der individuellen Autonomie
- keine Diskriminierung
- Partizipation und Inklusion
- Respekt vor Unterschieden und Vielfalt

# Empowerment

Oxfam (1995) definiert Empowerment wie folgt:

"nicht etwas, das den Menschen angetan wird; es geht darum, ihr Potenzial freizusetzen....ein Prozess der Ermächtigung sollte dazu führen:

- erhöhtes Selbstbewusstsein
- Organisationsfähigkeit für sich selbst
- Kontrolle über die Ressourcen
- Geltendmachung von Rechten/Selbstbestimmung".



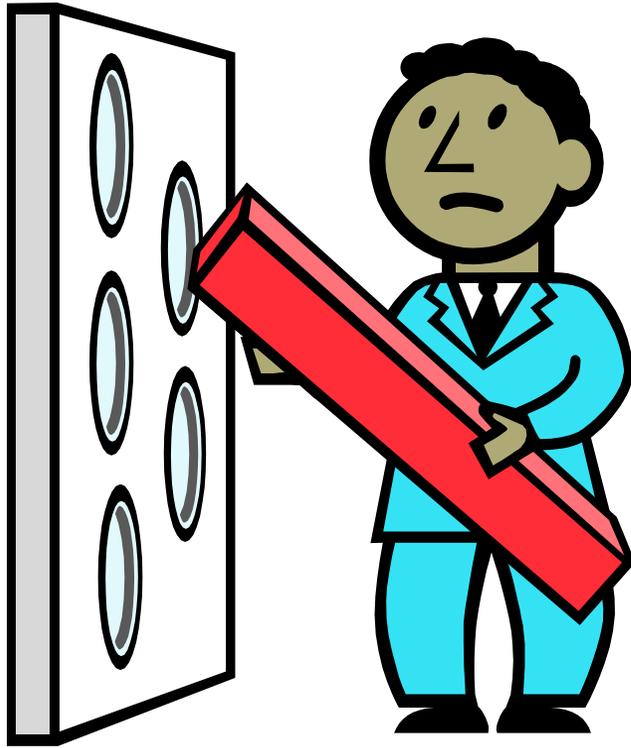
# Empowerment

„Bei der Arbeit mit einer Person mit psychiatrischem Erkrankungsbild, die hart im Herzen ist, die aufgegeben hat und die nicht motiviert ist, sich um sich zu kümmern, müssen wir verstehen, dass dies eine Person ist, die glaubt, dass sie keine Macht hat.

Sie erlebt, dass all die Macht,  
in den Händen von anderen liegt“.



Pat Deegan (The Common Ground Programm)



Denke weit!  
Denke über den  
Tellerrand hinaus!  
Keine quadratischen  
Stifte in runde Löcher!

Das Leben der Menschen beginnt und endet nicht mit  
Dienstleistungen.

**Um die oben genannten Herausforderungen zu  
bewältigen, ist klar, dass sich die derzeitigen  
Strukturen, in denen wir arbeiten, ändern müssen"**  
(UK Commissioner).

