

KONZEPTION

Stand: 03.05.16

# *SILTA I&II – Betreute Verselbständigungsplätze*

*nach § 34 SGB VIII – Sonstige Betreute Wohnform*



*für Jugendliche und  
junge Erwachsene*



## PRÄAMBEL

Auf Grundlage des systemischen Handlungsansatzes bietet das Rupert-Mayer-Haus Kindern, Jugendlichen und Familien Unterstützung und Hilfe an, um schwierige Lebenssituationen mit fachlicher Hilfe bewältigen zu können. Die Unterstützung und Förderung ist umso wirksamer, je besser das Hilfeangebot auf die Lebens- und Problemsituation zugeschnitten ist. Deshalb bietet das Rupert-Mayer-Haus einen Verbund in sich abgestufter Hilfemaßnahmen an. Im Einzelnen sind dies:

- Tagesgruppe
- Wohngruppen für Kinder und Jugendliche
- Dezentrale Mutter-Kind-Wohngruppe
- Dezentrale Wohngruppe für Kinder mit hoch unsicherem Bindungsverhalten und/ oder Traumatisierungen
- Betreutes Jugendwohnen
- Sozialpädagogische Pflegefamilien
- Sozialpädagogische Familienhilfe
- Einzelbetreuungen
- Soziale Gruppenarbeit
- Therapie und Beratung
- Offene Kinder- und Jugendarbeit
- Heilpädagogischer Fachdienst für Kindertageseinrichtungen
- Fortbildung, Supervision und Mediation

Darüber hinaus verfügt unser Träger, die Vinzenz von Paul gGmbH, über eine Vielzahl von Einrichtungen mit denen bei Bedarf unkomplizierte und sinnvolle Kooperationen möglich sind.

Die Betreuten Verselbständigungsplätze im Sinne einer Sonstigen Betreuten Wohnform nach § 34 SGB VIII (nachfolgend: BVP) bieten in Silta I für 3 und in Silta II für 4 Jugendlichen<sup>1</sup> (weibl./männl.) die Möglichkeit in einem separaten Wohnbereich noch fehlende Voraussetzungen für ein selbständiges und eigenverantwortliches Leben zu erlangen. Die Wohnform ermöglicht ihnen, durch eine individuell gestaltete Anbindung, Sicherheit, Rückhalt und Anleitung für den Übergang zum selbständigen Leben in einer eigenen Wohnung zu erhalten. Anfänglich können bei Bedarf Mahlzeiten, Freizeitangebote und soziale Kontakte im Gemeinschaftssetting genutzt werden, um Unsicherheiten auszugleichen und/oder noch nicht vorhandene Kompetenzen zu schulen. Mit den Jugendlichen wird ein individuell abgestimmtes Betreuungskonzept erarbeitet, das sie immer mehr dazu befähigen soll, unabhängig und selbständig im Rahmen der BVPs leben zu können. Am Ende der Maßnahme wird gemeinsam mit den jungen Erwachsenen eine geeignete Wohnung gesucht, die nötigen Anträge vorbereitet und die Versorgung mit Mobiliar und nötigen Haushaltsutensilien organisiert. Gegebenenfalls werden die Jugendlichen in einer weiterführenden ambulanten Maßnahme oder im Rahmen des Betreuten Jugendwohnens für einen Übergangszeitraum noch begleitet.

## 1. RECHTLICHE GRUNDLAGEN

Die Betreuung basiert auf den §§ 27, 34, 35a<sup>2</sup> und 41 SGB VIII. Die Finanzierungsentscheidung erfolgt über das zuständige Jugendamt.

## 2. ZIELGRUPPE

Die BVPs sind nicht nur für hausinterne sondern auch für externe Aufnahmen konzipiert und für drei bzw. vier Jugendliche im Aufnahmealter von 16 bis 18 Jahren ausgerichtet, die sowohl männlich als auch weiblich sein können. In dieser Betreuungsform wird ihnen die Möglichkeit geboten mit beiden Geschlechtern partnerschaftliche Beziehungen und Verhaltensweisen zu entwickeln und zu leben. Die Jugendlichen sollen auf ein Leben in einer eigenen Wohnung vorbereitet werden. Diese jungen Menschen können aus unterschiedlichen Gründen nicht mehr in

<sup>1</sup> Die Bezeichnung Jugendliche/r/n impliziert immer auch junge Erwachsene

<sup>2</sup> Die Plätze können nur in geeigneten Einzelfällen nach § 35a belegt werden, wobei im Vorfeld eine genaue Prüfung erfolgt.



ihren Familien leben, brauchen aber noch Unterstützung um ein eigenständiges Leben führen zu können.

Sowohl Auffälligkeiten im Verhalten des jungen Menschen als auch Gegebenheiten in seinem sozialen Umfeld können die Betreuung in einer Betreuten Wohnform notwendig machen. Die Gründe für eine Unterbringung sind nicht eindeutig und allgemein gültig zu beschreiben. Die Entscheidung über die Gewährung von Hilfe zur Erziehung ist ein Prozess des Aushandelns von Erfordernissen und Möglichkeiten, an dem der junge Mensch, Eltern, Jugendamt und das Rupert-Mayer-Haus beteiligt sind, wobei die Federführung das Jugendamt innehat. Die Beurteilung der jeweiligen Problemlagen muss auf dem Hintergrund der familiären Situation des Jugendlichen geschehen. Die Möglichkeiten der Eltern und die Tragfähigkeit des sozialen Umfeldes sind bei der Entscheidung über die Hilfestellung und bei der Ausgestaltung der Hilfe zu berücksichtigen. Eine Entscheidung über die Hilfestellung kann deshalb nicht anhand eines Symptomkataloges getroffen werden.

Die Gründe für eine Unterbringung können vielfältig und komplex sein, sie kann z.B. erforderlich sein wegen:

- Vernachlässigung oder Überbehütung
- tiefgreifenden Beziehungsstörungen und Konflikten in der Familie
- Überforderung der Eltern<sup>3</sup>
- Suchtverhalten der Eltern
- Auffälligkeiten im Sozialverhalten
- delinquentem Verhalten
- psychosomatischer Beschwerden
- psychische Auffälligkeiten
- Unsicheres oder hochunsicheres Bindungs- und Beziehungsverhalten
- Konzentrations- und Lernschwierigkeiten
- Leistungsverweigerung
- motorischer, körperlicher oder seelischer Entwicklungsdefizite

Nicht aufgenommen werden – nach Einzelfallprüfung – junge Menschen mit

- massiver Gewaltproblematik
- psychischen Erkrankungen mit erheblichen Verhaltensauswirkungen
- sexuell grenzverletzendem Verhalten
- erheblicher Selbst- und Fremdgefährdung
- akuten psychiatrischen Erkrankungen
- schwerer Suchtproblematik
- Geistiger- und körperlicher Behinderung, die einer speziellen Pflege und Förderung bedürfen

Vor einer Aufnahme bzw. während des gesamten Aufnahmeprozesses erfolgt eine detaillierte Prüfung der Gesamtsituation bzw. der Bedarfslage des jungen Menschen.

Bestimmte Grundvoraussetzungen müssen gegeben sein, um den Jugendlichen aufnehmen zu können. Dabei spielt die Passung des Jugendlichen in die entsprechende Gesamtgruppe eine große Rolle. Zu diesen geforderten Grundvoraussetzungen gehört beispielsweise aber auch die Mitwirkungsbereitschaft und Zuverlässigkeit des jungen Menschen, sowie die Einschätzung der Fachkräfte, dass dieser in der Lage ist gewisse Rahmenbedingungen einzuhalten. Ansätze einer Verselbständigung müssen erkennbar sein. Ebenso wird die Geschlechterthematik genauso betrachtet und stets berücksichtigt.

Die Aufnahme erfolgt nach einem Infogespräch, einer intensiven Abklärung der Gesamtsituation und deren Bewertung unter Einbeziehung aller Beteiligten (Jugendamt, Sorgeberechtigte, junger Mensch etc.).

Die Finanzierungsentscheidung trifft das anfragende Jugendamt.

---

<sup>3</sup> Die Bezeichnung Eltern impliziert immer auch die Sorgeberechtigten.



Werden Jugendlichen auf Grundlage des § 35a auf Silta untergebracht, bedarf es unter anderem der Überprüfung der bereits vorhandenen Diagnostik oder ggf. das rasche Einleiten dieser. Dabei kommt die enge Kooperation des Rupert-Mayer-Hauses mit der Institutsambulanz des Christophbades in Göppingen zum tragen.

Ist eine Medikation für den Jugendlichen vorgesehen, werden die Medikamente in einem abgeschlossenen Medikamentenschrank aufbewahrt. Diese Medikamente erhält der Jugendliche, je nach Bedarf, auch von einer anderen MitarbeiterIn der Wohngruppen im Haus. In Anlehnung an die Diagnostik kann gemeinsam ein individueller Zusatzbedarf formuliert werden, der über Individuelle Zusatzleistungen (IZL) abgedeckt werden kann. Das Zusatzangebot umfasst ein erheblich höheres Maß an Beziehungsangebot, verstärkte Hilfestellung im Alltag und kann bis hin zur Biografiearbeit oder therapeutischen Einheiten reichen. Diese Angebote können, je nach Schwerpunkt, sowohl von den Betreuern der jungen Menschen als auch vom Fachdienst umgesetzt werden. Für eventuell aufkommende Krisen wird mit dem Jugendlichen ein Notfallplan ausgearbeitet, in welchem die nötigen Schritte und Erreichbarkeit enthalten sind. Verstärkt findet auch eine Kooperation mit der Schule u. o. Ausbildungsbetrieb statt, um frühzeitig mögliche Perspektiven zu erarbeiten.

### **3. AUFTRAG, ZIELSETZUNG UND AUFGABENSTELLUNGEN**

Durch die Verbindung von Alltagserleben, pädagogischer Arbeit und therapeutischen Angeboten wird der gesetzliche Auftrag umgesetzt und die im Hilfeplan nach § 36 SGB VIII vereinbarten Zielsetzungen verfolgt.

