



Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg

... für mehr Verbraucherschutz

Jahresbericht Juli 2017 – Juni 2018

Ein Projekt der

**HAMBURGER L.A.G.
FÜR BEHINDERTE MENSCHEN**



Inhaltsverzeichnis

I. Resonanz, Veranstaltungen und Netzwerk	Seite 5
II. Selbstbestimmt Leben	Seite 6
1. Der Sozialraum	Seite 9
2. Lebensplanung und selbstbestimmter Alltag	Seite 11
3. Kulturelles Leben, Freizeit und sportliche Aktivitäten	Seite 13
4. Wirksame gesundheitliche Versorgung	Seite 15
III. Ausblick	Seite 16
IV. Tabellarische Übersicht	Seite 18

Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg

c/o Betreuungsverein für behinderte Menschen
Benjamin Rink
Millerntorplatz 1
20359 Hamburg
Tel: 040 – 334 240 316
ombudsstelle@lagh-hamburg.de
www.lagh-hamburg.de/ombudsstelle.html

Herausgeber:

Hamburger Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen e.V.
(LAG) und der Betreuungsverein für behinderte Menschen.



Vorwort

Wohnen in Hamburg mit (komplexen) Behinderungen? Ja, die Möglichkeiten für selbstständiges und auch stärker unterstütztes Wohnen in attraktiven Stadtteilen der Stadt sind vielfältig. Für ein selbstbestimmtes Leben kann der geeignete Mix aus Pflege und Eingliederungshilfe entscheidend sein.

Seit einigen Jahren entwickelt die Stadt Hamburg, Leistungsträgerin in der Eingliederungshilfe, zusammen mit Leistungsanbietern innovative Modelle für selbstbestimmte Lebensführung von Menschen mit komplexen Assistenzbedarfen. Wie gelingt es, dem Anspruch der Leistungsberechtigten auf Bedarfsdeckung gerecht zu werden vor dem Hintergrund der Umsetzung des Bundesteilhabegesetzes (BTHG) und der Trägerbudgets, die mit vier großen Leistungsanbietern der Eingliederungshilfe vereinbart wurden?

Der Beratungsbedarf der Menschen auf der Suche nach passgenauer Assistenz ist hoch. Anlaufstellen sind Behörden, Anbieterberatungen, Selbsthilfe-Vereine und, neu, das Netzwerk Ergänzende unabhängige Teilhabeberatung Hamburg (EuTB). Die Landesarbeitsgemeinschaft für behinderte Menschen (LAG) bietet mit der Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg darüber hinaus eine Anlaufstelle für Beschwerden und die Unterstützung bei Problemen. Die Nachfrage bestätigt den ergänzenden Ombuds-Bedarf.

Als Verbraucherschutz kann die Ombudsstelle Augenhöhe herstellen im System der Eingliederungshilfe/Teilhabeassistenz zwischen Kunden von Assistenz, Assistenten und Sachbearbeitern in den Ämtern. Dass die LAG hierzu beitragen kann, ermöglicht ihr eine kostendeckende Förderung seit 2016 (durch BHH Sozialkontor gGmbH, f&w fördern und wohnen AöR, Leben mit Behinderung Hamburg Sozialeinrichtungen gGmbH und die Stiftung Alsterdorf).

I. Resonanz, Veranstaltungen und Netzwerk

Der Projektbericht der Ombudsstelle 2017 fand in der Öffentlichkeit viel Resonanz. Auf die darin enthaltenen Erwartungen der LAG an besseren Zugang zu passgenauen Leistungen erhielt die Ombudsstelle zahlreiche Gesprächsangebote von Behörden und Dienstleistern. Bei der öffentlichen Präsentation des Berichts im Oktober 2017 beteiligten sich die Senatskordinatorin für die Gleichstellung behinderter Menschen, Ingrid Körner, Selbstvertreter und Fachleute – Vertreterinnen und Vertreter des Fachamts Eingliederungshilfe, Dienstleister, Wohnbeiräte und Angehörige – und schätzen die Ergebnisse als relevant ein. Der daraus entstandene Dialog über die angesprochenen Themen mit Assistenzdiensten, besonders den das Projekt fördernden Organisationen, bestärkte die Arbeit der Ombudsstelle und wirkte konstruktiv bei der Suche nach Lösungen im Einzelnen.

