

Diakonie Martinsberg

Ambulante Jugendhilfe

Sozialpäd. Wohngruppen

Am Steinbühl 11 - 95119 Naila

Tel. 09282/69-12 - Fax 09282/69-35

info.ambulant@kinderdorf-martinsberg.de

www.kinderdorf-martinsberg.de



Konzept

Intensive Sozialpädagogische Einzelbetreuung
(ISE)

Inhaltsverzeichnis

INHALTSVERZEICHNIS	2
1 DARSTELLUNG DES TRÄGERS	3
2 ZIELGRUPPE	4
3 GESETZLICHE GRUNDLAGEN.....	4
4 ISE.....	5
4.1 ZIELE DER LEISTUNG	5
5 GESTALTUNG DER ISE.....	6
5.1 AUFNAHME /CLEARING - SCHRITT I	6
5.2 ZIEL DES CLEARINGS	7
5.3 NACH DER CLEARING- PHASE- SCHRITT II.....	7
5.4 MAßNAHMEPHASE- SCHRITT III.....	8
5.5 MAßNAHMEPHASE - SCHRITT IV.....	8
6 KONZEPTIONELLE GRUNDLAGEN.....	8
7 DARSTELLUNG DER AUFGABENFELDER.....	9
7.1 ENTWICKLUNG UND FÖRDERUNG VON HANDLUNGSKOMPETENZ.....	9
7.2 HILFEN ZUR KRISENBEWÄLTIGUNG	9
7.3 BILDUNGSFÖRDERUNG	9
7.4 GESUNDHEITSERZIEHUNG.....	10
7.5 ERZIEHUNG ZUR ALLTAGSBEWÄLTIGUNG	10
7.6 ARBEIT MIT DEM SOZIALEN UMFELD	10
8 PERSONAL UND QUALITÄTSSICHERUNG.....	11
9 BESCHWERDEMANAGEMENT.....	12

1 Darstellung des Trägers

Das Kinder- und Jugenddorf Martinsberg ist eine Einrichtung der (vollstationären) Jugendhilfe. Träger ist das Diakoniewerk Martinsberg e.V. innerhalb des Diakonischen Werkes in Bayern. Die Einrichtung verfügt über 64 Plätze für Kinder ab 6 Jahren, Jugendliche und junge Volljährige mit Verhaltensauffälligkeiten und/oder erheblichen Lern- und Leistungsproblemen unterschiedlicher Genese und Ausprägung. Zusätzlich gehört zur stationären Jugendhilfe Martinsberg eine heilpädagogische Außenwohngruppe für Jugendliche mit 8 Plätzen. In den Verbund der stationären Wohngruppen sind bis zu zwei Inobhutnahmeplätze und bis zu drei Plätze für Innenbetreutes Wohnen eingestreut. Ein weiteres Angebot, außenbetreutes Wohnen in einer Wohngruppe in Hof, ist in Planung und wird mittelfristig umgesetzt. Die Betreuung findet im Rahmen der Jugendhilfe nach dem KJHG §§ 27, 34, 35a und 41 statt. Ein Teil der aufgenommenen Kinder und Jugendlichen kommt nach teils längeren Aufenthalten in kinder- und jugendpsychiatrischen Kliniken zu uns als nachbetreuende Maßnahme. Innerhalb eines heilpädagogisch strukturierten Alltagsgeschehens, ergänzt durch Psychotherapie und heilpädagogische Übungsbehandlung, werden die Kinder darin unterstützt, traumatisierende oder destabilisierende Erfahrungen zu verarbeiten und ein neues Handlungsrepertoire zu entwickeln.

Seit Ende August 2021 gibt es mit dem „**Haus der Spatzen**“ in Naila ein weiteres Angebot, in dem nun bis zu sieben schutzbedürftige und traumatisierte Kinder vom Säuglings- bis zum Grundschulalter ein neues Zuhause finden.

