



Anhang zum Leistungsangebot:

- Partizipation
- Beschwerdemanagement

Anhang	Partizipation
	<p>Wir gehen mit dem Grundverständnis des SGB VIII konform, in welchem es heißt, dass Kinder und Jugendliche gleichberechtigte Partnerinnen und Partner sind und aktiv an denen für sie entscheidenden Prozessen beteiligt werden sollten und somit Möglichkeit haben mitzuwirken.</p>
	<p>Uns ist wichtig, Partizipation zu leben. Dabei sollen Bedürfnisse und Wünsche aller in unseren Häusern lebenden Personen mit einbezogen werden. Diese werden bei uns gleichwertig behandelt. Es liegt uns am Herzen, selbstständige, selbstdenkende und eigenverantwortliche Menschen zu erziehen. Aus diesem Grund ist uns der Grundsatz „Absprachen treffen vor Regeln setzen“ wichtig.</p>
	<p>In den folgenden Punkten haben wir verschriftlicht, in welchem Rahmen und in welcher Form Partizipation in unserer familienanalogen Einrichtung gelingt und umgesetzt wird.</p>

	Partizipation des einzelnen Kindes/Jugendlichen:
Bezugsbetreuer	<ul style="list-style-type: none"> • Das Kind/der Jugendliche wird in die Wahl des Bezugsbetreuers aktiv mit einbezogen und kann Wünsche äußern, die vorrangig beachtet werden • Das Kind/der Jugendliche kann bei der Bezugsbetreuerzeit mitbestimmen, was unternommen wird • Das Kind/der Jugendliche hat die Möglichkeit, mit seinem Bezugsbetreuer Situationen zu reflektieren, die schwierig waren oder andere Problematiken hervorgerufen haben
Hilfeplan und Zukunft	<ul style="list-style-type: none"> • Das Kind/der Jugendliche wirkt bei der Hilfeplangestaltung aktiv mit und kann eigene Ziele und Wünsche in den Hilfeprozess einbringen • Das Kind/der Jugendliche beteiligt sich altersentsprechend an den Berichten für den Hilfeplan. Dabei wird mit dem Kind/dem Jugendlichen altersangemessen reflektiert, welche Ziele erreicht wurden • Das Kind/der Jugendliche nimmt altersentsprechend an Hilfeplangesprächen teil und bringt sich ein • Bei der Erziehungsplanung beteiligt sich das Kind/der Jugendliche und erstellt gemeinsam mit einem Mitarbeiter (meist Bezugsbetreuer) Nah- und Fernziele • Das Kind/der Jugendliche entwickelt mit unserer Unterstützung seine Zukunftsperspektiven. Es ist dabei altersabhängig, in welchen Bereichen die Perspektivenentwicklung stattfindet. Perspektiven in folgenden Bereichen werden beachtet: <ul style="list-style-type: none"> → Familiäre Perspektive → Schulische Perspektive → Berufliche Perspektive • Die Wünsche des Kindes/des Jugendlichen bei der Gestaltung und Dauer der Kontakte zu Familienangehörigen werden berücksichtigt und im Hilfeverlauf mit allen Verantwortlichen erörtert

Alltag und Allgemeines

- Für das Kind/ den Jugendlichen gibt es Informationen über Abläufe und Entscheidungswege des Hauses, das Kind darf eigene Wünsche bei den Abläufen mit einbringen
- Regeln werden individuell und situationsbezogen auf die Bedürfnisse des Kindes/des Jugendlichen abgestimmt. Bei uns gilt daher das Prinzip: „Absprache treffen vor Regel setzen“
- Das Kind/der Jugendliche wird bei seiner Freizeitgestaltung unterstützt und passende Vereine oder Gruppen gemeinsam gesucht
- Das Kind/der Jugendliche gestaltet und plant altersentsprechend seine Geburtstagsfeier selber oder mit Unterstützung des Bezugsbetreuers
- Der/die Jugendliche hat Mitspracherecht bei der Auswahl der Ärzte
- Das Kind/der Jugendliche darf altersentsprechend das eigene Zimmer mit Beratung und Hilfe selbst gestalten
- Das Kind/der Jugendliche wird bei Einkaufskäufen einbezogen und kann altersentsprechend mitentscheiden, was gekauft wird