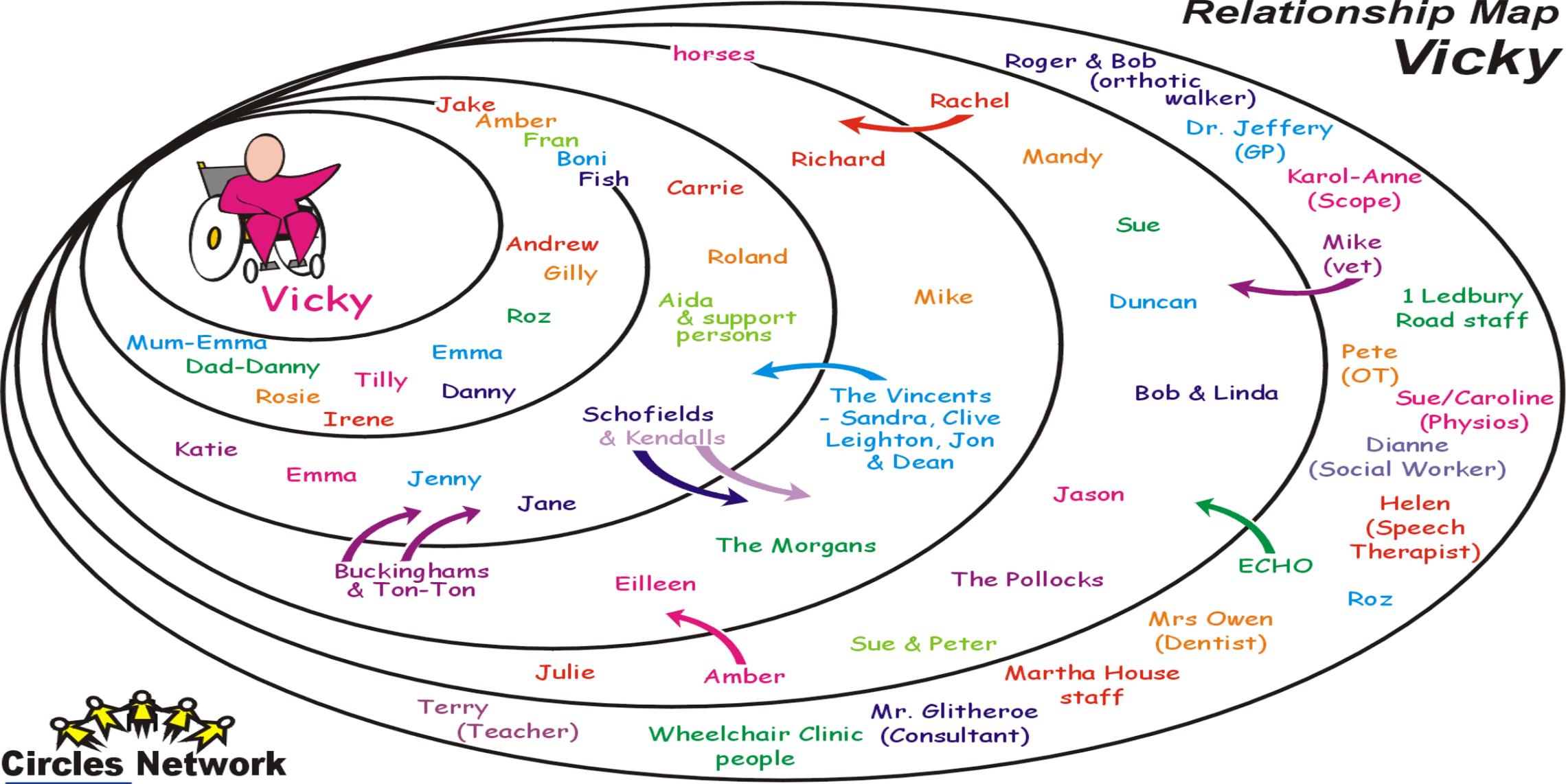
# Personzentrierte Planung

- Unterschiedlich in Umfang und Prozess zu "traditionellen" Ansätzen
- „Individuelles Servicedesign“: Wohnplatzsuchende haben mehr Kontrolle über die Beurteilung ihrer eigenen Anforderungen, wo sie wohnen wollen, wie und von wem Unterstützung geleistet wird.
- Stärkere Fokussierung auf die Wohnplatzsuchenden:
  - Stärken, nicht Bedürfnisse
  - Interessen und Bestrebungen
  - Was ist ihnen am wichtigsten?
  - Ansichten darüber, was für sie im aktuellen Service gut funktioniert
  - Soziale Netzwerke und Unterstützung von Familie/Freunden
  - Soziale Inklusion

