

Carsten Mayer

**Der Familienentlastende Dienst
– Zukunftsprojekt –
Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung**

QUALITÄT UND QUALITÄTSSICHERUNG IN DER SOZIALEN ARBEIT

Herausgegeben von Rolf Ebeling

ISSN 1614-4759

Carsten Mayer

**DER FAMILIENENTLASTENDE DIENST
– ZUKUNFTSPROJEKT –
QUALITÄTSENTWICKLUNG UND QUALITÄTSSICHERUNG**

ibidem-Verlag
Stuttgart

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Bibliographic information published by the Deutsche Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek lists this publication in the Deutsche Nationalbibliografie; detailed bibliographic data are available in the Internet at <http://dnb.d-nb.de>.

Dieser Titel ist als Printversion im Buchhandel
oder direkt bei *ibidem* (www.ibidem-verlag.de) zu beziehen unter der

ISBN 978-3-89821-304-8.

∞

ISSN: 1614-4759

ISBN-13: 978-3-8382-5304-6

© *ibidem*-Verlag
Stuttgart 2012

Alle Rechte vorbehalten

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und elektronische Speicherformen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted, in any form, or by any means (electronical, mechanical, photocopying, recording or otherwise) without the prior written permission of the publisher. Any person who does any unauthorized act in relation to this publication may be liable to criminal prosecution and civil claims for damages.

Inhaltsangabe

1. Einleitung	S. 8
1. Teil – Der Familienentlastende Dienst –	
2. Kurzbeschreibung der Konzeption eines Familienentlastenden Dienstes	S. 11
2.1 Ethische Grundlagen	S. 11
2.2 Selbstverständnis	S. 13
2.3 Aufbau und Organisation	S. 16
2.4 Entwicklung der Familienentlastenden Dienste	S. 24
3. Grundlagen für die Arbeit eines Familienentlastenden Dienstes	S. 27
3.1 Ziele	S. 27
3.2 Zielgruppen	S. 32
3.3 Leistungsangebote	S. 34
4. Sozialpädagogische Grundlagen	S. 39
4.1 Definition und Begriffserklärung des Wortes „ Behinderung „	S. 39
4.2 Der Familienentlastende Dienst als Mittel zur Kompetenz,- und Lebensqualitätsmaximierung für Menschen mit Behinderung	S. 48
4.2.1 Das Normalisierungsprinzip	S. 49
4.2.2 Empowerment	S. 55
4.2.3 Case Management	S. 63
5. Rechtliche Grundlagen	S. 67
5.1 Leistungsanspruch auf FED- Leistungen für den Nutzer nach SGB IX	S. 67
5.2 Finanzierungsmöglichkeiten für den Nutzer	S. 73
5.2.1 Eingliederungshilfe für behinderte Menschen	S. 73

5.2.2 Finanzierung durch Verhinderungspflege	S. 78
5.3 Finanzierungsmöglichkeiten und Förderung der Familientlastenden Dienste	S. 83
5.3.1 Finanzierung durch Versorgungsverträge	S. 83
5.3.2 Finanzierung durch Landesmittel	S. 85
5.3.3 Finanzierung durch sonstige Mittel	S. 86
6. Zukunftsperspektiven des Familientlastenden Dienstes	S. 88
6.1 Sozialpädagogische Aspekte	S. 88
6.2 Rechtliche Aspekte	S. 89
6.3 Aspekte der Finanzierung	S. 90

2. Teil Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung im Familientlastenden Dienst

7. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung als Aufgabe	S. 94
7.1 Was ist Qualität ? Begriffsbestimmung und Definition	S. 95
7.1.1 Dienstleistungseigenschaften	S. 98
7.2 Wozu Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in einem Familientlastenden Dienst ?	S. 100
7.2.1 Grundmotivation für Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung	S. 101
7.2.2 Ziele von Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung	S. 103
7.3 Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in der Betriebswirtschaft und ihre Umsetzung in einem Familientlastenden Dienst	S. 105
7.4 Phasenmodell der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung	S. 131