Ergänzend arbeitet das Kinder- und Jugenddorf mit dem privaten sonderpädagogischen Förderzentrum – Schule am Martinsberg - des gleichen Trägers eng zusammen. Dieses beinhaltet eine schulvorbereitende Einrichtung, Diagnose- und Förderklassen sowie eine Basisgruppe für Kinder und Jugendliche, die in Kleinstklassen, unserem MARKO-Modell, oder im Einzelunterricht beschult werden.

Auf der Grundlage eines christlich orientierten Menschen- und Lebensbilds (vgl. Leistungsbeschreibung/Leitbild) bieten wir professionelle Hilfen für sozial benachteiligte, emotional beeinträchtigte oder sich in schweren Lebensphasen/-krisen befindliche Kinder und Jugendlichen sowie deren Familien an. Das Leitbild des evangelischen Erziehungsverbandes in Bayern gilt übergreifend als Zielvorgabe und Orientierung.

Im Rahmen unserer sozialpädagogischen/therapeutischen Arbeit sind wir an den Ressourcen als auch der Lebenswelt der von uns zu betreuenden Menschen ausgerichtet, um sie mit unserer zielgerichteten Unterstützung und individuellen Begleitung hinsichtlich Selbsthilfe, Selbstmanagement und Resilienz zu fördern.

Zur Komplettierung unseres pädagogischen Angebotes wurde 2015 der **ambulante Dienst** gegründet. Inzwischen arbeiten unsere ambulanten Fachkräfte (18 festangestellte, multiprofessionelle Mitarbeiter (Sozialpädagogen*innen, Psychologen*innen, Soziologen*innen, Erzieher*innen) überwiegend im Auftrag der sechs angrenzenden Jugendamtsbezirke.

Mit unseren vielfältigen Unterstützungsangeboten wollen wir Familien/Kinder/Jugendliche in den unterschiedlichsten Lebenssituationen und aus den verschiedensten Herkunftsländern befähigen, ein eigenverantwortliches Leben zu führen und den Herausforderungen des jeweiligen Lebenskontextes gewachsen zu sein. Dabei wollen wir mit sozial kompetenter und respektvoller Haltung anderen Menschen, Religionen und Kulturen begegnen.

2 Zielgruppe

Betreut werden Jugendliche in der Regel ab dem 16. Lebensjahr mit einem vom zuständigen Jugendamt festgestellten erzieherischen Bedarf.

Die jungen Menschen...

- sind ohne stabiles (positives) soziales Umfeld und Bezugspunkte.
- haben einen erhöhten Hilfebedarf bezüglich ihrer sozialen Integration.
- waren/sind mit vielen Beziehungsabbrüchen, Belastungen und Krisen (Gewalterfahrung, Missbrauch, Drogenkonsum) konfrontiert.
- wollen oder können in stationären Jugendhilfemaßnahmen nicht betreut werden.
- haben eine Lebenssituation, die durch schwierige Familienverhältnisse und soziale Benachteiligung gekennzeichnet ist.

Wichtigste **Voraussetzung** bei der Erreichung der Hilfeplanziele, ist die Mitwirkungsbereitschaft. Die jungen Menschen müssen in der Lage sein, sich selbst zu versorgen und zu pflegen und grundsätzlich auch Zeiten ohne Betreuung bewältigen können. Gewalt, massive Suchtmittelproblematik oder akute Suizidalität stellen ein **Ausschlusskriterium** dar.

3 Gesetzliche Grundlagen

Rechtliche Grundlage für die Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung ist die Hilfe zur Erziehung gemäß § 27 SGB VIII i.V.m. § 35/35a SGB VIII für Jugendliche sowie die Hilfe für junge Volljährige gemäß § 41 SGB VIII i.V.m. § 35/35a SGB VIII.

4 ISE

Die **intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung (ISE)** ist ein Angebot für Jugendliche, die einer sehr individuellen, flexiblen und auf ihre Lebensform abgestimmten Unterstützung bedürfen und/oder die bestehenden Angebote der Jugendhilfe nicht annehmen bzw. von diesen Angeboten nicht erreicht wurden.

