

Partizipations-/ Beteiligungskonzept inklusive Anregungs- und Beschwerdemanagement

Inhaltsverzeichnis

1. Präambel
2. Rechtliche Grundlagen
3. Pädagogische Haltung
4. Umsetzung von Partizipation
5. Besonderheiten in unserem Angebot

1. Präambel

Die im Haus Treene verfolgte lebenswelt- und ressourcenorientierte Jugendhilfe setzt die aktive Beteiligung der Jugendlichen als festgelegtes Grundprinzip voraus. Mitwirkung und Aushandlung sind daher die zentralen Maximen einer so verstandenen stationären Jugendhilfe. Gerade wegen dieser grundlegenden Haltung ist sich das Haus Treene bewusst, dass es einer verbindlicheren und strukturierteren Form in einzelnen Beteiligungsbereichen bedarf.

Ein Kernelement unserer Arbeit ist, dass die Eltern möglichst umfassend in der Elternverantwortung bleiben und Aufgaben und Entscheidungsbefugnisse auch in der Einrichtung wahrnehmen. Insofern gilt es bei der Erarbeitung von Beteiligungsmodellen auch die jeweilige Beteiligungskultur der Elternhäuser und die entsprechenden Entscheidungen der Eltern im Blick zu haben. Hier ist vor allem das Formblatt „Aufteilung der Erziehungsaufgaben mit dem Abschnitt „Wer entscheidet was?“ zu beachten. Besondere Aufgabe für das Team im Haus Treene ist es daher, bei den Entwicklungsschritten im Rahmen des Ausbaus der Beteiligung der Jugendlichen, stets auch die Beteiligung der Eltern im Blick zu haben.

„Partizipation braucht Zeit: Der Weg ist genauso wichtig wie das Ziel.“

2. Rechtliche Grundlagen

Für die Rechte von Menschen gibt es viele Grundlagen:

- UN- Kinderrechtskonvention
- UN-Behindertenrechtskonvention
- Charta der Grundrechte der Europäischen Union
- Grundgesetz der BRD
- Bürgerliches Gesetzbuch
- SGB VIII, SGB IX und SGB II

3. Pädagogische Haltung

In unseren Unterstützungsleistungen folgen wir stets dem Willen und den Zielen unserer Nutzer:innen. Jeder Mensch ist ein:e mündige:r und selbstbestimmte:r Bürger:in. Gemäß der „Hilfe zur Selbsthilfe“ soll unsere Unterstützung größtmögliche Selbstständigkeit schnellstmöglich herbeiführen oder unsere Unterstützung schnellst möglich wieder überflüssig machen.

Ausführliche Informationen zur Gestaltung unserer Leistungen finden Sie in der Konzeption und der Leistungsvereinbarung.

4. Umsetzung von Partizipation

Echte Beteiligung wird in unseren Strukturen deutlich, die im Folgenden näher beschrieben werden:

- Information
- Regeln
- Gremien und Selbstvertretung
- Ansprechpartner:innen

- Termine
- Hilfeplan-/ Gesamtplanverfahren
- Anregungs- und Beschwerdemanagement
- Befragungen (Evaluation)

4.1. Information

Wir stellen unterschiedliche Informationsmaterialien bereit und ermutigen Menschen, sich persönlich zu informieren und sich ein eigenes Bild zu machen.

Wir regen zu Perspektivwechsel an und beraten dahingehend, sich nicht zu einseitig zu informieren.

Informationspflichten (wie Aushänge zu Beschwerdemöglichkeiten, Organigramme, Rechte und Gesetztestexte) werden von uns selbstverständlich umgesetzt

Aushänge oder digitale Veröffentlichungen sind von jedem möglich, sofern sie nicht gegen allgemeine Rechte verstoßen. Gegebenenfalls müssen sie als persönliche Meinung gekennzeichnet werden.

4.2. Regeln

Je nach persönlichem Lebenssetting sind mehr oder weniger Regeln für das Zusammenleben und für den Alltag notwendig. Regeln werden gemeinsam mit allen Beteiligten erarbeitet, so dass alle Interessen Berücksichtigung finden können.

Manche Regeln werden auch durch Aufsichtsinstanzen vorgegeben; diese werden von uns erklärt und der jeweilige Umsetzungsspielraum kann gemeinsam besprochen werden.