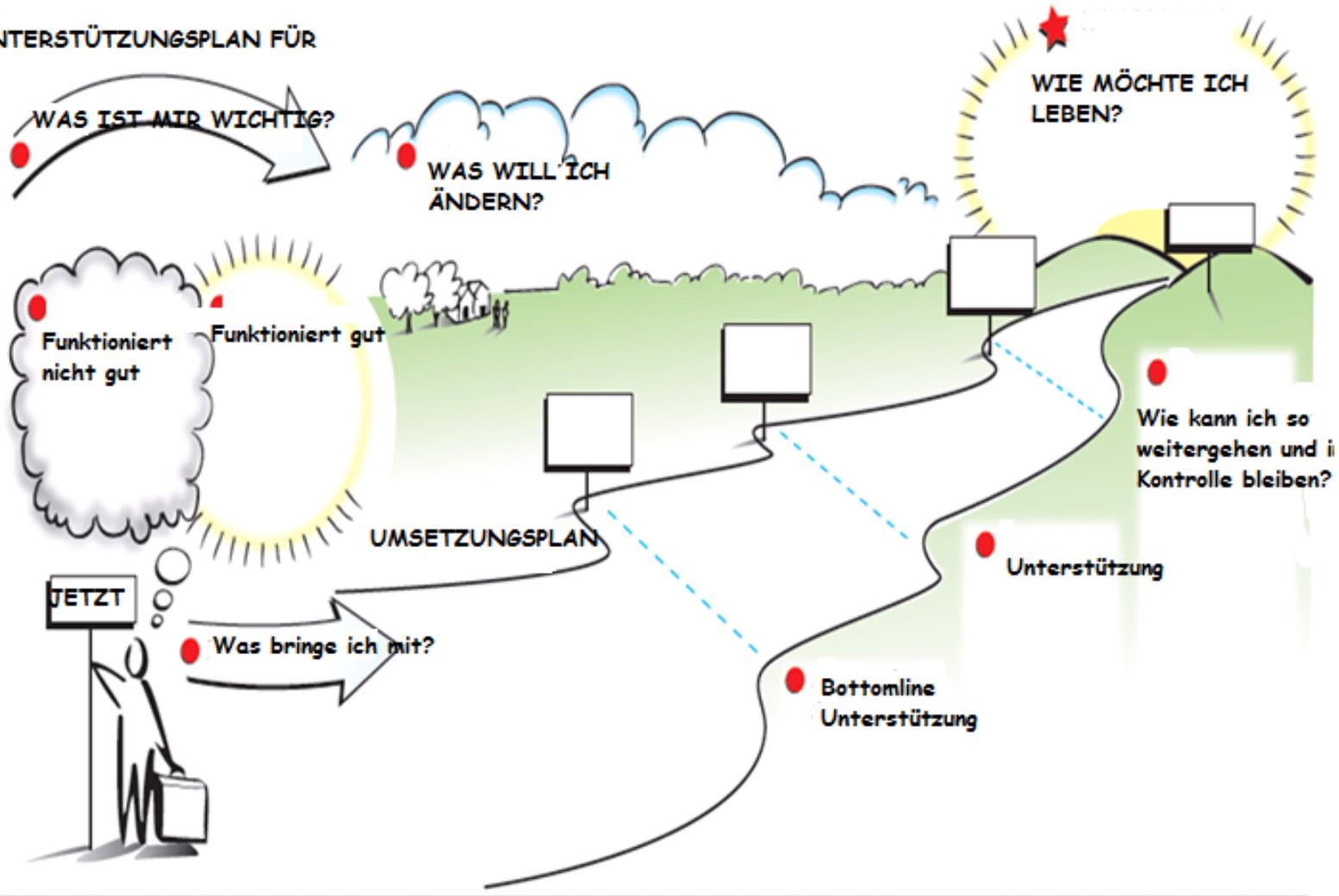
# Personzentrierte Planung: Schlüsselfragen

- Was ist Ihnen wichtig?
- Wo haben Sie in der Vergangenheit gelebt?
- Was hat Ihnen an Ihrem früheren Wohnort gefallen?
- Welche Unterstützung hat in der Vergangenheit für Sie funktioniert?  
Welche Unterstützung hat nicht funktioniert?
- Was hat nicht gut funktioniert, wo Sie vorher gelebt haben?
- Wo wollen sie leben?
- Welche Unterstützung benötigen Sie, um dort zu leben?  
Wie werden Sie unterstützt, um dort zu leben?
- Mit wem wollen Sie zusammenleben?
- Wie werden Sie Ihre Unterstützung gestalten?  
Wie werden Sie Ihr individuelles Budget ausgeben?
- Wie wird Ihre Unterstützung verwaltet?