Generelles **Ziel** unserer ISE-Maßnahme ist zunächst die Stabilisierung und die Vorbereitung des jungen Menschen auf ein selbständiges und selbstverantwortliches Leben mit tragfähigen Bezügen in einem sozialen Netzwerk.

Hier unterscheidet sich die ISE-Maßnahme der Jugendhilfe Martinsberg stark von den am Markt angebotenen Konzeptionen, die häufig mit einem längeren und teuren Auslandsaufenthalt einhergehen. Wir sind der Überzeugung, auch unter dem Gesichtspunkt der Nachhaltigkeit, dass es zielführender ist, in einem geschützten Rahmen und unter realistischen Bedingungen an den jeweiligen „Problematiken“, unter zur Hilfenahme verschiedener Sozialpädagogischer Methoden, intensiv in einem „Alltags-“ Setting zu arbeiten. Dabei begegnen wir den jungen Menschen mit Wertschätzung und auf Augenhöhe. Um in dieser intensiven Maßnahme dauerhaft Stabilität zu gewährleisten wird der Jugendliche durch zwei feste professionelle Bezugspersonen -auch in kritischen Situationen- psychosozial gestärkt.

Daher liegt zunächst die primäre fachliche Intervention in einem professionellen und tragfähigen Beziehungsaufbau zu den Jugendlichen, da dieser höchstwahrscheinlich in seiner Biografie schon viele Beziehungs- und Bindungsabbrüche erlebt hat.

Mit großer Wahrscheinlichkeit hat der oder die Jugendliche in der Regel auch bereits mehrere stationäre Settings erlebt und diese für sich womöglich als negative Erfahrung abgespeichert. Sollte schon vor Beginn der Maßnahme ein Reframing stattfinden, kann man dem entgegenwirken, indem man den Jugendlichen erklärt, dass z.B. das primäre Ziel der Maßnahme der Einzug in eine eigene Wohnung ist.

Dies sollte den Jugendlichen, die Jugendliche motivieren, etwas an der eigenen aktuellen Situation verändern zu wollen. Veränderungen sind häufig schwer längerfristig umzusetzen und nur mit einem intrinsischen Selbstantrieb des Jugendlichen zu erreichen. Daher ist es wichtig im „Clearing“ (vgl. den Punkt 5.1) die Ziele und Wünsche des Jugendlichen detailliert zu berücksichtigen und mit den vorhandenen Ressourcen abzugleichen. Auch sollten in der Zielerreichung zunächst niederschwellige Ziele wie z.B. Stabilisierung des Jugendlichen handlungsleitend sein.

4.1 Ziele der Leistung

In der intensiven sozialpädagogischen Einzelbetreuung stehen die

- Förderung sozialer Kompetenzen und kommunikativer Fähigkeiten,
- Entwicklung von Perspektiven und
- Erarbeitung angemessener Konfliktlösungsstrategien

im Vordergrund.

Ziel ist es, die Jugendlichen und jungen Volljährigen unter Einbeziehung ihrer eigenen Ressourcen und der Ressourcen ihres Sozialraumes und durch die Förderung ihrer individuellen und sozialen Entwicklung, insbesondere in den Bereichen Alltagsbewältigung (Beratung und Begleitung), Problemlösungsfähigkeit, Umgang mit Eltern und Angehörigen, zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Lebensführung zu verhelfen. Benachteiligungen in den Bereichen soziale Integration, Bildung und Gesundheit sollen vermieden oder abgebaut werden.

Eine Konkretisierung der Ziele erfolgt jeweils im Rahmen individueller Hilfeplanung, orientiert an realistischen Zielen.

5 Gestaltung der ISE

Wir betreuen den Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen in einem sehr hohen ambulanten Stundenumfang (bis zu 100FLS/ wöchentlich). Unser Angebot der ISE setzt voraus, dass das Jugendamt oder gegebenenfalls der Erziehungsberechtigte, dem von uns zu betreuenden Jugendlichen den benötigten Wohnraum zunächst finanziert. Hierzu wird primär kurzfristig in den ersten Wochen unser Elternapartment, unsere Ferienwohnung bzw. unseren Campingwagen zurückgegriffen.

