



Teilhabe und Beschwerdeverfahren

Erzbergerstraße 4
73077 Göppingen

Telefon 07161.97824-0
Telefax 07161.97824-28

info@rupert-mayer-haus.de
www.rupert-mayer-haus.de

Vinzenz von Paul gGmbH
Soziale Dienste und Einrichtungen ist eine Gesellschaft der Genossenschaft der Barmherzigen Schwestern vom hl. Vinzenz von Paul in Untermarchtal e.V.



Teilhabe- und Beschwerdeverfahren im Rupert-Mayer-Haus

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

Die Formen der Umsetzung sind vielfältig, um sowohl den Unterschiedlichkeiten der KlientInnen 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 KlientInnen 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 KlientInnen (z.B. Einzel-/ Gruppengespräche, Kinderkonferenzen, Gruppenabende) über ihr Recht, da eine Beschwerde in der Regel die Verletzung von Rechten zum Inhalt hat. Somit können KlientInnen 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 KlientInnen 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 KlientInnen umfassend und verständlich über das Teilhabe- und Beschwerdeverfahren und ermöglichen ihnen einen Zugang dazu. Ebenso beziehen wir die KlientInnen in Entscheidungen mit ein, die an ihren Alltagsrealitäten anknüpfen und somit konkret und umsetzbar sind. Die KlientInnen merken so, dass das Verfahren auch gelebt und umgesetzt wird. Wenn all diese Punkte beachtet und angewandt werden, können sich die KlientInnen selbstwirksam und ernstgenommen fühlen. Ebenso erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass sich KlientInnen 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 KlientInnen transparent. Nicht alle Dinge, die sie fordern, müssen umgesetzt werden. Der Wille der KlientInnen wird ernstgenommen und wenn wir bestimmte Dinge ablehnen, anderes entscheiden o.ä. erläutern wir dies den KlientInnen 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 KlientInnen 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:

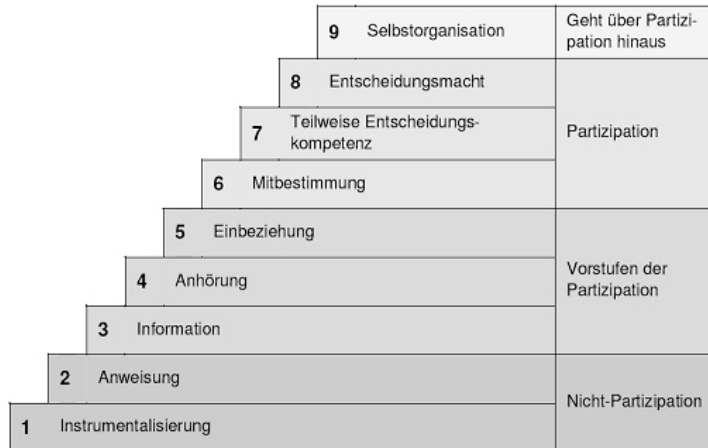


Abbildung 1: Stufenmodell der Partizipation (WRIGHT et al. 2010, S.42)

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 BesucherInnen 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 BesucherInnen abgefragt und entsprechend berücksichtigt werden. Unabhängig von diesen Umfragen, die eher den groben Rahmen erfassen, werden die BesucherInnen in den einzelnen Gruppen ermuntert, ihre Interessen einzubringen. Ebenso können sie sich aktiv bei der Raumgestaltung und -nutzung einbringen.

Darüber hinaus wird den BesucherInnen 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 MitarbeiterInnen bzw. der Teamleitung vertreten kann, und zum anderen über ein Budget verfügt, welches er für die Belange der BesucherInnen verwenden kann. Somit stellt der Jugendrat das Verbindungsglied zwischen BesucherInnen und BetreuerInnen 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 BesucherInnen 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 Betroffenen 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.