Einen Schwerpunkt bildete so auch im zweiten Tätigkeitsjahr die Beteiligung an Veranstaltungen zur Verwirklichung der Selbstbestimmung leistungsberechtigter Menschen mit komplexen Behinderungen neben der einzelnen Anfragebearbeitung, so unter anderem bei den folgenden Veranstaltungen:

- Fachkongress Teilhabe – geht doch!, Workshop „Menschen mit komplexem Unterstützungsbedarf: Verlierer des Trägerbudgets?“, 02/2018
- Universität Hamburg Erziehungswissenschaften – Seminar Masterstudiengang
- Workshop „Selbstbestimmt Wohnen“, LmbHH Sozialeinrichtungen gGmbH
- Stattbau Hamburg – BIQ Bürgerengagement für Wohn-Pflegeformen im Quartier
- Angehörigenabend alsterdorf assistenz west
- Arbeitskreis Klinische Sozialarbeit Hamburg, Arbeitskreis Gemeindepsychiatrie



Die Ombudsstelle etabliert sich weiter mit ihrem wachsenden Beratungsnetzwerk als unabhängige Beratungs- und Beschwerdestelle in Hamburg. Regelmäßige Kontakte bestehen zum Inklusionsbüro der Senatskordinatorin, dem Fachamt Eingliederungshilfe, dem SIMI (Sengelmann Institut für Medizin und Inklusion), dem Netzwerk EuTB Hamburg und vielen anderen. Assistenzdienste und Hamburger Behörden fragen die Ombudsstelle an und empfehlen sie Interessierten. Die Ombudsstelle vertritt die LAG in der „Praxisgruppe“, dem Arbeitskreis von Budgetträgern und dem Fachamt Eingliederungshilfe, zur Ermittlung passgenauer Wohn- und Assistenzangebote bei schwerstem Bedarf.

In der aktuellen Ausgabe des Hamburger Betreuungsjournals berichtet die Ombudsstelle Eingliederungshilfe ehrenamtlichen rechtlichen Betreuerinnen und Betreuern sowie Pflegepersonen von ihrer Arbeit.

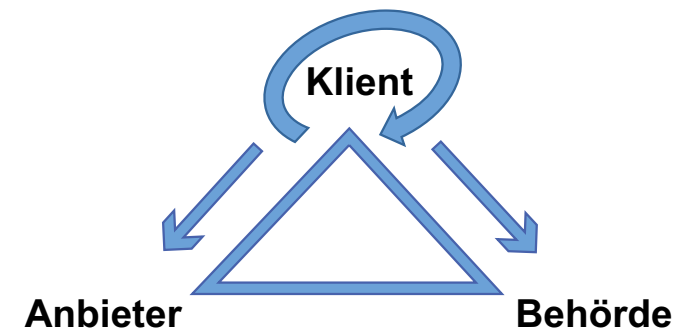
II. Selbstbestimmt Leben

Die Ombudsstelle war im zweiten Projektjahr bei den Leistungsberechtigten gefragt. Mit **411 Inanspruchnahmen** stieg die Nachfrage nach Beratung und Vermittlung um 68 %. Die Inanspruchnahmen unterteilten sich in 30 % Beratungen, 23 % Beschwerden¹, 26 % Gesprächsförderung² und 21 % Folgeberatungen. Eine moderierte Gesprächsbegleitung erfolgte in sieben Fällen. Die tabellarische Übersicht im Anhang ist in vier Gruppen geordnet, entsprechend der Probleme mit behördlichen Verfahren, mit der Qualität der Leistungserbringung, beim Zugang zu Eingliederungshilfen und bei der eigenen Interessenvertretung. Es gab im Berichtsjahr mehr Problembeschreibungen bezogen auf Leistungsträger (Ämter und Behörden).

1) Anfragen, bei denen eine Unzufriedenheit mit der aktuellen Assistenzsituation im Vordergrund steht

2) Bitte um Unterstützung des Anfragenden gegenüber einer beteiligten Stelle (Assistenzdienst oder Behörde)

Insgesamt **förderte die Ombudsstelle häufiger die Gespräche** zugunsten der Ratsuchenden. Sie bestärkte sie, wenn Ratsuchende, bevor sie für den Kontakt mit Anbietern oder Behörden Unterstützung suchen, ihre Interessenlage selbst zu strukturieren – als Kunden und Verbraucher einer Dienstleistung, auf die sie einen Anspruch haben.



