

**schülerheim
berufsschule
bad wörishofen**

Außenstelle der Staatlichen
Berufsschule Mindelheim

Schutzkonzept 2024

Verfasst vom päd. Team des Schülerheims Bad Wörishofen

Schülerheim an der staatl. Berufsschule Außenstelle Bad Wörishofen

Tel. Leitung 08247 1023
Tel. Büro 08247 1022

Oststraße 38
86825 Bad Wörishofen

www.bsmn.de
leitung.schuelerheim@bsbadw.de

Stand: 11.04.2024

Inhaltsverzeichnis

1. Verhaltenskodex und Philosophie-----	1
1.1 Sprache und Wortwahl-----	1
1.2 Verhältnis von Nähe und Distanz-----	3
1.3 Pädagogische Haltung-----	4
1.4 Teamarbeit und kollegiale Beratung-----	7
1.5 Mobbing-----	8
2. Risikoanalyse-----	10
3. Schutzmaßnahmen-----	12
4. Transparenz-----	15
5. Partizipation-----	18
6. Beschwerdemanagement-----	20

1. Verhaltenskodex und Philosophie

1.1 Sprache und Wortwahl

Theorie: Kommunikation zu pflegen und entsprechend anzubieten ist Voraussetzung für befriedigende Sozial- und Arbeitsbeziehungen. Sprache und Wortwahl sind wichtige Voraussetzungen für eine gelingende Kommunikation.

Gut geführte Gespräche resultieren in mehr Verständnis, besserem Informationsaustausch und Beziehungsaufbau.

Voraussetzungen für gelingende Kommunikation:

Zu den Voraussetzungen für gelingende Kommunikation zählt die Kultur des Respekts, durch grenzachtenden Umgang mit den Gesprächspartnern, sowie die Kommunikation mit Schülern und Kollegen auf Augenhöhe. Dabei soll der richtige Ton gefunden werden ohne die Stimme zu erheben.

Wer kommuniziert?

Es kommunizieren unterschiedliche Personengruppen miteinander: pädagogische Fachkräfte bzw. Kollegen, Schüler, andere Teams der Einrichtung (Mensa, Haustechnik, Hauswirtschaft).

Formen der Gesprächsführung mit der Klientel:

Zu den Formen der Gesprächsführung mit den Schülern zählen der begegnende Dialog, der Informationsaustausch sowie das akute Gespräch.

Tür- und Angelgespräche beim Rundgang durch die Einrichtung eignen sich zu Smalltalk und zwangsloser Plauderei.

Auch wird durch die „*offene Bürotüre*“ im Schülerheim die Hemmschwelle sich mitzuteilen verringert.

Ein begegnender Dialog ist für beide Seiten interessant, weil man Unverbindliches und Belangloses ausgetauscht.

Bei der Kommunikation auf Sachebene werden Informationen ausgetauscht z.B. Brandschutzweisung und Infoveranstaltung bei Anreise.

Akute Gespräche finden statt, wenn Schüler mit Problemen ins Büro kommen und sich beispielsweise in Fällen von Liebeskummer, Trauerfall in der Familie, Streit mit anderen Schülern, Wut auf die Schule/Lehrer oder Krankheit an die Erzieher wenden.

Tools:

Als Tools für eine gelungene Gesprächsführung können sogenannte „Türöffner“, aktives Zuhören oder gewaltfreie Kommunikation in Frage kommen.

Dazu zählt das Fragen nach den Befindlichkeiten der Schüler wie beispielsweise:

„Wie geht es dir?“, oder

„Kommst du hier mit den Regeln zurecht?“.

Hier lässt man die Schüler erzählen und geht auf deren Gefühle und Bedürfnisse ein. Ratschläge werden nur gegeben, wenn diese auch gewünscht werden.

Professionelles Verhalten bei Krankheit und Problemen

erweist sich als sinnvoll. Man sollte sich Zeit nehmen und zuhören sowie auf freundliche und höfliche Umgangsformen achten.

Um die Diskretion zu wahren, werden geschützte Rahmenbedingungen geschaffen (Gesprächsangebot unter vier Augen oder in kleiner Gruppe im Nebenraum).

Es werden Lösungsmöglichkeiten angeboten, wie z.B. Arztbesuch vor Ort, Heimfahrt oder sich vom Lehrer für einen Tag vom Unterricht befreien lassen.

Im Krankheitsfall werden bei Minderjährigen die Erziehungsberechtigten verständigt. Wenn notwendig wird der ärztliche Bereitschaftsdienst um Rat gefragt bzw. der Notdienst gerufen.

Dabei entstehen oft positive Veränderungen durch das Gefühl „gehört“ zu werden.

Ziel ist, dass die Schüler zufrieden und nicht enttäuscht oder unverstanden das Büro verlassen.

Selbstreflexion und das Hinterfragen des eigenen Befindens sind dabei unablässig. Hilfreiche Fragen die man sich dabei stellen kann sind beispielsweise:

- Bin ich ein authentisches Vorbild?
- Bin ich empathisch?
- Bin ich im Moment selber stabil?
- Bin ich dem Schüler gegenüber befangen?
- Übergebe ich lieber an einen Kollegen?
- Habe ich ausreichend Zeit oder gleich Dienstschluss?

1.2 Verhältnis von Nähe und Distanz

Grenzen und Bedürfnisse

Die Grenzen und die Bedürfnisse der Schüler müssen geachtet und respektiert werden. Es sollte ins Bewusstsein der pädagogischen Mitarbeiter gehen, dass jeder Jugendliche/junger Erwachsene individuelle Grenzen hat. Diese sind feinfühlig herauszufinden.

Das Bedürfnis nach Nähe und Distanz verändert sich mit der Zeit. Dies liegt an der Individualität jedes Einzelnen oder an dem Vertrauen, das nach und nach aufgebaut oder zerstört wird. Darauf sollte man bewusst achten und keine voreiligen Schlüsse ziehen, sondern sich Fragen stellen und sein pädagogisches Handeln immer wieder neu angleichen.

Es muss reflektiert werden, woran man erkennt, dass persönliche Grenzen der Jugendlichen/jungen Erwachsenen erreicht oder gar überschritten werden und dementsprechend handeln.

Es muss beherzt und besonnen eingeschritten werden, wenn Grenzverletzungen zwischen Jugendlichen und Erwachsenen untereinander beobachtet werden.

Gefühle

Gefühle und deren Ausdruck werden grundsätzlich nicht bewertet. Sätze in denen Gefühle bewertet werden, wie „Stell dich nicht so an“, „Das ist doch nicht so schlimm“ etc. sind zu vermeiden.

Körperkontakt

Schülerheimbewohner

Wir sehen es als pädagogischen Auftrag, den Körper und dessen Grenzen und die Persönlichkeit jedes Jugendlichen/jungen Erwachsenen zu schützen. Es muss eingeschritten werden, wenn zwischen den Jugendlichen/jungen Erwachsenen oder gar Erwachsenen und den Heimbewohnern Grenzverletzungen beobachtet werden.

