



Teilhabe- und Beschwerde- verfahren

Vinzenz von Paul gGmbH
Soziale Dienste und Einrichtungen
Region Göppingen
Rupert-Mayer-Haus
Erzbergerstraße 4 • 73033 Göppingen
Tel 07161/97824-0 • Fax 07161/97824-28
rupert-mayer-haus@vinzenz-sd.de
www.rupert-mayer-haus.de



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:

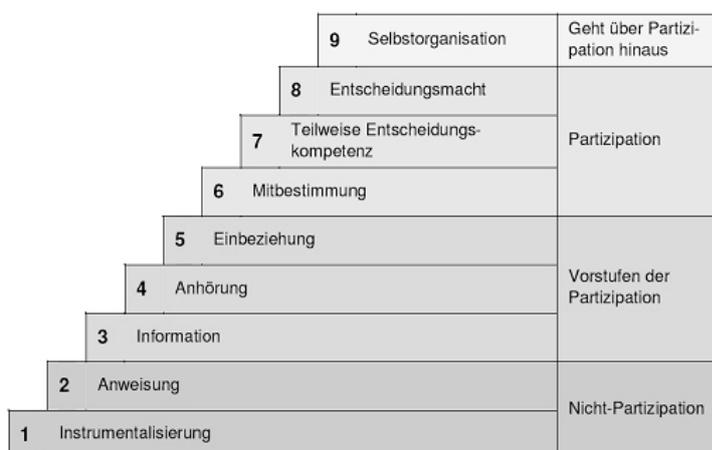


Abbildung 1: Stufenmodell der Partizipation (WRIGHT et al. 2010, S.42)



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 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.

Ansprechpartner: Mitarbeiter

Renate Jäkh	Andrea Heber
Tel. 07161/68 38 23	Tel. 07161/68 38 23
matrix@vinzenz-sd.de	matrix@vinzenz-sd.de

Claudia Zeller	Andrea Iser
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. An ihn 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

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	Andrea Heber
Tel. 07161/68 38 23	Tel. 07161/68 38 23
matrix@vinzenz-sd.de	matrix@vinzenz-sd.de

Claudia Zeller	Andrea Iser
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. An ihn 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

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	Alexandra Seidler-Büttner	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. An ihn 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

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 Hauser	Robert Lang	Rainer Hampel
Tel. 07161/65 26 91-11	Tel. 07161/65 26 91-12	Tel. 07161/65 26 91-13
impuls@vinzenz-sd.de	impuls@vinzenz-sd.de	impuls@vinzenz-sd.de

Sandra Pöpl	Tatjana Eitel
Tel. 0172/65 26 91-15	Tel. 0172/65 26 91-14
impuls@vinzenz-sd.de	impuls@vinzenz-sd.de

Ansprechpartner: Teamleitung

Christof Müller
Tel. 07161/65 26 91-10
christof.mueller@vinzenz-sd.de

Ansprechpartner: 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. An ihn 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

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-/ Wochenendgestaltung, Informationsweitergabe, Fragen/ Regeln des Zusammenlebens, Essensplanung, Finanzplanung, Durchführung von Equals¹ 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 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 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.

¹ 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.



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 Klienten so umfassend wie möglich 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 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.).

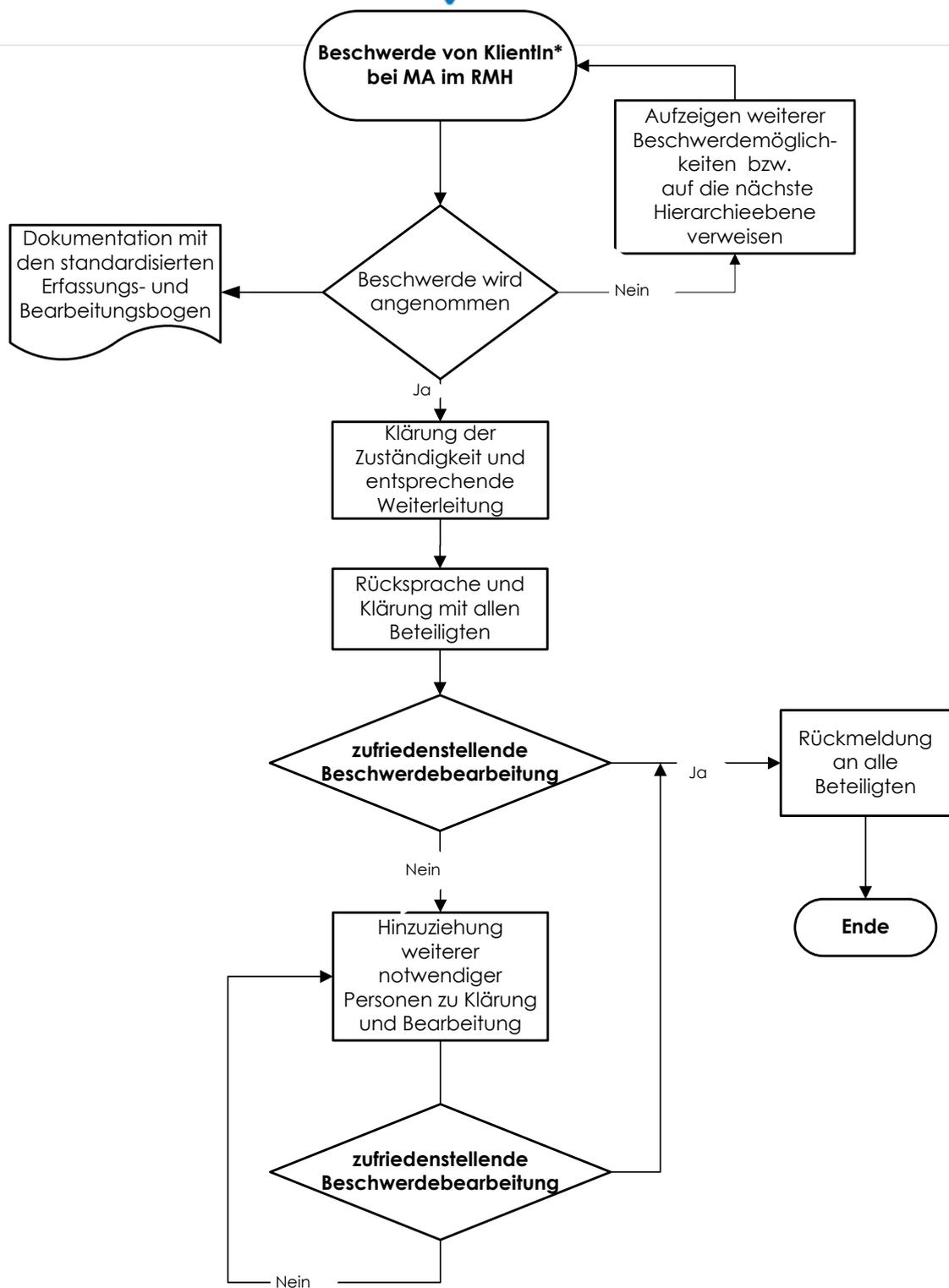
5. Die jungen Menschen werden sowohl bei ihrer Zimmergestaltung als auch bei ihrer Wochen- und Freizeitgestaltung aktiv einbezogen.
Auf Grundlage der Strukturierung ihres Tages- und Wochenablaufs erstellen wir, teilweise gemeinsam mit den Klienten, einen Wochenplan.
6. Die Einkäufe tätigen wir gemeinsam 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

**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

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>Bei Nein: 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 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

* 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			

