



Leitlinien der SPZ-gGmbH

(erarbeitet von der Geschäftsführung und den Teamleitungen,
zusammengestellt von der Geschäftsführerin und
abgestimmt mit den Teamleitungen in der Zeit bis August 2007,
verabschiedet in der Gesellschafterversammlung am 20. September 2007 –
danach regelmäßig überarbeitet)

Stand 8/2018



	Seite
1. Der Träger.....	3
2. Ziele und Zielgruppen.....	3
3. Grundsätze unserer Arbeit.....	4
4. Mitarbeiterführung.....	5
5. Qualitätsstandards.....	6
6. Kooperation, Vernetzung und Versorgungsauftrag.....	6
7. Visionen – SPZ 2025.....	7

1. Der Träger

Der „**Sozialpsychiatrisches Zentrum Leverkusen e. V.**“ wurde am 1. April 1987 auf Initiative einer Reihe von leitenden MitarbeiterInnen der Stadt Leverkusen gegründet. Der Verein sollte Hilfen für psychisch Kranke bündeln und damit auch chronisch Erkrankten ein Leben „in der Gemeinde“, also außerhalb eines psychiatrischen Krankenhauses, ermöglichen. Die Vereinsgründung ist damit – wie vielerorts im Rheinland – zu sehen als eine Konsequenz der Psychiatrie-Enquête. Durch sie wurden im Jahr 1975 die allgemeinen Missstände in der Versorgung von chronisch psychisch kranken Menschen einer breiten Öffentlichkeit bekannt gemacht. Ebenso wichtig für die weitere Entwicklung waren die „Empfehlungen der Expertenkommission der Bundesregierung zur Reform der Versorgung im psychiatrischen und psychotherapeutisch/psychosomatischen Bereich“, mit denen 1988 Leitlinien für die Zukunft der Versorgung psychisch kranker Menschen festgelegt wurden.

Am 11. Mai 1994 wurde dann die **SPZ-gemeinnützige GmbH, Leverkusen** (im weiteren kurz „SPZ-gGmbH“) – zunächst nur als Bauträger für das neu zu errichtende Wohnheim – gegründet. Alleingesellschafter war der SPZ Leverkusen e. V. Zum 1. Januar 1997 übernahm die GmbH dann die Geschäfte des Vereins; seither ist sie der Träger der sozialpsychiatrischen Dienstleistungen des SPZ Leverkusen.

Kurz vorher, nämlich am 2. Oktober 1996, wurde der **Début-Dienstleistungs-Zentrum Leverkusen e. V.** als eigenständiger Träger des Integrationsbetriebes gegründet.

Mit der Zusammenführung der beiden Vereine im Dezember 2010, der damit verbundenen Umfirmierung des bisherigen SPZ Leverkusen e. V. zum „**SPZ-Début e. V.**“ und der Übertragung des Dienstleistungsbereichs von Début an die SPZ-gGmbH sind die Ressourcen der beteiligten Träger nun gebündelt: im Jahr 2018 bietet die SPZ-gGmbH mit ca. 75 MitarbeiterInnen, die an sechs verschiedenen Standorten tätig sind, zahlreiche Hilfen in den Bereichen Beratung, Behandlung, Wohnen, Arbeit und Tagesstruktur.

2. Ziele und Zielgruppen

Die Angebote des SPZ Leverkusen richteten sich zunächst ausschließlich an erwachsene „psychisch Kranke, psychisch Behinderte und ihre Angehörigen“ aus Leverkusen. Diese sollten durch individuelle Beratung, Betreuung und Behandlung unterstützt werden, für sie und mit ihnen sollte eine gesellschaftliche und berufliche Eingliederung erreicht werden.

Mit der Gründung des Début-DienstleistungsZentrum Leverkusen e. V., dem Träger des Integrationsbetriebes des SPZ Leverkusen, wurde bereits 1996 ein erster Schritt in Richtung auf die Erweiterung der Zielgruppe gemacht. Hier hieß es in der Satzung: Vereinszweck ist es, „die soziale und berufliche Integration psychisch Kranker und anderer *Personen mit Handicaps* zu unterstützen und zu fördern“.

Mit der Zusammenführung von SPZ und Début Ende 2010 hat sich daher auch die Zielgruppe des SPZ erweitert. Laut Satzung sind es jetzt die „psychisch kranken, behinderten und benachteiligten Menschen sowie ihre Angehörigen“, an die sich das Angebot richtet.

