

**Vollzeitbetreutes Wohnen für Menschen mit Behinderung (WH BHG)****I. A.****1. Funktion und Ziele****1.1. DEFINITION****Kurzbeschreibung:**

Vollzeitbetreutes Wohnen richtet sich an Jugendliche nach Beendigung der Schulpflicht, Erwachsene mit intellektueller/kognitiver, körperlicher, Sinnes- bzw. mehrfacher Behinderung. Vollzeitbetreutes Wohnen hat Menschen mit Behinderung, die auf eine weitgehend durchgängige Betreuung und Hilfestellung durch professionelles Fachpersonal angewiesen sind, eine bedarfs- und bedürfnisorientierte Form der Begleitung und Unterstützung in allen Bereichen der privaten Lebensgestaltung anzubieten. Die Intensität der Unterstützungsleistung hat sich von der Assistenz und Hilfestellung über die Anleitung und Aktivierung bis hin zum stellvertretenden Handeln zu erstrecken.

In der Regel stehen diese Menschen mit Behinderung tagsüber in Beschäftigung oder nehmen eine externe Tagesstruktur in Anspruch.

**Ziel:**

Den betreuten KlientInnen muss mit dem vollzeitbetreuten Wohnen die Möglichkeit eröffnet werden, Unterstützung bei der Durchsetzung ihres Willens und ihrer Bedarfe sowie adäquate Hilfestellung bei der Führung eines möglichst normalisierten und selbstbestimmten Lebens zu erhalten.

Die angebotene Unterstützung und Begleitung ermöglicht insbesondere:

- die erfolgreiche Bewältigung der alltäglichen Lebensführung und Beziehungsgestaltung
- die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben
- Selbsterfahrung und Persönlichkeitsentwicklung
- Gesundheitsfürsorge und -vorsorge
- das Übernehmen von mitverantwortlichen Tätigkeiten im Wohnbereich

Die Konkretisierung der Ziele erfolgt jeweils im Sinne der persönlichen Zukunftsplanung.

**1.2. ZIELGRUPPE**

Vollzeitbetreutes Wohnen wendet sich an

- Jugendliche nach Beendigung der Schulpflicht und
- Erwachsene

mit intellektueller/kognitiver, körperlicher, Sinnes- bzw. mehrfacher Behinderung (auch Doppeldiagnose, wenn im Vordergrund die intellektuelle Beeinträchtigung steht).

Diese Personen benötigen unbedingt bei wesentlichen alltäglichen Verrichtungen umfassende Unterstützung, Förderung und Hilfestellung.

**1.2.1 Zuweisungskriterien, die einzeln oder kumulativ vorliegen**

KlientInnen, die diese Leistung in Anspruch nehmen, müssen mit einer mittleren, hohen oder höchsten Beeinträchtigung leben, die es für sie notwendig macht, beim Wohnen und in der Freizeit in hohem Ausmaß betreut und gefördert zu werden. Allgemein gilt, dass sich die KlientInnen aus freiem Willen für diese Leistungsart entscheiden müssen.

Die Menschen mit Behinderung

- leben z.B. vor der Aufnahme zu Hause und wollen im Sinne von Loslösung von der Stammfamilie ihr Elternhaus verlassen;
- möchten auf Grund einer Veränderung in der familiären Bezugssituation (Überforderung, Erkrankung oder Tod der Eltern/Angehörigen) eine betreute Wohnform für Menschen mit Behinderung in Anspruch nehmen;
- leben bereits in einer Einrichtung oder einem Pflegeheim und möchten ihre Wohnsituation verändern.

### 1.2.2 Ausschließungsgründe

Die Leistungsart darf von KlientInnen nicht in Anspruch genommen werden,

- die eine Suchterkrankung haben,
- die einen überwiegend altersbedingten oder ausschließlichen Pflegebedarf zu Beginn der Inanspruchnahme der Leistung haben,
- die eine dauerhafte intensivmedizinische Versorgung brauchen,
- bei denen vordergründig eine psychische Erkrankung vorliegt
- die in einer geringer betreuten Wohnform leben können.

### 1.3. AUSWAHL DES DIENSTES

Die Zuerkennung der Leistung hat sich an der Subsidiarität und dem Prinzip des „Lebens mit Unterstützung“ zu orientieren. Es ist jede Fallkonstellation so zu lösen, dass die Bedürfnisse/Interessen des Menschen mit Behinderung bestmöglich berücksichtigt werden und dass mobile bzw. ambulante Leistungen vor stationären Leistungen anzubieten sind.

