

## Qplus: Der Wille bewegt

Qplus fordert eine neue Denkweise. Nicht nur von den Quartierlotsinnen<sup>1</sup>, sondern auch von den teilnehmenden Menschen mit Assistenzbedarf. Sie wirken selbst maßgeblich mit.

K. Haubenreisser, T. Steinberg, A. Stonis

### Abstract

Mit dem sozialräumlichen Projekt Qplus sammeln die Evangelische Stiftung Alsterdorf sowie die Hamburger Sozialbehörde (BASFI) und Gesundheitsbehörde (BGV) seit vier Jahren praktische Erfahrungen damit, neue Unterstützungsformen im Quartier zu entwickeln, – gemeinsam mit



Kennt sich aus in ihrer Nachbarschaft – Qplus Teilnehmerin beim Einkaufen in Hamburg St. © Fotografin: Heike Günther

<sup>1</sup> Lotsen und Assistenten sind immer mitgemeint

den Menschen mit Assistenzbedarf und unter Einbezug aller Potenziale des einzelnen Menschen, seiner Nachbarschaft, technischer Lösungen und der vorhandenen Quartierressourcen. Das Institut für Stadtteilentwicklung, sozialraumorientierte Arbeit und Beratung (ISSAB) der Universität Duisburg-Essen unterstützt den Prozess durch fachliche Begleitung und Evaluation. Der folgende Artikel gibt beispielhaft Einblick in die Praxis und stellt den konzeptionellen Hintergrund, die Arbeitsweise und erste Zwischenergebnisse von Qplus dar.

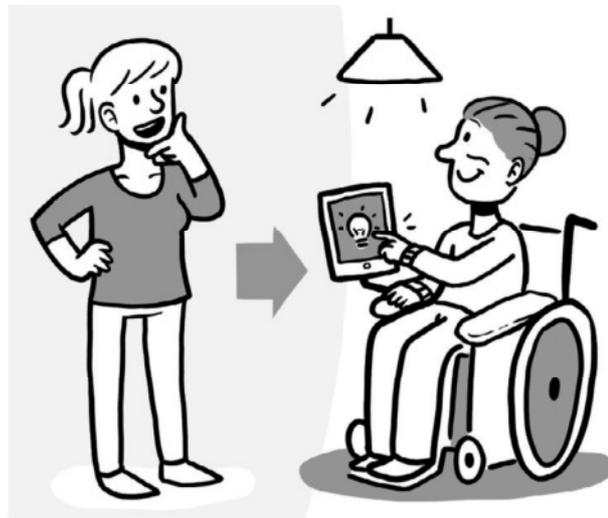
Qplus zeigt, wie Menschen mit Assistenzbedarf ihren Alltag nach ihren Vorstellungen organisieren. Sie erschließen dabei die Ressourcen aus dem Umfeld und dem Quartier und erarbeiten einen neuen „Bürger-Technik-Profi-Mix“. Das folgende Beispiel zeigt, wie eine Frau aus Hamburg ihren Alltag neu gestaltet.



Die 41-jährige Frau Schmidt<sup>2</sup> möchte etwas in ihrem Leben verändern. Sie lebt seit vier Jahren in einer kleinen Wohngemeinschaft in Hamburg im trügereigenen Wohnraum, ambulant unterstützt auf Basis von Hilfebedarfsgruppe 3 nach Metzler und Pflegegrad 1. Bad und Gemeinschaftsküche teilt sie sich mit drei Mitbewohnerinnen mit Unterstützungsbedarf. Mehrmals am Tag und in der Woche helfen ihr eine Assistentin und ein Pflegedienst: im Haushalt, beim Einkaufen und der Ernährung oder bei der Körperpflege. Termine bei der Ärztin organisiert ebenfalls das Assistenz-Team, eine Assistentin begleitet sie gelegentlich dorthin. Mit den Fachkräften ist vereinbart, dass sie einmal im Monat selbst Geld von der Sparkasse abholt, dies dann im Teambüro der Assistenz abgibt, um sich zweimal in der Woche dort eine Rate abzuholen. Am wichtigsten ist Frau Schmidt, den Alltag mehr im eigenen Rhythmus selbst zu gestalten – und zwar ohne sich nach den Regeln und den Zeiten der Assistentinnen oder des Pflegedienstes zu richten. Frau Schmidt berichtet, dass sie beim Einkaufen Unterstützung erhält, um „gesunde Lebensmittel“ einzukaufen. Gelegentlich geht sie dann noch mal los, um das zu kaufen, was sie nicht sollte, aber gern will. Frau Schmidt will eine Woh-