Die Gesamtschau aller Anfragen deutet auf eine insgesamt gestiegene **Verunsicherung** bei den Leistungsberechtigten hin. Sie fragen: „Finanziert ein Kostenträger die von mir benötigte Unterstützungsleistung weiter?“ oder „Wie stelle ich von Tag zu Tag die für mich passende Unterstützung praktisch sicher?“

In der Ombudsstelle äußern Menschen mit Behinderung ihre Wahrnehmung, dass sich ihre Unterstützer-Umwelt im **Wandel** befindet. Vor dem Hintergrund des BTHG sollen Assistenzdienste Partizipation und Personenzentrierung stärken, gleichzeitig formulieren sie den Anspruch an sich selbst, für Menschen mit erhöhtem Assistenzbedarf zugänglich sein und bleiben zu wollen. Für 2017/2018 steht dies aber noch aus, sowohl in vielen einzelnen Bedarfssituationen als auch auf der strukturellen Ebene bei der Assistenzplanung und -umsetzung. So berichten Wohnbeiräte in der Eingliederungshilfe davon, dass ihre **Mitwirkung** an den Angebotsveränderungen bei den Dienstleistern von den Beteiligungen der Interessenvertretung in den Werkstätten (WfbM) noch weit entfernt sei.



Die Leistungsberechtigten machen mit dem aktuellen Wandel im stationären und im ambulanten Wohnen unterschiedliche Erfahrungen. So berichten sie von persönlichen Verbesserungen, weil sie mit den neuen Angeboten im Sozialraum Chancen für mehr Eigenständigkeit

wahrnehmen können, um sich von alten, überfürsorglichen Strukturen zu emanzipieren. Dies gilt insbesondere für Personen ohne Kommunikationseinschränkungen, die ihren Bedarf jederzeit anmelden können. Zugleich werden mit erschwerten Versorgungssituationen von Menschen mit Behinderung **strukturelle Nachteile** erkennbar.

Die Nachfrage in den Bereichen Wohnen und Beschäftigung übersteigt das Angebot. So gibt es zwar Kunden, aber kaum Könige. Assistenzdienste müssen sich bei Leistungsberechtigten nicht bewerben. Ermutigend wirkt, dass Leitungspersonal für die Teilhabechancen von Menschen mit Behinderung eine entscheidende Rolle spielt. Gelingt es ihnen, Fachleistungen zu bestimmen, Assistenten zu inspirieren, Dritte einzubeziehen und Angehörige mitzunehmen, gibt es sowohl im ambulanten als auch stationären Wohnen mehr gelingende Teilhabe der Assistenznutzer.

Ohne diese strukturgebenden prägenden Persönlichkeiten vor Ort erleben Assistenznehmer Behindertenhilfe allzu oft als verunsichernd. Arbeit finden, Reisen, Hobbies, Sport – Teilhabe unterbleibt, weil die Verantwortung auf den Leistungsberechtigten lastet, auch mit rechtlicher Betreuung, Familien, Pflegepersonen und persönlichen Assistenten.

Die Ombudsstelle erwartet hier Verbesserungen. Der aktuelle Wandel der Ent-Institutionalisierung in der Behindertenhilfe darf nicht zu Lasten der Leistungsberechtigten gehen. Die Fachleistungen, mit denen Dienstleister für bestimmte Aufgaben beauftragt werden können, müssen deutlicher benannt werden.

II. 1. Der Sozialraum

Ein ambulantisierter lebender Mensch mit Behinderung beschwert sich.

Für einen Personalausweis habe er mit einem Assistenten ein



Passbild gemacht, welches er nun vergeblich sucht. Er wollte den Assistenten anrufen, die Nummer war aber nicht eingespeichert. An seinen Wänden hängen Zettel mit veralteten Telefonnummern. Die Assistenten im Dienst konnten ihm nicht helfen, kannten „seinen“ Assistenten nicht. Sie äußerten Verwunderung und die Vermutung, der Klient habe die Telefonnummer selbst gelöscht.