Auch wenn die damit verbundene Öffnung sich bislang noch nicht auf den Schwerpunkt der Arbeit im SPZ ausgewirkt hat, so ist es doch vorstellbar, dass die immer stärker werdende Marktorientierung auch innerhalb des sozialen Sektors, aber auch die guten Erfahrungen, die wir zwischenzeitlich mit einer Integration verschiedener Zielgruppen gemacht haben, zu einer Erweiterung der Zielgruppen im gesamten SPZ führen wird.

Darüber hinaus wäre es wünschenswert, wenn das Angebot des SPZ unabhängig vom Alter jedem offen stünde, der einen entsprechenden Hilfebedarf hat. Die Öffnung für Kinder und

Jugendliche mit psychischen Problemen steht und fällt jedoch mit der Bereitstellung ausreichender finanzieller Ressourcen. Wir sind froh, mit der Einrichtung eines sozialpsychiatrischen Dienstes für junge Menschen ab 15 Jahren („jetzt.du“) seit 2011 einen ersten Schritt gemacht zu haben. Seit Juli 2017 bieten wir im Rahmen der Ambulanten Erziehungshilfen außerdem auch Unterstützung für Kinder und Jugendliche an, in deren Familie jemand psychisch erkrankt ist.

3. Grundsätze unserer Arbeit

Das Verstehen von Menschen und das Anbieten von professioneller Hilfe setzt eine respektvolle Offenheit für Menschen mit ihrer Besonderheit, ihrer Art der Lebensgestaltung und ihren sozialen Beziehungen voraus. Es erfordert eine von Mitgefühl, Akzeptanz und Verlässlichkeit geprägte Beziehung und ein von der Frage nach dem Sinn von Verhaltensweisen geleitetes, wohlwollendes Interesse.

Diese Grundannahme sowie unsere fachliche Kompetenz stellen wir im SPZ Leverkusen in den Dienst unserer zielorientierten Arbeit. Wir verstehen psychische Symptome als eine mögliche Antwort auf vielfältige, überfordernde Einflüsse und schmerzhaft oder gar traumatisierende Verletzungen, die der Betreffende in seiner Beziehung zu anderen erlebt hat. Symptome können damit bei der Bewältigung von subjektiv ausweglosen Situationen helfen oder sogar als einzige Lösung gesehen werden. Sie sind aber in der Regel auch ein kommunikatives Angebot. Sie prägen die Verhaltensweisen in Bezug auf andere und verändern damit Beziehungen. Bezugspersonen (z. B. FreundInnen, PartnerInnen, Familienangehörige) beziehen wir daher nach Absprache in die Arbeit ein. Dabei thematisieren wir Verhaltensmuster in Beziehungen, wir helfen, diese zu verändern und ermöglichen damit ein besseres Verständnis füreinander.

Im Rahmen der vorhandenen Mittel und Möglichkeiten stellen wir den Hilfesuchenden ein bedarfsgerechtes und vielfältiges Angebot zur Verfügung. Unsere Arbeit orientiert sich dabei an den individuellen Ressourcen des Einzelnen. Die unterschiedlichen gesellschaftlich, kulturell oder religiös bestimmten Lebensbedingungen werden dabei berücksichtigt. Niemand wird im SPZ Leverkusen wegen seiner Rasse, seiner ethnischen Herkunft, seines Geschlechts, seiner Religion, seiner Weltanschauung, wegen einer Behinderung, wegen seines Alters oder seiner sexuellen Orientierung benachteiligt.

Wir unterstützen den Selbsthilfegedanken, Selbsthilfeprojekte und sonstige Eigeninitiativen der Betroffenen und ihrer Angehörigen ausdrücklich; Selbstheilungskräfte und Kompetenzen der einzelnen Person werden mobilisiert. Die Bereitstellung von Räumlichkeiten, Beratung und Begleitung, Öffentlichkeitsarbeit und sonstige Hilfen sind dabei wesentliche Faktoren.

Darüber hinaus nutzen wir die besonderen Erfahrungen und Kompetenzen, die unsere KlientInnen und deren Angehörige durch die psychische Erkrankung gemacht haben, zur Verbesserung der Qualität unserer Arbeit. Wer sollte schließlich besser wissen als diese „ExpertInnen aus Erfahrung“, welche Gefühle eine psychische Erkrankung bei den Betroffenen selbst und bei ihrer Umgebung hervorruft, was in einer solchen Situation als hilfreich erlebt wird und was dem Genesungsprozess zu- oder abträglich ist?!