Da es Situationen geben wird, in denen die Sicherheit der Heimbewohner, gewährleistet werden muss, wird ein körperliches Eingreifen von Seiten des pädagogischen Personals, nicht in Frage gestellt.

Pädagogisches Personal

Die Grenzen und Empfindungen der einzelnen Teammitglieder werden ebenso wie bei den Jugendlichen respektiert und akzeptiert. Jedes Teammitglied ist ein Individuum und jeder hat seine eigenen körperlichen Grenzen, Körperkontakt mit anderen Teammitgliedern auszutauschen. Dies muss feinfühlig und empathisch festgestellt werden um den anderen nicht in eine unangenehme Situation zu bringen und seine eigenen Bedürfnisse nach Körperkontakt zurückzunehmen.

Ebenso muss die Privatsphäre der einzelnen Teammitglieder gewahrt werden. Da es sich um eine berufliche Beziehung handelt, sollte die Privatsphäre der Kollegen respektiert werden. Das heißt, dass keine Telefonate oder Kurzmitteilungen nach Dienstschluss ausgetauscht werden. Jeder Mensch ist anders und manche empfinden es als unangemessen, außerhalb der Arbeitszeit an die Arbeit erinnert zu werden.

Auf „Augenhöhe begegnen“

Die Würde junger Menschen zu achten, ist ein großes Anliegen in der täglichen Arbeit mit den Jugendlichen/jungen Erwachsenen. Auf Augenhöhe zu sein bedeutet, ein Gespräch mit Jugendlichen ernsthaft zu betreiben, ernst zu bleiben, die Gesprächspartner so zu nehmen wie sie sind.

Es wird mit Wertschätzung kommuniziert, ohne jeweils den anderen zu bewerten und ohne diesem zu sagen, was er zu tun hat.

1.3 Pädagogische Haltung

Ein adäquates Schutzkonzept fußt auf der praktischen Umsetzung einer fachlichen päd. Grundhaltung der Mitarbeiter. Grundvoraussetzung ist eine gelebte Mentalität der Empathie, der Wertschätzung und des gegenseitigen Vertrauens gegenüber der Klientel und den Mitarbeiter untereinander.

Die Orientierung dazu gibt ein Leitbild, das die Wertvorstellungen beschreibt, die im Schutzkonzept zu verankern sind.

Folgende Werte sind klar im Leitbild der Einrichtung festgehalten:

- **Transparenz und Authentizität**
- **Offene und konstruktive Kommunikation**
- **Kongruenz und Loyalität**
- **Beachtung der aktuellen Grundsätze der modernen Pädagogik**
- **Fachliche und persönliche Weiterentwicklung**
- **Anerkennung der Schüler*innen als gleichberechtigte Personen**
- **Regeln und Strukturen im Kontext von Partizipation**
- **Wohlwollen und empathisches Verhalten**

Transparenz und Authentizität

Eine veritable päd. Haltung ist gegenüber den Schülern und innerhalb der Mitarbeiter, durch regelmäßige Reflexionen, die durch Supervisionen, Brainstorming und offene Gespräche erfolgen, umzusetzen. Entsprechend aktuelle und pressante Themen, werden situativ, im kleinen Rahmen, besprochen. Weiterhin

wird den Schülern gegenüber eine offene päd. Haltung, durch eine entsprechende offene Kommunikation eingenommen. Ein Klima der Wertschätzung und Offenheit im Team und gegenüber der Klientel, wird mittels einer authentischen Haltung der päd. Mitarbeiter, geschaffen.

Offene und konstruktive Kommunikation

Ein Klima der offenen und konstruktiven Kommunikation ist die Voraussetzung für die fachlich geforderte päd. Haltung. Auseinandersetzung und üben von diversen Kommunikationsformen wie beispielsweise die der „Gewaltfreien Kommunikation“, nach Marshall B. Rosenberg, dienen zur Reflexion der emphatischen und verständnisvollen Haltung gegenüber der Klientel und den Mitarbeitern untereinander. Der Sinn der offenen und konstruktiven Kommunikation auf Augenhöhe, insbesondere der Klientel des Schülerheimes gegenüber und den Kollegen untereinander, ist die Schaffung einer Vertrauensbasis. Dazu bedarf es der Vergegenwärtigung von alltäglichen Ausdruckweisen und die Anwendung einer positiven Kommunikation, die das päd. Verhalten beeinflussen. Ganz besonders ist hier auf Sprache und Ausdrucksweise zu achten. Seminare und Schulungen die dazu ein praktisches Training anbieten werden regelmäßig wahrgenommen.

Kongruenz und Loyalität

Die Anforderung der Kongruenz ist ein fundamentaler Aspekt, der in der modernen Pädagogik Beachtung findet. Die Stimmigkeit der verbalisierten Kommunikation und dem päd. Verhalten bietet einen Schutz vor Vertrauensverlust gegenüber der Klientel und innerhalb des päd. Teams. Durch authentisches und loyales Verhalten erkennt das Gegenüber die seröse Absicht und kann sich in Sicherheit wiegen, dass sein Anliegen ernst genommen wird.

Beachtung der aktuellen Grundsätze der modernen Pädagogik

Pädagogisches Handeln ist darauf ausgerichtet, die Persönlichkeit seines Gegenübers wahrzunehmen. Dazu zählen Kompetenzen von Authentizität, Bereitschaft zur Kooperation, Empathie, Kongruenz, Offenheit gegenüber Neuem und Wertschätzung. Ein Schutzkonzept beinhaltet, diese modernen Grundsätze und verankert die Sicherheit, dass diese auch eingehalten werden. Ein regelmäßiges reflektieren der persönlichen Haltung gegenüber der Klientel und den Kollegen ist notwendig. Um die eigenen Kompetenzen zu stärken, wird kollegiale und professionelle Beratung in Anspruch genommen.

Fachliche und persönliche Weiterentwicklung

Angebotene Schulungen, Fortbildung und Seminare werden regelmäßig wahrgenommen um pädagogisch, fachlich dazu zu lernen und die eigene päd. Haltung zu reflektieren und ggf. zu korrigieren. Eine Stagnation der persönlichen Weiterentwicklung in Bezug auf die päd. Haltung, ist durch weitere Maßnahmen, wie syst.

Beratung durch externe, fachliche Berater in regelmäßigen Abständen, abzuhalten. Dadurch wird eine kontinuierliche, positive Haltung, sowohl in der Kommunikation als auch in dem daraus resultierenden Verhalten von Toleranz, Wertschätzung und Empathie, gegenüber den Schülern, sichergestellt.