Solche Alltagshürden sollen auch mit den **eigenen Ressourcen** der Person mit Einschränkungen überwunden werden können. Beim Kontakt mit Angehörigen, Freunden, Nachbarn, mithilfe eigener Kommunikationsfähigkeiten und Talente – es gibt viele Möglichkeiten, Ziele der Teilhabe selbstverständlich zu erreichen. Dienstleister der Eingliederungshilfe verweisen Leistungsberechtigte daher zunehmend auf „ihre Ressourcen“ und „den Sozialraum“.

Die Ombudsstelle befürchtet neue Behinderungen durch zu schwache Assistenz. Die fachliche Begleitung muss gerade in Situationen des Versorgungs-Mix technisch hochwertig sein und dem Menschen mit Assistenzbedarf organisatorische Herausforderungen erleichtern. Ein Verweis auf **Freiwillige, Quartiersangebote, den sogenannten Sozialraum** muss die zielführende Leistungserreichung sicherstellen.

Mit dem BTHG soll es im Kontakt mit **Kosten- und Leistungsträgern** einfacher werden. So heißt es auf der Internetseite des BMAS zum BTHG: „Reha einfach machen. Leistungen wie aus einer Hand.“ In den Fällen der Ratsuchenden konnte diesem Anspruch noch nicht gerecht werden. Die Beratungs- und Vermittlungstätigkeit der Behörden wurde als ungenügend wahrgenommen.

Ein 16-jähriger, körperbehinderter Mann möchte nach seinem Realschulabschluss eine Ausbildung zum sozialpädagogischen Assistenten beginnen. Ein Beförderungsdienst ist erforderlich. Die Mutter beantragt im Frühjahr gegenüber dem Grundsicherungsamt eine Fahrtkostenerstattung. Die Behörde, die sich für

nicht zuständig hält, leitet den Fall an die Krankenkasse weiter. Zwei Monate vor dem Ausbildungsbeginn sucht die Mutter Rat. Auch die Bundesagentur für Arbeit und das Integrationsfachamt hatten sich ihr gegenüber für „nicht zuständig“ erklärt und an den Träger der Eingliederungshilfe verwiesen.

Die Ombudsstelle erwartet hier Verbesserungen. Viel wäre gewonnen, wenn die Zuständigkeitsregelungen der §§ 14, 15 SGB IX Praxis würden. Diese Pflichten sind einzuhalten; Verzögerungen können nicht mit Personalengpässen und Umsetzungsfragen zum BTHG begründet werden. Unzumutbar ist es, wenn Berechtigte finanzielle Nachteile durch die Nicht-Bearbeitung haben.

Der Bewohner einer stationären Wohngruppe benötigt für die Ernährung ein Andickungsmittel. Die Behörde sieht die Wohngruppe in der Pflicht, die Versorgung sicherzustellen. Die Einrichtung widerspricht, es handele sich um einen die Leistungsvereinbarung übersteigenden Mehraufwand. Die ungeklärte Sachlage führte bis zur Rücksprache mit der Ombudsstelle dazu, dass der Bewohner bzw. dessen Angehörige die Kosten aus eigenen Mitteln übernehmen mussten.

II. 2. Lebensplanung und selbstbestimmter Alltag

Ratsuchende Leistungsberechtigte suchen für Ihre Lebensplanung und Selbstbestimmung im Alltag mehr Handlungsalternativen.

Angehörige von Personen in Krisen und Vertreter der klinischen Sozialarbeit beklagten, dass aufgrund mangelnder Wohnalternativen Betroffene ohne medizinische Indikation in den Krankenhäusern verbleiben.

Wie im Vorjahr ist festzustellen, dass Assistenz gerade im ambulanten Bereich auf erwartbare Verhaltensmuster und „Krisen“ von Menschen



mit Behinderung nicht ausreichend reagieren können. Diese schwache fachliche Flexibilität kann dazu führen, dass „schwierige“ Klienten Assistenzangebote überfordern und teilweise aus diesem Grund gar nicht angenommen werden. Ratsuchende Angehörige beschreiben in solchen Konstellationen wiederholt, dass die Probleme „bei guter Betreuung“ durchaus in den Griff zu bekommen gewesen wären.