Die Zielsetzungen des Leistungsangebotes sind insbesondere:

- die Vermeidung bzw. Überwindung von Störungen und Entwicklungsdefiziten im Bereich emotionaler, psychosozialer, kognitiver und körperlicher Entwicklung
- das Erlangen von Sicherheit, Struktur und Fähigkeiten zur Bewältigung ihres Alltags in Familie, Schule und mit Gleichaltrigen
- die Einbeziehung in den Alltag
- die Entwicklung und der Erhalt wichtiger und förderlicher Bezüge außerhalb und innerhalb der Familie
- das Wahrnehmen von geschlechtsspezifischen Angeboten
- die soziale Integration im Gemeinwesen, verbunden mit dem Aufbau von sozialen Kontakten zu Gleichaltrigen
- Sicherung der Teilhabechancen am gesellschaftlichen Leben
- Arbeit mit der Herkunftsfamilie

Die Betreuung ist angelegt

- als zeitliche befristete Hilfe mit dem Ziel der Verselbständigung der Jugendlichen ggf. mit nachgehenden stationären<sup>4</sup> oder ambulanten Angeboten

### **4. DAS PÄDAGOGISCHE BETREUUNGSKONZEPT**

Unsere betreuten Verselbständigungsplätze bieten Jugendlichen die Möglichkeit, in einer separaten Wohnung, die noch fehlenden Voraussetzungen für ein selbständiges und eigenverantwortliches Leben zu erlernen.

Die Jugendlichen wohnen in einer Wohneinheit mit 2 bzw. 3 anderen Jugendlichen zusammen. Sie haben ein eigenes Zimmer und nutzen gemeinsam ein Bad, eine Küche und ein Wohn- und Esszimmer. Sie haben hier auch die Möglichkeit, Besucher und Freunde zu empfangen und ihre sozialen Kontakte in einem Kontext zu pflegen, der einer selbständigen Wohnform nahe kommt.

Die beiden Wohneinheiten befinden sich im Hauptgebäude des Rupert-Mayer-Hauses, wodurch die Jugendlichen die Sicherheit erhalten, bspw. bei Krisen oder Problemen, jederzeit (auch nachts) einen Ansprechpartner vorzufinden.

<sup>4</sup> Mit stationärem Angebot ist hier i.d.R. das Betreute Jugendwohnen gemeint.



Das Zusammenleben der Jugendlichen ist so gestaltet, dass sie ihre Räumlichkeiten selbst in Ordnung halten müssen. Je nach Fähigkeiten und individuellem Bedarf können Unterstützungsangebote in lebenspraktischen Bereichen (anfänglich umfangreicher) in Anspruch genommen werden. In der Regel finden in der Woche 2-3 Einzelangebote für Jugendlichen statt. Diese liegen überwiegend im Lebenspraktischen Bereich. Die Jugendlichen erfahren Hilfestellung beim Strukturieren ihres Alltags, beim Bewältigen von Schule und Beruf, beim Umgang mit Ämtern und Behörden, sowie beim Kochen, Waschen und in der Haushaltsführung. Gemeinsam werden Einkaufen und die Zubereitung von preiswerten und gesunden Mahlzeiten geschult. Besonders wird das Einteilen des Haushaltsgeldes trainiert, indem die Jugendlichen ihr Geld für größere Zeiträume selbst verwalten müssen. Je nach Förderschwerpunkt werden sogenannte Themenordner mit dem einzelnen Jugendlichen bearbeitet. Die Themenordner umfassen 27 Themen wie z.B. Ernährung, Sexualität, Alkohol sowie Drogen, Bewerbungen und Wohnungssuche.

Ein weiterer Betreuungsschwerpunkt liegt im begleiteten Erleben des alleine Lebens. Vor allem die Jugendlichen, die aus einer Wohngruppe kommen, benötigen Unterstützung, ihre Tage zu gestalten, ohne wie gewohnt von anderen Menschen umgeben zu sein.

Alle zwei Wochen findet in jeder Wohneinheit ein Gemeinschaftsabend statt, welcher als verpflichtender Termin von den Jugendlichen wahrgenommen wird. Dieser dient zum gegenseitigen Austausch, zur Besprechung und Klärung von Konflikten, zur Beantwortung und Klärung von Fragestellungen, zum Treffen von Absprachen, zum Einbringen neuer Ideen, zur Planung von gemeinsamen Aktivitäten sowie der Begegnung. Somit bietet dieser Abend eine ideale Plattform des sozialen Lernens.

In den Gruppen werden ebenso gemeinsam Feste gefeiert wie Geburtstage, Weihnachten sowie Ostern und Abschiede etc.. Auch finden regelmäßig gemeinsame Aktionen und Ausflüge statt, welche zudem der Gemeinwesenorientierung dienen sollen, wie z.B. Besuch bei der Bildungsmesse.

Wie bei allen pädagogischen Angeboten des Rupert-Mayer-Hauses werden auch bei diesen Angeboten, die Grundsätze, Konzepte und Bewertungskriterien der Qualitätsentwicklungsvereinbarung des Landkreis Göppingens (gem. § 78 b Abs. 1 Nr. 3 SGB VIII) angewandt (z.B. Beschwerdeverfahren).

Hinzu finden unsere hausinternen Verfahren bzgl. Kindeswohlgefährdung, Krisenbearbeitung etc. ebenfalls Anwendung.

Darüber hinaus wird mit den jungen Menschen das hausinterne Teilhabe- und Beschwerdeverfahren besprochen und aktiv gelebt (siehe Anhang 1).

#### **4.1 Grundhaltungen und Prinzipien unseres pädagogischen Betreuungskonzepts**

- Eindeutiges und klares Beziehungsangebot
- Positive und akzeptierende Grundhaltung: Glaube an das „Gute“
- Wertschätzung
- Die Annahme des guten Grundes/ einer guten Absicht
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Ressourcenorientierte und kooperative Problemlösungen
- Akzeptierende Haltung gegenüber der Gesamtsituation
- Berücksichtigung von praktischen, als auch psychischen Aspekten des allein Lebens
- Auseinandersetzung mit sich und andern
- Individualisierung und Ressourcenorientierung
- Partizipatives Handeln
- Transparenz
- Spaß und Humor

#### **4.2 Regelleistungen**

##### **4.2.1. Grundbetreuung (Betreuungsschwerpunkte)**

Die Grundbetreuung umfasst die geeigneten und notwendigen Leistungen im Bereich der Versorgung, Einzelbetreuung und Unterstützung, die notwendig sind, um ein begleitetes und dennoch möglichst selbständiges Leben der Jugendlichen zu gewährleisten.



Diese Betreuung orientiert sich am jeweiligen Bedarf der einzelnen jungen Menschen sowie der gesamten Gemeinschaft. Somit ist eine hohe Flexibilität gegeben, welche Themen, Aktionen o.ä. im Einzel- oder Gemeinschaftskontakt thematisiert werden bzw. stattfinden.

Dazu gehören insbesondere:

- Partielle Betreuung an 365 Tagen im Jahr
- Gewährleistung der Aufsichtspflicht bei Jugendlichen unter 18 Jahren
- 24-Stunden-Ansprechpartner für Notsituationen (durch andere Wohngruppen im Haus)
- Gemeinsame Gestaltung des Wohnumfeldes
- Alltagsgestaltung und Alltagsbewältigung:
  - Versorgung, Anleitung und Unterstützung der jungen Menschen  
z.B. gibt es für jeden Wohnbereich einen wöchentlichen Putzplan, zu Beginn findet das Putzen gemeinsam mit dem Jugendlichen statt.
  - Befriedigung der existenziellen Grundbedürfnisse  
z.B. gibt es ausreichend Nahrungsmittel (Lebensmittelgeld), jeder Jugendliche hat einen eigenen geschützten Wohnraum, jedem Jugendlichen steht monatlich Kleidergeld zur Verfügung.
  - Unterstützung bei der Strukturierung des Tages- und Wochenablaufes  
z.B. wird mit jedem Jugendlichen ein Wochenplan erstellt, die Jugendlichen erhalten Unterstützung bei der Terminierung von Arztterminen.
  - Allgemeine Freizeitgestaltung  
z.B. erhalten die Jugendlichen durch die Teilnahme in umliegenden Vereinen bereits bestehende Kontakte aufrecht und/ oder knüpfen neue Kontakte. Hinzu haben sie dadurch die Möglichkeit ihre eigenen Ressourcen zu entdecken.
- pädagogische Grundleistungen und allgemeine Förderung im alltäglichen Zusammenleben:
  - Bearbeitung der Unterstützungs- und Hilfebedarfe (z.B. über Equals<sup>5</sup>)
  - allgemeine Förderung im sportlichen, musischen und praktisch-handwerklichen Bereich (z.B. im Rahmen von Gemeinschaftsaktivitäten)
  - Unterstützung bei der Bewältigung von Schule und Beruf (z.B. durch Lehrgespräche, Lernförderung, das Anmelden zur Nachhilfe)
  - Schaffung von Lern- und Übungsfeldern für die Gestaltung einer eigenständigen und eigenverantwortlichen Lebensführung  
z.B. werden die Jugendlichen anfänglich beim Essen kochen, den Ämtergängen o.ä. enger begleitet, diese Anleitung wird jedoch im Verlauf der Verselbständigung reduziert.
  - Unterstützung bei der praktischen Lebensbewältigung (z.B. beim Einkaufen, beim Kochen etc.)
  - Unterstützung und ggf. Begleitung im Bereich Gesundheit und Hygiene (z.B. Körperpflege, Vorsorge, ggf. Arztbesuche)
  - Herstellung von Erfahrungsfeldern zum Einüben sozialer Wahrnehmung, sozialer Fertigkeiten und Verhaltensweisen (z.B. durch einen gemeinsamen Restaurantbesuch, gemeinsame Behördengänge)

---

<sup>5</sup> Ergebnisorientierte Qualitätssicherung in sozialpädagogischen Einrichtungen

EQUALS ist ein computergestütztes Instrument der Qualitätssicherung für sozialpädagogische Einrichtungen, das die Kinder und Jugendlichen am pädagogischen Prozess stark partizipiert, auf Ergebnisse fokussiert ist und im Zentrum die Entwicklung des Heranwachsenden steht.



