

**Leistungsbeschreibung zur Notaufnahme des St. Theresienhauses zur Inobhutnahme und der befristeten Übergangsplätze (Systemplätze)**

<p><b>Leistungsangebotstyp: Leistungsangebotsnummer:<sup>1</sup></b></p>	<p>Befristete Übergangsplätze/Inobhutnahme im weiteren Text als Systemplätze benannt</p>
<p><b>1. Allgemeine Angaben zur Einrichtung:</b></p> <p>(Kurzbeschreibung der Einrichtung)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Name und Anschrift der Einrichtung</li> <li>- Einrichtungsträger</li> <li>- Art der Einrichtung</li> <li>- Vorgesehene Platzzahl</li> <li>- Ggf. Zahl der Gruppen/Gruppengröße</li> <li>- Rechtsgrundlage nach dem SGB VIII</li> </ul>	<p><b>1.1. Anschrift der Gruppe</b>          St. Theresienhaus          Notaufnahme          Diedrich-Steilen-Str. 66, 28755 Bremen          Tel.: 0421/66099-22          Fax: 0421/66099-33</p> <p><b>1.2. Art des Angebotes</b>          Die Notaufnahme umfasst Systemplätze innerhalb des Bremer Notaufnahmesystems als ein vollstationäres, koedukatives Betreuungsangebot für Jugendliche im Alter von 13 bis 18 Jahren.</p> <p><b>1.3. Platzzahl</b>          Für die Betreuung und Begleitung im Notaufnahmesystem halten wir 8 Plätze für Inobhutnahme und befristete Übergangsbetreuung vor.</p> <p><b>1.4. Gesetzliche Grundlagen</b>          Die Aufnahmen erfolgen auf der Rechtsgrundlage des §§ 42 und 34 SGB VIII.</p> <p><b>1.5. Anschrift der Einrichtung</b>          St. Theresienhaus          Kinder- und Jugendhilfe          Diedrich-Steilen-Str. 66, 28755 Bremen          Tel.: 0421 / 66099-0          Fax: 0421 / 66099-33          e-mail: <a href="mailto:info@st-theresienhaus.de">info@st-theresienhaus.de</a>          Homepage: <a href="http://www.St-Theresienhaus.de">http://www.St-Theresienhaus.de</a></p> <p><b>1.6. Einrichtungsträger</b>          Stiftung kath. Kinder- und Jugendhilfe im Bistum Hildesheim          Moritzberger Weg 1, 31139 Hildesheim          Tel.: 05121 / 938-0          Fax: 05121 / 938-119          Homepage: <a href="http://www.stiftung-erziehungshilfe.de">http://www.stiftung-erziehungshilfe.de</a></p>

<sup>1</sup> Die Leistungstypennummer ist der Leistungsangebotstypenübersicht Anlage 2 (Klammer) zu entnehmen.

## **2. Einrichtungs- und Angebotsstruktur des Trägers** (kurzer Gesamtüberblick)

- Selbstverständnis/ Leitbilder
- Gesamtkapazität/ Angebotsstruktur
- Zielgruppen/ Arbeitsschwerpunkte
- Mitarbeiterstruktur/ Qualifikation
- Sonstiges

## **„ . . . das Gewöhnliche außergewöhnlich gut vollbringen. “**

Heilige Theresia, 1873 – 1897  
(Schutzpatronin)

### **1. Geschichte**

Das St. Theresienhaus wurde 1927 vom Kath. Fürsorgeverein Bremen gegründet. Seine wechselvolle Geschichte ist wesentlich dadurch geprägt, dass Art und Umfang der angebotenen Hilfen für junge Menschen den gesellschaftlichen Veränderungen angepasst wurden. Das St. Theresienhaus entwickelte sich so von einem kleinen Säuglingsheim zu einer innovativen und modernen Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe. Die heutigen Leistungen im stationären, teilstationären und ambulanten Bereich für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und Familien entsprechen den aktuellen Lebenswelten.

### **2. Menschenbild und Werte**

Das Selbstverständnis unserer pädagogischen Arbeit gründet auf einem christlich-humanistischen Welt- und Menschenbild. Der Mensch verfügt über schöpferische Kräfte, die ihn befähigen, sich selbst zu entfalten. Zwischenmenschliche Beziehungen und soziale Verantwortlichkeit sind für die seelische Gesundheit und Selbstverwirklichung unverzichtbar. Achtsam fördern wir diese Entwicklung bei Kindern, Jugendlichen und deren Familien und initiieren einen Prozess der Nachsozialisierung. Elementares Anliegen ist uns dabei, den betroffenen Menschen einen Platz in der Gesellschaft zu ermöglichen, der sie zu sozialer und kultureller Teilhabe befähigt sowie verantwortliches Zusammenleben und Toleranz fördert.

### **3. Ziele des St. Theresienhauses**

Vor dem Hintergrund sich verändernder

gesellschaftlicher Anforderungen gibt das St. Theresienhaus mit seinen Angeboten Kindern, Jugendlichen und deren Familien Unterstützung bei ihren Problemen und bietet neue Perspektiven.

#### **4. Pädagogische Grundsätze und Stärken**

In der Zusammenarbeit mit Kindern, Jugendlichen und deren Familien bieten wir ein „Lernen am Modell“. Dazu gehören ein ausgewogenes Verhältnis von Nähe und Distanz sowie die Gewährung von Freiräumen und das Setzen von Grenzen. Wir leben Beziehung durch unsere Bereitschaft, uns immer wieder einzulassen. So gewachsene Verbindungen bilden eine zentrale Basis unserer Arbeit.

#### **5. Herangehensweise**

Aus unserer Tradition entsteht die wertschätzende Arbeitsatmosphäre des Hauses. Wir als MitarbeiterInnen unterstützen uns, wissen von einander und leben den Alltag mit einer Prise Humor. Mit diesem Selbstverständnis begegnen wir auch unseren Zielgruppen. Um den Anforderungen zeitgemäß und individuell gerecht zu werden, nutzen wir unseren großen Gestaltungsspielraum.

#### **6. Angebote**

Die Angebote zur Erziehung nach dem SGB VIII bilden sich aus den Säulen der stationären, teilstationären und ambulanten Hilfen.

#### **Nachsatz**

Die Beteiligung aller MitarbeiterInnen ist zentraler Baustein der Entwicklung des Leitbildes des St. Theresienhauses. Es spiegelt in dieser Art und Weise auch den gemeinsamen Geist des Hauses wider, der geprägt ist von Respekt im Umgang mit Menschen sowie Kompetenz und Leichtigkeit bei der Bewältigung unserer Aufgaben.