# Relationship Map Vicky



# UNTERSTÜTZUNGSPLAN FÜR



# Probleme für Wohnplatzsuchende

- Volle Beteiligung an den Befragungen und Planungsprozessen für Wohnen und Unterstützung - behandelt als Experten für die eigene Pflege und Unterstützung
- Dienstleistungen, die auf die Bedürfnisse des Einzelnen zugeschnitten sind.
- Die Zuweisung von Ressourcen ist transparenter.
- Größere Kontrolle über: Erreichen der eigenen Unterstützungsziele, Ausgaben für das zugewiesene Budget, Auswahl der Dienstleistungen/Wohnplatz zur Deckung des Unterstützungsbedarfs.
- Bessere Ergebnisse und Lebensqualität
- Risiko von finanziellem oder anderem Missbrauch

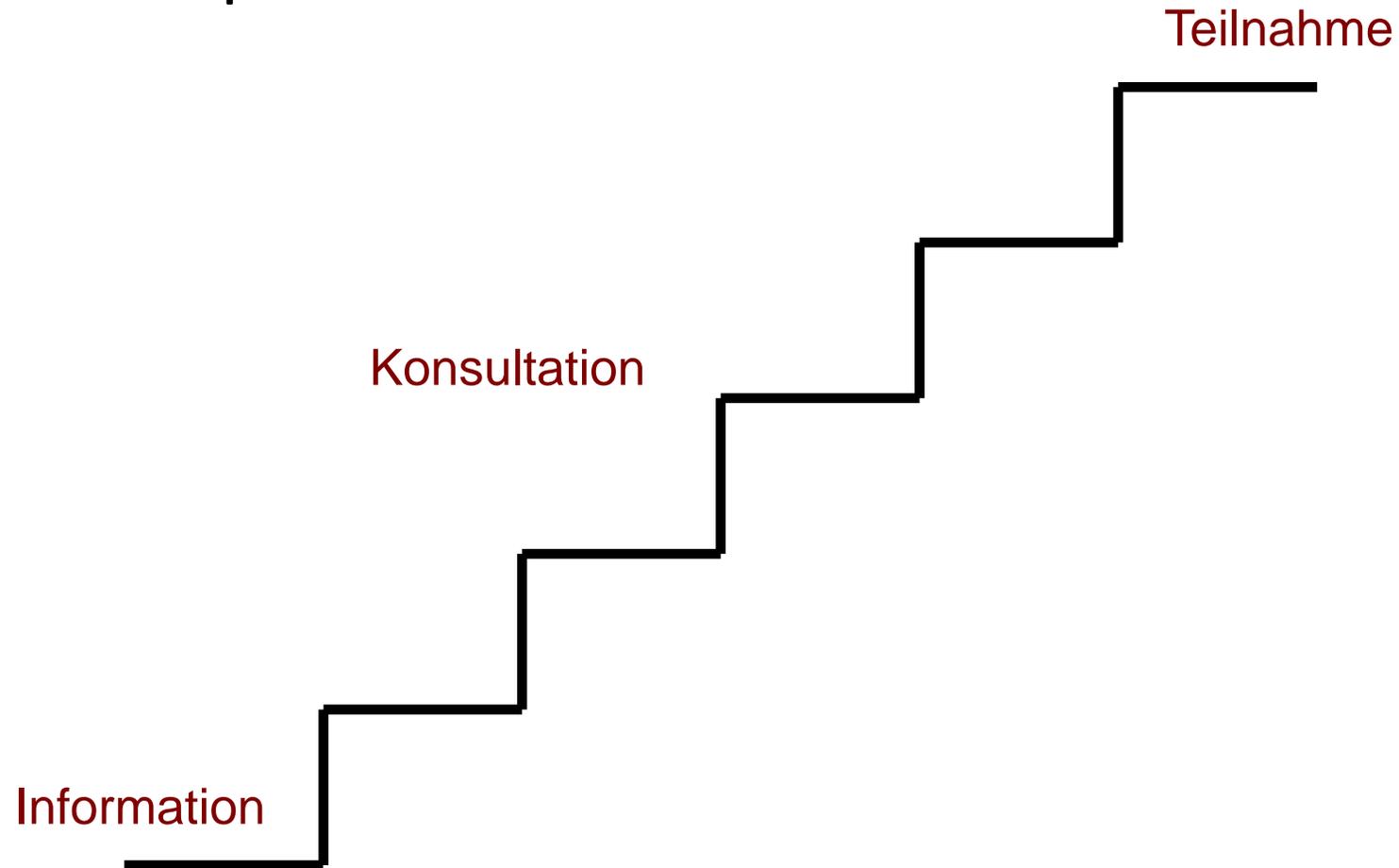
# Probleme für Dienstanbieter/innen

- Möglichkeiten, kreativer mit dem Einzelnen zusammenzuarbeiten; neue Wege für Angebote zur Unterstützung, z.B.: Vermittlung und Interessenvertretung
- Stärkere Einbindung der Wohnplatzsuchenden in den Betreuungs-, Befragungs- und Planungsprozess von Wohnplätzen
- Wohnplatzsuchende können sich für bestimmte Dienste entscheiden bzw. aktiv „anmelden“
- Die „KundInnenerfahrung“ wird immer wichtiger
- Themen der MitarbeiterInnenschulung: Umgang mit kulturellem Wandel, Teamdynamik
- Auswirkungen auf die Finanzierungs-/Dienstleistungsentwicklung