7.5 Evaluation als Mittel zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung	S. 152
7.5.1 Einzelne Verfahren	S. 152
7.5.2 Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung durch das Evaluationsinstrumentarium „ Qualitätssicherung Offener Hilfen in Familienentlastenden Diensten „ (QUOFHI)	S. 156
7.6 Probleme bei der Implementation und Durchführung von qualitätsentwickelnden und qualitätssichernden Maßnahmen auf struktureller und interpersoneller Seite	S. 166
8. Abschließende Gedanken	S. 174
Literatur	S. 179

Anhang

Fragebogen zur Evaluation der Dienstleistungsqualität eines Familienentlastenden Dienstes

1. Einleitung

Kaum ein Thema hat in der sozialen Arbeit zu so vielen kontroversen Auseinandersetzungen geführt, wie die Frage nach Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung. Aufgrund sich ändernder Rahmenbedingungen wie z.B. die Neufassung des § 93 BSHG oder die anhaltende rezessive wirtschaftliche Lage der Bundesrepublik, und die damit verbundene Knappheit finanzieller Ressourcen seitens der Öffentlichen Hand, kommt auf die soziale Arbeit nun die Frage zu, wie sich die Angebote von Einrichtungen und Institutionen effektiver gestalten lassen.

Dabei ist zu beachten, von wem solche Forderungen nach Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung gestellt werden.

Der größte Druck auf Einrichtungen der sozialen Arbeit kommt bisher vorwiegend aus den Reihen der Geldgeber, die auf eine Reduzierung der Kosten von sozialen Dienstleistungen drängen. Das Streben nach Qualität bedeutet aber wesentlich mehr als diese Außenmotivation seitens der Geldgeber, deshalb ist der Begriff der Qualität auch wesentlich umfänglicher zu sehen, aber trotzdem auf eine einfache Formel zu bringen :

- Qualität bedeutet das Erfüllen möglichst aller Kundenerwartungen -.

Diese aus der Betriebswirtschaft stammende Erkenntnis hat in den vergangenen Jahrzehnten, besonders in Japan, zu einem stetigen Wachstum von Qualität und Geschäftserfolg geführt, da sich viele Unternehmen selbst Programme zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung auferlegt haben.

Nun steht auch die soziale Arbeit vor der Herausforderung, aufgrund des wachsenden Druckes seitens der Geldgeber und der Nutzer, Qualitätsprogramme zu entwickeln und umzusetzen.

Im zweiten Teil dieser Studie soll der Frage nachgegangen werden, wie sich betriebswirtschaftliche Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in die Bereiche der sozialen Arbeit, und hier im speziellen, in die Arbeitsfelder eines Familienentlastenden Dienstes eingliedern lassen,

denn gerade ein FED, dessen oberstes Ziel es sein sollte ein bedarfs,- und bedürfnisorientiertes Angebot für seine Nutzer bereitzuhalten, und diese den handlungsleitenden Konzepten der Normalisierung und des Empowerments unterzuordnen, bedarf eines Qualitätsprogrammes, daß es ihm ermöglicht diese Ziele zu erreichen und überprüfbar zu machen.

Im ersten Teil dieser Studie soll nun vorab geklärt werden welche konzeptionellen Voraussetzungen für einen Familienentlastenden Dienst Gültigkeit besitzen sollen oder müssen, um der Forderung nach einem bedarfs,- und bedürfnisorientierten Angebot nachzukommen.

Dabei spielen sowohl konzeptionelle Faktoren wie, z.B. Organisation, Selbstverständnis, Ziele, rechtliche Grundlagen etc., als auch sozialpädagogische Handlungskonzepte, wie z.B. Normalisierung, Empowerment und Case Management, eine wichtige Rolle, denn nur auf Grundlage dieser Voraussetzungen können Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung in einen für einen Familienentlastenden Dienst adäquaten Rahmen eingebettet werden.

Eine gemeinsame Schnittmenge zwischen sozialpädagogischen und betriebswirtschaftlichen Grundlagen kommt dabei der neuen Rolle des Nutzers/Kunden zu, denn gemäß der betriebswirtschaftlichen Kundenorientierung bestimmt nicht mehr der Anbieter welche Leistungen angeboten werden, sondern der Kunde erhält eine Leistung die auf seine Bedürfnisse abgestimmt ist, gemäß dem Motto : - Der Kunde ist König -. Diese Orientierung an den Wünschen und Bedürfnissen des Nutzers/Kunden sollte aber nicht nur eine Domäne der Wirtschaft oder der Industrie sein, sondern auch der sozialen Arbeit in einem Familienentlastenden Dienst, da die Konzepte der Normalisierung und des Empowerments, die ebenfalls eine Neuorientierung im Umgang mit behinderten Menschen fordern, auch für ihn Gültigkeit besitzen sollte.