5.1 Aufnahme /Clearing - Schritt I

Der Jugendliche/junge Erwachsene verfügt idealerweise bereits über eine Diagnose nach §35a (ansonsten zunächst therapeutische Anbindung und Abklärung).

- **Dauer:** min. 4 Wochen
- **Ort der Maßnahme:** Elternapartment/ Ferienwohnung/ Campingwagen
- **Ambulante sozialpädagogische und psychologische Betreuung:** grundsätzliche 24/7 Betreuung, zusammengesetzt aus bis zu 100 FLS/wöchentlich durch ambulante Fachkräfte (Sozialpädagogen/ Erzieher/ Psychologe), ergänzende Betreuung z.B. Securitydienst/ Hilfskräfte
- **Verpflegung:** gemeinsames Einkaufen und Kochen, Etat ca. 8 Euro/ Tag

5.2 Ziel des Clearings

- gegenseitiges **Kennenlernen** (Junger Mensch - Fachkräfte) - junger Mensch entwickelt eine Vorstellung und Perspektive, ob er/sie sich im weiteren Verlauf der Maßnahme auf die Betreuung und Mitarbeit einlassen kann. Das Gleiche gilt auch von Seiten der zuständigen Fachkräfte (Einschätzung der Verlässlichkeit und Beständigkeit).
- Beruhigung und Stabilisierung innerhalb der aktuellen Lebenssituation.
- Eruierung und Anpassung weiterer gemeinsamer Ziele.
- Finden einer passenden Wohnung.

Im Clearingzeitraum findet ein intensiver Austausch zum zuständigen ASD- Mitarbeiter statt, um eine gemeinsame Risikoabschätzung zum primären Ziel (eigene Wohnung/ bzw. Entwicklung einer adäquaten Lösung) zu treffen.

Des Weiteren erhält der ASD Mitarbeiter, vor Beendigung des Clearings, einen detaillierten Zwischenbericht.

5.3 Nach der Clearing- Phase- Schritt II

Die erfolgreiche Clearingphase endet mit dem Bezug einer eigenen Wohnung oder mit der für den Jugendlichen passenden Wohnform. Der Jugendliche sollte seinen Wohnraum selbst an seine eigenen Wünsche anpassen und entsprechend einrichten (z. B. Gestaltung der Wände, Auswahl der benötigten Einrichtungsgegenstände).

In der **zweiten Phase der Maßnahme (Dauer ca. 3 Monate)** stehen weiterhin eine intensive Beziehungsarbeit und Stabilisierung im Vordergrund. Auch sollten hier verlässliche Tagesstrukturen für den Jugendlichen installiert werden. Bestenfalls durch schulische/berufliche Maßnahmen. Es sollte eine Angliederung an die verschiedenen Institutionen erfolgen. Hier sollte darauf geachtet werden, dass der Jugendliche nicht überfordert ist und Raum für Erfolgserlebnisse bekommt, um dadurch ein gesundes Selbstkonzept erarbeiten zu können.

In dieser Phase sollte die sozialpädagogische Betreuung weiterhin **bis zu 50 FLS/ wöchentlich** betragen. Dabei kann hier ebenso bei Wunsch/Bedarf auf bis zu 2 FLS psychologische Unterstützung durch den internen Fachdienst (Psychologe/in) zurückgegriffen werden.

Eine Rufbereitschaft in der Nacht und am Wochenende wird über die fachliche Leitung abgedeckt. Die fachliche Leitung koordiniert, ob ein Einsatz der jeweiligen Fachkraft erforderlich ist.

Die betreuenden Fachkräfte verfügen über einen eigenen Schlüssel und haben im Notfall oder nach Ankündigung ein Zutrittsrecht zur Wohnung. **Die Wohnung wird durch einen**

Erziehungsberechtigten oder einen Vormund angemietet. Die Finanzierung erfolgt voraussichtlich über ALG-II.