Bei unserer Arbeit gehen wir grundsätzlich davon aus, dass jeder Mensch Verantwortung für sich selbst trägt. - Das bedeutet aber auch, dass wir unsere Hilfen generell als ein Angebot verstehen, für das sich jemand freiwillig entscheiden muss. Die Grenzen der Eigenverantwortung bzw. Selbstbestimmung werden dabei durch drohende Selbst- oder Fremdgefährdung definiert.

4. Mitarbeiterführung

Die MitarbeiterInnen sind die entscheidenden Faktoren bei der Realisierung der Unternehmensziele; ohne sie sind weder die hohen Vorgaben an die Qualität, noch die Vorgaben an die Quantität der Arbeit umzusetzen. Dementsprechend wird der Auswahl geeigneter MitarbeiterInnen besondere Bedeutung beigemessen. Neben der – jedenfalls bei den Fachkräften - unabdingbaren fachlichen Eignung sind hier die entsprechende menschliche Eignung sowie die Teamfähigkeit besonders wichtig.

Daneben kann es aber auch die Erfahrung aus persönlicher Betroffenheit sein, die einen Mitarbeiter in besonderer Weise befähigt, Menschen mit einer psychischen Erkrankung zu unterstützen. Auch diese Kompetenzen im Interesse der KlientInnen nutzbar zu machen, ist ein wichtiges Element der Dienstleistungen des SPZ Leverkusen.

Ebenso wichtig ist uns die Förderung und Einbeziehung ehrenamtlicher Arbeit insbesondere dort, wo die professionelle Unterstützung, die wir unseren KlientInnen bieten können, an Grenzen zeitlicher, finanzieller oder sonstiger Art stößt.

Für alle MitarbeiterInnen gibt es tragfähige Einarbeitungskonzepte, die kontinuierlich einer Prüfung und Verbesserung unterzogen werden. Die laufende Förderung der MitarbeiterInnen durch eine gezielte Fortbildungsplanung (und deren Umsetzung!), durch regelmäßige Gespräche, kollegiale Beratung und die Organisation von Supervision sind wesentliche Aufgaben für alle MitarbeiterInnen mit Leitungsverantwortung.

Angesichts der erheblichen - insbesondere psychischen - Belastungen durch eine Tätigkeit in einem Sozialpsychiatrischen Zentrum messen wir der Gesunderhaltung der MitarbeiterInnen eine besondere Bedeutung bei. Durch die Einführung eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements ist dieses Ziel in allen Bereichen und auf allen Ebenen präsent und eine kontinuierliche Aufgabe für die verantwortlichen Leitungskräfte. Ebenso gilt es jedoch, die Eigenverantwortlichkeit der MitarbeiterInnen für die Realisierung einer allgemein gesunden Lebensweise zu fördern und sie zu ermutigen, realistische Grenzen ihrer persönlichen Belastbarkeit explizit zu definieren.

Das SPZ Leverkusen ist hierarchisch organisiert mit einer klaren Differenzierung von Entscheidungsbefugnissen und Zuständigkeiten. JedeR MitarbeiterIn kennt – dank klarer Aufgabenbeschreibungen und Handlungsanweisungen – seine/ihre Verpflichtungen und deren Grenzen. Der Führungsstil ist dabei kooperativ-integrativ. Transparenz – auch und gerade im Prozess der Entscheidungsfindung - sowie die möglichst weitgehende Einbeziehung der MitarbeiterInnen in diese Prozesse wirken sich positiv auf deren Arbeitszufriedenheit und auf die Identifikation mit dem Unternehmen aus. Die Beteiligung der MitarbeiterInnen beim Zustandekommen von Entscheidungen sichert zugleich deren Qualität, denn auf diese Weise werden unterschiedlichste Sichtweisen in den Entscheidungsprozess miteinbezogen.

Konstruktive Kritik, ein respektvoller, im wahrsten Sinne des Wortes „kollegialer“ Umgang miteinander und – vor allem - Lob sind zentrale Instrumente bei der Mitarbeiterführung; auch hier ist die Ressourcenorientierung, der Blick auf die Fähigkeiten und Fertigkeiten der MitarbeiterInnen und deren Förderung handlungsleitend – nicht der Blick auf Mängel und/oder Lücken. Dementsprechend verstehen wir uns als „fehlerfreundlich“: Fehler sind für uns eine Lernchance und ein Hinweis, wie wir die Qualität unserer Arbeit weiter verbessern können.