Anerkennung der Schüler als gleichberechtigte Personen

Die Pädagogik der Vielfalt stützt sich auf die Grundannahme, dass alle Menschen die gleichen Rechte haben. Jeder Mensch hat das Recht auf Lebensglück, Achtung seiner Persönlichkeit und Menschenwürde, sowie darauf, sein eigenes Leben wie gewünscht zu gestalten. In Bezug auf die Klientel im Schülerheim wird ein Klima der Gleichwürdigkeit geschaffen. Dies setzt ein Verständnis für das Anderssein des Gegenübers ebenso ein, wie die Achtung eigener Bedürfnisse und Werte. Dem Grundsatz, die Würde des Menschen ist unantastbar, darf im Schülerheim niemals zuwidergehandelt werden. Die Integrität und Würde von den Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Schülerheim darf nicht verletzt und grundsätzlich geschützt und geachtet werden. Dabei werden die eigenen Grenzen gewahrt und die persönlichen Werte und Absichten umgesetzt. Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Schülerheim werden genauso ernst genommen, wie die Mitarbeitenden sich selber. Die innere Würde der Klientel ist zu respektieren und die Tatsache, dass jeder Einzelne seine eigenen Träume, Wünsche, Bedürfnisse und Ambitionen hat. Gleichwürdigkeit erfordert einen starken Respekt vor der Unterschiedlichkeit und in letzter Konsequenz auch den Respekt vor den Werten anderer, selbst wenn sie den eigenen Werten widersprechen. Eine positive päd. Haltung muss gleichsam gewahrt werden, selbst wenn die Werte und Bedürfnisse nicht den eigenen entsprechen. Die Bewertung beispielsweise, der Bewohner in der Frage der Zimmerordnung und der Zimmersauberkeit ist zu unterlassen. Maximal kann eine kohärente Erklärung der Schüler gegenüber kommuniziert werden, die nicht die eigenen Werte von Ordnung und Sauberkeit des päd. Mitarbeiters enthält. Um dies in die Umsetzung zu bringen sind Achtsamkeitsübungen der Mitarbeiter maßgeblich. In diesen werden sich die Mitarbeiter klar, was ihre eigenen Bedürfnisse sind. Eine regelmäßige oder auf die Situation folgende kollegiale Beratung ist dabei zielführend. Eine klare Artikulation gegenüber der Klientel ist dadurch gewährleistet. Ein weiteres Ziel ist, dass die Bedürfnisse der Schüler vom den päd. Mitarbeitern ernst genommen werden und als deren absolute Wahrnehmung anerkannt werden. Allerdings müssen sie nicht notwendigerweise erfüllt werden. Werden oder können die Wünsche und Bedürfnisse aus Gründen eines vermuteten Regelbruches nicht erfüllt werden und es entstehen Konfliktsituationen, ist eine deeskalierende Haltung von höchster Priorität.

Regeln und Strukturen im Kontext von Partizipation

Eine feste Ordnung sorgt dafür, dass sich die Klientel im Schülerheim sicher und wohl fühlen. Das Einbinden in Entscheidungsprozesse bei Regeln und Strukturen vermittelt eine wertschätzende Grundhaltung der Klientel gegenüber. Ebenso vermittelt es den Schülern die Erkenntnis, dass Regeln und Strukturen notwendig

sind, damit ein tolerantes Miteinander im Schülerheim gewährleistet werden kann. Des Weiteren kann durch Projekte, die eine gemeinsame Erarbeitung von Regeln und Strukturen für das Schülerheim beinhalten, die gegenseitige Haltung der Toleranz erlernt werden. Außerdem wird primär auf allen Seiten die Relevanz von fairem Verhalten erkannt.

Wohlwollendes und empathisches Verhalten

Empathie ist die Bereitschaft sich die Einstellungen anderer Menschen einzufühlen. Es ist neben der Wertschätzung des anderen, die fundamentale Voraussetzung um eine professionelle päd. Haltung einzunehmen, insbesondere gegenüber der Klientel. Ebenso ist eine gegenseitige, wohlwollende Haltung, auch innerhalb des Teams, von besonderer Relevanz. Die wertvolle mentale Ressource des Mitgefühls stärkt die Resilienz der Beteiligten und ein prosoziales Verhalten, was wiederum ein Klima des gegenseitigen Verstehens und Wohlwollens schafft. Empathie stumpft nicht ab und führt auch nicht zu Spaltung. Mitgefühl stärkt unsere innere, aktive gutmütige Entscheidungskraft. Um dieses Verhalten zu stärken und zu erhalten, ist ein regelmäßiges und häufiges empathisches Agieren wichtig. Dies gibt dem sozialen Umfeld und uns selbst Resilienz und zeigt uns, dass wohlwollendes Verhalten ein Klima des Friedens schafft. Die Befähigung in Stresssituationen ist ebenfalls ein Resultat einer professionellen pädagogischen Haltung.

1.4 Teamarbeit und kollegiale Beratung

Teamarbeit bedeutet Gemeinschaftsarbeit, demzufolge gehören zu einem Team mehrere Personen.

Das Team des Schülerheims Bad Wörishofen besteht derzeit aus fünf pädagogischen Fachkräften, einschließlich der Heimleitung.

Da das Wohnheim rund um die Uhr besetzt ist, passen sich die einzelnen Dienstzeiten der Kollegen diesem Rhythmus an. Es wird in Schichten gearbeitet mit sich überschneidenden Übergängen. Das hat zur Folge, dass sich die Kollegen nicht täglich sehen. Umso wichtiger ist es, dass die Kommunikation und die Transparenz in der Arbeit gewährleistet sind.

Das Potential und die vorausgegangenen Erfahrungen der einzelnen Teammitglieder in anderen pädagogischen Einrichtungen oder Berufszweigen, werden im Team von den einzelnen Mitarbeitern eingebracht. Das fördert nicht nur den fachlichen Diskurs, sondern trägt auch zum gegenseitigen Lernen bei. Alle pädagogischen Mitarbeiter sind im Team gleichberechtigt. Arbeitsanweisungen werden ausschließlich von der Heimleitung aufgegeben und nicht von den Kollegen untereinander. Hier werden Aufgaben nur in gemeinsamer Absprache verteilt.

Die regelmäßig stattfindenden Teamsitzungen tragen dazu bei.

Während dieser Besprechungen werden verschiedenste Themen des Heimbetriebes gemeinsam bearbeitet und evaluiert. Dabei kann jeder seine Meinung äußern. Andere Meinungen sollten dabei akzeptiert und nicht immer neu diskutiert werden. Ziel ist es, Lösungen und Kompromisse zu finden. Jedes Teammitglied soll sich in diesem Prozess mit Informationen, Ideen und Vorschlägen einbringen.

Generell ist der gegenseitige Umgang im Team geprägt von Respekt, Höflichkeit und Hilfsbereitschaft. Die Fähigkeiten der einzelnen Kollegen werden nicht miteinander verglichen oder gegeneinander aufgewogen, sondern die Stärken jedes Einzelnen sollen genutzt werden. Allgemein herrscht ein fehlerfreundliches und nicht vorwurfsvolles Betriebsklima. Nur so wird es konstruktiv.

Leitfaden und Basis der gemeinsamen Arbeit sind u.a. die Heimordnung, das Leitbild und die Konzeption des Schülerheims. Sie geben sowohl den Kollegen als auch den Schülern Sicherheit und Orientierung.