#### Kombinationsmöglichkeit mit LEVO-Leistungen:

	Vollzeitbetreutes Wohnen	Trainings-Wohnung	Teilzeitbetreutes Wohnen	Tagesbegleitung und Förderung	Teilhabe an Beschäftigung
Vollzeitbetreutes Wohnen		Nein	Nein	Ja	Ja

	Frühförderung	Wohn-assistenz	Familienentlastung	Freizeit-assistenz	Persönliches Budget
Vollzeitbetreutes Wohnen	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein

## 2. Leistungsangebot

Die Leistungserbringung hat sich an der Zielvorgabe im Individualbescheid auszurichten. Das Leistungsspektrum richtet sich an den Lebensvorstellungen und Ressourcen des Menschen mit Behinderung aus und umfasst neben den Umsetzungsmöglichkeiten auch persönliche und lebenspraktische Aspekte.

### 2.1. GRUNDSÄTZE UND METHODISCHE GRUNDLAGEN

Grundsätze bezeichnen fundamentale Prinzipien der Inklusion und alltags- bzw. lebensweltorientierte Ansätze behindertenpädagogischen bzw. sozialpsychiatrischen Handelns.

#### Prinzipien und Grundsätze der Inklusion und Teilhabe:

- **Selbstbestimmte Lebensführung und Einbeziehung in die Gemeinschaft:** Menschen mit Behinderung haben gleichberechtigt die Möglichkeit ihren Aufenthaltsort zu wählen, zu entscheiden, wo und mit wem sie leben und haben Zugang zu gemeindenahen Unterstützungsdiensten zu Hause und in Einrichtungen.
- **Normalisierung:** Gleichberechtigte Teilhabe und Teilnahme am Leben der nicht behinderten Menschen. Die Lebensbedingungen von Menschen mit Behinderung entsprechen weitgehend denen von Menschen ohne Behinderung.
- **Inklusion und Partizipation:** Inklusion ist die untrennbare Einheit von sozialer Gemeinschaft und einer an einzelnen Menschen orientierten Erziehung, Bildung und Lebensgestaltung aller ihrer Mitglieder. Menschen mit Behinderung erhalten das notwendige Maß an Unterstützung für eine aktive Partizipation am gesellschaftlichen Leben.
- **Unteilbarkeit:** Grundsätzlich kann jeder Mensch mit Behinderung, unabhängig von Art, Ausmaß und Schweregrad der Behinderung, inklusiv an der Gesellschaft teilhaben. Alle an konkreten Hilfeplanungen und Maßnahmen beteiligten Personen arbeiten freiwillig mit.
- **Ganzheitlichkeit:** Die jeweilige Lebenswirklichkeit ist angemessen zu berücksichtigen und in alle Maßnahmen von Förderung und Lebensbewältigung einzubeziehen.

- **Individualisierung:** Alle Unternehmungen, die Lebensqualität erhalten und verbessern sowie Handlungskompetenzen zur Lebensbewältigung betreffen, müssen auf den einzelnen Menschen ausgerichtet sein und Wünsche, Bedürfnisse und Besonderheiten einbeziehen.
- **Wahlrecht und Selbstbestimmung:** An der Inklusion ausgerichtete Prozesse sollen in adäquater Form miteinander geplant, durchgeführt und reflektiert werden.
- **Empowerment:** Menschen mit Behinderung treffen Entscheidungen, die ihre Person betreffen selbst bzw. sie sind zumindest maßgeblich an den Entscheidungsprozessen beteiligt. Die Selbstständigkeit dient der Förderung und Stärkung des persönlichen Handlungsspielraums und der Eigenverantwortung und somit der Gleichstellung mit Menschen ohne Behinderung.
- **Kommunikation/Zugang zu Informationen:** Bei Bedarf wird „Unterstützte Kommunikation“ als Methode angewandt; Vereinbarungen sind mit den Menschen mit Behinderung zu erarbeiten und in einer leicht verständlichen Version (Leichter Lesen) zu gestalten.
- **Mitgestaltung der Dienstleistung:** Die Leistungserbringung wird durch/von NutzerInnen mitgestaltet und in ihrer Erbringungsqualität bewertet. Der Träger von Einrichtungen der Behindertenhilfe hat die Bildung einer Interessensvertretung der KlientInnen (BewohnerInnenrat) in geeigneter Weise anzuregen und zu unterstützen. Bei allen wichtigen Fragen (z.B. Hausordnung oder Änderung des Leistungsangebotes) ist die gewählte Interessensvertretung zu hören und hat ein Mitwirkungsrecht.