- Persönlichkeitsfördernde Auseinandersetzung mit den Jugendlichen (z.B. durch das Einbeziehen von Traditionen und Feiern von Geburtstagen)
- Aufgreifen und bearbeiten von Impulsen, Stimmungen, Bedürfnissen und Interessen der jungen Menschen (z.B. durch das in Beziehung treten mit dem Jugendlichen und situationsorientierte Handeln)

#### **4.2.2 Auf- und Ausbau eines sozialen Umfeldes und externen Netzwerkes (z.B. Verein)**

Um den Jugendlichen soziale Kontakte und eine Einbindung in ein soziales Netzwerk zu erleichtern, unterstützen wir sie bei der Suche und Pflege der Mitgliedschaft in einem Verein oder einer Organisation. In dieser Institution können sie sich mit ihren Fähigkeiten und Interessen einbringen.

#### **4.2.3 Weiterentwicklung von Perspektiven**

Ein wesentlicher Bereich innerhalb der Verselbständigung des Jugendlichen ist das gemeinsame Entwickeln und Erarbeiten von Perspektiven in den Bereichen schulische Bildung, Beruf und privater Lebensplanung. Der Jugendliche soll lernen und erfahren, wie realistische Planung und die Erreichung von Teilschritten zu seinem Ziel führen kann. Es geht dabei sowohl um die Begleitung des Jugendlichen als auch um die Einforderung konkreter praktischer Umsetzungen, um die Verselbständigung zu unterstreichen. Gemeinsam wird mit dem Jugendlichen daher ein Plan zur Verselbständigung aufgestellt.

Dieser Verselbständigungsplan ist stets von den individuellen Gegebenheiten des einzelnen Jugendlichen bedingt. Übergänge stellen eine besondere Herausforderung für die Jugendlichen dar, in welchen es häufig zu Krisen, Rückschlägen und/ oder Wiederholung alter Muster kommen kann. Wichtig ist deshalb auch die enge Zusammenarbeit mit dem zuständigen Jugendamtsmitarbeiter, um ein situationsorientiertes Handeln zu gewährleisten und ggf. Teilschritte neu zu formulieren.

#### **4.2.4 Unterstützung in der emotionalen und psychosozialen Entwicklung der jungen Menschen**

Die Jugendlichen werden unterstützt, ihre eigenen Gefühle und Bedürfnisse wahrzunehmen, auszudrücken und lernen sie zu versorgen.

In diesem Zusammenhang werden sie begleitet zu erkennen, wie sie ihre Gefühle angemessen und sozialverträglich zeigen können und sie werden gefördert heftige Gefühle regulieren zu können.

Sie sollen sich über die Auswirkungen ihres Verhaltens in der Gesellschaft bewusst werden, um Reaktionen und Effekte, die ihr Verhalten hervorruft, vorhersehen und ggf. gegensteuern zu können.

#### **4.2.5 Kontaktpflege mit dem Herkunftssystem (Eltern- und Familienarbeit)**

Wir wollen die Eltern/ die Familie (bzw. das Herkunftssystem) als Partner für die Zusammenarbeit an der Verselbständigung der Jugendlichen beteiligen. Durch Kontakte sollen sie in die Arbeit mit einbezogen werden.

#### **4.2.6 Übergang in eine eigene Wohnung und/oder ggf. in eine andere Betreuungsform**

Am Ende der Maßnahme wird i.d.R. gemeinsam mit den Jugendlichen eine geeignete Wohnung gesucht, wobei sie bei Bedarf bei der Besichtigung begleitet werden. Gemeinsam werden alle notwendigen Schritte, wie Antragsstellung, Beschaffung von Mobiliar und Haushaltsgegenständen und letztendlich der Umzug organisiert. Ggf. erfolgt eine Begleitung in ein weiterführendes ambulantes Angebot oder in das Betreute Jugendwohnen.

### **4.3 Ergänzende pädagogische Leistungen**

#### **4.3.1 Erlebnispädagogische Angebote und Projekte**

Wir bieten regelmäßig erlebnispädagogische Angebote für die Jugendlichen der Betreuten Verselbständigungsplätze an. Die Angebotspalette reicht von Kletterangeboten über Höhlenbegehungen bis hin zu Kanufahrten. Es wird darauf geachtet, dass die Teilnahme der Jugendlichen an diesen Angeboten im Laufe der Betreuung schrittweise reduziert wird.



#### **4.3.2 Gemeinschaftsabende**

Die Gemeinschaftsabende finden verpflichtend für alle jungen Menschen alle zwei Wochen statt. Sie dienen zum gegenseitigen Austausch, zur Besprechung und Klärung von Konflikten, zur Beantwortung und Klärung von Fragestellungen, zum Treffen von Absprachen, zum Einbringen neuer Ideen, zur Planung von gemeinsamen Aktivitäten sowie der Begegnung. Somit bieten sie eine ideale Plattform des sozialen Lernens.

#### **4.3.3 Lernförderung**

Wir bieten eine intensive Unterstützung bei der Bewältigung der (berufs)schulischen Anforderungen und fördern insbesondere das „Erlernen von selbständigem Lernen“. Darüber hinaus begleiten und unterstützen wir die Jugendlichen gezielt während der Ausbildungsphase.

#### **4.3.4 Alltags- und Sportangebote zur Freizeitgestaltung**

Wir bieten, vom Fachdienst koordiniert, regelmäßig Gruppen übergreifende Freizeitangebote für alle Kinder und Jugendlichen im Haus an. Die Angebotspalette reicht vom wöchentlichen Sport- und Spielangebot, über kreativgestalterische Angebote, sowie Ausflügen in die nähere Umgebung, bis hin zu theater-, zirkus- und erlebnispädagogischen Aktivitäten.

### **4.4 Individuelle Zusatzleistungen**

#### **4.4.1 Zielgerichtete Elternarbeit (bzw. Arbeit mit dem Herkunftssystem)**

Durch intensive, zielgerichtete Eltern- und Familiengespräche, Hausbesuche, gemeinsame Aktivitäten usw. sollen die Eltern/ Familien in die Arbeit mit einbezogen und nicht aus ihrer Verantwortung entlassen werden. Eine Aufarbeitung und Verbesserung der häuslichen und familiären Situation wird angestrebt.

#### **4.4.2 Therapie**

Bei Bedarf besteht für alle Klienten die Möglichkeit, an therapeutischen Angeboten des Fachdiensts teilzunehmen. Der individuelle Bedarf wird im Rahmen des Fallgesprächs zusammen mit dem Fachdienst ermittelt und die Teilnahme im Hilfeplan verbindlich vereinbart.

#### **4.4.3 Einzelförderung**

Die jungen Menschen können bei Bedarf individuelle Einzelförderung in Form von therapeutischen Gesprächen mit einem Fachdienstmitarbeiter erhalten.

Der individuelle Bedarf wird im Rahmen des Fallgesprächs zusammen mit dem Fachdienst ermittelt und die Teilnahme im Hilfeplan verbindlich vereinbart.

#### **4.4.4 Teilnahme an Freizeiten (optional)**

Im Einzelfall können die Jugendlichen zu Anfang ihrer Betreuung, wenn dies als pädagogisch sinnvoll erachtet wird, an den Freizeiten der Gemeinschaft teilnehmen, um soziale Kontakte zu pflegen und um Beziehungen zu den anderen Klienten und den Betreuern aufzubauen. Dadurch soll der Anbindungs- und Ablöseprozess der jungen Menschen optimiert werden.

*Insgesamt muss betont werden, dass die Schwerpunktsetzung, Ausgestaltung, Konkretisierung und Zielformulierung der Regelleistungen, der ergänzenden pädagogischen Leistungen und der individuellen Zusatzleistungen für jeden jungen Menschen individuell im Rahmen der Hilfeplanung erfolgt. Dadurch kann die individuelle Passung und der Erfolg der Maßnahme optimiert werden.*

## **5. VERBESSERUNG DER QUALITÄT DES LEISTUNGSANGEBOTES DURCH ZUSAMMENARBEIT UND KOOPERATION MIT EXTERNEN FACHKRÄFTEN**

### **5.1 Kooperation mit dem Jugendamt**

Mit dem Jugendamt bzw. dem zuständigen Sozialarbeiter, dem Jugendlichen und den Eltern werden die einzelnen Ziele und deren Umsetzung im Rahmen der Hilfeplanung besprochen und festgelegt. Es erfolgt eine enge Abstimmung im Aufnahmeverfahren, bei unerwarteten Ereignissen und Entwicklungsverläufen, sowie in extremen Krisen.





## **5.2 Kooperationen mit Schule und Ausbildungsstelle**

Die SchülerInnen können in einer Regelschule am Ort oder in den Sonderschulen in der näheren Umgebung, entsprechend ihrem aktuellen Leistungsstand und -vermögen beschult werden. Ein regelmäßiger Austausch und die Einbeziehung der jeweiligen LehrerIn oder AusbilderIn in die Hilfeplanung finden statt. Gegebenenfalls werden gemeinsame Helferkonferenzen durchgeführt und/ oder gemeinsam individuelle Förder- und Betreuungspläne erarbeitet.

## **5.3 Kooperationen mit der Kinder- und Jugendpsychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie (KJPP) des Christophsbades Göppingen**

Es besteht die Möglichkeit, die Jugendlichen im Rahmen einer Fallbesprechung der Institutsambulanz der KJPP im Christophsbad vorzustellen. Bei Bedarf wird unter Einbeziehung der Klienten mit dem zuständigen Therapeuten ein individueller Betreuungs- und/ oder Förder- und/ oder Therapieplan aufgestellt. Durch regelmäßige Konsultationen wird dieser überprüft und ggf. erweitert. Im Einzelfall wird für den Umgang mit extremen Krisen gemeinsam ein Handlungsplan erarbeitet.

Bei Feststellung eines weitergehenden Bedarfs in Verbindung mit weiterführenden Maßnahmen wird frühzeitig das Jugendamt eingebunden.