Ist das Team auf Grund der oben beschriebenen Vorgehensweise gestärkt, kann in der Teamarbeit die Methode der kollegialen Beratung angewandt werden um Lösungen bei fachlichen Fragen zu finden. Wichtig dabei ist, Gleichgestellte - also pädagogische Fachkräfte - gegenseitig zu beraten. Die Gruppe berät jeweils ein Mitglied zu einer konkreten Fragestellung. Die Fallgeber schildern seinen Beratern die Situation und lassen sich von ihnen Rückmeldung geben. So eine Beratung ermöglicht die Sammlung und den Austausch von Wissen und Erfahrung. Es sollten möglichst viele, unterschiedliche Vorgehensweisen und Ideen aufgezeichnet werden, dafür braucht der Berater am besten eine Gruppe unterschiedlicher Persönlichkeiten. Unverzichtbar sind Prinzipien wie Vertrauen, Wertschätzung, Akzeptanz, Geheimhaltung, Offenheit und Reflexion.

Kollegiale Beratung braucht genügend Zeit, denn nur in einem gut funktionierenden Team in welchem Vertrauen, Verständnis und Empathie herrschen, ist so eine kollegiale Beratung sinnvoll.

1.5 Mobbing

Was versteht man unter Mobbing:

Wenn Menschen über einen längeren Zeitraum zusammenarbeiten, gibt es Auseinandersetzungen, Ärger oder Differenzen. Mobbing ist die Form von körperlicher oder seelischer Gewalt.

Wie verhalte ich mich, wenn ich gemobbt werde?

- Es sollte eine Aussprache mit dem Mobber, am besten im Beisein Dritter geführt werden.
- Es ist wichtig, sich verbal zur Wehr zu setzen.
- Es müssen Grenzen gesetzt werden.

Erste Schritte gegen Mobbing einleiten:

- Suchen Sie eine Vertrauensperson unter Ihren Kollegen.
- Führen Sie ein Mobbing-Tagebuch mit detaillierten Beschreibungen der Vorfälle und deren Wirkung auf Sie. Es hilft Ihnen dabei, Lösungen zu erarbeiten und kann bei juristischen Auseinandersetzungen ein wichtiges Beweismittel sein.
- Vertrauen Sie sich Ihrem Betriebsrat an und bitten Sie um Unterstützung.
- Holen Sie sich weitere Unterstützung bei Ihrer Gewerkschaft oder einer Mobbingberatungsstelle.

Am allerwichtigsten ist die Dokumentation, am besten in Form eines **Mobbing-Tagebuchs**. Dies ist essenziell für rechtliches Vorgehen und erleichtert eventuell auch das Konfrontieren der Täter mit den Vorwürfen. Schließlich kann für diese, sofern eine Anspruchsgrundlage besteht, das Mobben zumindest teuer werden.

Umgang mit Mobbing unter Schülern:

Unter Mobbing bei Schülern versteht man, wenn eine einzelne Mitschülerin, ein einzelner Mitschüler oder eine Gruppe von Schülern über einen längeren Zeitraum (Wochen und Monate) hinweg zum Beispiel immer wieder

- gemeine oder unangenehme Dinge zu ihr/ihm sagt,
- ihn oder sie immer wieder in gemeiner Weise hänselt,
- ihn oder sie vor anderen lächerlich macht,
- so tut, als wäre er/sie nicht vorhanden,
- ihn oder sie bedroht oder unter Druck setzt,
- ihn oder sie in einen Raum einsperrt oder
- ihm oder ihre Sachen wegnehmen.

Was ist zu tun, wenn Mobbing Thema in dem Schülerwohnheim wird:

Das Problem darf nicht ignoriert und verharmlost werden. Die Sache und die Schüler müssen ernst genommen werden.

Primär ist es wichtig, dem Mobbingopfer zu signalisieren, dass die Thematik des Mobbens wahrgenommen wird. Es muss ein Einzelgespräch geführt werden um dem Schüler zu signalisieren, dass er nicht alleine mit dem Problem ist.

Bei einem akuten Fall von Mobbing sind in erster Linie ernsthafte Gespräche sowohl mit den Mobbern als auch mit dem Opfer notwendig. Des Weiteren sollte man die Schule hinzuziehen.

2. Risikoanalyse

Im folgenden Kapitel sollen potenziell riskante Situationen in der pädagogischen Arbeit erläutert werden. Die genannten Situationen sind planbar und gehören zu den regelmäßigen Aufgaben im Wohnheimbetrieb.

Nachtkontrolle

Die Nachtkontrolle findet ausschließlich bei allen minderjährigen Bewohnern täglich ab 22:00 Uhr statt. Hierbei soll sichergestellt werden, dass keiner der Bewohner unentschuldigt fehlt oder durch die Sperrzeiten evtl. aus dem Wohnheim ausgesperrt wird. Des Weiteren kann so überprüft werden, ob sich unbefugte Personen in den Zimmern aufhalten. Außerdem ist es so noch möglich, potenzielle Konflikte und Probleme vor der Nachtruhe zu klären.

Nachstehend wird der Ablauf der Nachtkontrolle genauer ausgeführt:

Um 22:00 Uhr erfolgt eine Durchsage mit Ankündigung der Nachtruhe. Daraufhin teilen sich die diensthabenden Fachkräfte zum Rundgang auf.

Generell gilt, vor Betreten des Bewohnerzimmers wird deutlich vernehmbar an die Tür geklopft. Es wird kurz auf eine Antwort gewartet. Dann wird die Zimmertür von außen aufgesperrt. Wenn die Tür einen Spalt weit geöffnet ist, macht sich die Fachkraft verbal bemerkbar, z.B. mit einem „Hallo“, „Ich komme jetzt rein“ oder „Darf ich reinkommen“. Bleibt ein Protest seitens des Bewohners aus, wird die Tür vollständig geöffnet. Um die Privatsphäre der Schüler nicht zu sehr zu stören, wird das Zimmer nicht vollständig betreten. Die Fachkraft hält sich idealerweise nur in der Eingangsnische des Raumes auf. Die Tür bleibt während der gesamten Kontrolle geöffnet. Sollte sich der Schüler oder die Schülerin nicht im Sichtfeld der Fachkraft befinden, z.B. ums Eck im Bett, hinter einer offenen Schranktüre oder bei offener Türe im Bad, dann wird gefragt ob man einen Schritt herein treten darf um Sichtkontakt zu bekommen oder ob die betroffene Person selbst ins Sichtfeld treten kann. Ohne Nachfragen soll nicht einfach mitten in den Raum gelaufen werden. Das Betreten der Nasszellen zur Kontrolle ist untersagt, ebenso wie das ungefragte Berühren von persönlichem Eigentum der Schüler. Wenn bei Betreten des Zimmers festgestellt wird, dass der Bewohner bereits schläft, dann wird leise ums Eck geschaut, um zu sehen ob alle Personen die anwesend sein sollen in ihrem Bett liegen. Das Zimmerlicht wird hierfür nicht angemacht. Beim Verlassen sollte die Tür möglichst leise geschlossen werden.