In dieser Studie soll nun versucht werden, daß Wesen eines Familienentlastenden Dienstes, auf Grundlage seiner Konzeption zu erfassen, und die daraus resultierende Forderung nach Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung, aus betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten heraus, zu entwickeln und in die Arbeitsfelder eines Familienentlastenden Dienstes zu integrieren.

2. Kurzbeschreibung der Konzeption eines Familienentlastenden Dienstes

Dieser Abschnitt soll einen kurzen Abriß über allgemeine Konzeptionsmerkmale eines Familienentlastenden Dienstes liefern. Er soll sowohl grundlegende Fragen zur ethischen Betrachtungsweise von der Arbeit mit behinderten Menschen als auch das daraus resultierende Selbstverständnis eines Familienentlastenden Dienstes darstellen. Des weiteren soll der Aufbau und die Organisation eines FED's in bezug auf Mitarbeiter und Aufgabenstruktur und die Entwicklung der FED- Bewegung kurz nachgezeichnet werden.

2.1. Ethische Grundlagen

Bevor in dieser Studie auf die Konzeption eines Familienentlastenden Dienstes und den damit verbundenen mannigfaltigen Einzelebenen der sozialpädagogischen Arbeit eingegangen wird, halte ich es für erforderlich einige grundlegende ethische Aspekte, auch in bezug auf die Arbeit eines FED's, darzustellen.

Die Frage nach den gesellschaftlichen Beziehungen zwischen gesellschaftlichen Systemen im allgemeinen und ihrer einzelnen Mitglieder im speziellen, ist entscheidend für die Frage nach der Notwendigkeit eines Angebotes wie es ein FED bereithält.

Das Ziel einer jeglichen sozialpädagogischen Bemühung sollte es eigentlich sein, sich selbst überflüssig zu machen, und die eigenen moralischen und ethischen Werte in das gesellschaftliche Wertesystem zu integrieren, und somit auf kurz oder lang eine neue Wertebasis im Umgang mit behinderten Menschen zu etablieren.

Das es zur Initiierung von Angeboten wie die eines FED's kam, ist das Resultat eines andauernden gesellschaftlichen Entwicklungsprozesses. Zu jeder Zeit und in jeder geschichtlichen Epoche gab es Menschen, die der Hilfe anderer bedurften. Wie mit ihnen umgegangen wurde spiegelte schon immer

die Wertevorstellungen und das Menschenbild der jeweiligen Gesellschaft wieder.

``Jede Gesellschaft muß sich daran messen lassen, wie sie ihre schwächsten Mitglieder behandelt.``)

(Autor unbekannt)

Beginnend mit dem kalokagathischen Menschenbild der alten Griechen und Römer, in deren Gesellschaft kein Platz für andersartige Menschen war, und die daraufhin getötet wurden (vgl. Politeia 5 Abschnitt 9), über den Sozialdarwinismus des 19. Jahrhunderts, bis hin zu den Sterilisations- und Rassegesetzen des NS- Regimes.

Aber auch in der heutigen Zeit kann von einem gleichberechtigten oder auch nur gleichwertigen Nebeneinander noch nicht gesprochen werden. Die fortschreitende Medizintechnik erlaubt es heute gezielte Vorhersagen über eventuelle Schädigungen eines ungeborenen Menschen zu treffen, und hat somit die Diskussion um die Erhaltung und den Schutz von behindertem menschlichem Leben neu entfacht.

Stichworte wie Aminozentese, pränatale Diagnostik, Eugenetik und ``Gen-Design`` werden zukünftig in der Gesellschaft noch häufiger anzutreffen sein als dies bis jetzt der Fall ist.