#### **1. 3. Einrichtungsart/gesetzliche Grundlagen**

Das St. Theresienhaus ist eine Jugendhilfeeinrichtung mit vollstationären, teilstationäre und ambulanten

Betreuungsangeboten für Kinder und Jugendliche.

**Stationäre Angebote in der Haupteinrichtung,  
Diedrich-Steilen-Straße 66**

- 4 Plätze, Inobhutnahme für Jugendliche, § 42 SGB VIII
- 4 Plätze, Befristete Übergangsplätze für Jugendliche, § 34 SGB VIII

**Stationäre Angebote außerhalb der  
Haupteinrichtung**

- 8 Plätze, Erziehungsstellen für Kinder und Jugendliche im Rahmen des Einrichtungsverbundes Bremer Erziehungsstellen, § 34 SGB VIII
- 8 Plätze, Wohngruppe für Jugendliche im Grohner Markt 4 in 28757 Bremen, §§ 34, 35a, 41 SGB VIII
- 5 Plätze, familienanaloge Wohngruppe für Kinder im Richard-Oelze-Ring 34 in 27726 Worpswede, §§ 34, 35a SGB VIII
- 9 Plätze, Wohngruppe für Kinder- und Jugendliche (Gruppe 3) in St. Magnus-Straße 70 in 27721 Ritterhude-Platjenwerbe, §§ 34, 35a, 41 SGB VIII
- 7 Plätze Inobhutnahme für Jugendliche, Am Hünenstein 12 in 27711 Osterholz-Scharmbeck, § 42 SGB VIII
- 2 Plätze Individualpädagogische Betreuungsstelle, Lange Straße 43 in 27804 Berne, §§ 34, 35a, 41 SGB VIII
- Platz für Familienaktivierung, Am Hünenstein 12 in 27711 Osterholz-Scharmbeck, §§ 27 ff SGB VIII, § 19 in Verbindung mit §§ 34 oder 41 SGB VIII

**Teilstationäre Angebote außerhalb der  
Haupteinrichtung**

- 9 Plätze, Tagesgruppe für Kinder und Jugendliche in Schwanewede, Ostlandstr. 5, 28790 Schwanewede, § 32 SGB VIII
- 9 Plätze, Tagesgruppe für Kinder und Jugendliche in Bremen-Vegesack, Bempohlstraße 22 in 28757 Bremen, § 32 SGB VIII

**Ambulante Angebote,** Färberstraße 3 in 28757 Bremen, Georg-Gleistein-Straße 93 in 28755 Bremen und Am Hünenstein 12 in 27711 Osterholz-Scharmbeck

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 Plätze, flexible Einzelbetreuung bzw. Betreutes Jugendwohnen für Jugendliche, §§ 34 und 41 SGB VIII (Notwohnung in der Nähe der Einrichtung / Apartment in der Einrichtung)</li> <li>• 3 Plätze, Intensive Sozialpädagogische Einzelhilfe, §§ 35 und/oder 35a, sowie 41 SGB VIII</li> <li>• Stundenkontingente für Erziehungsbeistandschaften § 30 SGB VIII</li> <li>• Sozialpädagogische Familienhilfe (SPFH) § 31 SGB VIII</li> <li>• Multiprofessionelle Diagnostik zur Abklärung von besonderen Fragestellungen im Rahmen der Erziehungshilfe</li> <li>• VideoInteraktionsTraining, VIT</li> <li>• Sozialpädagogische Diagnose</li> <li>• Arbeit mit der Herkunftsfamilie im Rahmen der befristeten Vollzeitpflege</li> <li>• Familienkrisendienst</li> <li>• Ergänzende Unterstützung von Pflegekinder und Pflegeeltern</li> <li>• Unterstützung bei der Ausübung des Umgangsrechtes, Begleiteter Umgang gem. § 18 Abs. 3 SGB VIII, §§ 1684, 1685 BGB</li> </ul>
<p><b>3. Zielsetzung/Konzeption der Einrichtung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pädagogisches Leitbild</li> <li>- Zielsetzung der Arbeit und Förderung</li> <li>- Versorgungsregion</li> <li>- Zielgruppendiff.</li> <li>- Zeitliche Dauer der Hilfeleistung</li> <li>- Methodische Grundlagen der Arbeit: (heilpädagogische Ausrichtung, Lebensweltorientierung, Systemische Ansätze)</li> </ul>	<p><b>3. Zielsetzung / Konzeption</b></p> <p><b>3.1. Inobhutnahme</b></p> <p><b>3.1.1. Betreuungsform</b> Die Inobhutnahme umfasst ein vollstationäres und koedukatives Kriseninterventionsangebot für Jugendliche im Alter von 13 bis 18 Jahren. Sie kann in dieser Form nur in enger Verzahnung mit den befristeten Übergangsplätzen gestaltet werden.</p> <p><b>3.1.2. Personenkreis/Zielgruppe</b> Aufgenommen werden Kinder und Jugendliche beiderlei Geschlechts im Alter vom 13. bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres, die</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• um Inobhutnahme bitten,</li> <li>• sich in einer Notsituation befinden, die aus zugespitzten Familienkonflikten resultieren, in denen körperliche, seelische oder/und sexuelle Gewalt erfahren wurde oder erwartet wird.</li> </ul> <p><b>3.1.2. Zielsetzung</b> Inobhutnahme ist eine kurzfristige Schutzmaßnahme mit einem sozialpädagogischen Klärungsauftrag.</p>

Sie umfasst die sozialpädagogische Beratung, Betreuung und Begleitung von Minderjährigen in Krisensituationen.

Leitgedanke ist dabei die Behebung der aktuellen Krise durch eine Problemklärung und Spannungsentlastung unter Berücksichtigung und Einbeziehung des sozialen (Herkunfts)-Umfeldes.

Dies umfasst auch die Begleitung im Rahmen des Hilfeplanprozesses in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Sozialdienst des zuständigen Kostenträgers.

Pädagogische Ziele sind:

- Schutz- und Gefahrenabwehr
- Bereitstellung von Unterkunft und Sicherstellung der Grundversorgung
- Angebot einer verlässlichen stabilen Hilfebeziehung, um den Minderjährigen bei der Bewältigung seiner Krise zu unterstützen und diese zu erleichtern
- Beratung im Sinne einer fachlich qualifizierten Problemklärung als Krisenintervention und Erschließung von Hilfpotentialen beim Minderjährigen und seiner Umwelt, die es ermöglichen, die Krise zur positiven Entwicklung der/des Minderjährigen und ggf. seiner Familie zu nutzen.