Zimmerkontrolle

Ein paar Mal pro Block finden routinemäßige Zimmerkontrollen der Bewohnerzimmer statt. Hierbei wird vor allem Wert daraufgelegt, dass die Zimmer in einem Zustand sind, der es den Reinigungskräften ermöglicht problemlos ihrer Arbeit nachzugehen.

Risikant können diese Kontrollen hingegen werden, wenn weiter in die Privatsphäre der Bewohner eingedrungen wird, wenn beispielsweise Schränke geöffnet werden. Diese Vorgehensweise findet ausschließlich in begründeten Verdachtsfällen statt, wenn davon auszugehen ist, dass ein Verstoß gegen die Heimordnung oder sogar gegen das Gesetz vorliegt. Hierbei sollten idealerweise zwei Fachkräfte die Kontrolle durchführen um mögliche Funde gemeinsam evaluieren zu können. Werden Gesetzesverstöße festgestellt, wird die Polizei hinzugezogen.

In jedem Fall muss bei den Zimmerkontrollen der private Lebensraum der Bewohner, sowie der Besitztümer geachtet werden. Die Fachkraft räumt nichts im Zimmer um oder durchwühlt willkürlich die persönlichen Gegenstände der Schüler.

Durch die Heimordnung wird die Klientel über die Praktik der Zimmerkontrollen informiert.

Krankenwageneinsätze

Bei Krankheiten und Verletzungen liegt es an den pädagogischen Fachkräften einzuschätzen, ob ein Arzt hinzugezogen werden muss oder ggf. sogar ein Krankenwagen alarmiert wird. Ist die betreffende Person noch minderjährig, wird in jedem Fall ein Erziehungsberechtigter informiert. Sowohl den Sanitätern/dem Krankenhaus als auch den Erziehungsberechtigten muss klar und transparent vermittelt werden, dass die pädagogischen Fachkräfte nicht für den Rücktransport zum Wohnheim sorgen können und dürfen. Die Fachkräfte dürfen aus versicherungstechnischen Gründen keine Schüler in ihren Privatfahrzeugen transportieren. Des Weiteren würde die Aufsichtspflicht über das Wohnheim verletzt werden, würde es zur Abholung verlassen werden. Da die Schüler zur Blockbeschulung im Wohnheim untergebracht sind, sind die Eltern dementsprechend oft sehr weit weg ansässig und können daher auch nicht immer anreisen um ihr Kind aus dem Krankenhaus abzuholen. Insbesondere bei minderjährigen Schülern muss daher die Klinik bei Entlassung für den Rücktransport zum Wohnheim sorgen.

3. Schutzmaßnahmen

Schutzmaßnahmen dienen zum Schutz einer Person oder Sache. Demnach sollte man Gefahrenquellen beseitigen. Das Ziel besteht in der Trennung von Menschen und Gefahr.

Die nachstehenden Schutzmaßnahmen sind in der Heimordnung und dem täglichen Ablauf des Wohnheimbetriebes verankert:

Nachtbereitschaft

Die pädagogische Fachkraft für die Nachtdienste wohnt in einer Dienstwohnung im Schülerwohnheim. Die Nachtbereitschaft ist von 0:00 – 6:30 Uhr, also außerhalb einer regelmäßigen Arbeitszeit. Für die Schüler gibt es auf jeder Etage ein Notfalltelefon, mit dem sie den Bereitschaftsdienst erreichen können. Dieser leitet je nach Situation die entsprechenden Maßnahmen ein z.B. Krankenwagen oder Notarzt zu rufen oder bei minderjährigen Schülern die Eltern verständigen. Der Ablauf solcher Einsätze – vor allem bezüglich der Minderjährigen – ist in der Risikoanalyse genauer geschildert und wurde in Rücksprache mit der Heimaufsicht definiert. Das ist ein wichtiger Punkt zum Schutz und Einhaltung der gesetzlichen Aufsichtspflicht des pädagogischen Personals. Notfälle aus dem Erfahrungsbereich sind u.a. akute Krankheitsfälle, Suizidgefährdung, Schlaflosigkeit, Ruhestörungen.

Durch die ständige Erreichbarkeit einer Fachkraft wird der Klientel ein Gefühl von Sicherheit vermittelt, welches auch das Vertrauen zum Heimpersonal stärken soll.

Nachtkontrolle

Im Haus I findet um 22:00 Uhr eine tägliche Nachtkontrolle (nur bei Minderjährigen) durch das pädagogische Fachpersonal statt. Es wird die Anwesenheit der minderjährigen Schüler kontrolliert, der Allgemeinzustand sowie die Abgleichung der genehmigten Nachtbefreiungen. Jede Pädagogische Fachkraft hat einen Zimmerbelegungsplan zur Hand. Die Mädchen werden im 1. Stock und die Jungen im 2. Stock kontrolliert. Der Ablauf dieser Rundgänge ist im Kapitel Risikoanalyse näher beschrieben.

Die pädagogische Fachkraft muss auch im Laufe der Zeit ein Gespür für die Schüler entwickeln. Manche mögen nicht zu viel Licht, andere schlafen schon oder haben kein Redebedarf. Manche Bewohner nutzen aber auch die Nachtkontrolle dafür um persönliche Probleme anzusprechen, die dann später aufgearbeitet werden oder sie nutzen die Kontrolle einfach um sich mitzuteilen um ihrem Redebedarf gerecht zu werden.

Diese unterschiedlichen Situationen im Zimmer muss die pädagogische Fachkraft erkennen und sensibilisiert handeln. Die Zimmertür bleibt dabei immer offen.

Im Haus II und Haus I besteht für allen Volljährigen eine Anwesenheitspflicht um 23:00 Uhr im Zimmer. Es gibt einen Kontrollgang durch beide Häuser um 23:00 Uhr. Die Zimmer werden um diese Zeit nicht mehr betreten um deren Privatsphäre zu schützen und altersentsprechend zu handeln.

Geschlechtertrennung

Im Schülerwohnheim ist eine getrennte Unterbringung der Schüler im Zimmer nach ihrem Geschlecht gegeben. Die Mädchen befinden sich im Haus I im 1. Stock, die Jungen im 2. Stock. Tagsüber können sich die Schüler gegenseitig in den anderen Gängen besuchen und aufhalten. Ab 22:00 Uhr werden die Zwischentüren zu den einzelnen Gängen zugesperrt.

Auch in Haus II findet sich bei der Zimmereinteilung das Prinzip der Geschlechtertrennung.

Abmelde Listen

Die Schüler können sich 2mal pro Woche über Nacht abmelden. Bei den minderjährigen Schülern ist eine schriftliche Einverständniserklärung der Erziehungsberechtigten bis spätestens 18:00 Uhr im Büro vorzulegen. Diese wird dann noch telefonisch rückversichert. Rein telefonische Absprachen, d.h. ohne schriftliche Erklärung werden nicht anerkannt.