Natürlich können sozialpädagogische Berufsgruppen dem vorherrschenden Menschenbild nicht neutral gegenüberstehen, da sie selbst ein Teil des gesellschaftlichen Systems sind, und sich innerhalb der von ihr gesetzten Grenzen bewegen müssen, aber durch das gezielte Nutzen von Freiräumen muß es gelingen vorhandene Schranken (sowohl politisch als auch gesellschaftlich) zu öffnen, und neue Freiräume im Sinne der Nutzer/Innen zu

schaffen, um so dem Ziel eines gleichberechtigten Nebeneinander aller Menschen näher zu kommen.

2.2. Selbstverständnis

Um zu einem Leitbild für die Arbeit mit Menschen, die Unterstützung durch Familienentlastende Dienste benötigen, zu kommen, ist es von großer Wichtigkeit vorher zu einem ethisch begründeten Selbstverständnis zu gelangen, daß es den jeweiligen Leistungserbringern ermöglicht Ziele, Zielgruppen und Arbeitsinhalte auf diesem Selbstverständnis zu erarbeiten, und natürlich auch überprüfbar zu machen.

Einige grundlegende Aspekte der Arbeit von Familienentlastenden Diensten dürfen eigentlich in keinem Selbstverständnis (von FED's) fehlen, obwohl es hier auch zu berücksichtigen gilt, daß unterschiedliche Trägerschaften von Familienentlastenden Diensten natürlich auch ein in einigen Punkten abweichendes Selbstverständnis der Arbeit haben.

Als erklärendes Beispiel sei hier erwähnt, daß z.B. ein kirchlicher Träger eines FED's natürlich auch konfessionelle Aspekte stärker in seinem Selbstverständnis berücksichtigt, als z.B. ein Träger der Freien Wohlfahrtspflege.

Die grundlegenden Aspekte des Selbstverständnisses, die in der Regel bei allen Trägern gleich bzw. mit gleichem Sinngesamt zu finden sind, und auch zu finden sein müssen, sollen hier kurz dargestellt werden.

Einer der wichtigsten, wenn nicht sogar der wichtigste Aspekt im Selbstverständnis von Familienentlastenden Diensten ist es:

“ Behinderung als eine normale Variante menschlichen Daseins ”

(vgl. Speck 1998) zu sehen.

Es muß das oberste Gebot sein diesem Grundsatz zu folgen, da sich alle anderen Ziele wie z.B. Integration, Normalisierung usw. einzig und allein aus dieser Betrachtungsweise ableiten lassen.

Ein weiterer Aspekt des Selbstverständnisses läßt sich ebenfalls aus diesem Zitat ableiten, nämlich der Entmedizinierung und Enthospitalisierung von Menschen mit Behinderung.

Dies stellt einen wichtigen Grundsatz im Selbstverständnis dar.

Darum, und dieses persönliche Wort sei mir an dieser Stelle gestattet, halte ich es für den Gedanken der Entmedizinierung, und der daraus resultierenden Steigerung des Normalisierungsgedankens, für wenig hilfreich einen FED und einen Pflegedienst so eng zu verquicken wie dies in den letzten Jahren immer stärker der Fall geworden ist.

So ist z.B. ein klarer Trend zu erkennen Leitungspositionen in Familienentlastenden Diensten immer häufiger mit Pflegefachkräften zu besetzen. Sollte dieser Trend sich fortsetzen, besteht durchaus die Gefahr, daß sich ein defizitär medizinisches Menschenbild, wie es jahrzehntelang vorherrschte, wieder etabliert.

Ein anderer wichtiger Grundsatz im ethischen Selbstverständnis liegt darin, daß ein FED "mit und nicht an" einem Menschen arbeitet.

Seine Wünsche und Bedürfnisse sollen, gebunden an die Prinzipien der Selbstbestimmung, Normalisierung und Eingliederung, die für die praktische Arbeit relevante, bestimmende Größe sein.

Eine Einstellung wie sie lange Zeit vorherrschte und z. T. noch heute in einigen Einrichtungen (besonders in Einrichtungen wie z.B. Alten- und Pflegeheimen) vorherrscht, ist, daß behinderte Menschen keine eigenständigen Entscheidungen treffen können, und die Betreuungspersonen deshalb jegliche Entscheidungen für den Menschen treffen, was zur Folge hat, dass jeglicher Ansatz zur Selbstbestimmung und damit auch zur Normalisierung (da ja jeder Mensch täglich zahllose Entscheidungen trifft), im Keim erstickt wird. Dies stellt nicht nur einen schweren Eingriff in die Menschenwürde dar (vgl. Art.1 GG), sondern schafft auch dauerhafte

Abhängigkeit behinderter Menschen gegenüber Hilfeleistenden Personen (meist professionellen Helfern).