MitarbeiterInnen

Renate Jäkh, Jelena Brnjic
Telefon 07161.683823
matrix@rupert-mayer-haus.de

Teamleiter

Michael Hoyler
Telefon 07161.683823
michaelhoyler@rupert-mayer-haus.de

Bereichsleitung Jugendhilfe

Almut Frahne
Telefon 07161.97824-15 oder 07161.97824-0
almutfrahne@stiftung-st-stephanus.de
oder info@rupert-mayer-haus.de

Geschäftsführender Vorstand

Roy Hummel
Telefon 07161.15602-11 oder 07161.15602-0
royhummel@rupert-mayer-haus.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
Telefon 07161.601-9369
markus.loeble@christophsbad.de

Ingeborg Pütz
Fichtenstraße 7, 73092 Heiningen
Telefon 07161.77197
ingeborgpuetz@aol.com



1.2 Teilhabe- und Beschwerdeverfahren in den Flexiblen Hilfen

In den Flexiblen Hilfen muss berücksichtigt werden, dass die BetreuerInnen 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 BetreuerInnen unterstützt und eingefordert. Darüber hinaus sind die KlientInnen 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 KlientInnen über den Schweigepflichtshinweis (siehe 1.2.1) informiert, der eine Regelung der Informationsweitergabe enthält. Darüber hinaus wird den KlientInnen erläutert, wie die Strukturen zwischen Jugendamt, Rupert-Mayer-Haus und KlientInnen aussehen. Wer gibt wem welche Aufträge? Wer ist für die Einhaltung verantwortlich? Welche Absprachen bestehen zwischen welchen Arbeits-PartnerInnen? 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 der möglicherweise zuständigen werdenden BetreuerIn stets auch die Teamleitung anwesend ist. Ziel dieses Vorgehens ist, dass die KlientInnen die Vorgesetzte ihrer BetreuerIn kennen 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 AnsprechpartnerInnen für den Beschwerdefall ausgehändigt.

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

1.2.1 Schweigepflichtshinweis

Generell besteht Schweigepflicht, die seitens der BetreuerIn eingehalten wird. Alle Informationen, die im Rahmen der Arbeit von der KlientIn an die BetreuerIn gegeben werden, werden streng vertraulich behandelt. Falls eine Entbindung von Teilen der Schweigepflicht benötigt wird, weil die BetreuerIn im Auftrag und im Interesse der KlientIn sich mit einer anderen Fachkraft austauschen soll, wird die KlientIn im Einzelfall um eine entsprechende schriftlich Entbindung gebeten.

Da das Jugendamt unser Auftraggeber ist, ist die BetreuerIn 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 die BetreuerIn 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 die BetreuerIn 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. die KlientIn 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 die BetreuerIn gesetzlich dazu verpflichtet, sofort zu handeln und das Jugendamt bzw. die Polizei zu informieren.

.....
(Frau/Herr)

.....
(BetreuerIn)

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

.....
(Bereichsleitung Jugendhilfe)

....., den

Göppingen, den

1.2.1.1 Anhang an den Schweigepflichthinweis für die Flexiblen Hilfen matrix

Liebe KlientInnen, 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 MitarbeiterIn 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.

**MitarbeiterInnen**

Renate Jäkh, Jelena Brnjic
Telefon 07161.683823
matrix@rupert-mayer-haus.de

Teamleiter

Michael Hoyler
Telefon 07161.683823
michaelhoyler@rupert-mayer-haus.de

Ansprechpartnerin: Bereichsleitung Jugendhilfe

Almut Frahne
Telefon 07161.97824-15 oder 07161.97824-0
almutfrahne@stiftung-st-stephanus.de
oder info@rupert-mayer-haus.de

Ansprechpartner: Geschäftsführender Vorstand

Roy Hummel
Telefon 07161.15602-11 oder 07161.15602-0
royhummel@rupert-mayer-haus.de

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

Unabhängige Beschwerdestellen

Dr. med. Markus Löble
KJPP im Christophsbad
Telefon 07161.601-9369
markus.loeble@christophsbad.de

Ingeborg Pütz
Fichtenstraße 7, 73092 Heiningen
Telefon 07161.77197
ingeborgpuetz@aol.com

1.2.1.2 Anhang an den Schweigepflichthinweis für die Flexiblen Hilfen Fokus

Liebe KlientInnen, 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 MitarbeiterIn 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.