---

<sup>2</sup> Die Klientin hat der Namensnennung ausdrücklich zugestimmt



nung für sich allein haben und gleichzeitig einen schnellen Kontakt zu einer Hilfe finden können. Sie hört von einer kleinen freien Wohnung am anderen Ende der Stadt, die sich ebenfalls im trügereigen Wohnraum befindet, und will umzuziehen. Die Quartierlotsin hat Zeit, Frau Schmidt und ihren Alltag in Ruhe kennenzulernen. Was ist ihr wichtig? Was kann sie gut alleine tun? Wo braucht sie Hilfe, und wen gibt es, der helfen kann?

Anfänglich sind beide mehrmals wöchentlich im Kontakt. Als Frau Schmidt anfängt, ihr Leben und ihre Unterstützung zu verändern, ist es für alle Beteiligten gar nicht einfach: Die Assistentinnen der Eingliederungshilfe und die Sozialpädagogin haben Sorgen, ob Frau Schmidt es schafft, sich selbst gut genug um sich zu kümmern und wie es mit der Gesundheit und Ernährung werden wird. Unterstützt durch die Lotsin, verabredet Frau Schmidt Probewochen, z. B. zur Wohnungspflege, Lebensmittelversorgung, Körperpflege und Gesundheit. Danach werten sie gemeinsam aus: Was ist gelungen? Wo hakte es? Was ist ergänzend notwendig?

Über die Quartierlotsin lernt Frau Schmidt ein Stadtteilcafé mit günstigem Mittagstisch kennen, dort geht sie am Wochenende hin. Parallel macht sie einen Kochkurs mit einer mütterlichen Freundin. Sie will lernen, Knöpfe anzunähen: In einem Treffpunkt im benachbarten Stadtteil ist das möglich, dort trifft sie außerdem andere Frauen aus der Nachbarschaft. Sie versorgt sich eigenständig mit zuvor von ihr abgelehnten Hörgeräten und einer neuen Brille.

Welche Unterstützung bietet das Quartier?



Die Freundin unterstützt sie u. a. bei Arztbesuchen und z. B. der Nachsorge nach einer Operation. Beratung und Gespräche bei Krisenstimmungen zählen zu den verabredeten Unterstützungsleistungen durch die Profis, mit denen sie ein „Stand-by-System“ verabredet. Die Assistentinnen kommen nicht mehr zu vereinbarten Zeiten, sie sind aber ansprechbar, wenn Frau Schmidt sie braucht. Ihr Leben hat „einen anderen Dreh bekommen“: Sie geht selbst einkaufen, entscheidet, wann sie etwas kaufen und essen will. Ihr Appartement reinigt sie mittlerweile selbst. Sie hat ein Wischsystem gekauft, das das Auswringen im Stehen ermöglicht. Wenn sie eine Unterstützung bei der Körperpflege braucht, fragt sie diese an. Ihr Geld teilt sie nach einem neuen System selbst ein. Und Frau Schmidt bezieht ihr Bett selbst, was früher der Pflegedienst übernommen hat. Nur für die vierte Ecke vom Spannbetttuch fragt sie ihre Assistentin.