Daher muß der Aufbau von Selbstkompetenz und Hilfe zur Selbsthilfe ebenfalls zum ethischen Selbstverständnis in der Arbeit mit behinderten Menschen gehören.

Erst wenn alle diese ethischen Selbstverständnisgedanken (oder besser : Selbstverständlichkeiten) berücksichtigt werden, ist es überhaupt erst möglich konkretere Ziele, und später auch Arbeitsinhalte, zu definieren.

Ohne diese ethischen Gesichtspunkte ist die eigentliche Arbeit der Familienentlastenden Dienste, nämlich die der Entlastung, nicht durchzuführen. Es würde zu einem sozialpädagogischen und auch sozialpolitischem Super GAU führen, nämlich der Schaffung und Verfestigung von neuen und alten Abhängigkeiten, die dazu führen, daß der Familienentlastende zu einem Familienersetzenden Dienst wird, der alle Integrations- und Normalisierungsgedanken zunichte macht, und so in der Öffentlichkeit wieder das Bild vom defizitären, kranken, behinderten Menschen, der am besten in irgendeinem Heim untergebracht werden sollte, verfestigt.

2.3. Aufbau und Organisation

Die Familienentlastenden Dienste arbeiten in freier Trägerschaft, d.h. es gibt keine kommunaleigenen FED's, die die Verpflichtungen des Leistungsverpflichteten (örtlicher Träger der Sozialhilfe) erfüllen.

Vielmehr wird diese Aufgabe aufgrund des Subsidiaritätsprinzips an die Träger der Freien Wohlfahrtspflege abgegeben.

Die Träger der Freien Wohlfahrtspflege, z.B. Bundesvereinigung, Lebenshilfe, Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband (DPWV) oder auch konfessioneller Träger wie das Diakonische Werk halten FED- Leistungen für hilfesuchende Menschen bereit.

Der organisatorische Aufbau in den jeweiligen FED's umfaßt drei Hauptarbeitsbereiche:

1. – Die Leitung
2. – Die Mitarbeiter
3. – Die Pflegedienste
(nicht bei jedem FED vorhanden)

Auf die einzelnen Arbeitsfelder soll nun im einzelnen kurz eingegangen werden, um beispielhaft die Aufgabenverteilung in einem Familienentlastenden Dienst zu verdeutlichen.

Es ist dabei aber zu berücksichtigen, daß es sich dabei um eine idealtypische Auflistung handelt, die im Einzelfall durch Faktoren wie z.B. Zentralisierung – Dezentralisierung von Aufgaben innerhalb der Trägerschaft, abweichen kann.

- Leitung

Bei der Leitung eines Familienentlastenden Dienstes sollte es sich im Idealfall um eine pädagogisch qualifizierte Fachkraft handeln, die sowohl in verwaltungsrechtlichen Angelegenheiten, als auch in sozialpädagogischen Belangen eine ausreichende Qualifikation besitzt.

Meist sind dies Sozialpädagogen/innen, Sozialarbeiter/innen.

In zunehmendem Maße werden aber auch eigentlich "fachfremde" Berufsgruppen mit Leitungsaufgaben in FED's betraut.

So sind z.B. in Familienentlastenden Diensten, die einen Versorgungsvertrag zur Erbringung von Pflegeleistungen besitzen, vielfach aus Kostengründen Pflegefachkräfte nicht nur mit der Leitung des Pflegedienstes, sondern auch gleichzeitig mit der Leitung des FED's betraut. Des Weiteren gibt es vor allem in den neuen Bundesländern die Tendenz neu entstehende Familienentlastende Dienste von Verwaltungsfachleuten leiten zu lassen.

Meiner Meinung nach kann diese "fachfremde" Besetzung von Leitungspositionen für die Zukunft ein Gefahrenpotential mit sich bringen.