In folgenden Bereichen stellen wir gemeinsam Regeln auf:

- Hausregeln (Ruhezeiten, Sprache, feste Termine, etc.)
- Hauswirtschaft: Putzdienste, Nutzung von Gemeinschaftsräumen, etc.
- Kochen und Essen: Essensplan, Einkaufen, Kochen, Aufräumen, etc.
- Freizeit gestalten: Aktivitäten planen, Projekte, Ausflüge, Freizeiten, etc.
- Wohnen: Einrichten und Aufräumen
- Arbeit, Schule und Ausbildung
- Gesundheit und Hygiene
- Soziales Miteinander

4.3. Gremien und Selbstvertretung

Wir unterstützen Selbstvertretungsgremien der jungen Menschen sowohl im persönlichen Lebensbereich als auch auf öffentlicher oder politischer Ebene und ermutigen die jungen Menschen aktiv zu sein, sich zu Wort zu melden und das Unterstützungssystem mit den eigenen Erfahrungen zu bereichern und zu gestalten. Beispiele für Gremien sind:

- Bewohner:innenbeiräte
- Vertrauensstellen
- LAG Partizipation (Selbstvertretung von Kindern und Jugendlichen in Heimeinrichtungen in SH)

4.4. Ansprechpartner:innen

Neben Interessenvertretungen, die von den jungen Menschen gewählt werden, kann es weitere Ansprechpartner:innen geben, die über eigene Verfahren oder Systeme in der Einrichtung entwickelt worden sind.

Auch externe Ansprechpersonen können wichtig sein für die Selbstvertretung und können unter Beachtung von datenschutzrechtlichen Vorgaben einbezogen werden.

4.5. Termine

Es gibt regelmäßige Termine (mind. 1 Mal im Monat) zu gemeinsamen Versammlung aller. Bei den Terminen werden alle Themen besprochen, die für die Allgemeinheit wichtig sind.

Begrüßenswert ist, wenn die Versammlungen von den Jugendlichen organisiert und durchgeführt werden. Die notwendige Unterstützung oder stellvertretende Übernahme wird andernfalls von uns sichergestellt.

Feste Tagesordnungspunkte sind:

- Regeln des Zusammenlebens
- Gemeinsame Planungen
- Beschwerden
- Rückmeldungen an das Betreuungspersonal

4.6. Hilfe-/ Gesamtplanverfahren

Jede Unterstützungsleistung liegt ein Kontrakt zugrunde. Hier beachten wir die Selbstwirksamkeit und die persönlichen Ressourcen der Nutzer:innen, des sozialen Lebensraumes, der Familie und Freunde sowie des sozialen Netzwerkes.

Gemeinsam mit allen Beteiligten erarbeiten wir einen Maßnahmenplan. Wir diskutieren auf Augenhöhe auf der gemeinsamen Suche nach den besten individuellen Lösungsmöglichkeiten in der Maßnahmenplanung.

Bei Berichten versuchen wir persönliche Rede und einfache Sprache anzuwenden. Berichte werden immer gemeinsam mit den jungen Menschen verfasst.

Wir respektieren die individuellen Lebensentwürfe der Menschen, sofern sie nicht andere oder sich selbst gefährden (z.B. Hygienestandards im eigenen Wohnraum, Ernährung, etc.) oder der Zielerreichung entgegenwirken.

5. Besonderheiten in unserem Angebot

Die aktive Partizipation der Jugendlichen wird aus dem konzeptionellen Selbstverständnis der Einrichtungen in allen Bereichen des Zusammenlebens gefördert (s.o.). Dies erfolgt unter anderem durch die Übernahme von Verantwortung für einzelne Aufgabenbereiche, wie z.B.:

- Planungsverantwortung für Projekte, Feiern, Freizeitangebote, Ausflüge
- Planungs- und Durchführungsverantwortung für hauswirtschaftliche Arbeiten (Essensplanung, Reinigungsplanung, Kochen, etc.)