### **3.1.3. Methodische Gesichtspunkte**

Zentrale Gesichtspunkte unserer Arbeit in der Inobhutnahme sind neben der akzeptierenden, wertschätzenden und parteilichen Arbeit an der Seite des hilfesuchenden Minderjährigen Aspekte kurzfristiger sozialpädagogischer Intervention, systemische Ansätze in der Arbeit mit dem Herkunftsumfeld und den dazu gehörenden Beziehungsgeflechten.

Die sozialpädagogische Intervention steht dabei unter den speziellen Gesichtspunkten und Anforderungsprofilen der kurzfristigen Interventionen der Inobhutnahme – mit Aspekten so viel Nähe wie notwendig und so viel Distanz wie nötig.

Als beispielhafte Methoden sei hier u.a. auf Elemente der gestalttherapeutischen Gesprächsführung, Elternberatung, Krisenmanagement, Ansätze in der Arbeit mit (sexuell) Missbrauchten, etc. hingewiesen.

## **3.2. Zielsetzung / Konzeption Befristete Übergangsplätze**

### **3.2.1. Betreuungsform**

Die Befristeten Übergangsplätze umfassen ein vollstationäres und koedukatives Betreuungsangebot für Jugendliche im Alter von 13 bis 18 Jahren. Sie kann in dieser Form nur in enger Verzahnung mit der Inobhutnahme gestaltet werden.

### **3.2.2. Personenkreis/Zielgruppe**

In die Befristeten Übergangsplätze gelangen in der Regel Jugendliche (Jungen und Mädchen) ab 13 Jahren.

Die Aufnahmen erfolgen im Anschluss an die Inobhutnahme und des dafür notwendigen Hilfeplanverfahrens in enger Kooperation mit dem zuständigen Sozialdienst.

Das Angebot der Befristeten Übergangsplätze ist gedacht als eine sozialpädagogische Fortführung und Erweiterung zu den Aufgaben der Inobhutnahme des St. Theresienhauses und folglich ergänzend konzipiert für Jugendliche, bei denen die zeitliche Befristung der Inobhutnahme einerseits abgelaufen ist, andererseits eine Klärung einer Rückkehroption und ggf. sich anschließenden Perspektivplanung noch nicht endgültig erfolgt ist.

Durch die enge Verzahnung mit der Inobhutnahme soll zudem eine personelle und räumliche Kontinuität für die Kinder und Jugendliche ermöglicht werden.

### **3.2.3. Zielsetzung**

In der oben benannten Ergänzung zur Inobhutnahme bilden die Befristeten Übergangsplätze eine Schnittstelle zwischen dem Angebot und den Leistungen der Inobhutnahme und den folgenden Hilfen zur Erziehung nach §§ 27 ff SGB VIII.

Im Einzelnen hat dies zur Konsequenz

- Voraussetzung ist ein genauer Auftrag durch das Jugendamt;
- Einbeziehung des sozialen Umfeldes, um eine Fehleinschätzung zu vermeiden;
- Entwicklung von tragfähigen Perspektiven für den Jugendlichen und seine Familie;
- Aufenthaltsdauer soll die Dauer von 3 Monaten incl. einer eventuell vorangegangenen Inobhutnahme nicht überschreiten.

	<p><b>3.2.4. Methodische Gesichtspunkte</b></p> <p>Zentrale Gesichtspunkte unserer Arbeit bei den befristeten Übergangsplätzen sind neben der akzeptierenden und wertschätzenden Arbeit an der Seite des Minderjährigen, die kurzfristigen sozialpädagogischen Interventionen. Diese beinhalten Aspekte der Beziehungsarbeit, systemische Ansätze in der Arbeit mit dem sozialen Umfeld und den dazu gehörenden Beziehungsgeflechten.</p> <p>Die pädagogische Arbeit steht dabei unter den speziellen Gesichtspunkten und Anforderungsprofilen der mittelfristigen Interventionen der Befristeten Übergangsplätze – mit Aspekten von Nähe und Distanz in einem der besonderen Situation entsprechenden Verhältnis bis zur fortgesetzten Klärung der Situation und Perspektive des Minderjährigen in enger Abstimmung mit dem AfSD.</p> <p>Um den unterschiedlichen Anforderungen gerecht zu werden, versuchen wir auch ergänzende Methoden und Arbeitsansätze – u.a. gestalttherapeutische Gesprächsführung, Elternberatung, Krisenmanagement, Ansätze in der Arbeit mit (sexuell) Missbrauchten, etc. – durch eine multiprofessionelle Ausgestaltung und Qualifizierung der pädagogischen MitarbeiterInnen zu integrieren.</p> <p>Die örtliche und inhaltliche Nähe zur Inobhutnahme ist gewünscht und wird im Sinne einer kontinuierlichen Arbeit mit dem Jugendlichen in den meisten Fällen angestrebt. Auf diesem Wege sollen mühsam erarbeitete „Vertrauens-„ und „Beziehungsvorschüsse“ aufrecht erhalten und für den pädagogischen Arbeitsprozess genutzt werden.</p>
<p><b>4. Leistungsangebot</b></p> <p><b>4.1 Zeitlicher Umfang</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Art der Hilfe</li> <li>- Betreuungszeiten</li> <li>- Betreuungsintensität</li> </ul> <p><b>4.2 Inhalt der Leistung</b></p> <p><b>4.2.1 Unterkunft und Verpflegung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zurverfügungstellung von Wohnraum, Nutz- und Gemeinschaftsflächen</li> <li>- Bewirtschaftung</li> </ul>	<p><b>4. Leistungsangebot</b></p> <p><b>4.1. Inobhutnahme</b></p> <p><b>4.1.1. Zeitlicher Umfang</b></p> <p>Die Inobhutnahme ist ein vollstationäres Interventionsangebot und wird „Rund-um-die-Uhr“ begleitet. Die Aufnahmen erfolgen kurzfristig und unmittelbar zu jeder Tages- und Nachtzeit.</p> <p><b>4.1.2. Inhalt der Leistung</b></p> <p><b>4.1.2.1. Unterkunft und Verpflegung</b></p> <p>Das Angebot umfasst folgende Grundleistungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterkunftsgewährung in Form von Einzelzimmern</li> <li>• Unterkunftsgewährung in Form von Doppelzimmern</li> </ul>