Ohne jemanden zu nahe treten zu wollen, ist bei vielen Menschen in Pflegeberufen immer noch ein defizitär- medizinisches Schemadenken vorhanden, was den ethischen Gesichtspunkten, die ein FED vertreten muß, widerspricht.

Ebenso ist darüber nachzudenken, ob Verwaltungsfachkräfte mit ihrem betriebswirtschaftlichen Vorgehen zwar den FED ressourcentechnisch effektiver gestalten, aber die Frage nach sozialpädagogischen Grundwerten bleibt unbeantwortet.

Es steht natürlich jedem frei diese Ängste zu teilen oder auch nicht, aber es ist wichtig, diese Fragestellung kritisch zu überdenken.

Ebenso wichtig wie eine formale Qualifikation ist die "Führungsqualität" der Leitung, wobei hier erwähnt werden sollte, daß das Wort "Führungsqualität" für einige Menschen im sozialen Bereich einen negativ besetzten Unterton enthält, da ihrer Meinung nach die "Führung" von Mitarbeitern mit mangelnder Gleichwertigkeit zwischen Leitung und Mitarbeitern gleichgesetzt wird.

Diese Aussage kann so aber nicht aufrechterhalten werden, denn in jeder Einrichtung, sei es aus der Privatwirtschaft, oder aus der Trägerschaft der freien Wohlfahrtspflege, muß es mindestens eine Person geben, die die anfallenden Aufgaben koordiniert und zwischen verschiedenen Systemen vermittelt. Von einem gewolltem Gleichwertigkeitsdefizit zwischen Mitarbeitern und Leitung kann hier keine Rede sein.

Vielmehr ist mit "Führungsqualität" die Fähigkeit gemeint, Probleme zu erfassen, und nach geeigneten Lösungen zu suchen.

Dies kann sowohl die Mitarbeiter-, Verwaltungs – als auch die Betreuungsebene betreffen.

Es sollen nun exemplarisch einige typische Aufgabenfelder folgen, die zum "Alltagsgeschäft" der Leitungen von Familienentlastenden Diensten gehören.

- inhaltliche Konzeptionen erstellen und für praktische Umsetzbarkeit sorgen
- Personalangelegenheiten
- Haushaltsplanung
- Koordinierung des Betriebsablaufs
- Dienst- und Fachaufsicht über die Mitarbeiter
- Sicherstellung von Fortbildung und Supervision
- Öffentlichkeitsarbeit
- Koordinierung von anderweitigen Hilfsangeboten
- Dokumentationsaufgaben, Qualitätssicherung
- Verhandlung mit Kostenträgern

- Beratung und Begleitung von Familienangehörigen der Nutzer bei sozialrechtlichen und psychosozialen Fragestellungen
- Regelung der Kostenübernahme mit den Kostenträgern

(vgl. hierzu Arbeitshilfe FED der Lebenshilfe 1996)

- Mitarbeiter

Die eigentliche Entlastungsarbeit die ein FED anbietet, wird von den Mitarbeiterinnen/Mitarbeitern durchgeführt. Von ihnen wird ein hohes Maß an Flexibilität, sowohl was die zeitliche Dimension der Arbeit betrifft (viele Arbeitsstunden finden abends und am Wochenende statt), als auch auf die bei jedem der Nutzer/Innen unterschiedlichen Bedürfnisse bezogen.

Des weiteren wird von den Mitarbeitern/innen zurecht ein hohes Maß an "Fingerspitzengefühl" verlangt.

Man muß sich vor Augen halten, daß ein fremder Mensch hier in die Privats- und Intimsphäre von, für ihn unbekanntem Menschen, eindringt. Es wäre fatal, gerade in der Anfangsphase einer Betreuung, wenn ein Mitarbeiter z.B. den Eltern eines behinderten Kindes, "Verhaltensregeln" für den Umgang mit dem Kind geben würde.

Dies bewirkt nicht nur einen Bruch des Vertrauensverhältnisses, den es zwischen Mitarbeiter und dem Nutzer bzw. dessen Angehörigen aufzubauen gilt, es widerspricht auch einem wichtigen Grundgedanken in der sozialen Arbeit, nämlich den behinderten Menschen, oder die Angehörigen in dessen Vertretung, als Experten in eigener Sache zu respektieren.