**Frau Schmidt hat in dem Beispiel acht Unterstützungsleistungen durch Profis in einen Selbsthilfe-Technik-Quartier-Profi-Mix verwandelt und so ein neues Setting entwickelt. Darin:**

7-mal: Was kann ich selbst tun, eventuell mit technischer Hilfe?

3-mal: Wie können mich Familie, Freundinnen oder Nachbarinnen unterstützen?

2-mal: Welche Unterstützung kann das Quartier bieten, etwa Vereine, Initiativen oder Geschäfte?

3-mal: Welche ergänzenden Hilfen durch Profis benötige ich?

1-mal: Was kann und will ich selbst für andere Menschen tun?

Frau Schmidt lässt weg ...

Frau Schmidt will es jetzt so ...

### Haushalt

---

Impulse zu Wäschewechsel und  
Zimmerreinigung durch Assistentin  
Unterstützung der Zimmerreinigung  
durch Pflegedienst

Lernen, Knöpfe in Nachbarschaftshilfe  
anzunähen  
In Eigenregie mit Wischsystem  
reinigen  
Bett allein beziehen, Assistentin hilft  
bei 4. Ecke

### Einkauf / Ernährung

---

Begleitung bei Einkäufen durch  
Assistentin  
Motivation zu Zwischenmahlzeiten  
durch Assistentin  
Ernährungsberatung in der Gruppe

Selber einkaufen  
Essenszeiten allein entscheiden  
Ernährungsberatung zusammen mit  
mütterlicher Freundin  
Mittagessen im Stadtteil-Café  
Freund mit Handicap beim Waschen  
helfen

### Gesundheit

---

Ärztliche Verschreibung zum  
Eincremen  
Begleitung zur ÄrztIn durch  
Assistentin  
Koordination der ärztlichen Termine  
durch Assistenz-Team

Selbst eincremen und punktuelle Hilfe  
durch die Assistentin erfragen  
Routinegänge zur ÄrztIn selber  
managen  
Unterstützung der Koordination der  
ärztlichen Termine durch die mütter-  
liche Freundin  
Assistenz als „Stand-by“-Leistung

### Finanzen

---

Regelmäßige Geld-Abgabe und  
-Abholung im Assistenz-Team

Geld-Abholung bei Sparkasse in  
Eigenregie  
Reflexion mit gesetzlichem Betreuer  
über das Verfahren

## Wer trägt Qplus?

Qplus richtet sich an Menschen, die Leistungen aus der Eingliederungshilfe oder der Pflege erhalten. Ziel ist es, gemeinsam mit den Menschen mit Assistenzbedarf neue Unterstützungsformen im Quartier zu entwickeln.

Als Initiative der Evangelischen Stiftung Alsterdorf in Partnerschaft mit der NORDMETALL-Stiftung ist das Modellprojekt Teil eines fünfjährigen Trägerbudgets. Dies haben die Hamburgische Sozialbehörde und die Evangelische Stiftung Alsterdorf vereinbart, um neue Konzepte der Unterstützung zu entwickeln und umzusetzen. Die Stiftung hat Qplus zusammen mit der Sozialbehörde (BASFI) und der Gesundheitsbehörde erarbeitet, das Projekt wird regelmäßig gemeinsam ausgewertet und weiterentwickelt. Maßgeblich gesteuert und umgesetzt wird es von der alsterdorf assistenz west gGmbH und alsterdorf assistenz ost gGmbH, beides Tochtergesellschaften der Ev. Stiftung Alsterdorf.

## Wie arbeitet Qplus?

„Mit Qplus wollen wir einen neuen Selbsthilfe-Technik-Quartier-Profi-Mix in der Eingliederungshilfe etablieren“, so Hanne Stiefvater, Vorstandin der Evangelischen Stiftung Alsterdorf.