Selbstorganisation

Wohnung, ambulante
Wohngruppe



Fremdorganisation

geschlossene Unterbringung

Sowohl in der „klassischen“ Behindertenhilfe, als auch in der ambulanten Sozialpsychiatrie (infolge der Aufgabe der Leistungsform Betreutes Wohnen BEWO), sind so auch vergleichsweise selbstständige Menschen vom kurzfristigen Umzug in eine Sondereinrichtung bedroht.

Die Ombudsstelle erwartet hier Verbesserungen. Komplexe Unterstützungsbedarfe – auch phasenweise – bedürfen der geeigneten, Selbstbestimmung ermöglichenden, fachlichen Assistenz. Auch für die Vielzahl der Menschen mit höherem Betreuungsbedarf müssen verbindliche Assistenzangebote gemäß ihrem individuellen Bedarf vermittelbar sein.

Leistungsberechtigte sind dort besonders auf Unterstützung, Beratung und Interessenvertretung angewiesen, wo Leistungsformen der Assistenz sich voneinander abgrenzen und Übergänge nur schwer gestaltet werden können.

Die Ombudsstelle begleitete Personen, bei denen die Beratungsangebote der Behörden und der Leistungsanbieter nicht ausreichten. So galten in zwei Ombudsberatungen die Ratsuchenden als „nicht vermittelbar“. Zugrunde lag eine zu hohe Anforderung an ihre Selbstständigkeit, Eigeninitiative und Mitwirkung. Es gelang dann doch, auch mithilfe weiterer (teils ehrenamtlicher und selbstfinanzierter) Beraterinnen, Teilhabe- und Assistenzbedarfe 1:1 fachlich klar zu fassen und Leistungen der Eingliederungshilfe herbeizuführen. Später konnten so Regelangebote kleinschrittig anschließen.

In der **Praxisgruppe** zeigte sich, dass bei Wechsel einer Wohngruppe aufgrund komplexen Bedarfs die Person eine längere Eingewöhnungszeit und intensive Begleitung benötigt. Wird diese Phase fachlich nicht ausreichend geführt und Verantwortung in der Übergabe nicht klar bestimmt, sind Probleme vorprogrammiert: Die Übergabe oder Eingewöhnung kann dann bereits an fehlendem Wissenstransfer scheitern. Dies zeigt sich auch an den **Schnittstellen** zwischen Krankenhaus bzw. Kinder- und Jugendhilfe und dem Erwachsenenbereich der Behindertenhilfe.

Die Ombudsstelle begrüßt die trägerübergreifende Herbeiführung von Assistenzlösungen. Diese bewährt sich bei komplexen Versorgungen. Positiv wären weitere, für die Leistungsberechtigten erkennbare Kooperationen der Anbieter, die bessere Abstimmung ihrer Leistungen und mehr Leistungs-Mix. So könnten auch Leistungsberechtigte, die zwar vermittelbar sind, aber lange auf ein Angebot warten müssen, häufiger Unterstützungen erlangen – wenigstens vorübergehend oder als Entlastung der Angehörigen-Assistenz.

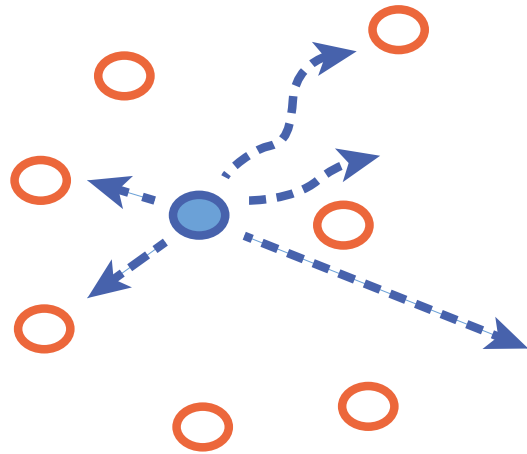
II. 3. Kulturelles Leben, Freizeit und sportliche Aktivitäten

In den Teilhabefeldern Sport, Freizeit, Kultur, Musik und Mobilität fragen ratsuchende Leistungsberechtigte nach dem inhaltlichen Kern ei-



ner Fachleistung. Eine Vernetzung mit Freizeitangeboten im Quartier bleibt blass oder scheitert an organisatorischen Hürden.