5. Qualitätsstandards

Als MitarbeiterInnen der SPZ-gGmbH sind wir kontinuierlich bemüht, einen hohen Qualitätsstandard für unsere Arbeit zu erzielen und zu erhalten. Wesentlich ist dabei die hohe – fachliche und menschliche – Qualifikation der MitarbeiterInnen sowie die Fähigkeit und Bereitschaft, die beschriebene Grundhaltung umzusetzen.

Um dies zu realisieren, ist besondere Sorgfalt bei der Auswahl geeigneter MitarbeiterInnen unabdingbar. Die Tatsache, dass unterschiedliche Berufs- und Personengruppen vertreten sind, stellt sicher, dass ein ganzes Spektrum an Kompetenzen vorhanden ist. Alle MitarbeiterInnen des SPZ müssen sich auf der Grundlage einer fundierten Planung kontinuierlich fortbilden. Regelmäßige Teamsitzungen, die Mitarbeit in relevanten Arbeitskreisen und Gremien sowie die Möglichkeit zur Reflexion des eigenen beruflichen Handelns durch Mitarbeitergespräche, Supervision u. ä. müssen vorhanden sein. Hilfreich ist außerdem eine klare Organisationsstruktur im SPZ, bei der der vertikale und horizontale Informationsfluss sowie die regelmäßige Überprüfung der Einhaltung von Qualitätsstandards ausreichend sichergestellt sind.

Die MitarbeiterInnen arbeiten zuverlässig, unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben und der Vorgaben der jeweiligen Kostenträger an der Umsetzung der vereinbarten Ziele. Dabei berücksichtigen wir die besonderen Erfordernisse des jeweiligen Arbeitsbereiches. Die Einbeziehung relevanter Bezugssysteme von KlientInnen – in Absprache mit den Betreffenden – ist für uns selbstverständlicher Standard der Arbeit im SPZ. Die Arbeit erfolgt planvoll und zielgerichtet; unsere Dokumentation ist professionell und nachvollziehbar. Wir identifizieren uns mit unserer Aufgabe und mit der Arbeit des SPZ; die Beteiligung bei der Erarbeitung und der Weiterentwicklung von Leitlinien ist dafür eine unabdingbare Voraussetzung.

Anregungen von NutzerInnen nehmen wir im persönlichen Gespräch, durch systematische Befragungen, aber auch durch eine Beschwerdestelle des SPZ auf und setzen diese im Sinne einer kontinuierlichen Qualitätssicherung um.

6. Kooperation, Vernetzung und Versorgungsauftrag

Gemäß der ursprünglichen vertraglichen Vereinbarung mit der Stadt Leverkusen ist die SPZ-gGmbH zuständig für die Koordination der Versorgung psychisch kranker und behinderter Menschen sowie ihrer Angehöriger in der Stadt Leverkusen. Sie ist Anlaufstelle für alle, die im Zusammenhang mit psychischer Erkrankung Information, Rat und Hilfe suchen – natürlich auch für Angehörige, Institutionen usw. Sie vermittelt an interne und externe Hilfsangebote und versteht sich in diesem Sinne auch als Clearingstelle.

Ein derart umfassender Versorgungsauftrag ist nur realisierbar in enger Kooperation mit den anderen Trägern der sozialen/psychiatrischen Versorgung in der Region. In Wahrnehmung ihres Koordinationsauftrages beteiligt sich die SPZ-gGmbH daher an der diesbezüglichen Gremienarbeit und sucht aktiv das Gespräch mit den verantwortlichen Akteuren.

Die Angebote des SPZ für die Zielgruppe orientieren sich an deren Bedarf. Dieser ist natürlich keine statische Größe und bedarf der regelmäßigen Überprüfung. Dort, wo wir für einen festgestellten Bedarf weder aus eigener Kraft, noch mit Unterstützung von Kooperationspartnern ein entsprechendes Angebot bereitstellen können, sind die Verantwortlichen über die bestehende Versorgungslücke zu informieren; die SPZ-gGmbH beteiligt sich in diesen Fällen an der Suche nach alternativen Lösungen.

7. Visionen – SPZ 2025

Für die Zukunft des SPZ wird es von entscheidender Bedeutung sein, ob es uns gelingt, sowohl in Bezug auf die Art des Angebotes, als auch in Bezug auf die Zielgruppe für kommende Entwicklungen offen zu sein. So könnte das „SPZ 2025“ ein Zentrum sein, wo soziale Rehabilitation ebenso einen Platz hat wie berufliche Rehabilitation. Bestandteile werden sicher weitere gerontopsychiatrische Bausteine sein, aber auch die Initiativen zur Fortentwicklung der Kinder- und Jugendpsychiatrie einschließlich einem bedarfsentsprechenden Ausbau der Ambulanten Erziehungshilfen sollten weiterverfolgt werden.