5.4 Maßnahmephase- Schritt III

Im Schritt III geht es einerseits um die Festigung des eingeübten Verhaltens und andererseits um den Aufbau von benötigten Kompetenzen und Ressourcen (**Vgl. Punkt „Darstellung der Aufgabenfelder“**).

Die Betreuungszeiten werden werktags dem individuellen Bedarf der Betreuten angepasst. Es wird mit einem verringerten Mindestbetreuungssatz von **ca. 25 FLS/wöchentlich** gerechnet. Eine Betreuung über Tag und Nacht findet nicht statt. Eine Rufbereitschaft in der Nacht und am Wochenende wird über die fachliche Leitung abgedeckt.

5.5 Maßnahmephase - Schritt IV

Der Jugendliche ist stabilisiert und verfügt über ein angemessenes soziales Netzwerk. Die Fachkraft steht den Jugendlichen überwiegend nur noch beratend in Alltagsfragen zur Verfügung und zieht sich immer mehr zurück. Der Jugendliche wird bis zum Erreichen der Volljährigkeit bestenfalls nur noch niederschwellig durch uns betreut. Sollte der Jugendliche bzw. junge Erwachsene weiterhin einen Hilfebedarf benötigen, unterstützt ihn die Fachkraft bei der Angliederung an entsprechende weiterführende Maßnahmen.

Die Betreuungszeiten werden werktags dem individuellen Bedarf der Betreuten angepasst. Es wird mit einem verringerten Mindestbetreuungssatz von **5-10 FLS/wöchentlich** gerechnet. Eine Betreuung über Tag und Nacht findet nicht statt. Eine Rufbereitschaft in der Nacht und am Wochenende wird über die fachliche Leitung abgedeckt.

6 Konzeptionelle Grundlagen

Die Intensive Sozialpädagogische Einzelbetreuung geht von der Einzigartigkeit des jungen Menschen aus, der sich seiner jeweiligen Lebenssituation entsprechend sinnhaft verhält. Der Umfang der ambulanten Leistung entspricht dem jeweiligen individuellen Bedarf des jungen Menschen. Hierbei sind die Individualität des Einzelnen, seine lebenspraktischen, sozial-emotionalen, psychomotorischen, kognitiven und sensitiven Kompetenzen sowie seine psychosozialen Ressourcen, Motivation, Kooperationsbereitschaft und die Fähigkeit, psychoedukativ gefördert werden zu wollen, zu berücksichtigen.

Grundlegende Voraussetzung ist somit, dem jungen Menschen in seiner Lebenslage akzeptierend zu begegnen, um ihn durch seine schwierige und belastende Lebenssituation zu begleiten, ihn zu stärken und seine vorhandenen Ressourcen zu aktivieren. Damit Ressourcen

mobilisiert werden können, muss über den Einzelfall hinaus der soziale Raum berücksichtigt werden.

Die Rahmenbedingungen für den Umfang der Leistung werden im Hilfeplangespräch vereinbart.

7 Darstellung der Aufgabenfelder

7.1 Entwicklung und Förderung von Handlungskompetenz

- Soziale Wahrnehmung und soziale Fertigkeiten schulen
- Förderung sozialer Kontakte
- Werte und Normen aufzeigen, gesellschaftliche Rahmenbedingungen vermitteln
- Gesellschaftliche Strukturen im Beziehungsfeld des/der Jugendlichen transparent machen und bearbeiten
- Befähigung, die eigenen Bedürfnisse zu erkennen, sowie sie angemessen durchzusetzen
- Anleitung zu sinnvoller Freizeitgestaltung
- Anleitung zum angemessenen Umgang mit Geld
- Ziele gemeinsam mit dem Jugendlichen regelmäßig reflektieren und bei Bedarf anpassen
- Förderung der Fähigkeit zur Selbstreflexion und Aufbau eines positiven Selbstkonzeptes
- Bearbeitung persönlicher Probleme und Fragestellungen
- Unterstützung bei der sozialen Integration
- Erweiterung der sozialen Kompetenz
- Entwicklung von Lebens- und Zukunftsperspektiven
- Begleitung bei der Verselbstständigung
- Einzelbetreuung und -beratung