In der Neuausrichtung der Eingliederungshilfe stellen Leistungsträger und Leistungsanbieter fest, dass die Initiative von assistenzbedürftigen Personen, Teilhabe an kulturellem Leben aktiv nachzufragen, noch schwach ausgeprägt ist. Wer Honig nicht probiert hat, weiß nicht, dass er süß ist. Ein Bild von Sport, Veranstaltungen usw. als Teil eigenständiger Alltagsbewältigung entsteht mit ritualisierter Unterstützung, in der Familie oder in einer Einrichtung, die auf Angebote aufmerksam macht, Interesse schafft und Teilnahme organisiert. Der Fußballverein des Vaters, die Rockmusik des Betreuers in der Wohngruppe – ihre eigene Lebenskultur in den Betreuungsalltag eingebracht, wirkt inspirierend. Beinhaltet die Fachleistung keine Informationen zu Kultur- und Freizeitangeboten, fehlen diese alltäglichen Vermittlungen.



Auf die Frage an Assistenzdienste, warum ein Freizeitangebot, das im Rahmen der Eingliederungshilfe vereinbart war, nicht stattgefunden hat, werden allzu häufig die Klienten selbst als Grund angegeben:

„X hatte keine Lust.“ – „Y war müde nach der Arbeit.“ – „Z hatte den Termin nicht mehr präsent.“

Die Ombudsstelle erwartet hier Verbesserungen. Als Teil der Assistenzleistung sind die – meist einschränkungs begründeten – Barrieren im Alltag eines Klienten zu Freizeit, Mobilität und Kultur aufzunehmen und im Hilfeplan zu berücksichtigen. Anbieter sollten sicherstellen, dass sozialräumliche Betreuungskonzepte die Menschen mit Behinderung auch erreichen.

II. 4. Wirksame gesundheitliche Versorgung

In Überforderungssituationen, auch bei herausforderndem Verhalten, vermuten Assistenten medizinische Gründe, die sich dann nicht immer bestätigen. Nicht alle Assistenzanbieter der Eingliederungshilfe kennen und nutzen mit ihren Klienten die speziellen medizinischen Angebote für Menschen mit Behinderung, wie bei der Stiftung Alsterdorf das SIMI und das Projekt 25 zur Verbesserung bezirklicher therapeutischer und fachärztlicher Versorgung.

Die Schnittstelle von Eingliederungshilfe, Pflege und medizinischer Versorgung ist nicht immer klar. Mehr Sicherheit entsteht mit dem Leistungsangebot der „integrierten Assistenz“. Zugleich zeigt sich, dass an Versorgungen eher gedacht wird, wenn der eigene Dienst die Leistung vorhält. Externe Dienste werden hier eher nachrangig einbezogen und es kommt häufiger zu Kompetenzgerangel. In anderen Fällen wurde beklagt, dass Leistungsberechtigte die Beförderung zum Krankenhaus oder die Versorgung mit medizinisch erforderlichen Inkontinenzmitteln selbst bezahlen müssen. Entsprechende Leistungsansprüche durchzusetzen, wurde nicht ausreichend unterstützt.

Die Ombudsstelle erwartet hier Verbesserungen. Der (ergänzende) Bedarf nach medizinischer und pflegerischer Versorgung ist von Assistenzanbietern fachlich einzuschätzen und die Sicherstellung die-



ser Versorgung (mit) zu gestalten. Positive Beispiele zeigen das Gelingen medizinischer und pflegerischer Versorgung, wenn die Fachdisziplinen aktiv zusammenarbeiten.

III. Ausblick

Die Leistung der Assistenz in der Eingliederungshilfe nach dem BTHG soll zur eigenständigen Alltagsbewältigung befähigen. Erfreulicherweise hat die Ombudsstelle im Berichtsjahr diese Richtung bei vielen Ratsuchenden bestätigt gefunden, die auch mit erheblichem Assistenzbedarf eigenständiger leben möchten und Fähigkeiten für ein selbstbestimmtes Leben mitbringen. Die dafür erforderliche Fachlichkeit der Eingliederungshilfe/Teilhabeassistenz ist aber bei den Anbietern noch nicht immer klar erkennbar. Hier sieht die Ombudsstelle aktuell den größten Entwicklungsbedarf.