## 2.2. GRUNDSÄTZE DER PÄDAGOGISCHEN BETREUUNGSARBEIT

Aufbauend auf den Fähigkeiten des Menschen mit Behinderung (Fähigkeitsprofil), unter Berücksichtigung seines Willens und seiner Pläne, seiner sozialen Einbettung und realistischer beruflicher und persönlicher Perspektiven sind für die Menschen mit Behinderung effiziente und zielführende Ausblicke in die Zukunft zu entwickeln und Maßnahmen in erforderlichem Umfang und in notwendiger Intensität zu setzen.

Die Träger haben ein Betreuungs- und Begleitungskonzept der Leistungserbringung zu entwickeln und schriftlich festzuhalten, welches auf die Zielgruppe und die Art der Leistung abgestimmt ist.

Im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe und Nutzung der sozialen Ressourcen gilt es insbesondere Folgendes zu begleiten und zu fördern:

### Unterstützung, Betreuung und Begleitung:

Die Gestaltung der Wohn- und Förderangebote muss sich an folgenden qualitativen Kriterien orientieren:

- Orientierung am Förder- und Unterstützungsplan im Sinne einer persönlichen Zukunftsplanung: Abläufe sind so zu gestalten, dass die jeweiligen Fähigkeiten und Erwartungen der Menschen mit Behinderung berücksichtigt, gefördert und erweitert werden.
- Förder- und Bildungsangebote: Die Tätigkeiten sollen Erfolgserlebnisse und Selbständigkeit ermöglichen; eine sinnvolle Abstimmung der Leistungen wirkt Monotonie entgegen und fördert das Interesse.
- Anwendung von aktuellen Methoden und Erkenntnisse der Pädagogik, Förderung und Pflege.

Die Angebote sind bedarfsgerecht im Sinne der Normalität und Hilfe zur Selbsthilfe auszurichten.

Zl.	Leistungsspektrum
1	Heranziehen eines praxis- und stärkenbezogenen Fähigkeitsprofils und einem daraus folgenden Entwicklungsplan bzw. Erstellung eines solchen im Sinne einer persönlichen Zukunftsplanung sowie Koordination des Unterstützernetzes im Sinne eines zielorientierten Vorgehens.
2	Gemeinsam mit dem Menschen mit Behinderung/Unterstützernetz vorbereiten, planen und Durchführen der Maßnahmen im Wohnbereich und sozialen Umfeld (Gemeindenähe)
3	Förder- und Bildungsangebote (Lesen, Schreiben, Rechnen, Mobilität; ...)
4	Unterstützen und Fördern der Wohnfähigkeit (Hauswirtschaft, Ernährung, Finanzen, Hygiene, ...)
5	Ausbau und Förderung bzw. Erhalt von lebenspraktischen und sozialen Fähigkeiten
6	Organisation und Begleitung von sozialen Aktivitäten
7	Festkultur im Jahreslauf
8	Angebote von gesundheitsfördernden Maßnahmen (Bewegung, Fitness, ...)
9	Krisenbewältigung
10	Gewährleistung bzw. Organisation der notwendigen Pflegeleistungen

## 2.3. LEISTUNGSUMFANG

Die Leistung ist an 365 Tagen/Jahr wie folgt zu erbringen:

Art	Inhalt/Tätigkeit	Durchgängige Anwesenheit/ Erreichbarkeit
Tagdienst – wochentags	Aktiver Betreuungsdienst; pädagogische, pflegerische, betreuerische Aktivitäten bzw. Versorgung	06.00 – 08.00 Uhr 16.00 – 22.00 Uhr
Tagdienst – wochenends	An Sams-, Sonn- und Feiertagen	06.00 – 22.00 Uhr
Nachtarbeitsbereitschaft	Anwesenheit in der Einrichtung, schläft – wird aktiv bei Bedarf (selbst wahrgenommen bzw. aktive Anfrage eines Bewohners/einer Bewohnerin); durch pädagogisches oder pflegerisches Fachpersonal (nur mit abgeschlossener Ausbildung lt. Personalausstattung) abzudecken	22.00 – 06.00 Uhr
Tagbereitschaft	Ansprechperson für BewohnerInnen, die keiner Beschäftigung nachgehen bzw. wegen (vorübergehender) Krankheit oder Urlaub zuhause sind. Anwesenheit in der Einrichtung, wird aktiv bei Bedarf (selbst wahrgenommen bzw. aktive Anfrage eines Bewohners/einer Bewohnerin).	08.00 – 16.00 Uhr
Nachtdienst	Aktiver Nachtdienst bei Bedarf	

### Verpflegung:

- zu den Leistungszeiten Frühstück, Jause, Mittagessen, Abendessen, Getränke;
- über die bedarfsgerechte Inanspruchnahme entscheidet der Mensch mit Behinderung mit.

Das IHB-Team hat folgende Aufgaben:

- Festlegung des Betreuungsziels

## 3. Qualitätssicherung

Unter Qualität versteht man die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse beziehen. Um den Bezug zwischen den Merkmalen einer Leistung und den Anforderungen, die an sie gestellt werden, herstellen zu können, müssen Zieldefinition (Was soll erreicht werden? Womit soll es erreicht werden?) und Zielerreichung (Welche Maßnahmen wurden gesetzt? Wie wurden die Ziele erreicht?) weitestgehend übereinstimmen.

### 3.1. STRUKTUR-STANDARDS

#### 3.1.1 Wohneinrichtung/Wohnverbund

**Einrichtungsgröße:** Richtwert: 12 KlientInnen

Die Dienstleistung vollzeitbetreutes Wohnen kann in unterschiedlichen Wohnformen angeboten werden, wie

- Verbund von Einzel- bzw. Paarwohnungen im selben Wohnhaus/in derselben Wohnanlage
- Wohngemeinschaften im Wohnhaus (kleine organisatorische Einheiten für maximal 4 Personen)

#### Standort und Umgebung:

- Es ist sicher zu stellen, dass es den BewohnerInnen möglich ist am gesellschaftlichen und kulturellen Leben teilzunehmen.
- Es ist sicher zu stellen, dass eine entsprechende Infrastruktur (Geschäfte, Lokale, Ärzte, ...) vorhanden ist bzw. diese genutzt werden kann.
- Die Anbindung an ein öffentliches Verkehrsnetz muss in der Form gegeben sein, dass dieses lebenspraktisch gut nutzbar ist.

**Raumbedarf:** Richtwert: 45m<sup>2</sup> Gesamtraumbedarf je Mensch mit Behinderung

- Überwiegend Einbettzimmer (ab ca. 14 m<sup>2</sup>)
- Zweibettzimmer (ab ca. 22 m<sup>2</sup>) zur Betreuung von Paaren oder bei ausdrücklichem Wunsch der betroffenen BewohnerInnen)
- Sanitärbereiche mit der Möglichkeit zur Durchführung von Pflegeleistungen
- Küche-, Wohn-, Ess- und Freizeitbereiche
- Nebenräume in Form von Abstell-, Wirtschaftsräumen und Garagen

- Personalräume (Büro, Schlafmöglichkeit, Sanitärbereich)

Die konkreten Ausstattungsmerkmale der Einrichtung sind im Rahmen des jeweiligen Betriebsbewilligungsverfahrens festzulegen.

Die Einrichtung ist jeweils nach den aktuellen bautechnischen Normen und dem aktuellen Stand der Technik zu errichten, insbesondere bzgl. der Vorgaben zu barrierefreiem Bauen und Einrichten.

### 3.1.2 Fachpersonal

#### (Pädagogische) Leitung:

Das Leitungspersonal richtet sich nach der Anzahl des Betreuungspersonals.  
Maximalwert: 6,7 % Dienstposten je 100 % BetreuerInnen dienstposten

#### Gesamtpersonalbedarf:

Die Anzahl des einzusetzenden Betreuungs-/Fachpersonals richtet sich nach der Anzahl der zu betreuenden Menschen mit Behinderung sowie deren festgelegten Grad der Beeinträchtigung; zu berücksichtigen ist auch der individuelle Betreuungsbedarf.