7.2 Hilfen zur Krisenbewältigung

- Unterstützung bei der Bewältigung von Konflikten und Krisensituationen
- Aktivierung und Einbeziehung sozialer und fachlicher Netzwerke
- Hilfen zur Vermeidung von Straffälligkeit / Sucht- und Suizidgefährdung
- Unterstützung bei der Bearbeitung von Gewalt- und Missbrauchserfahrungen
- Handlungsschritte im Umgang bei Suizidgefährdung vereinbaren

7.3 Bildungsförderung

Schule

- Regelmäßiger Austausch und verbindliche Absprachen mit Schule / Lehrern
- Vorbereiten und Überprüfen des Schulbesuchs

- Beschaffung eines Schulplatzes
- Vermittlung außerschulischer Bildungsangebote...

Berufliche Qualifizierung / Arbeit

- Unterstützung bei der realistischen Einschätzung der beruflichen Wünsche
- **Anbindung an das Jobcenter** (Bewerbungstraining, Suche und Vermittlung eines Ausbildungs- oder Arbeitsplatzes, von Berufsvorbereitungsmaßnahmen bzw. Berufsorientierung sowie von sozialpädagogisch betreuten Arbeits-, Beschäftigungs- oder Qualifizierungsmaßnahmen)
- Vorbereitung und Überprüfung des Besuchs der Ausbildungsstelle

7.4 Gesundheitserziehung

- Geregelter Mahlzeiten
- Gesunde, ausgewogene, abwechslungsreiche Ernährung
- Anleitung und Hilfe bei der Zubereitung der Mahlzeiten, Einteilung der finanziellen Mittel
- Planung von und bei Bedarf Begleitung zu ärztlichen Terminen/Therapie
- Hygieneerziehung und gesundheitsbezogene Prävention und Aufklärung
- Verhalten und Maßnahmen bei Notfällen aufzeigen (Notrufnummern)

7.5 Erziehung zur Alltagsbewältigung

Wohnen

- Bereitstellen einer betreuten Wohnsituation
- Unterstützung bei der Wohnungssuche und -einrichtung

Strukturierung des Tagesablaufes

- da sein für Jugendliche, zuhören, antworten usw. durch Ansprechbarkeit und aufmerksame Präsenz (ggf. Wecken und Aufstehen)
- Unterstützung und Anleitung bei der Haushaltsführung und hauswirtschaftlichen Tätigkeiten
- Motivation zur aktiven Alltags- und Freizeitgestaltung
- Unterstützung und Anleitung bei allen wirtschaftlichen Anforderungen und im Umgang mit Finanzen

Kontakte zu Institutionen

- Unterstützung bei Behördengängen sowie ggf. Anleitung beim Ausfüllen von Formularen
- Hilfe bei der Einhaltung von Terminen (Terminplan erstellen)

7.6 Arbeit mit dem sozialen Umfeld

(Eltern, Herkunftsfamilie, Vormund, ...)

- Sorgeberechtigte erhalten nach Beginn der Hilfe schriftliche Informationen über den Wohnstandort, Ansprechpartner und Erreichbarkeit
- konstruktive Auseinandersetzung mit der Herkunftsfamilie, Bearbeitung der Erfahrungen der/des Jugendlichen, die im Zusammenhang mit den Kontakten zu den Eltern bzw. zur Herkunftsfamilie stehen
- Hilfe bei der Beziehungsklärung
- Familienarbeit
- Bearbeitung biografischer Erfahrungen der/des Jugendlichen bezüglich der Eltern zur Neugestaltung und Entwicklung der Kontakte und Beziehungen
- Begleitung des Besuchskontakts bei Bedarf