Die Eintragungen werden dann mit dem Zimmerbelegungsplan abgeglichen, damit bei der Nachtkontrolle das pädagogische Fachpersonal weiß, wer wann anwesend sein muss. Die Abmelde Listen sind sehr gewissenhaft zu führen, besonders bei den minderjährigen Schülern, denn sie dienen zur gegenseitigen Absicherung der Aufsichtspflicht.

Sperrzeiten

Das Schülerheim hat festgelegte Sperrzeiten. Diese sollen zum einen dazu dienen, zu verhindern das unbefugte Personen – vor allem nachts – das Wohnheim betreten. Des Weiteren verhindert dies, dass die Schüler sich unbeaufsichtigt aus dem Heim begeben und somit der Aufsichtspflicht der Betreuer entgehen. Die Sperrzeiten sind in der Heimordnung verankert und werden allen neuen Schülern in einer Informationsveranstaltung im ersten Schulblock mitgeteilt.

Um 18:00 Uhr werden die Zugänge zu den Treppenhäusern gesperrt, welche sich außerhalb des Sichtfeldes vom Büro des Fachpersonals befinden. Die Jugendlichen können die Treppenhäuser natürlich weiterhin durch einen anderen Eingang begehen. Hintergrund dieser Maßnahme ist es, am Abend einen besseren Überblick zu behalten wer sich im Wohnheim aufhält. Hin und wieder kommt es beispielsweise vor, dass die Bewohner Besuch von Freunden und Bekannten von außerhalb des Schülerheims erhalten. Diesen ist der Zutritt zu den Fluren mit den Bewohnerzimmern untersagt.

Außerdem haben die Erfahrungen gezeigt, dass stark alkoholisierte Schüler häufig von ihren Klassenkameraden durch diese Hintertüren am pädagogischen Aufsichtspersonal vorbeigeschleust werden sollten und auch wurden. Hier ist es aber die Pflicht der Mitarbeiter den Zustand der betroffenen Person zu evaluieren und ggf. weitere Schritte einzuleiten.

Zu Beginn der Nachtruhe um 22:00 Uhr wird der Hintereingang von Haus I abgesperrt. Ebenso die Türen zu den Gemeinschaftsräumen, der Zugang zum Keller, die Zwischentüren auf den Gängen (Jungen/Mädchen Stockwerk) und die Treppenhauseingänge im Erdgeschoss. Dadurch soll sichergestellt werden, dass in der Nacht niemand unerlaubt das Wohnheim betritt oder verlässt. Des Weiteren wird so die Einhaltung der Nachtruhe sichergestellt.

Um 23:00 Uhr wird das Gittertor welches zum Haus II führt ebenfalls verriegelt, genauso wie der Haupteingang von Haus I.

Sämtliche Türen werden von der diensthabenden Fachkraft am nächsten Morgen um 06:30 Uhr wieder aufgesperrt.

Im Fall eines Feuersalarms entriegeln die Türen automatisch und den Schülern wird die Flucht ermöglicht. Die Bewohner von Haus II können sich jederzeit ins Freie auf den Sportplatz begeben.

Brandschutz, - Sicherheits- und Infoveranstaltung

Aller Schüler die zum ersten Mal ins Wohnheim anreisen, werden im Verlauf der ersten Blockwoche zur Informationsveranstaltung in die Mensa eingeladen. Diese Veranstaltung ist verpflichtend und für Personen die zu diesem Termin nicht erscheinen wird ein Ersatztermin vereinbart. Während dieser Einführung werden die wichtigsten Regelungen der Heimordnung sowie der Alltag im Wohnheim erläutert. Des Weiteren führt der Haustechniker in die Brandschutzbestimmungen und Vorkehrungen ein.

Im Anschluss an den Input wird noch eine Hausbegehung unternommen. Hier werden alle Räume, die Brandschutztüren und die Notfalltelefone gezeigt und erklärt.

Alkoholverbot

Im Schülerheim ist der Besitz und Konsum von alkoholischen Getränken untersagt. Den Schülern steht es natürlich frei, außerhalb des Wohnheims z.B. in einer Bar in der Stadt etwas trinken zu gehen. Voraussetzung ist immer, dass sie in einem bewusstseinsfähigen Zustand zurückkehren.

Waffenverbot

Das Mitbringen jeglicher Waffen ins Wohnheim ist absolut verboten. Da die Schüler ihre Ausbildungen in der Gastronomie absolvieren, gehören Messer zum Arbeitsmaterial und dieses ist für die Blockbeschulung natürlich mitzubringen. Die Aufbewahrung der Messer ist im Wohnheim nicht gestattet. Zu diesem Zweck gibt es in der Schule abschließbare Spinde die von den Bewohnern genutzt werden müssen.

4. Transparenz

Die Begrifflichkeit der Transparenz durch eine klare Interpretation mit Aufrichtigkeit, Ehrlichkeit, Geradlinigkeit und Offenheit, erklärt die Relevanz der Begriffe für die pädagogische Arbeit und die Teambildung der pädagogischen Mitarbeiter. Die direkte Übersetzung von Transparenz ist Durchsichtigkeit, jedoch sollten im Kontext des Schutzprogrammes vorwiegend die o.g. Ausdrücke verwendet werden, um die Signifikanz von Transparenz im Schutzkonzept zu betonen. Folgende Aspekte sind Voraussetzungen um Transparenz im pädagogischen Alltag zu realisieren.

Transparenz im Team

- Offene und ehrliche Kommunikation im unter den Mitarbeitern
- Aufbau von gegenseitigem Vertrauen
- Partizipation aller Mitarbeiter in Gesprächen und bei Vorkommnissen
- Mitteilungs- und Dokumentationspflicht

Transparenz gegenüber den Schülern

- Aufbau von gegenseitigem Vertrauen
- Offener Gesprächsaustausch, Kommunikation als Elementarbestandteil
- Umfängliche Bereitstellung von Informationen
- Offene Kommunikation über Regelungen und Maßnahmen
- Offenheit für Veränderungswünsche und Ideen

Die praktische Umsetzung von Transparenz im Team und gegenüber der Klientel im Schülerheim, ist in den folgenden Gesichtspunkten beschrieben.

Transparenz im Team

1. Offene und ehrliche Kommunikation im Team

Die Bereitschaft der Mitarbeiter eigene Handlungen und Überlegungen zu Risikosituationen jederzeit offen zu legen, ermöglicht es, dass Unsicherheiten und Irritationen verringert werden. Ebenso wird die Bereitschaft zur offenen Kommunikation gestärkt. Adäquate Reflexionen der Mitarbeiter mit der Leitung und untereinander finden regelmäßig statt. Ebenso schaffen regelmäßige Supervisionen, Coaching, externe fachliche Beratung und kollegiale Beratung ein Klima der Offenheit und eine Kultur der Kritikfähigkeit.