- Instandhaltung/Wartung
- Eigenversorgung oder Fremdversorgung
- Vollverpflegung
- Regelm. warmes Mittagessen
- Vesper / Frühstück
- Getränke
- Obst / Gemüse
- Wäschepflege

#### 4.2.2 Erzieherische und sozialpädagogische Betreuungsformen:

- **Wohnen** (Gestaltung, Entwicklungsmöglichkeiten, Verselbständigung)
- **Bildung / Schule** (Förderung im vor-schulischen und schulischen Bereich)
- **Zusammenarbeit mit der Herkunftsfamilie** (...)
- **Arbeit und Beschäftigung** (Berufsorientierung, Berufsfindung etc.)
- **Förderung und Aktivierung** (heilpädagogische Betreuung, psychologische Betreuung, Musikpädagogik, Erlebnispädagogik, Freizeit- und Sportpädagogik)
- **Spezielle fachliche Angebote** (psychologische oder sonstige pädagogisch-therapeutische Hilfen)
- **Angaben zu Arbeitsschwerpunkten in den o.g. Bereichen**

- Bereitstellung eines Sanitär- und Waschbereiches
- Bereitstellung eines gemeinsamen Wohn- und Küchenbereiches
- Vollversorgung über drei Mahlzeiten am Tag (darin ist ein warmes Essen enthalten)
- Essensversorgung – auch außerhalb der „üblichen“ Zeiten
- Reinigung der Gemeinschaftsräume und Hilfe zur Selbsthilfe bei der Reinigung der „Privatbereiche“
- Reinigung der allgemeinen Wäsche und Hilfe zur Selbsthilfe bei Reinigung der Privatwäsche
- Stellung von Notbekleidung, Bettwäsche und Hygienematerial, etc. für situativ Mittellose

#### 4.1.2.2. Inhalt der sozialpädagogischen Intervention

- Wahrnehmung der Aufsichtspflicht – 24 Stunden pro Tag Anwesenheit einer pädagogischen Fachkraft in enger Kooperation mit dem Leistungsangebot der befristeten Übergangsplätze.
- Ausführliches Aufnahmegespräch zur Abklärung der Notlage und den Bedarfen. Dies umfasst auch das Abprüfen und ggf. die Integration von vorhandenen Netzwerken
- Nach Möglichkeit ein Elterngespräch, um das Einverständnis zur Inobhutnahme einzuholen und sie über die Situation der/s Minderjährigen zu informieren, bzw. ggf. ein erstes Gespräch mit Beteiligten zu führen mit dem Ziel, der Deeskalation der Krise.
- Erste Einschätzung zum Hilfebedarf, ggf. Hinzuziehen eines Arztes / Krankenhauses / Polizei, etc.
- Beobachtung, Begleitung und altersadäquate Förderung der vorhandenen Kompetenz und alters- und entwicklungsadäquates Umgehen mit den einzelnen Minderjährigen
- Überprüfung eventueller Gefährdungen – Entwicklungsangemessener Umgang mit Gefährdungsmöglichkeiten
- Krisenintervention bei zugespitzten Interaktionen und Aggressionsausbrüchen
- Sicherstellung einer adäquaten Gesundheitsvorsorge und Körperpflege – Anleitung zur regelmäßigen Körperpflege bei Bedarf, wie auch Sicherstellung einer notwendigen Therapie – Medikamente, etc. -, Dokumentation über besondere Erkrankungen und Umsetzung von Maßnahmen bei akuten Erkrankungen und bei gravierenden Gesundheitsauffälligkeiten.

- Förderung des Schulbesuches
- Sozial(pädagogisch)e Verhaltensbeobachtungen und Analyse
- Fachlicher Austausch der pädagogischen Fachkräfte, um Verläufe von Entwicklung zu erfassen, Ziele zu überprüfen und Interventionen hinsichtlich ihrer Effektivität abzustimmen
  - Kurzfristiger Austausch mit dem zuständigen Sozialdienst des zuständigen Kostenträgers, um Verläufe darzustellen, Entwicklungen aufzuzeigen, Verhaltensbeobachtungen darzustellen.
  - Sozialpädagogische Interventionen bei Kontakten und Besuchen mit dem Herkunftsumfeld

## **4.2. Befristete Übergangsplätze**

### **4.2.1. Zeitlicher Umfang**

Die Befristeten Übergangsplätze bilden ein vollstationäres Betreuungsangebot und werden „Rund-um-die-Uhr“ betreut.

### **4.2.2. Inhalt der Leistung**

#### **4.2.2.1. Unterkunft und Verpflegung**

Das Angebot umfasst folgende Grundleistungen:

- Unterkunftsgewährung in Form von Einzelzimmern
- Unterkunftsgewährung in Form von Doppelzimmern
- Bereitstellung eines Sanitär- und Waschbereiches
- Bereitstellung eines gemeinsamen Wohn- und Küchenbereiches
- Vollversorgung über drei Mahlzeiten am Tag (darin ist ein warmes Essen enthalten)
- Essensversorgung – auch außerhalb der „üblichen“ Zeiten
- Reinigung der Gemeinschaftsräume und Hilfe zur Selbsthilfe bei der Reinigung der „Privatbereiche“
- Reinigung der allgemeinen Wäsche und Hilfe zur Selbsthilfe bei Reinigung der Privatwäsche

#### **4.2.2.2. Inhalt der sozialpädagogischen Betreuung**

Die Unterbringung in den befristeten Übergangsplätzen wird als der je nach Bedarf des Einzelfalles in unterschiedlicher Länge bis zu 3 Monaten entsprechend Ziffer 3. 2. gestaltet.

Dabei soll an die prozesshaften Verläufe der Inobhutnahme angeknüpft und diese ggf. fortgesetzt

werden.

Der Prozess kann in Form einer Orientierungs-, einer Klärungs-, einer Entscheidungs-, einer Abschluss- und Umsetzungsphase verlaufen. Dies geschieht in enger Kooperation mit dem zuständigen Sozialdienst und den Sorgeberechtigten und wird durch regelmäßige Gespräche und fachlichen Austausch begleitet.