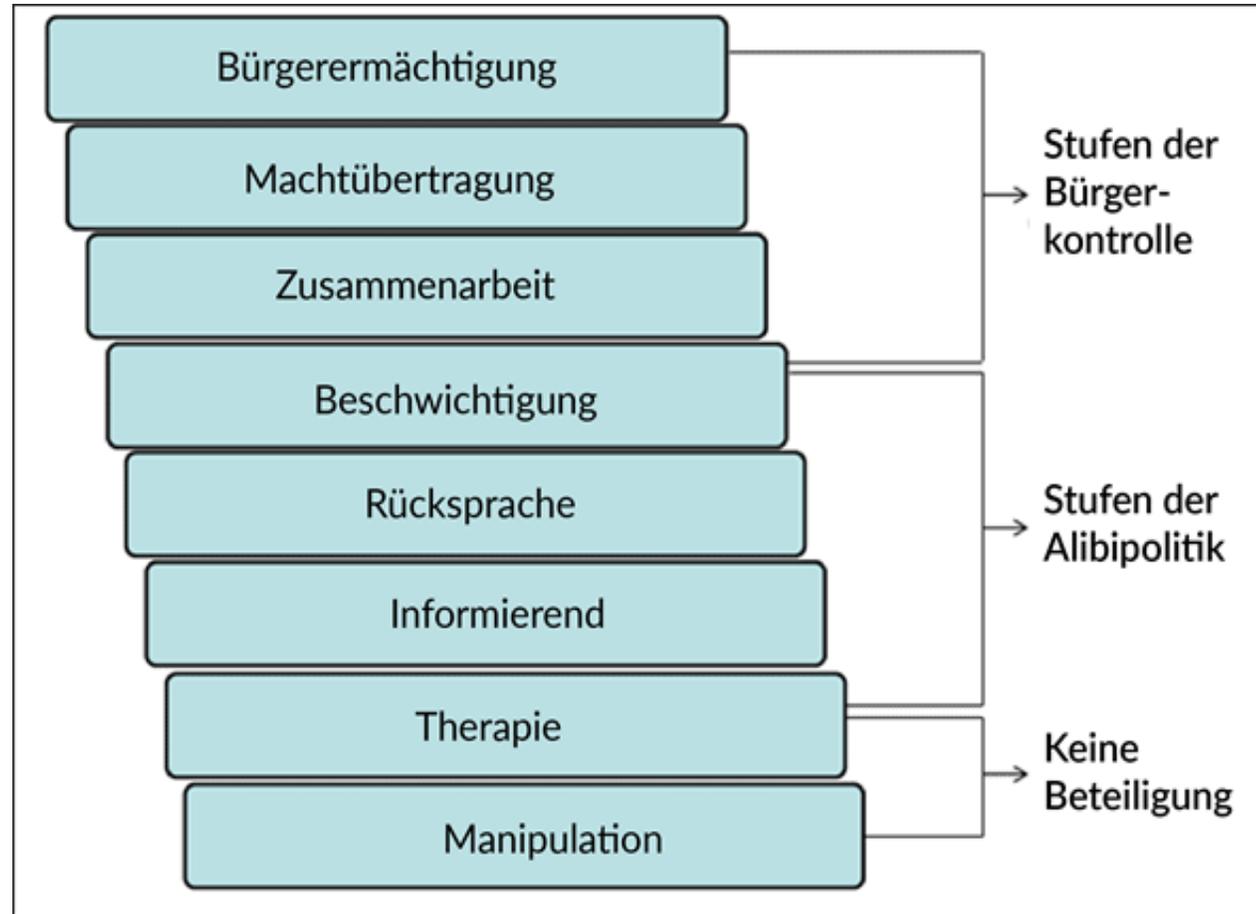
# Auswahl und Kontrolle

- Grundlage der Personalisierung
- Rahmenbedingungen der verfügbaren Ressourcen
- Transparenz und Fairness
- Autonomie

# Das Partizipationskontinuum

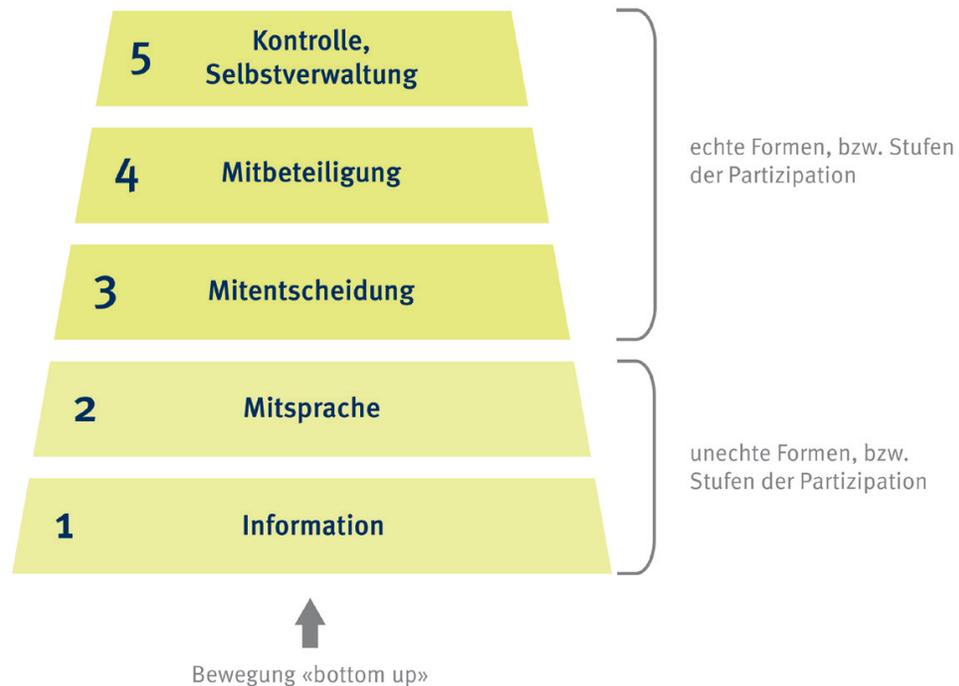


# Arnstein's Leiter der Beteiligung



Partizipationsleiter Quelle: übersetzt nach Arnstein 1969, p. 217 (S. R. Arnstein, A Ladder Of Citizen Participation,â (af), Journal of the American Institute of Planners, vol. 35, no. 4, pp. 216-224, 1969.)

# Wilcox – Haltungen und Stufen, die den Grad der Kontrolle erhöhen



- Sehen Sie wie dies in der Praxis funktioniert – erklärt durch „ExpertInnen aus eigener Erfahrung“: [Think Local Act Personal](#)

# Definition von Ko-Produktion.....

*ENIL definiert Ko-Produktion als*

*"integrative Arbeitspraktiken zwischen Experten aus eigener Erfahrung und Organisationen. Es geht um gleichberechtigte Partnerschaft und Zusammenarbeit zwischen den Parteien, die sich für die Verbesserung der Dienstleistungserbringung einsetzen; jede Person, die am Prozess der Koproduktion beteiligt ist, wird geschätzt, respektiert und gehört, und alle, die an der Entwicklung und Erbringung beteiligt sind.*