2. Aufbau von gegenseitigem Vertrauen

Um die Aussagen und Handlungen der Mitarbeiter untereinander als glaubwürdig und wahrheitsgemäß zu empfinden, ist ein Klima der Wertschätzung und der Kohärenz notwendig. Dazu ist zunächst der Abbau von hierarchischen Strukturen und schlechter Stimmung geboten. Ein sich wiederholender, offener und aufrichtiger Gesprächsaustausch fördert den Glauben an die Fähigkeiten des anderen. Hinzu kommt die angesagte, regelmäßige Kommunikation über Probleme und Herausforderungen. Die Gesprächsebene zielt grundsätzlich nicht auf Verschleierung von wichtigen Informationen und Tatsachen. Mit Blick auf den Aspekt Vertrauensbildung sind Zeiten zum Austausch der Mitarbeiter in die Dienstzeiten einzuplanen. Informationen, die aus Diskretionsgründen und Wahrung der Privatsphäre nicht weitergeleitet werden können, sollen von Mitarbeiter im Teamgespräch nur als solche thematisiert werden. Negative Interpretationen jeglicher Thematiken sind von der Leitung und den Mitarbeitern zu vermeiden. Bezüglich dessen wird immer davon ausgegangen, dass der andere dies für veritabel hält und seine Ängste und Sorgen in Gesprächen offenlegen darf und die Thematik ernst genommen wird. Dabei wird die pädagogische Grundhaltung der Kongruenz in der Kommunikation von Seiten des Beraters (z.B. in der koll. Beratung) eingenommen.

3. Partizipation aller Mitarbeiter in Gesprächen und bei Vorkommnissen

Die Mitarbeiter werden über alle päd. relevante Sachverhalte informiert. Ferner hat jeder Mitarbeiter die Gelegenheit alle administrativen Aufgaben zu lernen um darin firm zu werden. Unsicherheiten werden immer offen und ehrlich thematisiert. Komplexe fachliche oder administrative Aufgaben und Herausforderungen werden im Gespräch offengelegt, damit sich jeder in jedem Bereich auskennt und Verantwortung übernehmen kann. Dazu bedarf es der Auflösung hierarchische Strukturen innerhalb des Teams und stattdessen erfolgt die kollegiale Beratung.

4. Mitteilungs- und Dokumentationspflicht

Eine transparente Dokumentation der täglichen Vorkommnisse wird schriftlich im digitalen Tagebuch transparent und für jeden Mitarbeiter festgehalten. Aufklärung der Mitarbeiter über ihre Rechte und Pflichten in der päd. Arbeit. Sicherheitsschulungen und regelmäßige „Erste Hilfe“-Kurse.

Dokumentation von Vorkommnissen durch entsprechende Vorlagen. Führung von Protokollen nach Teamgesprächen.

Transparenz gegenüber den Schülern

1. Aufbau von gegenseitigem Vertrauen

Bezogen auf die Klientel des Schülerheimes wird Vertrauen durch die Anwendung einer klaren, veritablen, offenen und kohärenten Kommunikation aufgebaut. Verschiedene Tools, wie Empathie, Wertschätzung, Verständnis den Schülern gegenüber, werden als Basics zur Vertrauensbildung, angewandt. Kongruentes Verhalten und Auftreten der päd. Fachkräfte gegenüber den Schülern ist ein fundamentaler Aspekt zur Vertrauensbildung.

2. Offener Gesprächsaustausch, Kommunikation als Elementarbestandteil

Einzelgespräche finden in den dafür vorgesehenen Räumen statt. Diese müssen von außen zugänglich sein. Es ist ein Personenkreis definiert, der jederzeit Zugang zur Einzelsituation hat. Somit wird die Kultur der „Offenen Tür“ gewahrt. Ebenso werden Situationen die eine Kritik der Schüler erfordern in Einzelgesprächen durchgeführt, insbesondere Gespräche die, die Schüler bloßstellen könnten. Das Verhalten der Mitarbeiter den Schülern gegenüber ist loyal und stimmig zur Kommunikation.

Für vertrauliche Informationen und Gespräche können sich die Schüler an einen Mitarbeiter wenden, der ihr Vertrauen in besonderem Maße genießt. Dazu bedarf es der Offenlegung der Dienstzeiten aller Mitarbeiter. Weiterhin können sich die Schüler anhand der ausgehängten Fotos, die jeweils mit Namen versehen sind, die verschiedenen Mitarbeiter einprägen.

Im Falle von Machtmissbrauch, sexualisierter Gewalt und grenzverletzendes Verhalten von Mitarbeitern gegenüber den Schülern, greift ein fundiertes Beschwerdemanagement. Insofern dies zutreffen sollte, ist die Notwendigkeit vorhanden, Vertraulichkeiten an externe Personen weiterzugeben. Um alltägliche Beschwerden und Anliegen relativ zeitnah zu thematisieren gibt es eine Feedbackbox, die täglich geleert wird.

3. Umfängliche Bereitstellung von Informationen

Die Aushändigung der Heimordnung an die Schüler dient zur Orientierung. Sie beschreibt das Leitbild des Schülerheimes und erklärt die Basics der Regeln im Schülerheim. Weiterhin gibt eine Schülerheimhomepage,

die informative Auskunft über die Einrichtung gibt. Über den tagesaktuellen Ablauf im Schülerheim, sowie Essenszeiten, Projekte, Büroöffnungszeiten und v.a.m. können sich die Schüler am Infoboard in der Eingangshalle des Wohnheims informieren.

4. Offene Kommunikation über Regelungen und Maßnahmen

Regelungen oder Entscheidungen die, die Schüler betreffen werden von den Mitarbeitern begründet und auf Nachfrage erklärt, damit ein Bewusstsein für die Notwendigkeit bestimmter Maßnahmen bei den Schülern entsteht.

5. Offenheit für Veränderungswünsche und Ideen

Partizipative Entscheidungsfindung ermöglicht es den Schülern Wünschen und Ideen offen zu legen. Dazu bedarf es einer offenen Geisteshaltung der Mitarbeiter und eine Kultur der Partizipation. Zusätzlich gehört ein regelmäßiges überarbeiten und evaluieren von Regeln dazu.

5. Partizipation

Der Begriff der Partizipation bezeichnet verschieden Formen von Beteiligung, Teilhabe und Mitbestimmung. Partizipation im Schülerwohnheim ist die ernst gemeinte, altersgemäße Beteiligung der Jugendlichen/jungen Erwachsenen/Personal am Schülerwohnheimleben. Die Jugendlichen/jungen Erwachsenen/Personal bringen in einem von Wertschätzung geprägten Dialog sich und ihre Ideen, Meinungen, Empfindungen und Sichtweisen ein und beeinflussen aktiv den Alltag im Schülerwohnheim.

Partizipation im Schülerwohnheim findet wie folgt statt:

Schülerwohnheimbewohner:

- **Schülerbefragung**

Die Schülerbefragung wird jährlich durchgeführt. Schülerbefragungen tragen zur regelmäßigen Qualitätssicherung bei. Zudem kann sich das pädagogische Team durch die Verbesserungsvorschläge/Kritiken selbst hinterfragen und selbstreflektieren.