Eine kurzfristige Unterschreitung dieses Bedarfs an Betreuungs-/Fachpersonal ist nur bei nicht planbaren Situationen im Rahmen eigener pädagogischer Verantwortung, und sofern eine ordnungsgemäße Betreuung der KlientInnen gewährleistet ist, zulässig.

Der konkrete, tatsächliche Bedarf an fachlich qualifiziertem Personal wird über den Grad der Beeinträchtigung der Menschen mit Behinderung (Anlage 4) und die jeweilige betriebliche Ablauforganisation definiert.

#### Personalbedarf:

Mittlerer Grad der Beeinträchtigung	46,22 % DP/KlientIn
Hoher Grad der Beeinträchtigung	61,62 % DP/KlientIn
Höchster Grad der Beeinträchtigung	71,89 % DP/KlientIn

#### Personalausstattung/Qualifikation:

Schlüsselqualifikationen des Fachpersonals müssen soziale Kompetenz, Kommunikationsfähigkeit, Organisationstalent, Verlässlichkeit, Belastbarkeit und Fähigkeit zur Selbstreflexion sein.

Das multiprofessionelle Team setzt sich aus nachfolgend angeführten Berufsgruppen zusammen, die Ausbildungen müssen (außer beim Fachpersonal in Ausbildung) zur Gänze abgeschlossen sein; der Personaleinsatz orientiert sich am jeweiligen Aufgabenfeld des erlernten Berufes:

Diplom- und FachsozialbetreuerInnen mit Spezialisierung BB, BA und A (MitarbeiterInnen von Trägern der Behindertenhilfe, die am 1. Juni 2011 als BehindertenpädagogIn oder Behinderten(fach)betreuerIn tätig waren, gelten bis 31. Dezember 2014 als qualifiziert), Studienabschluss Pädagogik mit Schwerpunkt Heil- und Sonderpädagogik, Sozialpädagogik, Integrationspädagogik und heilpädagogische Psychologie, PflichtschullehrerInnen mit Lehramt (Volks-, Haupt-, Sonder-, Polytechnische Schule und Religionspädagogik), SonderschullehrerInnen, SozialarbeiterInnen, AbgängerInnen der Akademie und der FH Studien Soziale Arbeit, Bundeslehranstalt und Kolleg für Sozialpädagogik, PsychologInnen, PflegehelferInnen, Dipl. Gesundheits- und Krankenschwestern/-pfleger, Fachpersonal in Ausbildung (keine PraktikantInnen) zu einem der oben aufgezählten Berufe (maximal 30 % des Fachpersonals).

Weiters kann maximal ein/eine Fach-SozialhelferIn mit der Ausbildung „Integrative Behindertenbegleitung (IBB)“ je Einrichtung im Rahmen der 30 %-Regelung zur Unterstützung und unter Anleitung des Fachpersonals eingesetzt werden.

PflegehelferInnen können im Ausmaß von bis zu maximal 30% der erforderlichen Dienstposten nach den oben angeführten Voraussetzungen eingesetzt werden. Zusammen mit dem Fachpersonal in Ausbildung darf ein Maximalwert von 40% der gesamt einzusetzenden Dienstposten nicht überschritten werden.

Fachpersonal in Ausbildung darf nur unter entsprechender fachlicher Anleitung tätig werden.

Für die pflegerische Unterstützung ist zumindest die Ausbildung „Unterstützung bei der Basisversorgung“ nach dem StSBBG nachzuweisen.

Die Anordnung und Aufsichtspflicht ist im Bereich des Assistenz- und Unterstützungsbedarfs sowie der Grundpflege durch eine Fachkraft aus dem gehobenen Dienst der Gesundheits- und Krankenpflege sicher zu stellen.

Ausbildungen müssen in Ausbildungseinrichtungen oder Lehrbetrieben, welche vom Bund bzw. den Ländern anerkannt sind, abgeschlossen werden.

Für sämtliche Berufe, einschließlich der Aus- und Fortbildung, gelten die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen (wie StSBBG, GuKG etc.).

### 3.2. PROZESS-STANDARDS

Die Prozess-Standards stellen sich in der Planung, Strukturierung und im Ablauf der Leistungserbringung dar. Art und Inhalt der Leistungserbringung ergeben sich aus den Zielen der Leistungsart.