Durch das Projekt Qplus entwickeln sich neue Unterstützungsmöglichkeiten für Menschen mit Assistenzbedarf. Die sogenannten Quartierlotsinnen stehen den Menschen als Coach für den Alltag zur Verfügung. Sie beraten und begleiten diese, wenn sie etwas verändern wollen – das Wohnen, die Arbeit oder die Freizeit – oder die Klientin mit ihrer gegenwärtigen Lebenssituation unzufrieden ist, aber noch nicht so genau weiß, was anders werden soll. Im Mittelpunkt steht immer: Wie will ich leben? Was ist in meinem Leben wichtig?

Im Einzelnen besprechen die Lotsinnen mit den Klientinnen folgende Fragen:

1. Was kann ich selbst tun, eventuell mit technischer Hilfe?
2. Wie können mich Familie, Freundinnen oder Nachbarinnen unterstützen?

3. Welche Unterstützung kann das Quartier bieten, wie Vereine, Initiativen oder Geschäfte?
4. Welche ergänzenden Hilfen durch Profis benötige ich?
5. Was kann und will ich selbst für andere Menschen tun?

Schritt für Schritt stellen sich die Menschen gemeinsam mit den Quartierlotsinnen ihren individuellen Unterstützungsmix zusammen. Dies können Selbsthilfe, technische Hilfsmittel, Unterstützung aus dem Freundeskreis oder der Familie, Angebote im Quartier oder Nachbarschaftshilfe wie auch Leistungen von Profis sein.

In den letzten vier Jahren haben die Alsterdorfer Assistenzgesellschaften mit rund 65 Qplus-Teilnehmerinnen zusammengearbeitet. Eine erste Auswertung der Ergebnisse durch das Institut für Stadtteilentwicklung, sozialraumorientierte Arbeit und Beratung (ISSAB) der Universität Duisburg-Essen brachte interessante Fakten<sup>1</sup>: Die Teilnehmerinnen bewerteten ihre Teilhabe deutlich besser als vorher. Sie kennen sich zum Beispiel besser in ihrem Stadtteil aus, haben mehr Freunde und Bekannte, mit denen sie etwas unternehmen können. Sie nehmen dabei viele Dinge selbst in die Hand, zum Beispiel Einkaufengehen oder Mittagessen im Stadtteilcafé um die Ecke.

Die Ergebnisse machen Mut, die neue Leistung der Quartierlotsinnen weiter auszubauen. Zukünftig stellt sich die Frage, wie die Erkenntnisse des Modellprojekts in Hamburg genutzt und in bestehende Strukturen überführt werden können. „Unsere positiven Erfahrungen mit den Quartierlotsinnen wollen wir in Zusammenarbeit mit der Sozialbehörde in die Systematik des Hilfesystems überführen“, so Hanne Stiefvater.

---

<sup>1</sup> s. dazu Birgit Kalter, ISSAB – Bericht zur Qplus Evaluation 2017



Die Erfahrungen und die Ergebnisse von Qplus liefern eine Fülle von Anregungen und Impulsen, wie die Eingliederungshilfe, neue Pflege und die soziale Arbeit insgesamt sich weiterentwickeln können.

© Fotografin: Heike Günther

## DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

---

### Neue Impulse nicht nur für die Eingliederungshilfe

In der wissenschaftlichen Evaluation haben sich drei zentrale Befunde herauskristallisiert:

1. Mit der Begleitung durch Qplus hat sich die Teilhabesituation von Menschen mit Beeinträchtigungen – ganz im Sinne der UN-Behindertenrechtskonvention und des Bundesteilhabegesetzes – verbessert. Mehr noch: Die Teilnehmenden gewinnen an Lebenszufriedenheit: „Individuell werden bezogen auf die Alltagssituation der Teilnehmenden Lösungen generiert, die ohne Qplus-Begleitung nicht zustande gekommen wären.“
2. Die Auswertung der ersten vier Jahre zeigt, dass Qplus einen „beachtlichen Beitrag mit Blick auf die Voraussetzungen für Teilhabe“ leistet.