Aspekte der Betreuungs- und Beziehungsarbeit können im Einzelnen sein:

- Wahrnehmung der Aufsichtspflicht in enger Kooperation mit der Inobhutnahme
- Fortsetzung der Beobachtung der vorhandenen Kompetenz und alters- und entwicklungsadäquates Umgehen mit den einzelnen Minderjährigen
- Begleitung und Anleitung zur altersadäquaten Wahrnehmung von Terminen und Verpflichtungen – Schulbesuch, Arzt, Agentur für Arbeit, Jobcenter, Arbeitsstelle
- Begleitung und altersadäquate Förderung in der Alltagsgestaltung
- Entwicklungsangemessener Umgang mit Gefährdungsmöglichkeiten
- Krisenintervention bei zugespitzten Interaktionen und Aggressionsausbrüchen
- Planung individueller Aktivitäten und Freizeitgestaltung – Bereitstellung alters- und entwicklungsadäquater Medien.
- Organisation des Lebensalltages – Einkaufen; Zubereiten von Mahlzeiten; Pflege der Wäsche; Angemessene Bekleidung; Adäquate Ernährung; Hinführung zu einem altersgemäßen Tag-Nacht-Rhythmus, etc.
- Förderung einer adäquaten Gesundheitsvorsorge und Körperpflege
- Sicherstellung eines verantwortlichen Umgangs mit einer ( bereits begonnenen ) notwendigen Therapie
- Sicherstellung eines verantwortlichen Umgangs mit der Schulpflicht
- Analyse und sozial(pädagogisch)e Verhaltensbeobachtungen als Grundlage für den fachlichen Austausch mit dem zuständigen Sozialdienst
- Ggf. fachliche Darstellung des Minderjährigen für die Folgemaßnahme
- Zusammenarbeit mit Komplementäreinrichtungen –

	<p>Drogenberatung, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vor- und Nachbereitung von Kontakten und Besuchen.</li> </ul>
<p><b>5. Personelle Ausstattung</b></p> <p><b>Angaben zur Ausstattung (Umfang), Quali-fikation und Aufgaben des Personals für die Bereiche:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fachliche Leitung</li> <li>- Betriebliche Leitung und Verwaltung</li> <li>- Koordination</li> <li>- Gruppenübergreifende Dienste</li> <li>- Hauswirtschaft, Reinigung und Küche</li> <li>- Technische Dienste</li> <li>- Erziehung- und Betreuung</li> </ul> <p><b>Angabe von Personalan-haltswerten als Relation der Platzzahl zu Voll-zeitstellen in den o.g. Bereichen</b></p>	<p><b>5. Personelle Ausstattung</b></p> <p><b>5. 1. Fachliche Leitung</b></p> <p>Die fachliche Leitung erfolgt durch die Leitung bzw. Erziehungsleitung des St. Theresienhauses. Die MitarbeiterInnen der Notaufnahme / Systemplätze sind in die Besprechungsstruktur (Dienstbesprechung, Hauskonferenz usw.) der Gesamteinrichtung, sowie in die Beratungsstandards voll eingebunden.</p> <div data-bbox="619 792 1374 1200" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     A[Kollegiale Beratung, interne Dienstbesprechung mind. einmal im Monat] --&gt; B[SozialpädagogIn/ ErzieherInnen]     C[Regelmäßige Gespräche mit der zuständigen Leitungsperson (wöchentlich)] --&gt; B     D[Einzelfallsupervision] --&gt; B     E[Externe Supervision] --&gt; B </pre> </div> <p>Für die Einzelfallsupervision und Teamsupervision werden neben interner Beratungssettings externe Fachkräfte beauftragt. Diese Leistungen werden entsprechend der ergänzten Platzzahl erweitert.</p> <p><b>5.2. Verwaltung</b></p> <p>Allgemeine Verwaltungsaufgaben, wie Schriftverkehr, Gelderverwaltung etc. werden fortgesetzt durch die MitarbeiterInnen geleistet. Dazu wird ein 2. Büro mit einem angemessen leistungsfähigen Computer zur Verfügung gestellt.</p> <p>Durch die Einrichtung werden übergeordnete Verwaltungsaufgaben, wie Buchhaltung und Kostenstellenzuordnung, Verwaltung der Personenkonten, Personalverwaltung, Gehaltsabrechnung, Überweisung, sowie Be- und Abrechnung von Gruppen- und Essensgeldern, Überwachung der Kostenzusicherungen usw. ergänzend wahrgenommen.</p>

### **5.3. Hauswirtschaft/Küche**

Die hauswirtschaftliche Versorgung der einzelnen Betreuungsbereiche ist weitgehend dezentral organisiert. Das heißt, dass dem Angebot eine Hauswirtschafterin in Teilzeitbeschäftigung zugeordnet ist. Die Hauswirtschafterin ist in erster Linie für die Zubereitung des Mittagessens zuständig. Darüber hinaus überwacht sie allgemein die Verpflegungssituation und gibt Hilfestellung und Hinweise hinsichtlich einer ausgewogenen Ernährung.

### **5.4. Hauswirtschaft/Reinigung**

Die hauswirtschaftlichen Leistungen sind weiterhin dezentral organisiert. Bezogen auf das Aufgabenfeld verweisen wir auf die oben benannten Leistungsbeschreibungen. Angesichts des erweiterten Tätigkeitsfelds – vermehrter hauswirtschaftlicher Aufwand und größerer Reinigungsbereich - wird der Stellenumfang analog zur Erweiterung angepasst.

### **5.5. Technische Dienste**

Dies umfasst den Bereich des Haushandwerkers zur Durchführung kleinerer und größerer Reparaturen und Instandsetzungsarbeiten. In diesem Bereich ist der Verschleiß und die Zerstörung von Inventar und Gebäudeteile besonders hoch.

Insofern umfasst der technische Dienst folgende Bereiche:

- Pflege und Gestaltung der Außenanlagen
- Reparaturen, Pflege, Renovierungsarbeiten
- Instandsetzung von technischen Geräten
- Instandsetzung von betriebsnotwendigen Anlagen
- Koordination von größeren Reparaturarbeiten

### **5.6. Erziehung und Betreuung**

Für die 8 Systemplätze sind entsprechend der oben genannten Leistungsvereinbarungen für beide Bereiche berufserfahrene pädagogische Fachkräfte erforderlich. Sie sind beim Träger angestellt und haben die für die Systemplätze notwendigen Qualitäts- und Arbeitsstandards verpflichtend anerkannt.