- Gestaltungsfreiheit und Gestaltungsverantwortung für das eigene Zimmer

Folgende Entwicklungsschritte sind in der angegebenen Reihenfolge in diesem Bereich umgesetzt worden:

1. Festlegung der Bereiche in denen eine Mitbestimmung der Jugendlichen aus Sicht der Mitarbeiter der Einrichtung überhaupt möglich sein soll und wo nicht (Was?).
2. Festlegung in welchem Ausmaß die Beteiligung in den einzelnen Bereichen erfolgen soll. Hierfür soll die Beteiligungsleiter¹ nach Blandow (Blandow, J./ Gintzel, U./ Hansbauer, P. (1999): Partizipation als Qualitätsmerkmal – Eine Diskussionsgrundlage, Münster) zur Anwendung kommen.



3. Vorstellung, Begründung und Diskussion der unter 1. und 2. erarbeiteten Ergebnisse vor und mit den Jugendlichen sowie ggf. den Eltern.

Es wird die Grundhaltung vertreten, dass nach Möglichkeit konsensuale Entscheidungen anzustreben sind.

6. Anregungs- und Beschwerdemanagement

In unseren Angeboten gilt ein verbindliches Anregungs- und Beschwerdemanagement, so dass alle Anliegen Gehör finden und bearbeitet werden. Es ist von oberster Priorität, dass jede:r sein Anliegen offen und angstfrei mit uns teilen kann.

Gruppenthemen und Gruppenkonflikte

Zur persönlichen Stärkung der Position der Jugendlichen und zum Erlebarmachen konstruktiver Auseinandersetzungsformen in einer Gruppe findet im Haus Treene mindestens 1 Mal im Monat eine Gruppensitzung statt. Hier werden gruppenbezogene Themen angesprochen, Beschwerden werden geäußert und Konflikte werden geklärt. Zwei Erzieher:innen der Wohngruppe sind verantwortlich bei der Organisation, Vor- und Nachbereitung zu unterstützen. Die Zielsetzung sollte möglichst transparent sein und die Ergebnisse für alle zugänglich dokumentiert werden. Die Ergebnisse sollen in die Entscheidungsprozesse der Einrichtung einfließen.

Beschwerde und Anregung

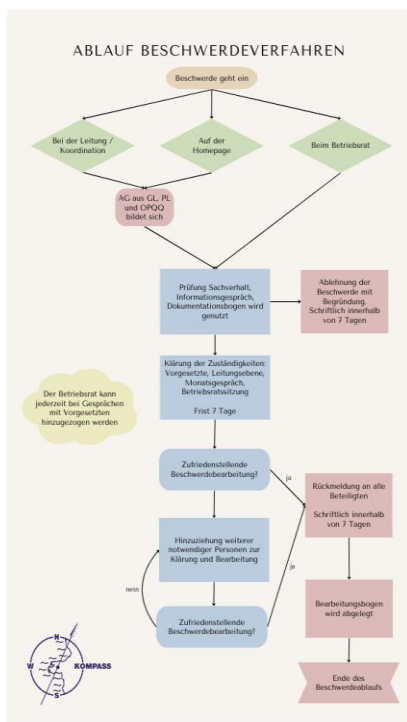
In der Einrichtung gibt es zwei verschlossene Briefkästen für Beschwerden und Anregungen. Diese werden wöchentlich geleert.

Auf der Homepage der KOMPASS gGmbH ist eine „Feedback-Seite“ eingerichtet, über die namentlich oder anonym Kontakt aufgenommen werden kann.

Darüber hinaus stehen den jungen Menschen als weitere Beschwerdeinstanzen die Hausleitung und in einem nächsten Schritt die Geschäftsleitung zur Verfügung. Die Geschäftsleitung hat ihren Arbeitsplatz örtlich getrennt in der Verwaltung des Trägers und eröffnet somit eine Beschwerdemöglichkeit außerhalb des Systems Wohngruppe. Die Jugendlichen können sich hier persönlich, per Whats`s App, Telefon, E-Mail oder postalisch bei Beschwerden und Anregungen mitteilen. Die Jugendlichen haben auch die Möglichkeit sich an die Mitarbeitenden des ASD zu wenden.

Aushänge informieren über die Beschwerdemöglichkeiten. Auch in der Wohngruppensitzung wird regelmäßig darüber berichtet.

Jede Beschwerde oder Anregung wird nach folgendem Ablaufplan (Anlage I) bearbeitet und auf einem standardisierten Bogen (Anlage II) dokumentiert.



Wird in einer Beschwerde eine (sexuelle) Gewalttat zum Ausdruck gebracht, ist das Gewaltschutzkonzept der Einrichtung anzuwenden.