AnsprechpartnerIn: zuständige BetreuerInnen

Ute Bitterling
Telefon 07331.306394

Claudia Zeller, Joze Kink
Telefon 07331.306395
fokus@rupert-mayer-haus.de

Ansprechpartner: Teamleitung

Ulrich Eitel
Telefon 07331.306394
ulricheitel@rupert-mayer-haus.de

Ansprechpartnerin: Bereichsleitung Jugendhilfe

Almut Frahne
Telefon 07161.97824-15 oder 07161.97824-0
almutfrahne@stiftung-st-stephanus.de
oder info@rupert-mayer-haus.de

Ansprechpartner: Geschäftsführender Vorstand

Roy Hummel
Telefon 07161.15602-11 oder 07161.15602-0
royhummel@rupert-mayer-haus.de

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

Unabhängige Beschwerdestellen

Dr. med. Markus Löble
KJPP im Christophsbad
Telefon 07161.601-9369
markus.loeble@christophsbad.de

Ingeborg Pütz
Fichtenstraße 7, 73092 Heiningen
Telefon 07161.77197
ingeborgpuetz@aol.com



1.2.1.3 Anhang an den Schweigepflichthinweis für die Flexiblen Hilfen Impuls

Liebe KlientInnen, 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 MitarbeiterIn 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.

AnsprechpartnerIn: zuständige BetreuerInnen

Bettina Heyden
Telefon 07161.1585944

Robert Lang, Rainer Hampel
Telefon 07161.1585950

Sandra Pöpl, Tatjana Eitel
Telefon 0172.5191909

impuls@rupert-mayer-haus.de

Ansprechpartner: Teamleitung

Christof Müller
Telefon 07161.1585958
christofmueller@rupert-mayer-haus.de

Ansprechpartnerin: Bereichsleitung Jugendhilfe

Almut Frahne
Telefon 07161.97824-15 oder 07161.97824-0
almutfrahne@stiftung-st-stephanus.de
oder info@rupert-mayer-haus.de

Ansprechpartner: Geschäftsführender Vorstand

Roy Hummel
Telefon 07161.15602-11 oder 07161.15602-0
royhummel@rupert-mayer-haus.de



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

Unabhängige Beschwerdestellen

Dr. med. Markus Löble
KJPP im Christophsbad
Telefon 07161.601-9369
markus.loeble@christophsbad.de

Ingeborg Pütz
Fichtenstraße 7, 73092 Heiningen
Telefon 07161.77197
ingeborgpuetz@aol.com

1.3 Teilhabe- und Beschwerdeverfahren im teilstationären und stationären Bereich

Wir informieren bzw. klären die KlientInnen 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 KlientInnen 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 KlientInnen 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 KlientInnen 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 KlientInnen einen Sinn darin erkennen.



3. Beziehungen zu BetreuerInnen

Werden diese als positiv empfunden fördert dies bei den KlientInnen 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 KlientInnen 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 „ExpertIn in eigener Angelegenheit“ anzusprechen. Daher ermitteln wir die Wünsche, Bedürfnisse und Interessen der KlientInnen 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-/ Wochenendgestaltung, Informationsweitergabe, Fragen/ Regeln des Zusammenlebens, Essensplanung, Finanzplanung, Durchführung von Equals¹ und Neueinstellungen von BetreuerInnen.

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 KlientInnen 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 regelmäßige/ 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 KlientInnen kennen den Umgang mit Beschwerden, die Hierarchie im Haus und die Personen an die sie sich sowohl intern (Team, BezugsbetreuerIn, GruppenleiterIn, Fachdienst, Pädagogische Leitung, Bereichsleitung, geschäftsführender Vorstand) als auch extern (ASD, unabhängige Beschwerdestellen) wenden können. Von diesen Stellen sind den KlientInnen Kontaktdaten und Erreichbarkeiten bekannt. Wir hängen die Kontaktdaten entweder allgemein aus und/ oder die

¹ EQUALS ist ein computergestütztes Instrument der Qualitätssicherung für sozialpädagogische Einrichtungen, das die Kinder und



KlientInnen 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 KlientIn 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 die ASD'lerin auch eine Zeitlang alleine mit der KlientIn sprechen kann. Natürlich beachten wir bei diesen verschiedenen Möglichkeiten das Alter und der Entwicklungsstand der KlientIn.