Vermutlich wird der Bedarf für unsere Beratungsleistungen und sonstigen Hilfen weiter steigen. Ein zunehmender Teil unserer Dienstleistung wird zukünftig möglicherweise über das Internet

erbracht werden (Online-Beratungen). Überhaupt wird die Kommunikation über neue Medien und die Beteiligung an Sozialen Netzwerken weiter zunehmen. Vielleicht wird es demnächst auch weitere virtuelle Dienstleistungen geben.

Vielleicht werden wir neue Wohnformen anbieten; möglicherweise werden dabei Wohngemeinschaften mit einem höheren oder niedrigeren Grade der Selbstorganisation eine Rolle spielen. Ganz sicher werden Übergänge zwischen ambulanten und stationären Dienstleistungen ebenso wie Übergänge zwischen verschiedenen ambulanten Dienstleistungen einfacher werden müssen. Eine Vereinheitlichung von Finanzierungssystemen könnte diesen Prozess sehr erleichtern – sofern sie nicht mit einem höheren Verwaltungsaufwand einhergeht. Das neue Bundesteilhabegesetz (BTHG) wird hier spätestens zum 1.1.2020 gravierende Änderungen bringen, die wir in Art und Umfang zurzeit noch gar nicht ganz einschätzen können. Pflege wird angesichts der demographischen Entwicklung immer wichtiger werden. Kunden- und Bedarfsorientierung wird dabei eine immer größere Bedeutung gewinnen; ob dies dann tatsächlich auch realisierbar und finanzierbar ist, wird sich zeigen.

Der bürokratische Aufwand und die damit verbundenen Kosten werden kontinuierlich steigen – trotz aller gegenteiligen Bestrebungen. Gleiches gilt für die beständig steigenden Sicherheitsanforderungen und sonstigen Regulierungen, deren gemeinsames Ziel es ist, Haftungs- und Regressansprüche gegen die Berufsgenossenschaften und sonstigen Versicherer zu vermeiden. Diese Vorgaben bringen einen ständig steigenden Aufwand mit sich und führen uns inzwischen teilweise an die Grenzen unserer Handlungsfähigkeit.

Eine große Herausforderung wird in den kommenden Jahren ganz unvermeidlich der sich bereits jetzt abzeichnende Fachkräftemangel sein. Allein schon die demographische Entwicklung wird dazu führen, dass wir bei der Konkurrenz um die immer weniger werdenden kompetenten MitarbeiterInnen unsere Attraktivität als Arbeitgeber ständig werden belegen müssen.

Um die wirtschaftliche Existenz des SPZ Leverkusen zu sichern, wird eine weitere „Vermarktwirtschaftlichung“ unserer Angebote unvermeidlich sein. So sollten wir prüfen, inwieweit wir zum Beispiel einzelne unserer Dienstleistungen privaten Nutzern gegen Bezahlung anbieten können. Es wird mehr Sponsoring und institutionelle Beteiligung durch die freie Wirtschaft geben (müssen). Informations- und Präventionsangebote in Firmen oder in deren Auftrag könnten eine Möglichkeit sein, zusätzliche Finanzquellen zu erschließen.

Angesichts der kontinuierlich steigenden Nachfrage – insbesondere für unsere Beratungsangebote – bei stagnierenden Finanzmitteln kann es sein, dass wir den Umfang unserer Dienstleistungen reduzieren müssen. So ist es beispielsweise fraglich, ob wir die bisher gebotene, relativ umfassende telefonische Erreichbarkeit und die täglichen Offenen Sprechstunden dauerhaft werden aufrechterhalten können.

Die Krankenkassen sollten in der (Mit-)Finanzierung unserer Gesundheitsdienstleistungen künftig eine größere Rolle spielen, als dies zurzeit noch der Fall ist. Mit dem Einstieg in die Ambulante Psychiatrische Pflege und die Integrierte Versorgung wurden hier bereits erste Schritte getan. Leider scheint diese Entwicklung, die wir in den letzten Jahren mit ganz viel Engagement betrieben haben, inzwischen zu stagnieren.

Ehrenamtlichkeit wird immer wichtiger werden, ebenso wie die Beteiligung von Menschen, deren Kompetenz aus persönlicher Betroffenheit resultiert. – Nur so werden sowohl unsere Hilfsangebote, als auch unsere Arbeitsplätze langfristig gesichert werden können.

Leverkusen, 6. August 2018

gez. Barbara Melchers, Geschäftsführerin