

Partizipation:

0. Präambel/Leitbild (unter Berücksichtigung von Klientel und Einrichtungsbesonderheiten), Partizipationskonzept soll Prozesscharakter haben
1. Wie wird Partizipation in der Einrichtung gelebt?
2. An welchen Themen/Bereichen wird beteiligt?
3. Beschreibung der Abläufe von Beteiligungsverfahren
4. Prozesshafte Weiterentwicklung
5. Aussagen zur gesellschaftlichen und sprachlichen Integration

Beschwerdemanagement

1. Präambel/Leitbild (Kultur und Philosophie von Beschwerden in der Einrichtung)

2. Beschreibung welche Bereiche Gegenstand einer Beschwerde sein können

z. B.:

- Alltäglichkeiten (Essen, Art der Unterkunft,...) gegenüber der Einrichtung
- Beschwerden zum Unrechtsgefühl des zu betreuenden Klientel gegenüber MitarbeiterInnen oder den BewohnerInnen untereinander
- Massive Beschwerden (bei Grenzüberschreitungen, Verstöße, welche aber keine Gefährdungen im Sinne einer Kindeswohlgefährdung darstellen)

3. Beschreibung von Verfahrensabläufe der Beschwerdebearbeitung

z. B.:

- Aufgabe und Funktion von MitarbeiterInnen und Leitung bei der Bearbeitung,
- Gibt es Ombudspersonen und wie sind diese zu erreichen?

- Wo gibt es einen Kummerkasten, wie wird mit diesem umgegangen?
- Bekanntgabe von externen Beschwerdestellen (Trägerberatung, Heimaufsicht, Landesjugendamt)

4. Prozesshafte Weiterentwicklung

Grundlage sind die Empfehlungen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Landesjugendämter für „Richtlinien für (teil-)stationäre Einrichtungen in Hessen, die gemäß § 45 Achten Buch Sozialgesetzbuch (SGB VIII)
- Kinder- und Jugendhilfe - einer Betriebserlaubnis bedürfen“ November 2013