Personal:

4,51 Stellen für Dipl. Sozialpädagoge/in

1,33 Stelle für Erzieher/in

	<p>Darüber hinaus noch gruppenergänzende Dienste:  0,3 Stelle Leitung  0,3 Stelle Verwaltung  0,8 Stelle Hauswirtschaft/Reinigung/Küche  0,2 Stelle Technische Dienste</p> <p><b>5.6. Zusatzleistungen</b>  Hier gelten die in den oben benannten Leistungsbeschreibungen genannten Grundsätze weiterhin.</p>
<p><b>6. Sach- und Raumausstattung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Allgemeine Beschreibung (Wohngestaltung)</li> <li>- Gruppenräume</li> <li>- Funktionsräume</li> <li>- Wohnräume (Anzahl der Einbettzimmer, Zweibettzimmer bzw. andere Zimmergrößen)</li> <li>- Verhältnis Wohn- zu Verkehrsflächen</li> <li>- Freiflächen</li> <li>- Heizungsart</li> <li>- Warmwasseraufbereitung</li> <li>- Ausstattung der Bewohnerzimmer mit Inventar</li> <li>- Ausstattung der Nutz- und Gemeinschaftsräume mit Inventar</li> </ul>	<p><b>6. Räumliche Rahmenbedingungen</b></p> <p>Die Notaufnahme mit den Plätzen für die Inobhutnahme und die befristeten Übergangsplätze befindet sich in der Diedrich-Steilen-Straße 66 in 28755 Bremen.</p> <p>Die Wohneinheit teilt sich wie folgt auf: 1 Wohn und 1 Medienraum, 1 Küche und Aufenthaltsbereich, Dusch- und Toilettenräume, 1 Flur und Treppenhaus, und 1 Büro mit Schlafmöglichkeit und 5 Zimmer. Organisatorisch dazu gehörend befindet sich im Nachbaraufgang eine angeschlossene Wohnung mit einem zweitem Büro, einem weiteren Schlafzimmer, einem Bad, einer Toilette und einer weiteren Küche.</p> <p>Die Zimmer können partiell bei erhöhter Nachfrage auch doppelt belegt werden.  Die Zimmer sind ansprechend und angemessen möbliert.  Die zentrale und verkehrsgünstige Lage des Hauses im Stadtbezirk Bremen-Nord ermöglicht die schnelle und teilweise unmittelbare Erreichbarkeit von Schulen, Bildungsstätten und öffentlichen Einrichtungen.</p> <p>Die MitarbeiterInnen der Notaufnahme können auf verschiedene Angebote zurückgreifen, um mit und für die Jugendlichen Freizeit zu gestalten und individuelle Interessen zu unterstützen.</p>
<p><b>7. Betriebsnotwendige Anlagen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Büro- und Geschäftsausstattung</li> <li>- Anlagen der Wäscherreinigung und Reinigung</li> </ul>	<p><b>7. Betriebsnotwendige Anlagen</b></p> <p>Eine Waschmaschine und Trockner sind den Systemplätzen zur Verfügung gestellt.  Die 2. Küche ist adäquat eingerichtet und gibt neben der Essenversorgung auch Möglichkeiten der individuellen Essenzubereitung. Die hierzu notwendigen technischen Geräte sowie der Aufbewahrung</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anlagen der Essenszubereitung und Aufbewahrung etc,</li> <li>- Aussenanlagen</li> </ul>	<p>(Gefrierschrank) stehen zur Verfügung.  Das Gebäude verfügt über ein großes Freigelände.  Für die Verwaltung, Leitung und für Besprechungen sind angemessene Räumlichkeiten vorhanden, die separat von der Gruppe genutzt werden können.</p>
<p><b>8. Qualitätssicherung und -entwicklung</b></p> <p>Angaben zu Art, Umfang und Systematik der Qualitätssicherung für das Leistungsangebot.</p> <p>Dabei ist darzustellen, auf welche Dimensionen von Qualität (Struktur, Prozess und Ergebnis) Bezug genommen wird.</p> <p>Die beschriebenen Verfahrensweisen können sich auf den individuellen Hilfeprozeß und/oder auf die externe Hilfekoordination beziehen.</p>	<p><b>8. Qualitätssicherung und -entwicklung</b></p> <p>Die Qualitätsentwicklung des St. Theresienhauses ist ein kontinuierlicher Prozess der Auseinandersetzung mit der pädagogischen Arbeit und den damit verbundenen Tätigkeiten einer Einrichtung als komplexes System.</p> <p>Dies bedeutet, dass folgende Prozesse stattfinden:  Kontinuierliche selbstgesteuerte Reflexion der pädagogischen Arbeit  Systematische Erkennung von Schwachpunkten im System der Einrichtung  Herausarbeitung von einrichtungsspezifischen Ressourcen  Förderung von kind- und jugendgerechten Bedingungen  Gezielte Personalauslese  Personalentwicklung (regelmäßige Fortbildungen)</p> <p>Darüber hinaus wird die Qualitätsentwicklung in vier Teilaspekte differenziert:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingangsqualität</li> <li>• Strukturqualität</li> <li>• Prozessqualität</li> <li>• Ergebnisqualität</li> </ul> <p>Bei der Differenzierung ist zu berücksichtigen, dass diese Aspekte lediglich Hilfskonstrukte sind und darüber hinaus in einer Wechselwirkung zueinander stehen. Insofern sind die folgenden Maßnahmen der Qualitätsentwicklung nicht isoliert, sondern im Gesamtkontext zu sehen. Das Ziel des vorliegenden Qualitätsmanagements sind die „Flexibilisierung“, „Transparenz“ und „Kooperation“.</p> <p><b>8.1. Eingangsqualität</b></p> <p>Die Einrichtung ist bestrebt, mit den Trägern der öffentlichen Jugendhilfe partnerschaftlich zusammen zu arbeiten. Dazu gibt es verschiedene Ansatzmöglichkeiten. Im Mittelpunkt steht jedoch das Hilfeplanverfahren nach § 36 SGB VIII.</p> <p>Das „grundsätzliche Selbstverständnis“ der pädagogischen Arbeit als ein Qualitätsmerkmal der Einrichtung orientiert sich am Leitbild des Deutschen</p>

Caritasverbandes. Die Konkretisierung für die einrichtungsinterne Pädagogik ist im Punkt 2.2. (Selbstverständnis und Zielsetzung) beschrieben. Damit werden Aussagen über die Ziele, Methoden sowie Möglichkeiten und Grenzen der pädagogischen Arbeit getroffen.