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).

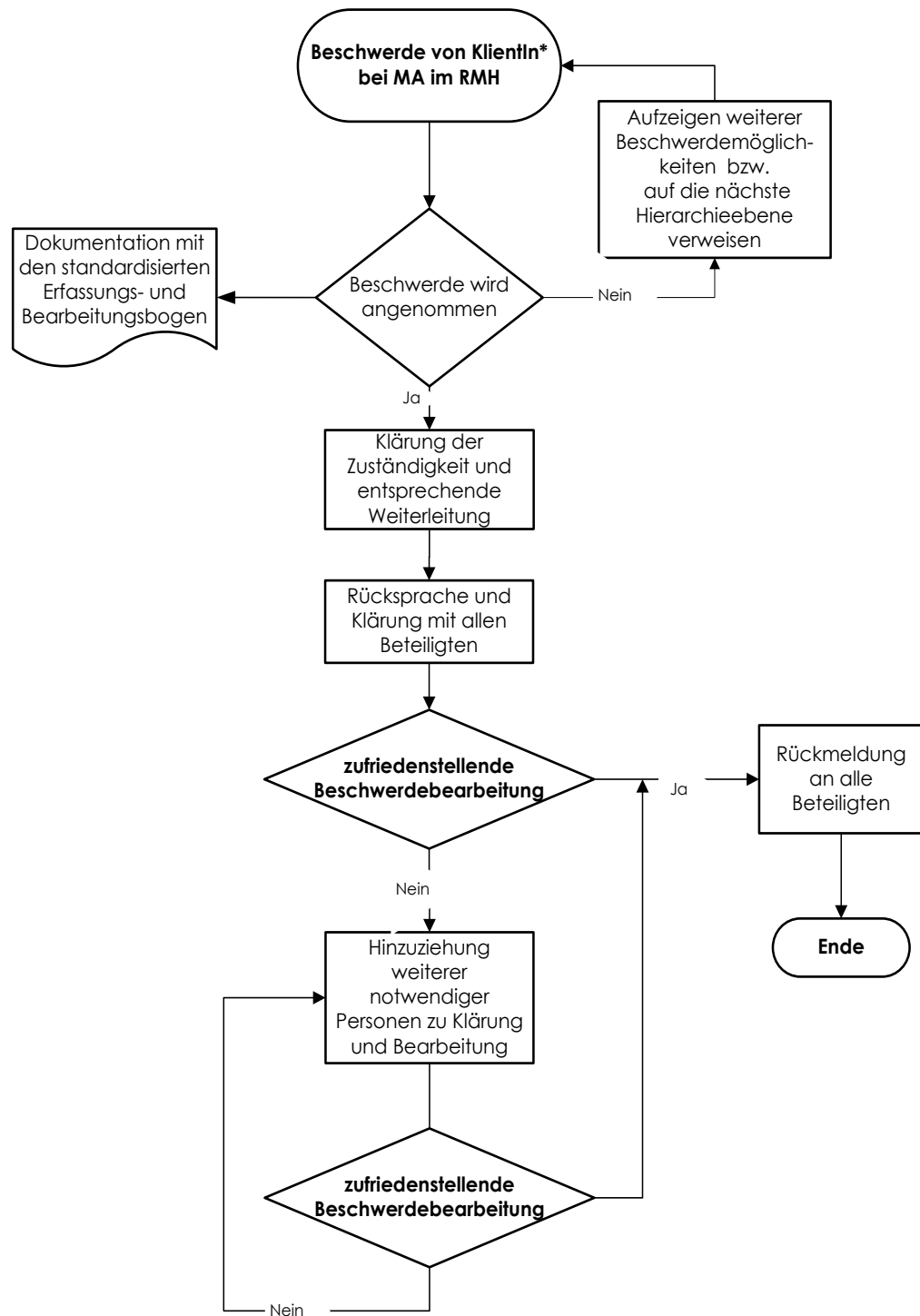
Einige praktische Beispiele der Partizipation der jungen Menschen auf den Wohngruppen und in der Tagesgruppe des Rupert-Mayer-Hauses