## **6. DAS PERSONAL**

Für die Betreuung stehen sozialpädagogische (ggf. heilpädagogische) Fachkräfte zur Verfügung. Das Team wird in seiner Arbeit, insbesondere in den Bereichen der Einzelberatung, Elterngespräche durch die Fallbesprechungen, durch das Fachdienstteam unterstützt.

## **7. SÄCHLICHE AUSSTATTUNG/ RÄUMLICHKEITEN**

Die Räume für die BVPs befinden sich in der Stammeinrichtung im 1ten Stock und im Obergeschoss. Das Raumkonzept berücksichtigt die Bedürfnisse der Jugendlichen. Die Zimmer haben eine individualisierte jugendgerechte Ausstattung (Farbgestaltung, Möbel etc.). Die allgemeinen Räumlichkeiten sind ebenfalls so gestaltet, dass sie jugendgerecht, wohnlich und einfach sauber zu halten sind. Es gibt ein Badezimmer mit Waschbecken, WC und Dusche, sowie ein Wohn- und Esszimmer mit Sofalandschaft und TV, einen Esstisch mit ausreichend Sitzplätzen. Ebenso ist eine Küche mit Herd, Backofen und Mikrowelle und einen Eingangsbereich mit Garderobe vorhanden.

Darüber hinaus stehen alle sächlichen und räumlichen Ressourcen des Rupert-Mayer-Hauses zur Verfügung. Dazu gehören beispielsweise der Musik- und Jugendraum sowie die Rupi-Arena.

## **8. DAS AUFNAHMEVERFAHREN**

Vor einer Aufnahme bzw. während des gesamten Aufnahmeprozesses erfolgt eine detaillierte Prüfung der Gesamtsituation bzw. der Bedarfslage des jungen Menschen.

Bestimmte Grundvoraussetzungen müssen gegeben sein, um den Jugendlichen aufnehmen zu können. Dabei spielt die Passung des Jugendlichen in die jeweilige Gesamtgruppe eine große Rolle. Zu diesen geforderten Grundvoraussetzungen gehört beispielsweise aber auch die Mitwirkungsbereitschaft und Zuverlässigkeit des jungen Menschen, sowie die Einschätzung der Fachkräfte, dass dieser in der Lage ist gewisse Rahmenbedingungen einzuhalten. Ansätze einer Verselbständigung müssen erkennbar sein. Ebenso wird die Geschlechterthematik genauso betrachtet und stets berücksichtigt.

Die Aufnahme erfolgt nach einem Infogespräch, einer intensiven Abklärung der Gesamtsituation und deren Bewertung unter Einbeziehung aller Beteiligten (Jugendamt, Sorgeberechtigte, junger Mensch etc.).

Die Finanzierungsentscheidung trifft das anfragende Jugendamt.



## 9. ANHANG 1 (Stand Mai 2016)

# Teilhabe- und Beschwerdeverfahren im Rupert-Mayer-Haus

Für uns im Rupert-Mayer-Haus sind passende Teilhabe- und Beschwerdemöglichkeiten der Klienten ein zentrales Element zur Sicherung und Gestaltung all ihrer Lebensbereiche.

Die Formen der Umsetzung sind vielfältig, um sowohl den Unterschiedlichkeiten der Klienten als auch ihrem individuellen Lebensumfeld gerecht zu werden. Daher unterscheiden wir im Rupert-Mayer-Haus im Teilhabe- und Beschwerdeverfahren wie folgt

1. Allgemeiner Teil
- 1.1 Teilhabe- und Beschwerdeverfahren in der Offenen Kinder und Jugendarbeit matrix
- 1.2 Teilhabe- und Beschwerdeverfahren in den Flexiblen Hilfen
- 1.3 Teilhabe- und Beschwerdeverfahren im teilstationären und stationären Bereich
- 1.4 Flussdiagramm
- 1.5 Dokumentationsbögen

Aufgabe dieser verschiedenen Konzepte ist es, den Klienten einen Rahmen zu ermöglichen, in dem ihre Belange, unter Berücksichtigung des jeweiligen Entwicklungsstandes, gut umgesetzt werden können. Hinzu kommt, dass somit einheitliche und überprüfbare Standards im Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren geschaffen werden, die uns als Orientierungshilfe und Handlungsrahmen dienen sollen.

## 1. Allgemeiner Teil

Grundlage für ein gelingendes Beschwerdeverfahren ist eine funktionierende Partizipation. Für diese ist wiederum die Achtung der Kinderrechte in der Einrichtung entscheidend. Wir kennen die Kinderrechte und setzen sie aktiv um. Ebenso erfolgt eine stetige Auseinandersetzung mit den Klienten (z.B. Einzel-/ Gruppengespräche, Kinderkonferenzen, Gruppenabende) über ihr Recht, da eine Beschwerde in der Regel die Verletzung von Rechten zum Inhalt hat. Somit können Klienten sich nur darauf berufen, wenn sie diese auch kennen.

### Exkurs: **Kinderrechte**

#### Zehn Grundrechte (nach Unicef)

1. Das Recht auf Gleichbehandlung und Schutz vor Diskriminierung unabhängig von Religion, Herkunft und Geschlecht.
2. Das Recht auf einen Namen und eine Staatszugehörigkeit.
3. Das Recht auf Gesundheit.
4. Das Recht auf Bildung und Ausbildung.
5. Das Recht auf Freizeit, Spiel und Erholung.
6. Das Recht, sich zu informieren, sich mitzuteilen, gehört zu werden und sich zu versammeln.
7. Das Recht auf eine Privatsphäre und eine gewaltfreie Erziehung im Sinne der Gleichberechtigung und des Friedens.
8. Das Recht auf sofortige Hilfe in Katastrophen und Notlagen und auf Schutz vor Grausamkeit, Vernachlässigung, Ausnutzung und Verfolgung.
9. Das Recht auf eine Familie, elterliche Fürsorge und ein sicheres Zuhause.
10. Das Recht auf Betreuung bei Behinderung.

## Partizipation im Rupert-Mayer-Haus

Das Teilhabe- und Beschwerdeverfahren ist speziell auf das Rupert-Mayer-Haus zugeschnitten und ist uns und den Klienten bekannt. Wir sind offen für jegliche Arten von Rückmeldungen und sowohl berechtigt als auch verpflichtet sie entgegenzunehmen und zu bearbeiten, da wir Beschwerden nicht als lästige Nörgeleien oder unangemessen Einmischung ansehen, sondern ernst nehmen. Sie enthalten unter Umständen wichtigste und wertvollste Hinweise und können Anregung für eine positive Entwicklung darstellen.

Wir informieren die Klienten umfassend und verständlich über das Teilhabe- und Beschwerdeverfahren und ermöglichen ihnen einen Zugang dazu. Ebenso beziehen wir die Klienten in Entscheidungen mit ein, die an ihren Alltagsrealitäten anknüpfen und somit konkret und umsetzbar sind. Die Klienten merken so, dass das Verfahren auch gelebt und umgesetzt wird. Wenn all diese Punkte beachtet und angewandt werden, können sich die Klienten selbstwirksam und ernstgenommen fühlen. Ebenso erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass sich Klienten bei Grenzverletzungen mitteilen, wenn auch „Kleinigkeiten“ als legitime Beschwerden verstanden werden.

Dabei ist zu beachten, dass Beteiligung nicht entscheiden heißt. Es gibt Entscheidungen, die nicht veränderbar sind, da sie z.B. durch Gesetze festgelegt sind, zum Schutz dienen oder zum Zusammenleben unabdingbar sind. Dieser Umstand machen wir den Klienten transparent. Nicht alle Dinge, die sie fordern, müssen umgesetzt werden. Der Wille der Klienten wird ernstgenommen und wenn wir bestimmte Dinge ablehnen, anderes entscheiden o.ä. erläutern wir dies den Klienten unmittelbar und verständlich.

Hinzu muss beachtet werden, dass die Strukturen der Betreuung auch eine Durchsetzung der Partizipation zulässt.

Wir achten darauf, dass die Intensität der Beteiligung auf das Alter, den Entwicklungsstand und die momentane Situation der einzelnen Klienten abgestimmt ist. Dadurch soll die Teilhabe zwar fordern aber weder über- noch unterfordern. Wie gut das Ausbalancieren dieses Anspruchs gelingt, wird regelmäßig reflektiert.

Die Intensität der Beteiligung lässt sich wie folgt aufteilen:

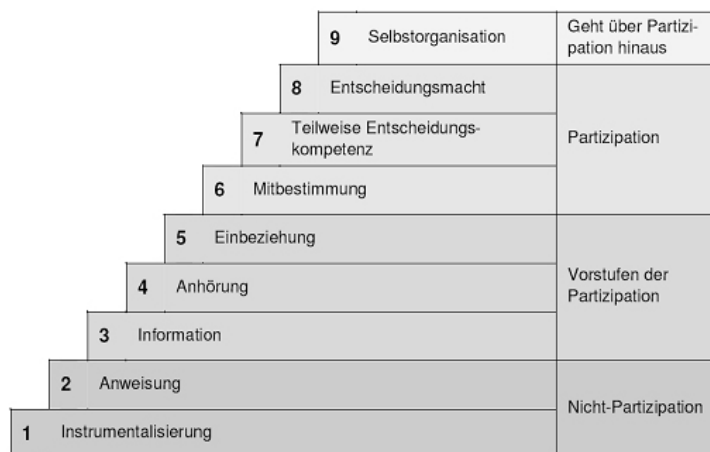


Abbildung 1: Stufenmodell der Partizipation (WRIGHT et al. 2010, S.42)



## 1.1 Teilhabe- und Beschwerdeverfahren in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit matrix

Ziel der Offenen Kinder- und Jugendarbeit ist die informelle Bildung. Hierzu gehört unabdingbar, dass die Besucher mit ihren Wünschen und Bedürfnissen gehört werden und sich in der Gestaltung der Projekte und Gruppen beteiligen dürfen.