Partizipation im Gruppenablauf und im Alltag:

<p>Allgemeines</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es finden regelmäßige Familienkonferenzen nach Gordon statt, wo unter anderem Absprachen getroffen, notwendige Regeln und alltagsrelevante Themen besprochen werden • Die Kinder und Jugendlichen haben Mitspracherecht bei Hausregeln und Gruppenregeln • Die Kinder und Jugendlichen können Essenswünsche äußern und helfen beim Einkauf und Kochen mit • Die Kinder und Jugendlichen haben Mitspracherecht bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten und Aufgaben. Sie übernehmen altersentsprechend Aufgaben (Dienste) im Haushalt • Die Kinder und Jugendlichen können untereinander Probleme klären und gemeinsam nach einer Lösung suchen, bei Bedarf unterstützt sie ein Mitarbeiter
<p>Ferien/Freizeitgestaltung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Kinder und Jugendlichen sind an der Gestaltung von Feiern und Festen beteiligt • Die Kinder und Jugendlichen können jederzeit Wünsche und Ideen über die Gruppenaktivitäten an die Mitarbeiter weitergeben • Es findet regelmäßig vor den Ferien eine gemeinsame Planung der Ferien statt • Die Kinder haben Mitspracherecht bei Terminfestlegung und Tagesgestaltung

Partizipation der Eltern/Sorgeberechtigten

<p>Hilfeplan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die frühzeitige Einbeziehung der Eltern bei dem Hilfeplanverfahren (Vorgespräch, Kennenlernen des Hauses) ist wünschenswert, denn dadurch ist es uns möglich, Anliegen und Bedürfnisse zu erkennen und diese in unsere Arbeit mit einzubeziehen • Unser Ziel ist es, die Eltern am Hilfeplanverfahren teilhaben zu lassen
<p>Allgemeines</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bei Besuchskontakt können die Eltern in Absprache mit dem Jugendamt mitbestimmen, wie der Besuch aussehen kann. Diese Absprachen sind im Hilfeplanverlauf dokumentiert • Die Eltern/Sorgeberechtigten werden über Entwicklungsschritte und besondere Vorkommnisse, sowie den allgemeinen Hilfeverlauf informiert • Die Teilnahme der Eltern und wichtigen Bezugspersonen bei Festen und Veranstaltungen der Kinder ist gewünscht • Eltern können das hausinterne Angebot des Gordon - Familien Trainings wahrnehmen • Die Eltern haben in Rücksprache mit dem Jugendamt ein Mitspracherecht in der Feriengestaltung • Auf Kontaktwünsche der Eltern und Kinder wird eingegangen und in Rücksprache mit Vormund/Jugendamt die Möglichkeiten im Hilfeplanverfahren festgelegt • Die Eltern gestalten aktiv die Kontakte mit • Die Eltern stimmen mit der Einrichtung Geschenkideen für ihr Kind ab, wodurch Doppelungen vermieden werden können

Beschwerdemanagement

Unser Beschwerdemanagement ist präventiv angelegt und soll die Rechte von Hauseltern, Kindern und Eltern der aufgenommenen Kinder sichern. Das bedeutet, dass sich alle Beteiligten an unser internes oder externes Verfahren wenden können, sobald ein Problem entsteht und es nicht so aussieht, als könnte man es alleine lösen. Uns ist es in unseren Häusern wichtig, dass wir ein Netz aus Vertrauten aufbauen. Unsere Kinder sollen vor einer „Institutionalisierung“ geschützt werden. Dementsprechend haben wir keinen „offiziellen“ Ansprechpartner, sondern Personen besonderen Vertrauens benannt. Jeder Mitarbeiter ist in der Lage, die Beschwerden entgegenzunehmen und dementsprechend zu handeln. Mit jedem Kind wird eine Person „seines Vertrauens“ ausgewählt, zu dem es gehen kann, wenn ein Problem entsteht oder vorliegt.

Wir haben ein internes und ein externes Verfahren, da viele wichtige Personen der Kinder und Jugendlichen nicht zu unseren Häusern gehören und dennoch auch in Verbindung mit uns stehen.