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 KlientInnen so umfassend wie möglich an der Entscheidung zu partizipieren.
2. Wir achten die Privatsphäre (z.B. abschließbares Zimmer, Brief-/ Telefongeheimnis) der jungen Menschen.
3. Es finden regelmäßig Gruppenabende bzw. Kinderkonferenzen statt, an denen wir gemeinsam mit den KlientInnen 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.
4. Können z.B. bestimmte Regeln, Wünsche o.ä. nicht berücksichtigt werden, erklären wir die Beweggründe den jungen Menschen und machen sie transparent.
5. Wir besprechen, entwickeln und vereinbaren nicht nur an Gruppenabenden bzw. Kinderkonferenzen sondern auch in Einzel- oder Gruppengesprächen mögliche Sanktionen/ Konsequenzen oder Wiedergutmachungen mit den KlientInnen. Ebenso benennen wir ihr Handeln in Krisensituationen und treffen gemeinsam mit den jungen Menschen Absprachen, Handlungsmöglichkeiten o.ä..
6. 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.
7. Wir nehmen uns beispielsweise am Abend Zeit, um in einem Einzelgespräch mit den KlientInnen den Tag durchzusprechen (Probleme, Ängste, Sorgen, Erfolge etc.).



8. Die jungen Menschen werden sowohl bei ihrer Zimmergestaltung als auch bei ihrer Wochen- und Freizeitgestaltung aktiv einbezogen.
9. Auf Grundlage der Strukturierung ihres Tages- und Wochenablaufs erstellen wir, teilweise gemeinsam mit den KlientInnen, einen Wochenplan.
10. 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“.
11. Die KlientInnen werden altersentsprechend in die Haushalts- und Finanzplanung einbezogen, indem sie selbst einkaufen, Wäsche waschen, Reparaturen erledigen, ein Haushaltsbuch führen etc.
12. 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.
13. Wir und die KlientInnen 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.
14. 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 ParterInnen in diesem Prozess zu befähigen und um Absprachen, Ziele, Handlungen etc. transparent zu machen.

1.4 Flussdiagramm

**Grundsätzliche Anmerkungen:**

- Der Datenschutz wird beachtet (§§ 61-65 SGB VIII), sofern dadurch nicht das Kindeswohl gefährdet wird.
- Bei Verdacht auf akute Kindeswohlgefährdung greift das hausinterne Verfahren.

*Unter KlientInnen verstehen wir im weitesten Sinne alle, mit denen wir arbeiten: sowohl die Menschen, die bei uns direkt betreut werden, als auch ihre Angehörigen; bei matrix bezieht sich das Wort KlientInnen auf die BesucherInnen



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

*Unter KlientInnen verstehen wir im weitesten Sinne alle, mit denen wir arbeiten: sowohl die Menschen, die bei uns direkt betreut werden, als auch ihre Angehörigen; bei matrix bezieht sich das Wort KlientInnen auf die BesucherInnen.



1.5 Dokumentationsbögen

1.5.1 Standardisierter Erfassungsbogen bei Beschwerdeablehnung

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



1.5.2 Standardisierter Erfassungsbogen bei Beschwerdeaufnahme

Name und Adresse der Beschwerdeführerin:		
Beschwerde aufgenommen am:	Beschwerde aufgenommen von:	
Darstellung des Sachverhaltes:		
Welchen Wunsch oder Auftrag verbindet die Beschwerdeführerin mit ihrer 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 BeschwerdeführerIn	persönlich am:	telefonisch am:	schriftlich am:
BeschwerdeführerIn mit der Bearbeitung einverstanden:	Ja	Nein	
Ort, Datum			
Bearbeiterin des Beschwerdebogens			