Um dies gewährleisten zu können finden 2x jährlich Umfragen und Interviews statt, in denen die Wünsche und auch die Kritikpunkte der Besucher abgefragt und entsprechend berücksichtigt werden. Unabhängig von diesen Umfragen, die eher den groben Rahmen erfassen, werden die Besucher in den einzelnen Gruppen ermuntert, ihre Interessen einzubringen. Ebenso können sie sich aktiv bei der Raumgestaltung und -nutzung einbringen.

Darüber hinaus wird den Besuchern durch einen Aushang die Struktur der Außenstelle aber auch der Einrichtung transparent gemacht (siehe 1.1.1). Auch wird jährlich von ihnen ein Jugendrat gewählt, der zum einen ihre Interessen gegenüber den Mitarbeitern bzw. der Teamleitung vertreten kann, und zum anderen über ein Budget verfügt, welches er für die Belange der Besucher verwenden kann. Somit stellt der Jugendrat das Verbindungsglied zwischen Besucher und Betreuer dar und ist ein direktes Organ der Teilhabe und der Mitbestimmung.

Auch wird der Jugendrat ins Haupthaus eingeladen, wo sich die Bereichsleitung Jugendhilfe vorstellt, so dass dieser im Fall einer Beschwerde über die Teamleitung hinaus eine bekannte Person hat, an die er sich wenden kann.

Wenn es Beschwerden seitens der Besucher gibt, orientieren wir uns im weiteren Vorgehen an dem hierfür entwickelten Flussdiagramm.

### 1.1.1 Aushang bei matrix

#### Liebe Besucherinnen und Besucher von matrix

wir wollen, dass Ihr Euch hier wohlfühlt und Euren Spaß habt. Trotz unserer Bemühungen kann es natürlich auch mal ernsthaft Grund zur Beschwerde geben.

Wir wollen Eure Beschwerden hören und auch berücksichtigen, da wir im matrix und im Rupert-Mayer-Haus davon ausgehen, dass auch wir Fehler machen und nicht immer alles Bestens ist. Aus Fehlern bzw. Beschwerden können wir lernen, wenn wir darum wissen.

Natürlich ist es am besten, immer die Betreffenden direkt anzusprechen. Falls Ihr jedoch das Gefühl haben solltet, dass Ihr dort nicht ausreichend gehört werdet, könnt Ihr Euch auch an die nächste vorgesetzte Person richten. Damit Ihr wisst, um wen es sich dabei jeweils handelt, könnt Ihr es hier nachlesen.

#### Ansprechpartner: Mitarbeiter

Renate Jäkh	Jelena Brnjic
Tel. 07161/68 38 23	Tel. 07161/68 38 23
matrix@vinzenz-sd.de	matrix@vinzenz-sd.de

#### Ansprechpartner: Teamleiter

Michael Hoyler
Tel. 07161/68 38 23
michael.hoyler@vinzenz-sd.de

#### Ansprechpartnerin: Bereichsleitung Jugendhilfe

Almut Frahne
Tel. 07161/978 24 15 oder 07161/978 24 0
almut.frahne@vinzenz-sd.de oder rupert-mayer-haus@vinzenz-sd.de



### **Ansprechpartner: Regionalleiter Region Göppingen**

Roy Hummel
Tel. 07161/1560211 oder 07161/156020
roy.hummel@vinzenz-sd.de

Darüber hinaus gibt es als unabhängigen Ansprechpartner auch Herrn Dr. med. Markus Löble im Christophsbad und Frau Ingeborg Pütz in Heiningen . An beide könnt Ihr Euch wenden, wenn Ihr das Bedürfnis habt, Eure Beschwerde mit jemandem zu besprechen, der/die nicht im Rupert-Mayer-Haus arbeitet.

### **Unabhängige Beschwerdestellen**

Dr. med. Markus Löble, KJPP im Christophsbad
Tel. 07161/601-9369
markus.loeble@christophsbad.de

Ingeborg Pütz, Fichtenstraße 7 in 73092 Heiningen
Tel. 07161/77197
ingeborgpuetz@aol.com

## **1.2 Teilhabe- und Beschwerdeverfahren in den Flexiblen Hilfen**

In den Flexiblen Hilfen muss berücksichtigt werden, dass die Betreuer keine Sorgerechtsfunktionen erfüllen, sondern viel mehr die Aufgabe einer professionellen Begleitung ausfüllen. In diesem Sinne werden Eltern bzw. Sorgeberechtigte darauf hingewiesen, dass die Kinderrechte beachtet werden bzw. Kinder und Jugendliche werden darin unterstützt, ihre Rechte einzufordern bzw. wahrzunehmen.

Die direkte Teilhabe im Rahmen der Hilfeplanung (Vorbereiten und Erstellen der Gesprächsvorlage, Teilnahme am Hilfeplangespräch) wird von den Betreuern unterstützt und eingefordert. Darüber hinaus sind die Klienten stets bei der konkreten Ausgestaltung der gemeinsamen Termine beteiligt. Sie entscheiden mit, was getan wird, welche Themen angesprochen und bearbeitet werden, wie die Freizeitgestaltung aussieht, etc. Dies wird mit den im Hilfeplan genannten Zielen abgeglichen. Der Hilfeplan setzt den Rahmen, innerhalb dem die Termine ausgestaltet werden können.

Zu Beginn jeder Maßnahme werden die Klienten über den Schweigepflichtshinweis (siehe 1.2.1) informiert, der eine Regelung der Informationsweitergabe enthält. Darüber hinaus wird den Klienten erläutert, wie die Strukturen zwischen Jugendamt, Rupert-Mayer-Haus und Klienten aussehen. Wer gibt wem welche Aufträge? Wer ist für die Einhaltung verantwortlich? Welche Absprachen bestehen zwischen welchen Arbeits-Partnern? etc.. Dieses Vorgehen soll eine möglichst hohe Transparenz über alle an der Hilfe beteiligten Personen gewährleisten.

Darüber hinaus legen wir großen Wert darauf, dass beim Informations-Gespräch mit dem Jugendamt neben dem möglicherweise zuständig werdenden Betreuer stets auch die Teamleitung anwesend ist. Ziel dieses Vorgehens ist, dass der Klient den Vorgesetzten seines Betreuers kennt und somit bei Unstimmigkeiten bzw. bei Beschwerden die Hemmschwelle herabgesetzt ist, sich an die Teamleitung zu wenden. Darauf wird im Informations-Gespräch explizit hingewiesen und es wird mit dem Schweigepflichtshinweis eine Liste (siehe 1.2.1.1 – 1.2.1.4) mit den verschiedenen Ansprechpartnern für den Beschwerdefall ausgehändigt.

Wenn es Beschwerden seitens der Klienten gibt, orientieren wir uns im weiteren Vorgehen an dem hierfür entwickelten Flussdiagramm.



### 1.2.1 Schweigepflichthinweis

Generell besteht Schweigepflicht, die seitens der Betreuer eingehalten wird.

Alle Informationen, die im Rahmen der Arbeit von den Klienten an die Betreuer gegeben werden, werden streng vertraulich behandelt.

Falls eine Entbindung von Teilen der Schweigepflicht benötigt wird, weil die Betreuer im Auftrag und im Interesse der Klienten sich mit einer anderen Fachkraft austauschen soll, wird der Klient im Einzelfall um eine entsprechende schriftlich Entbindung gebeten.

Da das Jugendamt unser Auftraggeber ist, ist der Betreuer dazu verpflichtet, wesentliche Veränderungen, welche die Familienhilfe betreffen, unverzüglich mitzuteilen. Bevor das Jugendamt allerdings informiert wird, wird das Vorhaben und der Inhalt der Meldung mit der Familie besprochen.

Weitere Ausnahmen behält der Betreuer sich vor:

- Innerhalb des Arbeitsteams (z.B. verantwortlich für Krankheits- und Urlaubsvertretung) und der dazugehörigen Fallbesprechung oder Supervision kann frei über die Familie gesprochen werden.
- Falls der Betreuer davon ausgehen muss, dass ein Familienmitglied sein Leben, seine Gesundheit oder die eines anderen Menschen massiv gefährden wird, wird sie gegebenenfalls diese Informationen an den Hausarzt, an einen Notarzt oder an die Polizei weitergeben. Auch das Jugendamt wird von ihr darüber in Kenntnis gesetzt. Auf diese Möglichkeit wird nur im Notfall zurückgegriffen und die Familie bzw. der Klient wird i.d.R. vorab über dieses Handeln informiert. Von dieser Regel wird dann abgesehen, wenn dies den Schutz einer anderen Person gefährden würde.
- Bei einem erhärteten Verdacht auf akute Kindeswohlgefährdung ist der Betreuer gesetzlich dazu verpflichtet, sofort zu Handeln und das Jugendamt bzw. die Polizei zu informieren.

.....  
(Frau/Herr .....)

.....  
(Betreuer)

.....  
(Frau/Herr..... )

.....  
(Bereichsleitung Jugendhilfe)

....., den .....

Göppingen, den .....



### 1.2.1.1 Anhang an den Schweigepflichthinweis für die Flexiblen Hilfen matrix

#### Lieber Klient, liebe Familien,

wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit mit Ihnen und versichern Ihnen, dass wir im Rahmen unserer Möglichkeiten alles dafür tun werden.

Dennoch bleibt es vielleicht nicht aus, dass Sie Anlass zur Beschwerde haben sollten. Im Rupert-Mayer-Haus sehen wir Beschwerden nicht als lästige Nörgelei oder unangemessene Einmischung, sondern wir nehmen diese Beschwerden ernst. Wir wissen, dass uns trotz aller guter Bemühungen Fehler unterlaufen oder auch Schwachstellen entstehen können, die wir gerne verbessern wollen. Daher sind wir offen und dankbar für Hinweise und sehen diese als Möglichkeit, unsere Arbeit zu verbessern.

Sie können sicher sein, dass eine Beschwerde keinerlei negative Auswirkung auf sie haben wird. Hierfür geben wir Ihnen unser Wort.