#### 3.2.1 Organisation

- Darstellung der strukturellen Gegebenheiten, wie Standort, Infrastruktur, Räumlichkeiten und Ausstattung, Personalausstattung, Leistungsangebote, ...)
- Aufbau- und Ablauforganisation müssen in einem Organisationshandbuch dargestellt werden (Organigramm, Funktionsbeschreibungen, Stellenbeschreibungen, Leitbild, Verhaltenskodex, internes Qualitätsmanagement ...).
- Im allgemeinen Betreuungskonzept hat die Ausformung der Leistung (Darstellung und Beschreibung der Ziele, Maßnahmen und Methoden) auf die Einrichtung bezogen zu erfolgen.

#### 3.2.2 Dokumentation

Anhand der Dokumentation muss der Betreuungs-/Unterstützungsverlauf nachvollziehbar sein.

Die **klientInnenspezifische** Dokumentation hat, soweit wie möglich, in Kooperation mit dem/der Betreuten und Unterstützerteilnehmer während der Betreuungszeit zu erfolgen und insbesondere Folgendes zu enthalten (in diesem Zusammenhang sind die jeweiligen berufsrechtlichen Vorgaben zu beachten):

- Zuweisungsdiagnose, Anamnesebogen, Interessensabklärung, Fähigkeitsprofil
- Dokumentation der Aufnahme in Form einer Stammdatenerhebung (allgemein, pflegerisch) des Unterstützungs-/Förderbedarfes, der Kompetenzen und Ressourcen, Betreuungsvereinbarung, Erfassen von Erwartungen und Zielen des Menschen mit Behinderung, zusätzliche Vereinbarungen mit Personen aus dem Herkunftssystem (Eltern, Unterstützerteilnehmer), Notfallsblatt, Gesundheitsblatt (Medikamente und Befunde) und dergleichen
- Verlaufsdokumentation der erbrachten Leistungen auf Grundlage der Ziel- und Entwicklungsplanung sowie regelmäßige Evaluierung der gesetzten Interventionen und Zieleerreichung (persönliche Entwicklungsplanung)
- Abschluss- bzw. Erfolgsbericht
- Bei Pflegeleistungen muss eine Anordnung lt. GuKG (Arzt, DGKS/P) erfolgen sowie eine Pflegeplanung gegeben sein und es müssen Durchführungsnachweise geführt werden.
- Abschlussdokumentation der Betreuungs-/Förderleistung inklusive Maßnahmenerfolg (Entwicklungsfortschritt) und weiterführende Empfehlungen

Die **einrichtungsspezifische** Dokumentation hat insbesondere Folgendes zu enthalten:

- Erfassen der Qualifikationen, Fortbildungen und Supervisionen des Fachpersonals
- Einsatzpläne (Dienstplan) des Fachpersonals
- Dokumentation von Teambesprechungen
- Erarbeiten und Erstellen eines Betriebskonzeptes, sexualpädagogischen Konzeptes bzw. eines Regelwerkes für Akutinterventionen

### 3.2.3 Fachpersonal/Personalentwicklung

- Fortbildungen sind wahrzunehmen.
- Teambesprechungen und Supervisionen sind je nach Erfordernis abzuhalten und in Anspruch zu nehmen.
- Die Einschulung neuer MitarbeiterInnen ist sicherzustellen.

### 3.3. ERGEBNIS-STANDARDS

Die Ergebnis-Standards sind auf mehreren Ebenen darzustellen:

- NutzerInnenorientierte Sichtweise (Wahrnehmung der Leistungseigenschaften)
  - a) Erwartete Leistung (bei Aufnahme bzw. lt. Betreuungsvereinbarung = erwartungsorientiert)
  - b) Objektive Leistungsentwicklung (lt. Ziel- und Entwicklungsplan bzw. bei Leistungsabschluss = ergebnisorientiert)
  - c) Subjektive Wahrnehmung der Leistung durch den/die NutzerInnen (= erlebnisorientiert)
- Trägerorientierte Sichtweise
  - a) Festlegen von Kennzahlen, die zur internen Evaluation der Qualität im Sinne einer Selbstbewertung geeignet sind
  - b) Leistungsstandards als Maß für die Qualitätskontrolle

Die Prüfung des individuellen Maßnahmenerfolgs (im Sinne der individuellen Zielplanung) erfolgt über die leistungszuerkennenden Behörden je nach Bedarf und Erfordernis durch Einholung eines Sachverständigengutachtens.