„Die Quartierlotsinnen arbeiten kontinuierlich an der bedarfs- und bedürfnis-orientierten Fortentwicklung flexibler und geeigneter Dienstleistungen; sie suchen dort nach Unterstützungsmöglichkeiten, wo die Qplus-

Teilnehmenden leben, also dort, wo sie wohnen, arbeiten und ihre Freizeit verbringen; Sie tun dies – unter Einbeziehung von Professionellen anderer Institutionen – im Zusammenwirken mit den Teilnehmenden und deren Angehörigen, Freundinnen und Nachbarinnen. Sie sorgen dafür, dass Unterstützung nicht mehr nur bei speziellen Dienstleistungen der Behindertenhilfe, sondern gleichermaßen auch im allgemeinen Sozial- und Bildungssystem sowie durch informelle soziale Unterstützung im Gemeinwesen gesucht wird.“

3. Überraschend ist auch, dass die Herangehensweise von Qplus „nicht mit einer Ausweitung kostenpflichtiger professioneller Unterstützung“ einhergeht. Vielmehr zeigt sich, dass „Maßnahmen und Aktivitäten zur Verbesserung der Lebenssituation Betroffener auch dazu beitragen können, den demografisch bedingten Ausgabenanstieg in der Eingliederungshilfe zu bremsen (...)“. Das Modellprojekt hat daher bewiesen, dass Maßnahmen, die die Teilhabe der Menschen mit Beeinträchtigungen verbessert, nicht automatisch höhere Ausgaben produzieren.

Zukünftig stellt sich daher die Frage „ob und wie die zukunftsweisenden Erkenntnisse und Errungenschaften des Modellprojekts in Hamburg genutzt“ und in Regelstrukturen überführt werden können. Die Erfahrungen sollen außerdem in das Modellprojekt QplusAlter einfließen, – für ältere Menschen und pflegende Angehörige.

---

## Weiterführende Information/Literatur zum Weiterlesen

Qplus – Neue Unterstützungsformen im Quartier. Eine Publikation der NORD-METALL-Stiftung. Hamburg 2018. s. <http://www.q-acht.net/qplus/downloads/> abgerufen 15.07.2018

Qplus – neue Unterstützungsformen im Quartier. Von der Sonderwelt in den Sozialraum. Zeitschrift Teilhabe 1/2018, Jg. 57, <https://www.lebenshilfe.de/de/buecher-zeitschriften/teilhabe>

Hinte, Wolfgang/Oliver Fehren, Sozialraumorientierung – Fachkonzept oder Sparprogramm?, in: Soziale Arbeit Kontrovers 4/2013, Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V. (Hrsg.), Lambertus-Verlag

## Modernes Leben

Kalter, Birgit / Institut für Stadtteilentwicklung, Sozialraumorientierte Arbeit und Beratung der Universität Duisburg-Essen (ISSAB): Bericht zur Qplus-Evaluation 2017, Essen, <http://www.q-acht.net/qplus/downloads/>, abgerufen am 15.07.2018

Stiefvater, Hanne/Haubenreisser, Karen/ Oertel, Armin: Q8 initiiert Prozesse zur Verbesserung der Versorgungsstrukturen im Quartier. StadtGesundheit, Hamburg 2018

### **Kontakt**

Karen Haubenreisser  
Leitung Q8 Sozialraumentwicklung  
[k.haubenreisser@q-acht.net](mailto:k.haubenreisser@q-acht.net)  
Tel: 040 / 5077 3992



SOZIALRAUM  
ENTWICKLUNG

### **Q8 Sozialraumentwicklung**

Evangelische Stiftung Alsterdorf  
Armin Oertel / Karen Haubenreisser  
[www.q-acht.net](http://www.q-acht.net)

## Bildrechte

Fotonachweis:  
Frau Stonis: Babette Brandenburg  
Herr Steinberg: Babette Brandenburg  
Frau Averdunk: Axel Nordmeier  
Frau Haubenreisser: Heike Günther

Alle anderen Fotos: Heike Günther