Wenn Sie Anlass zu Beschwerden haben, bitten wir Sie, sich direkt an die für Sie zuständige Mitarbeiter zu wenden. Falls Sie das Gefühl haben sollten, dort mit Ihrem Anliegen nicht gut aufgehoben zu sein, können Sie sich auch an deren Vorgesetzte wenden. Und falls Sie auch dort das Gefühl haben sollten, nicht ausreichend Gehör zu finden, gibt es noch weitere Vorgesetzte, die sich auf jeden Fall Zeit für Ihr Anliegen nehmen werden, um mit Ihnen gemeinsam eine gute Lösung zu finden.

#### Ansprechpartner: zuständige Betreuer

Renate Jäkh	Jelena Brnjic
Tel. 07161/68 38 23	Tel. 07161/68 38 23
matrix@vinzenz-sd.de	matrix@vinzenz-sd.de

#### Ansprechpartner: Teamleiter

Michael Hoyler
Tel. 07161/68 38 23
michael.hoyler@vinzenz-sd.de

#### Ansprechpartnerin: Bereichsleitung Jugendhilfe

Almut Frahne
Tel. 07161/978 24 15 oder 07161/978 24 0
almut.frahne@vinzenz-sd.de oder rupert-mayer-haus@vinzenz-sd.de

#### Ansprechpartner: Regionalleiter Region Göppingen

Roy Hummel
Tel. 07161/1560211 oder 07161/156020
roy.hummel@vinzenz-sd.de

Darüber hinaus gibt es als unabhängigen Ansprechpartner auch Herrn Dr. med. Markus Löble im Christophsbad und Frau Ingeborg Pütz in Heiningen . An beide könnt Ihr Euch wenden,

wenn Ihr das Bedürfnis habt, Eure Beschwerde mit jemandem zu besprechen, der/die nicht im Rupert-Mayer-Haus arbeitet.

#### Unabhängige Beschwerdestellen

Dr. med. Markus Löble, KJPP im Christophsbad
Tel. 07161/601-9369
markus.loeble@christophsbad.de

Ingeborg Pütz, Fichtenstraße 7 in 73092 Heiningen
Tel. 07161/77197
ingeborgpuetz@aol.com



### 1.2.1.2 Anhang an den Schweigepflichthinweis für die Flexiblen Hilfen Fokus

#### Lieber Klient, liebe Familien,

wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit mit Ihnen und versichern Ihnen, dass wir im Rahmen unserer Möglichkeiten alles dafür tun werden.

Dennoch bleibt es vielleicht nicht aus, dass Sie Anlass zur Beschwerde haben sollten. Im Rupert-Mayer-Haus sehen wir Beschwerden nicht als lästige Nörgelei oder unangemessene Einmischung, sondern wir nehmen diese Beschwerden ernst. Wir wissen, dass uns trotz aller guter Bemühungen Fehler unterlaufen oder auch Schwachstellen entstehen können, die wir gerne verbessern wollen. Daher sind wir offen und dankbar für Hinweise und sehen diese als Möglichkeit, unsere Arbeit zu verbessern.

Sie können sicher sein, dass eine Beschwerde keinerlei negative Auswirkung auf sie haben wird. Hierfür geben wir Ihnen unser Wort.

Wenn Sie Anlass zu Beschwerden haben, bitten wir Sie, sich direkt an den für Sie zuständige Mitarbeiter zu wenden. Falls Sie das Gefühl haben sollten, dort mit Ihrem Anliegen nicht gut aufgehoben zu sein, können Sie sich auch an deren Vorgesetzte wenden. Und falls Sie auch dort das Gefühl haben sollten, nicht ausreichend Gehör zu finden, gibt es noch weitere Vorgesetzte, die sich auf jeden Fall Zeit für Ihr Anliegen nehmen werden, um mit Ihnen gemeinsam eine gute Lösung zu finden.

#### Ansprechpartner: zuständige Betreuer

Ute Bitterling	Claudia Zeller	Joze Kink
Tel. 07331/306 394	Tel. 07331/306 395	Tel. 07331/306 395
fokus@vinzenz-sd.de	fokus@vinzenz-sd.de	fokus@vinzenz-sd.de

#### Ansprechpartner: Teamleitung

Ulrich Eitel
Tel. 07331/306 394
ulrich.eitel@vinzenz-sd.de

#### Ansprechpartnerin: Bereichsleitung Jugendhilfe

Almut Frahne
Tel. 07161/978 24 15 oder 07161/978 24 0
almut.frahne@vinzenz-sd.de oder rupert-mayer-haus@vinzenz-sd.de

#### Ansprechpartner: Regionalleiter Region Göppingen

Roy Hummel
Tel. 07161/1560211 oder 07161/156020
roy.hummel@vinzenz-sd.de

Darüber hinaus gibt es als unabhängigen Ansprechpartner auch Herrn Dr. med. Markus Löble im Christophsbad und Frau Ingeborg Pütz in Heiningen . An beide könnt Ihr Euch wenden,

wenn Ihr das Bedürfnis habt, Eure Beschwerde mit jemandem zu besprechen, der/die nicht im Rupert-Mayer-Haus arbeitet.

#### Unabhängige Beschwerdestellen

Dr. med. Markus Löble, KJPP im Christophsbad
Tel. 07161/601-9369
markus.loeble@christophsbad.de

Ingeborg Pütz, Fichtenstraße 7 in 73092 Heiningen
Tel. 07161/77197
ingeborgpuetz@aol.com





### 1.2.1.3 Anhang an den Schweigepflichthinweis für die Flexiblen Hilfen Impuls

#### Lieber Klient, liebe Familien,

wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit

mit Ihnen und versichern Ihnen, dass wir im Rahmen unserer Möglichkeiten alles dafür tun werden. Dennoch bleibt es vielleicht nicht aus, dass Sie Anlass zur Beschwerde haben sollten. Im Rupert-Mayer-Haus sehen wir Beschwerden nicht als lästige Nörgelei oder unangemessene Einmischung, sondern wir nehmen diese Beschwerden ernst. Wir wissen, dass uns trotz aller guter Bemühungen Fehler unterlaufen oder auch Schwachstellen entstehen können, die wir gerne verbessern wollen. Daher sind wir offen und dankbar für Hinweise und sehen diese als Möglichkeit, unsere Arbeit zu verbessern.

Sie können sicher sein, dass eine Beschwerde keinerlei negative Auswirkung auf sie haben wird. Hierfür geben wir Ihnen unser Wort.

Wenn Sie Anlass zu Beschwerden haben, bitten wir Sie, sich direkt an den für Sie zuständige Mitarbeiter zu wenden. Falls Sie das Gefühl haben sollten, dort mit Ihrem Anliegen nicht gut aufgehoben zu sein, können Sie sich auch an deren Vorgesetzte wenden. Und falls Sie auch dort das Gefühl haben sollten, nicht ausreichend Gehör zu finden, gibt es noch weitere Vorgesetzte, die sich auf jeden Fall Zeit für Ihr Anliegen nehmen werden, um mit Ihnen gemeinsam eine gute Lösung zu finden.

#### Ansprechpartner: zuständige Betreuer

Bettina Heyden	Robert Lang	Rainer Hampel
Tel. 07161/1585944	Tel. 07161/1585950	Tel. 07161/1585950
impuls@vinzenz-sd.de	impuls@vinzenz-sd.de	impuls@vinzenz-sd.de

Sandra Pöpl	Tatjana Eitel
Tel. 0172/519 19 09	Tel. 0172/519 19 09
impuls@vinzenz-sd.de	impuls@vinzenz-sd.de

Almut Frahne
Tel. 07161/978 24 15 oder 07161/978 24 0
almut.frahne@vinzenz-sd.de oder rupert-mayer-haus@vinzenz-sd.de

#### Ansprechpartner: Regionalleiter Region Göppingen

Roy Hummel
Tel. 07161/1560211 oder 07161/156020
roy.hummel@vinzenz-sd.de

Darüber hinaus gibt es als unabhängigen Ansprechpartner auch Herrn Dr. med. Markus Löble im Christophsbad und Frau Ingeborg Pütz in Heiningen . An beide könnt Ihr Euch wenden, wenn Ihr das Bedürfnis habt, Eure Beschwerde mit jemandem zu besprechen, der/die nicht im Rupert-Mayer-Haus arbeitet.

#### Unabhängige Beschwerdestellen

Dr. med. Markus Löble, KJPP im Christophsbad
Tel. 07161/601-9369
markus.loeble@christophsbad.de

Ingeborg Pütz, Fichtenstraße 7 in 73092 Heiningen
Tel. 07161/77197
ingeborgpuetz@aol.com



## 1.3 Teilhabe- und Beschwerdeverfahren im teilstationären und stationären Bereich

Wir informieren bzw. klären die Klienten zeitnah und altersentsprechend nach einer Aufnahme über ihre Rechte und Pflichten auf, um eine größtmögliche Transparenz zu erreichen. Diese werden beispielsweise in Einzel- und Gruppengesprächen, an Gruppenabenden, an Kinderkonferenzen und über spezifische Wohnvereinbarungen thematisiert.

Die Klienten können bei uns Regeln bzw. Haltungen erfragen und ggf. einsehen/ kopieren lassen, wobei diese Regeln bzw. Haltungen und mögliche Reaktionen bei einer Überschreitung ein Grobgerüst darstellen in dem wir uns bewegen, so dass die Regeln bzw. Haltungen immer wieder individuell angepasst bzw. verändert werden. Ebenso diskutieren wir diese stetig mit den Klienten und aktualisiert sie. Insgesamt gesehen soll so die Flexibilität erhalten bleiben aber dennoch hohe Sicherheit und Orientierung für alle Beteiligte gewährleistet sein.

Wichtig ist es bei der Partizipation der jungen Menschen im Blick zu haben, wie sie einer stationären Unterbringung gegenüber stehen. Wenn jemand nicht stationär untergebracht sein möchte, möchte er meist auch sehr wenig partizipiert werden und reagiert auf Teilhabeversuche öfters massiv mit Ablehnung, wodurch sich möglicherweise ein Teufelskreis entwickeln kann. Diese mögliche Herausforderung beziehen wir in unsere Überlegungen und Bemühungen ein.