Für eine kindorientierte Erziehung ist das Aufnahmeverfahren eine der wesentlichen Voraussetzungen. Die Einrichtung kann umso effektiver arbeiten, je mehr Vorinformationen ihr über Ziele, mögliche Maßnahmen und Hintergründe zur Verfügung stehen. Insofern ist eine möglichst konkrete Beschreibung der Informationen der individuellen Problemlage erwünscht. Sollte dies nicht möglich sein, werden Daten von der Einrichtung erhoben. In besonderen Fällen kann als Sonderleistung eine ausführliche Diagnostik mit Empfehlung mit der weiteren Vorgehensweise durchgeführt werden.

## **8.2. Strukturqualität**

Die Strukturqualität beschreibt die Vorhalteleistung des St. Theresienhauses und ist insbesondere hinsichtlich des Personals und der Sachausstattung in der Leistungsbeschreibung differenziert beschrieben. In regelmäßigen Abständen werden die aktuellen strukturellen Merkmale überprüft und im Bedarfsfall verändert. Wesentliche Veränderungen werden mit dem zuständigen Landesjugendamt in Kooperation abgestimmt. Dabei werden die Interessen der Kinder und Jugendlichen sowie des familiären Umfeldes in den Vordergrund gestellt.

Ein weiteres wesentliches Qualitätsmerkmal der Einrichtung ist über die Stiftung kath. Kinder- und Jugendhilfe im Bistum Hildesheim die Einbindung in die Verbandsstruktur des Caritasverbandes für die Diözese Hildesheim e. V. als Spitzenverband der freien Wohlfahrtspflege. Die Einrichtung wird frühzeitig über aktuelle Entwicklungen im Bereich der Erziehungshilfe informiert, um das Konzept jeweils dem Bedarf fachbezogen anzupassen.

Die Einrichtungsleitung ist außerdem in die Stiftung kath. Kinder- und Jugendhilfe im Bistum Hildesheim eingebunden. Dort erhält sie die Möglichkeit, aktuelle Fragestellungen der Erziehungshilfe sowie interne Abläufe der Einrichtungen zu reflektieren und je nach Bedarf Veränderungsprozesse einzuleiten. Um eine prozessorientierte Erweiterung von



Leitungskompetenzen zu ermöglichen, finden in der Stiftung vierteljährliche Tagungen und einmal jährlich eine einwöchige Klausurtagung für Führungskräfte der Einrichtungen der Erziehungshilfe statt.

### **8.3. Prozessqualität**

Die Einrichtungsleitung und die jeweiligen Bereichsleitungen treffen sich in regelmäßigen Abständen und beschäftigen sich u.a. mit der Prozessqualität. Darüber hinaus werden in diesem Arbeitskreis Standards für wiederkehrende Abläufe in der Erziehungshilfe entwickelt.

Im Mittelpunkt stehen folgende Bereiche:

pädagogische Abläufe

Personalentwicklung

Kommunikation innerhalb der Einrichtung mit ihren pädagogischen Teams

Kommunikation mit Jugendämtern

#### **Pädagogische Abläufe**

Die pädagogischen Abläufe werden als sog. „Schlüsselprozesse“ erarbeitet und kontinuierlich fortgeschrieben. Dazu gehören Aufnahmeverfahren, pädagogische Methoden, pädagogische Zielsetzungen, Gestaltung der Tagesabläufe etc.

#### **Personalentwicklung**

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden aufgefordert und unterstützt, sich regelmäßig fortzubilden. Dazu stehen Angebote in folgenden Institutionen zur Verfügung:

regelmäßige einrichtungsinterne Fortbildungen

Fortbildungsveranstaltungen und Fortbildungslehrgänge des Trägers

Fortbildungsveranstaltungen beim Bundesverband katholischer Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfe (BVKE)

Tagungen weiterer Verbände der Freien Wohlfahrtspflege

Behördliche Institutionen z. B. Amt für Soziale Dienste

Fachverbände, z. B. Verein für öffentliche und private Fürsorge, Arbeitsgemeinschaft für Erziehungshilfe (AFET, IGFH etc.)

Supervision im Team

Zu der Personalentwicklung gehören darüber hinaus:

Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Beratung der Mitarbeiter/innen hinsichtlich der

	<p>persönlichen Weiterentwicklung Zielvereinbarungsgespräche</p> <p><b>Kommunikation innerhalb der Einrichtung</b> Die Einrichtung verfügt über ein regelhaftes Konferenzsystem, in dem die angemessene Kommunikation der pädagogischen Mitarbeiter/innen in den Teams, Leitung und anderen Einrichtungsteilen sichergestellt ist.</p> <p>Für den möglichst reibungslosen Ablauf sind folgende Konferenzen installiert: Teamgespräche Hauskonferenzen</p> <p>Die einzelnen Konferenzen finden i. d. R. in regelmäßigen Abständen statt. Die Inhalte orientieren sich am aktuellen Informationsstand. Die wesentlichen Prozesse werden protokolliert. Es wird Wert auf eine permanente „Teamentwicklung“ gelegt. Begleitet werden die Teams von der Einrichtungsleitung und von den Bereichsleitungen.</p> <p><b>Zur Teamentwicklung gehören:</b> Abstimmung pädagogischer Vorstellungen und deren Umsetzung Kommunikationsziele und Haltungen im Team Überprüfung der Kenntnisse und Umsetzung der Konzeption durch die Leitung Teamfortbildung Einweisung neuer Mitarbeiter Kollegiale Beratung Supervision durch externe Supervisoren</p> <p><b>Kommunikation mit Jugendämtern</b> Neben den Hilfeplangesprächen nach § 36 SGB VIII informiert die Einrichtung zeitnah über besondere Ereignisse und Entwicklungen der einzelnen Kinder und Jugendlichen.</p> <p><b>Dokumentation</b> Die Einrichtung verfügt über ein System zur Falldokumentation mit der Berücksichtigung verschiedener Ebenen und Aspekte der Erziehung. Protokolliert werden alle wesentlichen Ergebnisse, die sich aus dem Konferenz- und Kommunikationssystem ergeben. Die Dokumentation ist so angelegt, dass vergangene Prozesse inhaltlich nachvollziehbar und der Zeitaufwand in einem angemessenen Verhältnis zum Aufwand steht.</p>
--	--