In bezug auf die Mitarbeiterstruktur in einem FED gilt es folgende Dinge zu berücksichtigen.

Zum einem sollte es sich bei der Zusammensetzung eines solchen Teams um ein heterogenes Gefüge handeln, da es erfahrungsgemäß Unterschiede bei den Mitarbeiterwünschen seitens der Nutzer oder deren Familien gibt.

So wäre es für beide Seiten wenig sinnvoll, wenn z.B. ein, ohne dies negativ zu meinen, älterer Mitarbeiter mit einem Nutzer im Teenageralter am Wochenende eine Disco besucht.

Ebenso kann es zu Problemen führen, wenn z.B. ein jüngerer Mitarbeiter, der selbst noch keine Erfahrungen im Umgang mit Kleinkindern hat, in eine Familie kommt, in der er die Betreuung von diesen übernehmen soll.

Des weitern ist darauf zu achten, daß ein Familienentlastender Dienst genügend Mitarbeiter/innen beschäftigt, um sicherzustellen, daß es auch in Zeiten der erhöhten Nutzernachfrage wie z.B. an Wochenenden, in den Ferien usw., nicht zu Personalengpässen kommt.

Eine wichtige Frage, die sich in bezug auf Mitarbeiter/innen eines FED's stellt, ist die nach der fachlichen Qualifikation. Aufgrund des Normalisierungsgedankens im Umgang mit behinderten Menschen, sollten "fachfremd" ausgebildeten Personen der Zugang zur Arbeit in einem Familienentlastenden Dienstes nicht verschlossen bleiben. Im Gegenteil, ist es durchaus zu befürworten solche Mitarbeiter/innen einzusetzen, da sie in den meisten Fällen nicht einen "therapeutischen Verbesserungswillen" gegenüber dem Nutzer geltend machen wollen.

Das es bisher nur sehr wenige dieser "fachfremden" Mitarbeiter gibt, liegt hier (wahrscheinlich) an zwei Hauptgründen.

Zum einen an dem geringen Bekanntheitsgrad von Familienentlastenden Diensten, und zum anderen an gesellschaftlichen Recentiments gegenüber der Arbeit mit behinderten Menschen.

Daraus folgt, daß der Hauptteil der Mitarbeiter/innen in FED's eben doch aus pädagogischen, sozialpädagogischen, heilpädagogischen oder erzieherischen Fachrichtungen kommt.

Da es sich bei den Mitarbeitern/Innen zum allergrößten Teil um Studenten/innen handelt, hat einen einfachen praktischen Grund: die Finanzierbarkeit.

Da es sich bei Studenten/innen um in der Berufsausbildung befindliche Personen handelt, gelten hier für den Arbeitgeber besonders vorteilhafte Sozialversicherungs-, und Steueraspekte, die hier aufgrund der Umfänglichkeit und Komplexität dieses Themas unbetrachtet bleiben sollen.

Aufgrund der angesprochenen finanziellen Situation der FED's sind Vollzeitkräfte oder auch Berufswiedereinsteiger/innen kaum zu finden, da diese nach den tariflichen Bedingungen des BAT bezahlt werden müssten.

In diesem Fall wären die Stundenlöhne der Mitarbeiter/innen i.d.R. höher als der Stundensatz der (z.B. vom Sozialamt) erstattet wird.

Welches Beschäftigungsverhältnis hier vorrangig eingegangen wird ist von Trägerschaft zu Trägerschaft unterschiedlich.

Denkbar wären hier unter anderem:

- geringfügige Beschäftigung
(325 € Gesetz)
- Honorarverträge
- Vergütung im Rahmen der Geringfügigkeit nach BAT-KR
- Ehrenamtliche Beschäftigung mit Vergütung nach BAT-KR

Der Versuch einiger Familienentlastender Dienste ihre Personalkosten zu senken, indem man die Betreuung der Nutzer durch Zivildienstleistende durchführen lässt, ist für den Gedanken der FED- Bewegung wenig förderlich, denn es ist zu beachten, daß das Ableisten des Zivildienstes von vielen "Zivis" immer noch als "abgenötigter" Zwangsdienst empfunden wird, was sich oftmals negativ auf den Umgang mit den behinderten Menschen auswirkt.