Um die jungen Menschen erfolgreich partizipieren zu können, achten wir auf die Beachtung bestimmter Voraussetzungen:

### 1. Informationen

Wir geben diese den Klienten anfänglich im Informationsgespräch vor einer Aufnahme und anschließend regelmäßig und kontinuierlich durch Einzel- und Gruppengespräche und an Gruppenabenden bzw. Kinderkonferenzen. Ohne Information und Transparenz z.B. bezüglich der Beteiligungsrechte, gibt es auch keine reelle Beteiligung.

### 2. Regeln/ Haltungen

Bei deren Aufstellung, Überarbeitung und Weiterentwicklung sind die jungen Menschen beteiligt. Bei Verstößen sind die Folgen klar definiert. Dabei ist es wichtig, dass die Regeln/ Haltungen verständlich sind und die Klienten einen Sinn darin erkennen.

### 3. Beziehungen zu Betreuern

Werden diese als positiv empfunden fördert dies bei den Klienten das Gefühl beteiligt zu werden. Das Vertrauen, dass wir sie ernstnehmen und hinter ihnen stehen, ist entscheidend für den Beteiligungswillen. Somit ist es wichtig, dass wir ehrlich, freundlich, offen, empathisch, unterstützend, motivierend etc. sind und die Klienten uns als ihnen zugewandt erleben.

### 4. Ernstgenommen werden

Junge Menschen bringen sich nur ein, wenn sie sich ernstgenommen fühlen bzw. das Gefühl haben gehört zu werden. Uns ist daher wichtig sie als „Experten in eigener Angelegenheit“ anzusprechen. Daher ermitteln wir die Wünsche, Bedürfnisse und Interessen der Klienten aufmerksam und beziehen diese mit ein.

Unter anderem tragen wir diesen Grundvoraussetzungen für eine gelingende Partizipation im teilstationären und stationären Bereich des Rupert-Mayer-Hauses innerhalb der verschiedenen Ebenen auf unterschiedliche Art und Weise Rechnung:

#### I. Persönliche Ebene

Es geht um alle Dinge bzw. Entscheidungen, von denen die jungen Menschen unmittelbar betroffen sind. Dazu gehört z.B.: Beteiligung am Hilfeplan, Zimmergestaltung, Freizeit-/ Wochen-



endgestaltung, Informationsweitergabe, Fragen/ Regeln des Zusammenlebens, Essensplanung, Finanzplanung, Durchführung von Equals<sup>6</sup> und Neueinstellungen von Betreuern.

Diese Entscheidungen werden vorwiegend im Alltag mit uns individuell ausgehandelt bzw. besprochen. Ebenso werden manche Dinge teilweise nach einem Gespräch ins Team eingebracht, besprochen und danach dem jungen Menschen rückgemeldet bzw. mit diesem ausdiskutiert.

## II. Gruppenebene

Die Klienten sind regelmäßig/ kontinuierlich an den sie betreffenden Belangen ihrer Gruppe beteiligt und gestalten mit. Dies erfolgt größtenteils über Kinderkonferenzen bzw. Gruppenabende. Dabei geht es z.B. um die Fragen/ Regeln des Zusammenlebens, die Gruppenräume, die Gruppenfreizeitgestaltung, die Essenswünsche und die Informationsweitergabe.

## III. Im Rupert-Mayer-Haus

Die jungen Menschen werden von uns regelmäßig/ kontinuierlich über die sie betreffenden Belangen im Rupert-Mayer-Haus informiert, beteiligt (z.B. Gruppenabend, Kinderkonferenz) und gestalten diese mit. Dabei kann es z.B. um Feste, Räumlichkeiten, Hofnutzung, Finanzen und Fragen des Zusammenlebens gehen.

## IV. Beschwerdemanagement

Das Beschwerdeverfahren ist für jeden einfach zugänglich und wir beziehen die KlientInnen bei der Weiterentwicklung ein und nehmen sie ernst.

Die Klienten kennen den Umgang mit Beschwerden, die Hierarchie im Haus und die Personen an die sie sich sowohl intern (Team, Bezugsbetreuer, Gruppenleiter, Fachdienst, Pädagogische Leitung, Bereichsleitung, geschäftsführender Vorstand) als auch extern (ASD, unabhängige Beschwerdestellen) wenden können. Von diesen Stellen sind den Klienten Kontaktdaten und Erreichbarkeiten bekannt. Wir hängen die Kontaktdaten entweder allgemein aus und/ oder die Klienten erhalten individuelle Informationsmaterialien. Wir besprechen mit den jungen Menschen am Einzug, dass sie sich an diese Personen wenden können (z.B. per Telefon, Post, E-Mail o.ä.) und dies völlig legitim für uns ist. Ebenso weisen wir sie in bestimmten Situationen auch immer wieder darauf hin, dass sie die Möglichkeit haben sich an diesen Stellen zu wenden.

Hinzu kommt, dass wir in einem Hilfeplangespräch auch oft gezielt bei der Klienten nachfragen, ob es Punkte gibt, mit denen sie nicht einverstanden ist. Wir erörtern dieses Vorgehen im Vorfeld mit den jungen Menschen und weisen darauf hin, dass wir es begrüßen, wenn Unstimmigkeiten, Wünsche o.ä. angesprochen werden. Zugleich unterbreiten wir das Angebot, dass der ASD'ler auch eine Zeitlang alleine mit dem Klienten sprechen kann. Natürlich beachten wir bei diesen verschiedenen Möglichkeiten das Alter und der Entwicklungsstand der Klienten. Ebenso ist die Möglichkeit einer Beschwerde beispielsweise über Gruppenabende bzw. Kinderkonferenzen gegeben.

Somit ist die Sicherstellung der Transparenz der Hierarchien und Beschwerdemöglichkeiten gegeben und mögliche Unsicherheiten bei den jungen Menschen wurden versucht zu verringern.

Alle Beschwerden/ Anregungen sind uns wichtig, wir beachten diese und bearbeiten sie zügig. Dabei orientieren wir uns an dem Ablaufplan einer Beschwerde im Rupert-Mayer-Hauses (siehe 1.4).

---

<sup>6</sup> EQUALS ist ein computergestütztes Instrument der Qualitätssicherung für sozialpädagogische Einrichtungen, das die Kinder und Jugendliche am pädagogischen Prozess stark partizipiert, auf Ergebnisse fokussiert ist und im Zentrum die Entwicklung des Heranwachsenden steht.

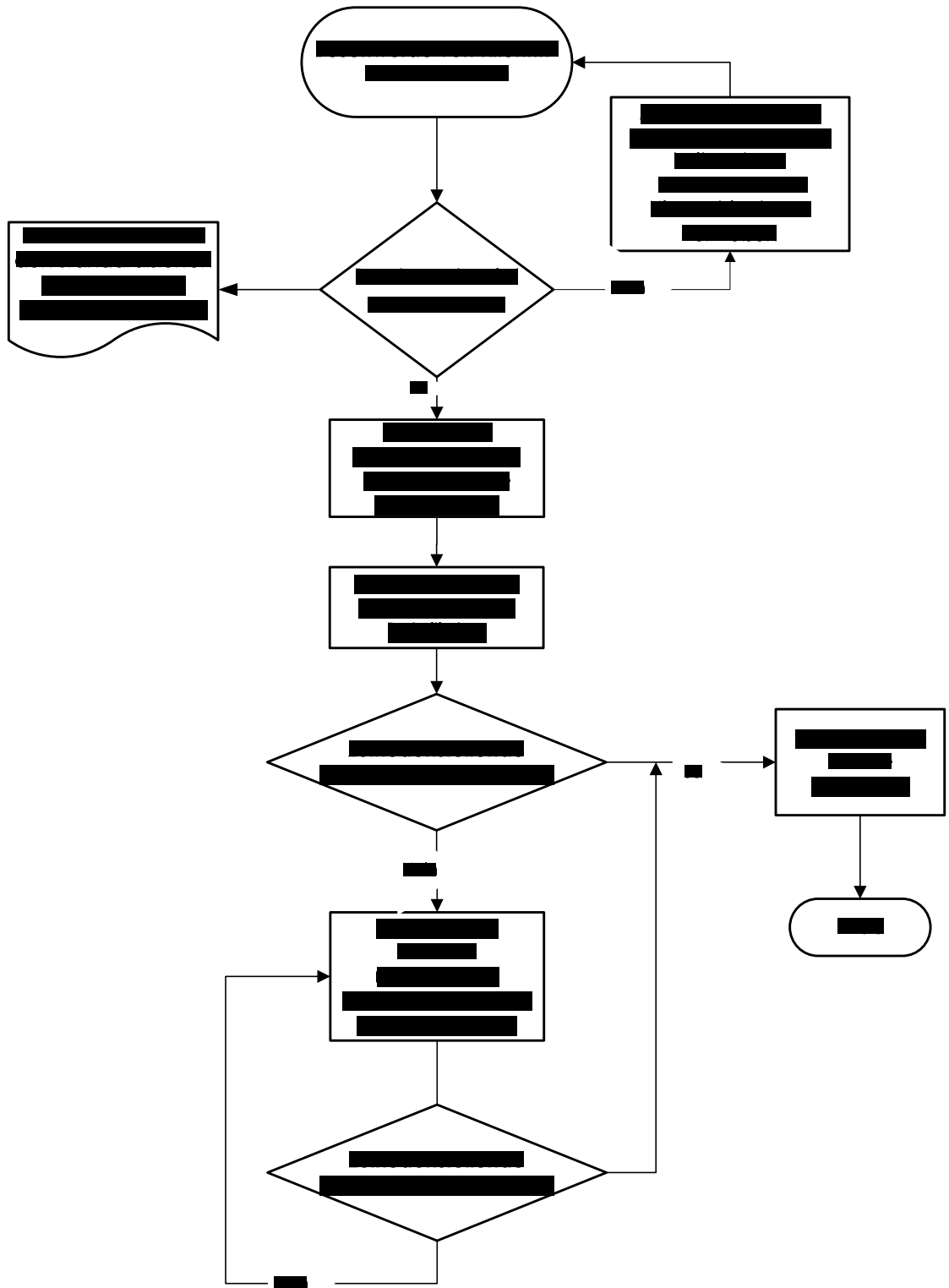


## Einige praktische Beispiele der Partizipation der jungen Menschen auf den Wohngruppen und in der Tagesgruppe des Rupert-Mayer-Hauses