8 Personal und Qualitätssicherung

Die Mitarbeiter/innen unseres multiprofessionellen, ambulanten Teams, bestehend aus 18 festangestellten Sozialpädagogen*innen, Psychologen*innen, Soziologen*innen, Erzieher*innen etc., besitzen überwiegend ein Diplom oder einen Masterabschluss in ihrer jeweiligen Profession. Um stabil einen hohen Standard zu gewährleisten, nimmt das Team fortlaufend an externen und internen Weiterbildungen zur Erweiterung und Professionalisierung unserer Methodenvielfalt teil. Zur Qualitätssicherung dienen regelmäßige interne und externe Fortbildungen der Mitarbeiter/innen. Es besteht die Möglichkeit zu Inhouse-Fortbildungen durch externe Referenten oder fachspezifische Fortbildungen, besonders mit dem Schwerpunkt Bindung und Bindungsstörungen, Grundlagen systemischen Arbeitens. Das Team erhält zweimal im Monat fachkundige Team- und Fallberatung durch den therapeutischen Fachdienst und durch die fachliche Leitung. Des Weiteren besteht die Möglichkeit zur fortlaufenden supervisorischen Unterstützung. Es werden regelmäßig Fall- und Erziehungsplanungen durchgeführt. Die tägliche Dokumentation der Verhaltensbeobachtungen und deren Reflektion sind für uns eine Selbstverständlichkeit. Eine gründliche Teamreflektion und Teamentwicklung, die eine wirksame, offene und kooperative Zusammenarbeit ermöglichen sollen, ist vor dem Hintergrund der vielfältigen Übertragungen und Gegenübertragungen der Jugendlichen eine zentrale Voraussetzung für unsere pädagogische Arbeit.

Der psychologisch-therapeutische Fachdienst fungiert als Ergänzung zur fachlichen Leitung. Die Fachkräfte besitzen einen Abschluss als Dipl./ Master, als Psychologe/innen bzw. Sozialpädagoge/innen mit einer Zusatzausbildung als Familientherapeut/innen und/ oder Traumapädagoge/innen. Die Fachkräfte sind für die Beratung und Betreuung der Mitarbeiter/innen im Umgang mit der speziellen Zielgruppe zuständig, sowie für die

therapeutische Begleitung der Jugendlichen und jungen Erwachsenen.

9 Beschwerdemanagement

Zur Wahrung der Rechte und zum Schutz der Kinder und Jugendlichen haben alle Jugendlichen und jungen Erwachsenen sowie deren Familienmitglieder das Recht und die Möglichkeit, sich (ggf. auch anonym) zu beschweren. Dies bezieht sich sowohl auf die Betreuungsinhalte als auch auf personenbezogene oder zwischenmenschliche Differenzen. Kritik werten wir als sinnvolle und der Betreuungsqualität dienende Beteiligung der jungen Menschen und gegebenenfalls deren Eltern/Vormünder. Daher sind wir bemüht, eine vertrauensvolle und für Anliegen und Kritik offene Atmosphäre herzustellen. Dies geschieht durch ein hohes Maß an Wertschätzung und Akzeptanz und weitestgehende Partizipation nach Entwicklungsstand und Alter. **Ein direktes Beschwerdemanagement zwischen Betreuer und Betreutem sehen wir als sinnvollste Variante an.** Sind hier jedoch Kommunikationshemmnisse gegeben bzw. Vorbehalte oder kann keine Klärung erreicht werden, so hat der Leistungsberechtigte folgende Möglichkeiten:

- Interne Instanzen
Im Rahmen des Beschwerdemanagements steht dem Jugendlichen grundlegend das Recht offen, sich mit seinem Anliegen vertraulich an den Leiter des ambulanten Dienstes oder an den Gesamtleiter der Jugendhilfe Martinsberg zu wenden.
- Externe Instanzen
Als externe Instanzen werden dem jungen Erwachsenen als Beschwerdestelle das fallzuständige Jugendamt oder gegebenenfalls der Vormund/Ergänzungspfleger aufgezeigt.

Naila, 16.09.2022



Nicolaj Espinosa Bach

Sozialpädagoge (M.A.)

Leitung AJH