*Ko-Produktion verbessert Dienstleistungen, verbessert die Lebensqualität in den Gemeinden und kann dazu beitragen, dass unabhängiges Wohnen für alle Wirklichkeit wird".*



European Network on Independent Living

# Zusammenarbeit -Ko-Produktion

Ein Prozess, bei dem Wohnplatzsuchende und Fachkräfte als Partner bei der Erbringung von Dienstleistungen zusammenarbeiten, z.B. bei der Entwicklung eines Befragungsinstruments und -prozesses.

Zusammenarbeiten (Ko-Produktion) - eine Arbeitsweise, die über die Einbeziehung oder Beratung der Nutzer hinausgeht, bei der Anbieter und Wohnplatzsuchende von Diensten von Anfang bis Ende partnerschaftlich und gleichberechtigt an einem bestimmten Projekt zusammenarbeiten.

Zusammenarbeit/Ko-Produktion ist nicht nur eine Methode, sondern eine Philosophie - die die Art und Weise unterstützt, wie wir mit Menschen arbeiten.



# Ko-Produktion in der Praxis

"Ko-Produktion bedeutet die Entwicklung öffentlicher Dienstleistungen in einem gleichberechtigten und wechselseitigen Verhältnis zwischen Fachleuten, Menschen, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen, ihren Familien und ihren Nachbarn.

Wo Aktivitäten auf diese Weise ko-produziert werden, werden sowohl Dienstleistungen als auch Nachbarschaften zu weitaus wirksameren Akteuren des Wandels".

NESTA, The Challenge of Co-production

# Warum ist Ko-Produktion wichtig?

- verbessert Dienstleistungen, verbessert Gemeinschaften und Gemeinden und kann dazu beitragen, dass unabhängiges Wohnen für alle Menschen Realität wird.....
- bietet Wissen, Erfahrung und Netzwerke innerhalb von Gemeinden, die den Fachleuten nicht bewusst sind.....
- gibt den Mitarbeitern Wissen und Verständnis, das sie sonst nicht lernen könnten - wie es ist, Dienstleistungen zu erleben
- Gesunder Menschenverstand / Kosteneinsparungen.....
- [Let hear all about it](#)

# Beispiele von Ko-Produktion

- Schauen Sie sich um und sehen sie Nutzer/innen als “Expert/innen aus eigener Erfahrung”, die mit Fachkräften zusammenarbeiten können, um Angebote zu entwickeln, die sie selbst und andere Nutzer/innen sich wünschen und brauchen.
- Auch an der Entwicklung des “Top House Trainings” waren “Experten/innen aus eigener Erfahrung” beteiligt.
- [See](#) how they do this...



# Barrieren und Ermöglicher

## **BARRIEREN**

- Alibifunktion
- Lippenbekenntnis
- Haltung der Mitarbeiter/innen
- Haltung der Wohnplatzsuchenden
- Haltung der Organisation

## **ERMÖGLICHER**

- Respekt vor den Beiträgen der NutzerInnen
- Training
- Zugang zu Informationen/Ressourcen
- Bekenntnis zu echten Strukturen

# Die "unterstützenden" Werte der Ko-Produktion

- Menschen als wertvoll erkennen
- Ihr Wissen als wertvoll anerkennen
- Wertschätzung von Fähigkeiten und unterschiedlicher Arbeitsweise
- Förderung der Gegenseitigkeit, Geben und Nehmen
- Aufbau sozialer Netzwerke

# Zusammenfassung

In diesem Modul haben Sie gelernt, wie man:

- beschreibt, was unter Personalisierung zu verstehen ist.
- den personenzentrierten Ansatz praktiziert.
- sicherstellt, dass die Wohnplatzsuchenden über die von ihnen benötigten Dienste und das ihnen zur Verfügung stehendes Wohnplatzangebot selbstbestimmt entscheiden können.
- gemeinsam mit „ExpertInnen aus eigener Erfahrung“ Befragungsmethoden oder Trainings gestaltet.

Feedback- Blatt

Aktionsplanungsprotokoll