Mit der Trennung von Fachleistung und existenzsichernden Leistungen ab 2020 gewinnt die qualifizierte Fachleistung für leistungsberechtigte Menschen mit Behinderung noch mehr an Bedeutung. Was bedeutet Qualität und Verantwortung verbindlicher Eingliederungshilfe im Versorgungs-Mix mit Pflege, Nachbarschaft- und Quartiershilfen, Freunden und Angehörigen? Aus Sicht der Ombudsstelle sind die Anbieter der Behindertenhilfe gefragt, das fachliche Profil ihrer Dienstleistungen zu schärfen, um den Anforderungen des BTHG gerecht zu werden.

Mit der Ombudsstelle steht den Leistungsberechtigten auf diesem Weg weiterhin eine unabhängige Beratungsstelle und Interessenvertretung zur Verfügung.

Die Ombudsstelle wird ihre Tätigkeit planmäßig fortsetzen.

Für Ihre Notizen



Beratungen und Beschwerden nach Schwerpunkten: Stand 30.06.2018	Inanspruchnahme Anzahl:	davon Beratung	%	davon Beschwerde	%	davon Gesprächsförderung	%	davon Folgeberatung	%
Inanspruchnahme und Verteilung Gesamt.	411	123	30 %	96	23 %	107	26 %	85	21 %
Trägerseite: Verfahrenshürden bei Ämtern und Behörden	86	29	34 %	22	26 %	19	22%	16	18 %
Anteil gesamt	21 %	24 %		23 %		18 %		19 %	
Feststellung Teilhabebedarf	Verteilung Themen	27 %		36 %		33 %		11 %	
Persönliches Budget		3 %		27 %		33 %		22 %	
Teilhabe Arbeit und Beschäftigung		23 %		14 %		33 %		67 %	
Behördenangelegenheiten allgemein		47 %		23 %		67 %		78 %	
Anbieterseite: Qualität der Leistungserbringung	173	24	14 %	56	32 %	44	25 %	49	28 %
Anteil gesamt	42 %	20 %		58 %		41 %		57 %	
Personalsituation	Verteilung Themen	10 %		21 %		13 %		7 %	
Verlässlichkeit und Rolle der Angehörigen		20 %		38 %		29 %		20 %	
Soziale Teilhabe ermöglichen und aktivieren, Wunsch- und Wahlrecht		40 %		16 %		13 %		7 %	
Konflikte		30 %		25 %		46 %		66 %	
Zugang Eingliederungshilfe	87	24	28 %	12	14 %	34	39 %	17	19 %
Anteil gesamt	21 %	20 %		13 %		32 %		20 %	
Menschen mit hohem Unterstützungsbedarf	Verteilung Themen	73 %		69 %		89 %		83 %	
Übergang aus Kinder- und Jugendhilfe		23 %		23 %		9 %		11 %	
Schnittstelle zur stationären Pflege		4 %		8 %		3 %		6 %	
Nutzerseite, Partizipation und Interessenvertretung	65	46	71 %	6	9 %	10	15 %	3	5 %
	16 %	36 %		6 %		9 %		4 %	

Jahresbericht 2017 / 2018 auf einer Seite:

Die Ombudsstelle Eingliederungshilfe Hamburg unterstützt Menschen mit Behinderung, damit sie selbstbestimmt leben können. Mit guter Assistenz.

Sie ist da, wenn es Fragen und Konflikte gibt.

Telefon: 040 - 334 240 316

Im zweiten Jahr gab es über 411 Beratungs- und Unterstützungs-Kontakte.



- Assistenz ist nicht immer einfach. Dann sollte sie von Fachleuten geleistet werden. Das ist nicht immer der Fall.
- „Ambulant“ wohnen kann in Krisen schwierig sein. Es gibt zu wenige Betreuungs- und Wohnalternativen.
- In den Behörden soll es Beratung geben. Das passiert nicht immer. Behördenmitarbeiter sagen oft, dass sie nicht zuständig sind.



- In Hamburg gibt es viele Angebote. Es ist wichtig, dass sie wahrgenommen werden.
- Assistenten können schöne Veranstaltung häufiger einplanen und bei der Organisation helfen.



- Menschen mit Behinderung können mehr selbst entscheiden. Assistenten versuchen, individuelle Wünsche mit neuen Konzepten zu unterstützen.
- Anbieter wollen Menschen mit komplexen Behinderungen besser unterstützen.
- Trägerübergreifende Netzwerke werden ausgebaut.