1. Wir versuchen an Informationsgesprächen vor einer stationären Aufnahme eine große Klarheit und Transparenz (z.B. Offenmachen der Strukturen, Rechte, Regeln, Haltungen etc.) herzustellen, um so die Klienten so umfassend wie möglich zu partizipieren.
2. Wir achten die Privatsphäre (z.B. abschließbares Zimmer, Brief-/ Telefongehheimnis) der jungen Menschen.
3. Es finden regelmäßig Gruppenabende bzw. Kinderkonferenzen statt, an denen wir gemeinsam mit den Klienten den Essensplan, die Regeln, Dienste, Wiedergutmachungen, Konsequenzen, Freizeitaktivitäten, Verwendung der Gruppengelder, Befindlichkeiten, Raumgestaltung der gemeinsamen Räumlichkeiten etc. diskutieren, besprechen und teilweise verabschieden. Jeder hat die Möglichkeit Themen in den Gruppenabend bzw. die Kinderkonferenz einzubringen.  
Können z.B. bestimmte Regeln, Wünsche o.ä. nicht berücksichtigt werden, erklären wir die Beweggründe den jungen Menschen und machen sie transparent.
4. Wir besprechen, entwickeln und vereinbaren nicht nur an Gruppenabenden bzw. Kinderkonferenzen sondern auch in Einzel- oder Gruppengesprächen mögliche Sanktionen/ Konsequenzen oder Wiedergutmachungen mit den Klienten. Ebenso benennen wir ihr Handeln in Krisensituationen und treffen gemeinsam mit den jungen Menschen Absprachen, Handlungsmöglichkeiten o.ä..  
In gemeinsamen Gesprächen wird aber auch beispielsweise das Thema Schule/ Ausbildung oder mögliche Freizeitaktivitäten thematisiert und ggf. gestaltet. Natürlich spielen Befindlichkeiten ebenso eine große Rolle.  
Wir nehmen uns beispielsweise am Abend Zeit, um in einem Einzelgespräch mit den Klienten den Tag durchzusprechen (Probleme, Ängste, Sorgen, Erfolge etc.).
5. Die jungen Menschen werden sowohl bei ihrer Zimmergestaltung als auch bei ihrer Wochen- und Freizeitgestaltung aktiv einbezogen.  
Auf Grundlage der Strukturierung ihres Tages- und Wochenablaufs erstellen wir, teilweise gemeinsam mit den Klienten, einen Wochenplan.
6. Die Einkäufe tätigen wir gemeinsam mit den jungen Menschen und es werden die Vorlieben und Wünsche so weit als möglich berücksichtigt. Es gibt beispielsweise „Essenshitlisten“.
7. Die Klienten werden altersentsprechend in die Haushalts- und Finanzplanung einbezogen, indem sie selbst einkaufen, Wäsche waschen, Reparaturen erledigen, ein Haushaltsbuch führen etc.
8. Die jungen Menschen werden bei der Klärung schwieriger Situation in Team- und/ oder Fallgespräche eingeladen, so dass sie die Diskussion verfolgen und sich einbringen können, aber auch die Fragen, Sorgen, Ernsthaftigkeit der Situation etc. deutlich wird. Dadurch soll eine größere Transparenz entstehen, wie Entscheidungen im Team getroffen werden.
9. Wir und die Klienten füllen EQUALS aus. Gewisse Teile werden von jedem alleine und andere Teile werden gemeinsam bearbeitet. Die daraus resultierenden Ergebnisse und Zielformulierungen werden thematisiert und verfolgt. Gegebenenfalls werden nach Absprache Teile von EQUALS im Hilfeplan eingebracht und besprochen.
10. Vor dem Hilfeplangespräch besprechen und bereiten wir den Hilfeplan gemeinsam mit den jungen Menschen vor. Es geht dabei zum einen um die inhaltliche als auch formale (z.B. wer sitzt wo) Ausgestaltung des Gespräches. Ebenso erfolgen gegebenenfalls Absprachen mit den jungen Menschen und/ oder den Eltern, um sie als Partner in diesem Prozess zu befähigen und um Absprachen, Ziele, Handlungen etc. transparent zu machen.



### 1.4 Flussdiagramm



[Redacted text block]



### 1.4.1 Tabelle für das Flussdiagramm

Prozessschritte	Verantwortung	Info an / Rücksprache mit	Ziel	Sonstiges
Beschwerde von Klient bei MA im RMH	BF*	BE*		
Beschwerde wird angenommen	BE	BF	Klärung, ob Beschwerde angenommen wird.	<p><b>Bei Nein:</b> Infos über weitere Möglichkeiten (z.B. unabhängige Beschwerdestellen, Jugendamt, nächste Hierarchieebene, Fachdienst, etc.). Bei Offener Kinder- und Jugendarbeit Hinweis auf Jugendrat. Wird auf externe Stellen hingewiesen, muss eine <b>Dokumentation mit standardisiertem Erfassungs- und Bearbeitungsbogen</b> erfolgen.</p> <p><b>Bei Ja:</b> weiteres Vorgehen nach Flussdiagramm.</p>
Klärung der Zuständigkeit und entsprechende Weiterleitung	BE	Zuständige MA	Es gibt jemanden, die für die weitere Bearbeitung verantwortlich ist.	<b>Dokumentation mit standardisiertem Erfassungs- und Bearbeitungsbogen</b>
Rücksprache und Klärung mit allen Beteiligten	Zuständige MA		Bearbeitung der Beschwerde.	<b>Dokumentation mit Bearbeitungsbogen</b>
zufriedenstellende Beschwerdebearbeitung	Zuständige MA		Überprüfung, ob Beschwerde zur Zufriedenheit bearbeitet wurde.	<b>Dokumentation mit Bearbeitungsbogen</b>
Hinzuziehung weiterer notwendiger Personen zu Klärung und Bearbeitung	Zuständige MA	Weitere notwendige Personen zur zufriedenstellenden Bearbeitung	Bearbeitung der Beschwerde.	z.B. Team, Fachdienst oder nächste Hierarchieebene <b>Dokumentation mit Bearbeitungsbogen</b>
Rückmeldung an alle Beteiligten	Zuständige MA	Alle am Prozess Beteiligten	Sicherstellen, dass alle Beteiligte über das zufriedenstellende Bearbeiten der Beschwerde informiert sind.	<b>Dokumentation mit Bearbeitungsbogen</b>

\* BF: Beschwerdeführer

\* BE: Beschwerdeempfänger



## 1.5 Dokumentationsbögen

### 1.5.1 Standardisierter Erfassungsbogen bei Beschwerdeablehnung

Name und Adresse des Beschwerdeführers:	
Beschwerde abgelehnt am:	Beschwerde abgelehnt von:
Kurze Darstellung des Sachverhaltes:	
Warum wurde Beschwerde abgelehnt?	
An welche Stellen wurde der Beschwerdeführer verwiesen?	
Information an: ..... ..... .....	am:  am:  am:
Ort, Datum	
Für die Richtigkeit	



### 1.5.2 Standardisierter Erfassungsbogen bei Beschwerdeaufnahme

Name und Adresse des Beschwerdeführers:	
Beschwerde aufgenommen am:	Beschwerde aufgenommen von:
Darstellung des Sachverhaltes:	
Welchen Wunsch oder Auftrag verbindet der Beschwerdeführer mit seiner Beschwerde?	
Information an: ..... ..... .....	am:  am:  am:
Rückmeldung erfolgt bis:	
Ort, Datum	
Für die Richtigkeit	





### 1.5.3 Standardisierter Bearbeitungsbogen bei Beschwerde

Beschwerde von:	erfasst am:	Von:	
Rücksprache mit den Beteiligten: ..... ..... .....	am: am: am:		
Erneute Darstellung des Sachverhaltes			
Information an: ..... ..... .....	am: am: am:		
Beschwerdebearbeitung			
Rückmeldung an Beschwerdeführer	persönlich am:	telefonisch am:	schriftlich am:
Beschwerdeführer mit der Bearbeitung einverstanden:	Ja		Nein
Ort, Datum			
Bearbeiterin des Beschwerdebogens			



## 10. Anhang 2

### Beispiel Silta I&II

Auf Silta I&II liegen zum einen das gesamte Teilhabe- und Beschwerdeverfahren ausgedruckt aus, so dass die jungen Menschen jederzeit Zugriff darauf haben. Zum anderen erhalten alle Jugendlichen ein Merkblatt auf welchem die Kontaktdaten der für sie zuständigen internen und externen Ansprechpartner stehen.

#### Kontaktdaten von Max Mustermann

##### Interne Ansprechpartner

##### **Ansprechpartnerin: zuständige Betreuerinnen**

Brigitte Zagskorn	Brigitte Bergner
Tel. 07161/978 24 29	Tel. 07161/97824 29
silta@vinzenz-sd.de	silta@vinzenz-sd.de

##### **Ansprechpartnerin: Fachdienst**

Sonja Obenhuber
Tel. 07161/978 24 19
sonjaobenhuber@vinzenz-sd.de

##### **Ansprechpartnerin: Pädagogische Leiterin**

Caroline Jaritz
Tel. 07161/978 24 18
carolinejaritz@vinzenz-sd.de

##### **Ansprechpartnerin: Bereichsleiterin**

Almut Frahne
Tel. 07161/978 24 15
almutfrahne@vinzenz-sd.de

##### **Ansprechpartner: Geschäftsführender Vorstand**

Roy Hummel
Tel. 07161/1560211 oder 07161/156020
royhummel@vinzenz-sd.de

##### Externe Ansprechpartner

##### **Jugendamt – Allgemeiner Sozialer Dienst**

--

##### **Jugendamt – Vormund**

--

##### **Unabhängige Beschwerdestellen**

Dr. med. Markus Löble, KJPP im Christophsbad
Tel. 07161/601-9369
markus.loeble@christophsbad.de

Ingeborg Pütz, Fichtenstraße 7 in 73092 Heiningen
Tel. 07161/77197
ingeborgpuetz@aol.com