	<p>Zu der Dokumentation von Prozessen und Leistungen sind folgende Handlungen zu nennen:  schriftliche Konkretisierung von Zielen und Planungen, die sich aus Hilfeplanung ergeben  vollständige und übersichtliche Aktenführung  Protokollierung von Konferenzen und Dienstbesprechungen</p> <p><b>8.4. Ergebnisqualität</b>  Entwicklungsverläufe werden dargestellt und in quartalsmäßigen Auswertungen zusammengefasst.</p>
<p><b>9. Partizipation</b></p>	<p>Der Partizipation / Beteiligung kommt u. E. im Prozess der Inobhutnahme für minderjährige Jugendliche entsprechend ihres Alters und Entwicklungsstands eine wichtige Rolle zu. Eine Beteiligung der Minderjährigen sowie ihrer Personensorgeberechtigten hat auch immer einen direkten Bezug zu ihrer Subjektstellung während des Inobhutnahmeprozesses. Hilfs- und Unterstützungsangebote können umso erfolgreicher und wirkungsvoller gestaltet werden, desto nachvollziehbarer sich der Prozess und transparenter sich ihr Weg für die betroffenen Menschen darstellt.</p> <p>Je mehr sie den Willensbekundungen und den geäußerten und ungeäußerten Bedürfnissen entsprechen, umso stärker werden die anschließenden Hilfen von ihnen mitgetragen werden. So ist ein zentraler Aspekt unserer Arbeit mit den in der Notaufnahme bei uns untergebrachten Jugendlichen an der Erfassung ihrer individuellen Bedürfnisse und ihrer Willensäußerungen zu arbeiten.</p> <p>Diese Transparenz findet bei uns auf unterschiedlichen Ebenen statt. Einerseits begegnen wir den Minderjährigen mit verschriftlichten Vereinbarungen über den Aufenthalt in der Notaufnahme, einer Aufklärung über ihre Rechte, ihrer Ansprechpartner in Krisen- oder Notlagen und auch außerhalb des Notaufnahmekontextes. Die für die Minderjährigen transparente Gestaltung des Dienstplanes lässt für sie den Wechseldienst besser nachvollziehen und voraussehen. So können sie sich auch auf die MitarbeiterInnen einstellen.</p> <p>Wir versuchen den Minderjährigen offen und zugewandt zu begegnen, um deren Bedürfnisse, Wünsche und Vorstellungen zu erfahren. So dokumentieren wir die Einzelgespräche als Vorbereitung für die Hilfeplangespräche oder Helferrunden im Einzelfall auch für die Minderjährigen transparent und nachvollziehbar. An der Erstellung von Berichten</p>

	<p>werden die Minderjährigen entsprechend ihren Fähigkeiten beteiligt. Fertige, bzw. zu fertigende Berichte werden mit den Minderjährigen besprochen. Im Rahmen der Krisenarbeit in der Notaufnahme ist dabei aber auch zu beachten, dass die Minderjährigen in ihrer besonderen Situation und angesichts der Krise einen festen und verlässlichen Rahmen benötigen, dessen Vereinbarungskatalog möglichst kurz und übersichtlich ist. Die Kurzfristigkeit der Unterbringung stellt dabei an die Partizipationsmöglichkeiten als Gruppe hohe Anforderungen, denen wir mit den klassischen Modellen wie Gruppenabenden oder ähnlichem wenig begegnen können. Vielmehr versuchen wir über spezifische Angebote oder individuell abgestimmte Begegnungen die Minderjährigen zu erreichen. Auf diesem Weg soll ein Rahmen geschaffen werden, der ihre Beteiligung und Mitsprache in Einzelsituationen als auch im (Teil-) Gruppenkontext gezielt fördert. Die Minderjährigen werden an der lebenspraktischen Organisation des Heimalltags aktiv beteiligt. So wollen wir die Minderjährigen in der Entwicklungsaufgabe auf dem Weg von Beteiligung über Mitbestimmung zu Selbstbestimmung unterstützen und fördern. Zusammenfassend sind folgende Elemente der Partizipation uns wichtig</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschriftlichte Vereinbarungen</li> <li>• Aufklärung über die Rechte</li> <li>• Benennung von AnsprechpartnerInnen und Anlaufstellen</li> <li>• Offener und verlässlicher Dienstplan</li> <li>• Dokumentierte Einzelgespräche als Vorbereitung, die den Minderjährigen zur Verfügung gestellt werden</li> <li>• Schaffung von offenen Konstellationen</li> <li>• Beteiligung an Berichten</li> <li>• Offenlegung der Prozesse um die Entwicklung von Hilfeplänen und Hilfeplanziele; die Minderjährigen werden entsprechend ihre Möglichkeiten aktiv dabei einbezogen. Abläufe werden für die Minderjährigen transparent und nachvollziehbar dargelegt und gestaltet.</li> <li>• Nachvollziehbarkeit der pädagogischen Interventionen</li> </ul>
<p><b>10. Beschwerdemanagement</b></p>	<p>Entsprechend unseren Ausführungen und Vorstellungen zur Partizipation/Beteiligung der Minderjährigen haben wir auch zum Umgang mit Beschwerden verschiedene Ebenen.</p>

	<p>Auf der ersten Ebene stellt für uns der Wechselschichtdienst eine gute Basis für eine erfolgreiche Kommunikation von unterschiedlichen Seiten / Personen dar. Im Aufnahmeverfahren benennen wir offen, dass die Minderjährigen sich an unterschiedliche MitarbeiterInnen wenden können, die sie auch zur Verschwiegenheit verpflichten können. Wir fordern sie aber auch auf, sich über Prozesse oder Umgehen sowie Begegnungen im Gruppenkontext und zu einzelnen MitarbeiterInnen mit Lob und Tadel zu äußern.</p> <p>Als weitere Beschwerdeebene können sich die Minderjährigen an die regelmäßig anwesende Fachberatung oder Einrichtungsleitung – Leiter und sein Stellvertreter – wenden, um Lob und Tadel anzubringen. Gespräche dazu werden von diesen unabhängig vom Kontext immer wieder gezielt gesucht und angeboten.</p> <p>Die Minderjährigen erhalten bei der Aufnahme ebenfalls die Telefonnummer und E-Mail-Adresse ihres Casemanagers/in im Amt für Soziale Dienste, wo sie gleichermaßen positive und negative Rückmeldungen geben können.</p> <p>Bei der Aufnahme erhalten die Minderjährigen zudem einen Feedbackbogen, welchen sie bei uns anonym oder personalisiert abgeben werden können.</p> <p>Zudem beteiligen wir uns aktiv und finanziell an der Schaffung einer Ombudsstelle in Bremen für Kinder, Jugendliche und deren Familien. Zugänge dazu werden wir selbstverständlich den betroffenen Menschen, mit denen wir im Rahmen der Systemplätze im Notaufnahmesystem arbeiten, zur Verfügung stellen.</p>
--	--