Internes Beschwerdeverfahren:

- Familienkonferenzen
- Bezugsbetreuer
- Andere Mitarbeiter
- Hausmutter
- Leitung

In Familienkonferenzen auf Gruppenebene wird die Möglichkeit gegeben, Probleme auf Gruppenebene zu besprechen und zu lösen.

Des Weiteren hat das Kind/der Jugendliche mehrere Möglichkeiten, seine Beschwerde oder sein Problem zu äußern. Er/Sie kann zu seinem Bezugsbetreuer gehen und mit ihm darüber reden. Je nach Schwere der Beschwerde und Alter wird das Kind/der Jugendliche bei der Lösungssuche unterstützt.

Wenn der Bezugsbetreuer im Urlaub ist oder Frei hat, kann sich das Kind/der Jugendliche auch an einen anderen Mitarbeiter oder die Hausmutter wenden.

Wenn das Kind/der Jugendliche eine Beschwerde über einen Mitarbeiter hat, kann er/sie sich an einen anderen Mitarbeiter wenden oder direkt an die Hausmutter oder die Leitung, damit bei der Lösung geholfen werden kann und bei einem klärenden Gespräch Unterstützung vorhanden ist.

Für unsere Mitarbeiter gehört professionelles Zuhören nach den Prinzipien des Gordonmodells (aktives Zuhören und senden von Ich-Botschaften) dazu und kann dazu beitragen, dass Konflikte und Beschwerden im „Kleinen“ gelöst werden können, bevor sie „unüberwindbar“ werden.

Je nach Schwere der Beschwerde kann die Verschwiegenheitspflicht greifen. Mit den Kindern/Jugendlichen wird dann Situationsangemessen eine Befreiung von der Verschwiegenheitspflicht besprochen. Dem Mitarbeiter steht eine Beratung auch anonym durch eine Fachkraft nach § 8a SGB VIII zur Verfügung.

Jede Beschwerde, die dem Mitarbeiter wichtig, besonders, tief gehend, oder in andere Weise auffällig erscheint, wird dokumentiert, damit darauf gegebenenfalls zurückgegriffen werden kann.

Externes Beschwerdeverfahren:

- Person des besonderen Vertrauens
- Vormund
- Mitarbeiter aus einem der anderen Häuser
- Trainer aus Vereinen
- Schulsozialarbeiter
- Nach Absprache mit dem Kind auch der Therapeut
- Jugendamt
- Eltern

Diese Personen sind Menschen, die in irgendeiner Art und Weise Beziehung zu den Kindern und Jugendlichen aufgebaut haben und an die sich die Kinder/Jugendlichen wenden können, um Handlungsoptionen und Lösungsvorschläge zu erarbeiten.

Wir haben die Eltern an dieser Stelle mit aufgenommen, da die Kinder und Jugendlichen auch mit ihnen im Kontakt stehen, dort Beschwerden landen und Probleme auftauchen.

Für den Fall, dass die Eltern ein Problem haben oder sich beschweren wollen, steht das Jugendamt, beziehungsweise der Vormund oder die Mitarbeiter/innen und die Leitung unserer Einrichtung zur Verfügung.

Für uns als Einrichtung gehört zu einem Beschwerdemanagement auch der professionelle Umgang mit ungerechtfertigten Beschwerden. Dazu gehören Verleumdungen und ebenso Projektionen von Kindern, die zu Beschwerden führen. Auch der Umgang mit Beschwerden als „Druckmittel“ von Jugendlichen ist für uns ein Thema und wird reflektiert.

Transparenz ist für uns selbstverständlich und unentbehrlich. Wir nehmen unter anderem zu diesem Thema regelmäßig Supervision in Anspruch. Unsere Mitarbeiter suchen sich regelmäßigen kollegialen Austausch. Zudem geben wir Informationen von „Vorwürfen“ an verantwortlichen Stellen wie Eltern, ASD Mitarbeiter/innen und dem Landesjugendamt weiter.

Das geregelte Beschwerdeverfahren steht aus unserer Sicht im engen Zusammenhang mit Partizipation der Kinder und Jugendlichen unter dem Motto:

„Jeder ist gleichwertig wichtig“