- **Zimmerbelegung**

Die Schüler können dem pädagogischen Personal Wünsche mitteilen, die die Zimmerbelegung angehen. Hierbei wird berücksichtigt, ob die Person, aufgrund von Schlafproblemen oder persönlichen Gründen, alleine in einem Zimmer sein möchte. Ebenso können die Schülerheimbewohner angeben, in welchem Wohnhaus sie

gerne sein möchten. Die Schüler können auch angeben, mit wem sie sich für den nächsten Block ein Zimmer teilen möchten. Das pädagogische Personal beachtet, wenn möglich, diese Wünsche bei dem Schreiben des Belegungsplanes.

- **Essen**

Die Schüler können in der Mensa entscheiden, welches Gericht sie essen möchten. Es steht ihnen jedoch frei, am Essen nicht teilzunehmen und in der Küche für sich selber eine Alternative zu kochen.

- **Auswahl der Gemeinschaftsräume**

Es steht der Klientel frei, sich in den Gemeinschaftsräumen aufzuhalten. Jeder kann frei entscheiden, in welchem Raum er sein möchte und mit wem.

- **Freizeitangebote**

Die Wünsche nach einem Freizeitangebot seitens der Schüler, werden vom pädagogischen Personal, sehr ernst genommen. Wenn eine bestimmte Aktivität gewünscht wird, setzt das Personal, soweit es möglich ist, diese um. Dies ist eine Art von Wertschätzung, die den Schülern entgegengebracht werden soll.

Zudem können die Heimbewohner, selbst entscheiden, ob sie an einer Aktion teilnehmen möchten oder nicht.

Pädagogisches Personal:

- **Teamsitzungen**

Eine Teamsitzung dient der **Organisation und Führung eines Teams**. Um den Informationsaustausch zu alltäglichen Dingen zu fördern, sollte eine Teambesprechung in regelmäßigen Abständen stattfinden.

Wichtige Themen, die das Team betreffen, werden gemeinsam besprochen, damit niemand aus der Entscheidungsfindung ausgeschlossen wird.

- **Tagebuch**

Ein wichtiger Bestandteil der Mitgestaltung am pädagogischen Alltag, ist das Tagebuch im PC. Hier werden alle wichtigen Ereignisse, die an einem Tag geschehen, notiert um Kollegen, die zu einem anderen Zeitpunkt ihren Dienst antreten, tagesaktuell zu informieren. Hierbei soll jeder aktiv mitmachen, Fragen stellen, Anregungen mitteilen, Informationen weitergeben, etc.

6. Beschwerdemanagement

Beschwerden – egal von welcher Seite sie geäußert werden – müssen ernstgenommen und aufgearbeitet werden. Durch Beschwerdemanagement sollen die Anliegen und Reklamationen der Klientel, sowie der Kooperationspartner effektiv bearbeitet werden.

Erreicht eine Reklamation die päd. Fachkräfte, wird zunächst geprüft wer der richtige Adressat zur weiteren Bearbeitung ist. Dementsprechend wird das Anliegen dann weitergegeben. Untenstehendes Schaubild soll diesen Vorgang verdeutlichen.

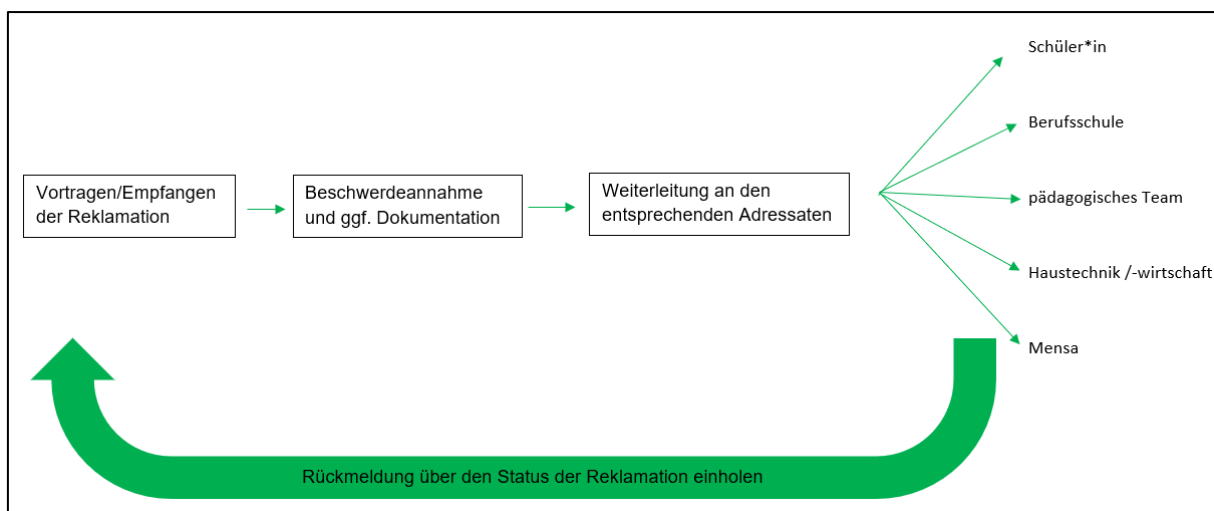


Abb. eigene Darstellung 2022

Schüler tragen ihre Anliegen in der Regel direkt im Büro vor. Allerdings soll auch eine anonyme Reklamationsmöglichkeit eventuelle Hemmschwellen beseitigen. Zu diesem Zweck befindet sich in der Eingangshalle ein frei zugänglicher Briefkasten („Feedbackbox“), in den Anregungen und Wünsche abgegeben werden können. Dieser kann ausschließlich vom Team geöffnet und geleert werden. So ist sichergestellt, dass niemand anderes die Nachrichten lesen kann. Durch dieses Angebot soll den Schülern eine niedrighschwellige Möglichkeit gegeben werden ihr Anliegen zu äußern. Am Infoboard in der Eingangshalle des Wohnheims sind außerdem die Arbeitszeiten der päd. Fachkräfte eingeblendet. Dadurch kann sich der gewünschte Gesprächspartner noch gezielter herausgesucht werden.

Hauswirtschaftliche und haustechnische Anliegen werden direkt an das Hausteam weitergeleitet. Dies findet entweder im persönlichen Gespräch statt oder – sollte der gewünschte Ansprechpartner nicht mehr erreichbar sein – kann eine Nachricht im persönlichen Notizblock der Mitarbeiter hinterlassen werden.

Themen welche die Schule betreffen, werden in Kooperation mit dem Sekretariat und der Schulleitung geklärt. Die Kommunikation findet hierbei meistens über die Heimleitung statt.

Als externe Beschwerdestelle ist die Heimaufsicht (Regierung von Schwaben) zu nennen. Diese Behörde erteilt dem Schülerheim Bad Wörishofen die Betriebserlaubnis und hat ihren Sitz in Augsburg.

Regierung von Schwaben, Heimaufsicht Jugendhilfe

Morellstraße 30d

86159 Augsburg