

AUSGEWÄHLTE ERGEBNISSE DER EINRICHTUNGSBEFRAGUNG ZU BETEILIGUNGS- UND BESCHWERDEMÖGLICHKEITEN IN (TEIL-) STATIONÄREN EINRICHTUNGEN IN RLP

Angaben zu den befragten Einrichtungen

2

- Rücklauf der Befragung

45 Bögen stationär von 168 angeschriebenen stationären Einrichtungen
Rücklauf = 26,8%

4 Bögen Tagesgruppen ohne stationäre Angebote von 50 angeschriebenen Einrichtungen
Rücklauf = 8%

Rücklaufquote insgesamt = 22,5%

- Repräsentativität der Plätze im stationären Bereich:

2225 Plätze in Befragung abgebildet von 4214 Soll-Plätzen in RLP = 52,8%

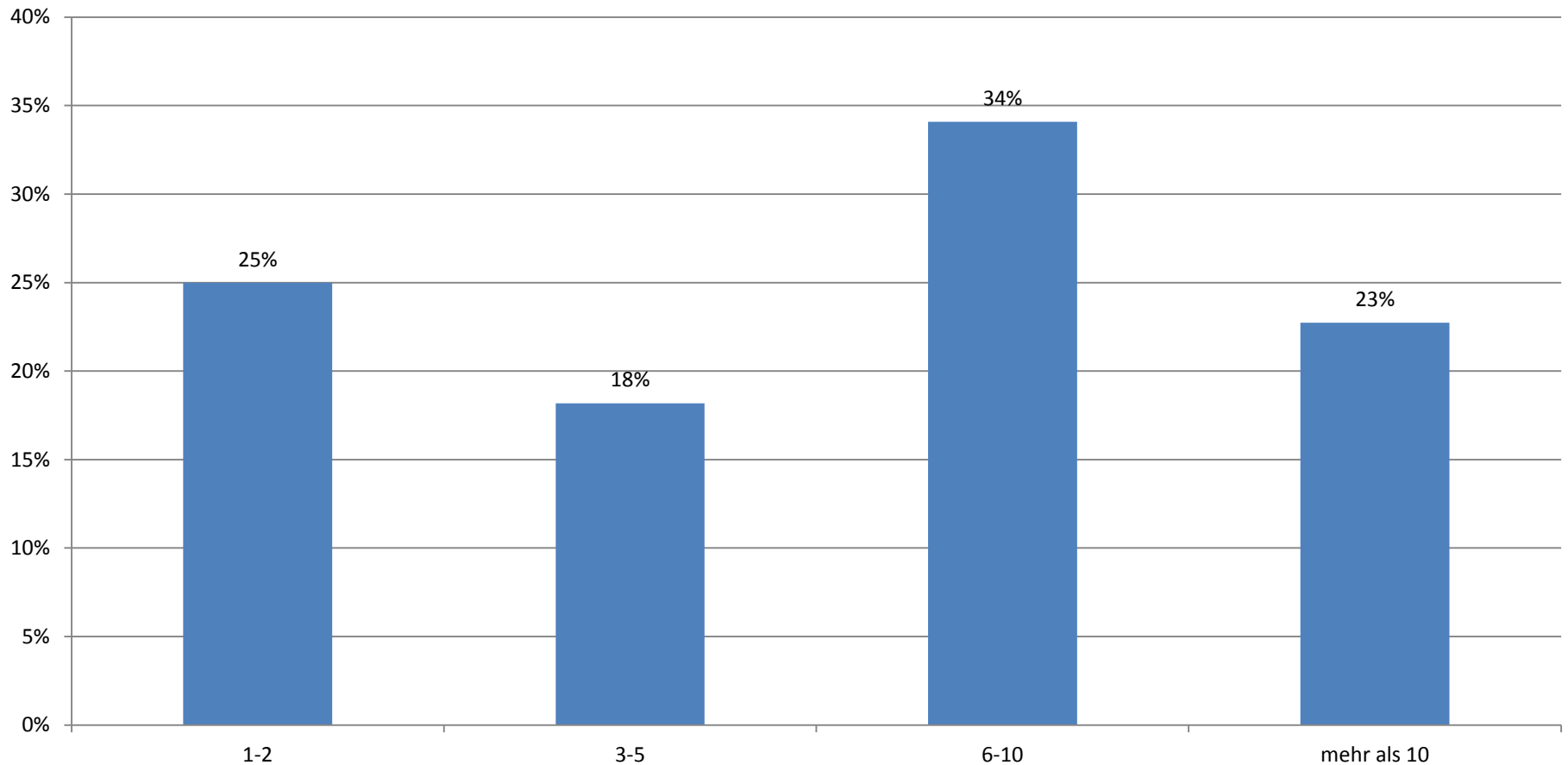
- Repräsentativität der Plätze im teilstationären Bereich:

773 Plätze in der Befragung abgebildet von 1415 Soll-Plätzen in RLP = 54,6%

Angaben zu den befragten Einrichtungen

3

Einrichtunggröße nach Anzahl der Gruppen (*n = 44, nur stationäre Fälle*)

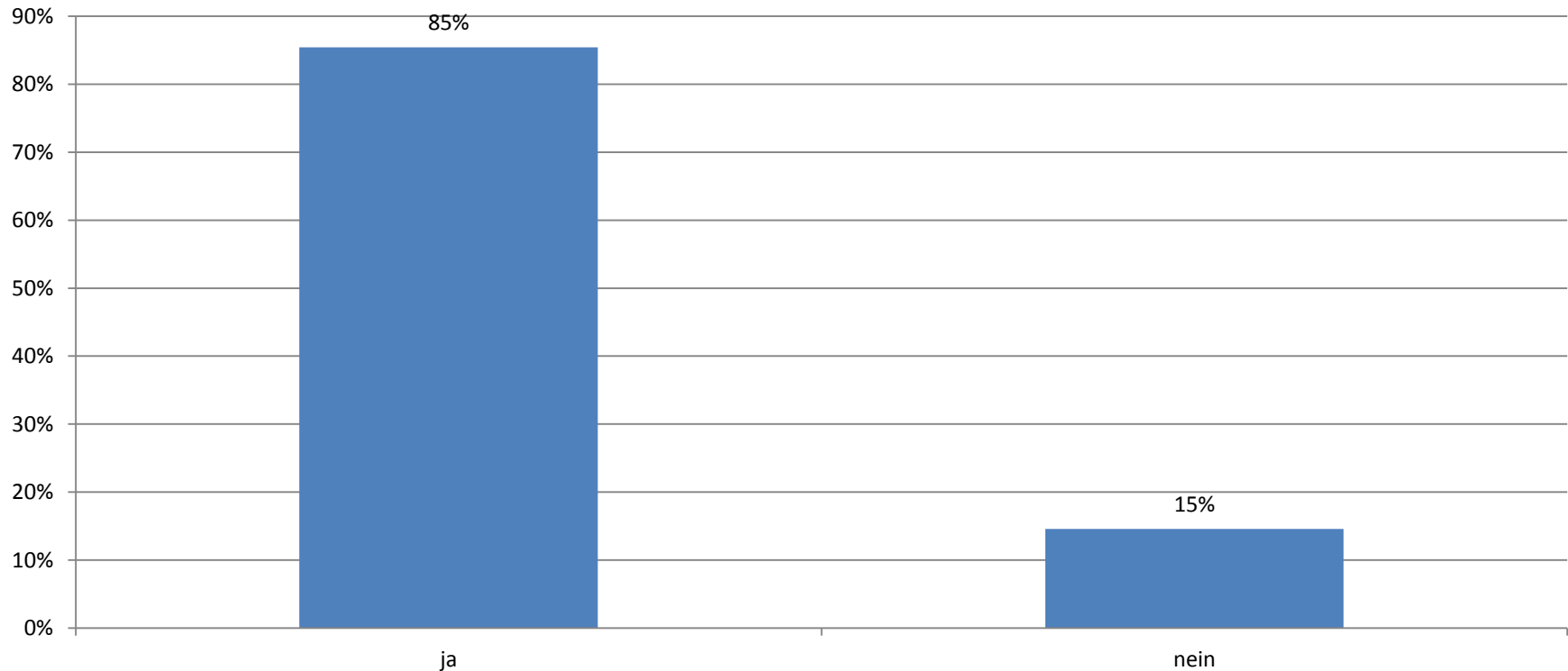


Ergebnisse zu Beteiligungsmöglichkeiten

4

**Haben Sie innerhalb der letzten beiden Jahre offene Zugänge zu
Einschätzungen und Bedarfen der Beteiligung durch junge Menschen
geschaffen?**

(n = 48)

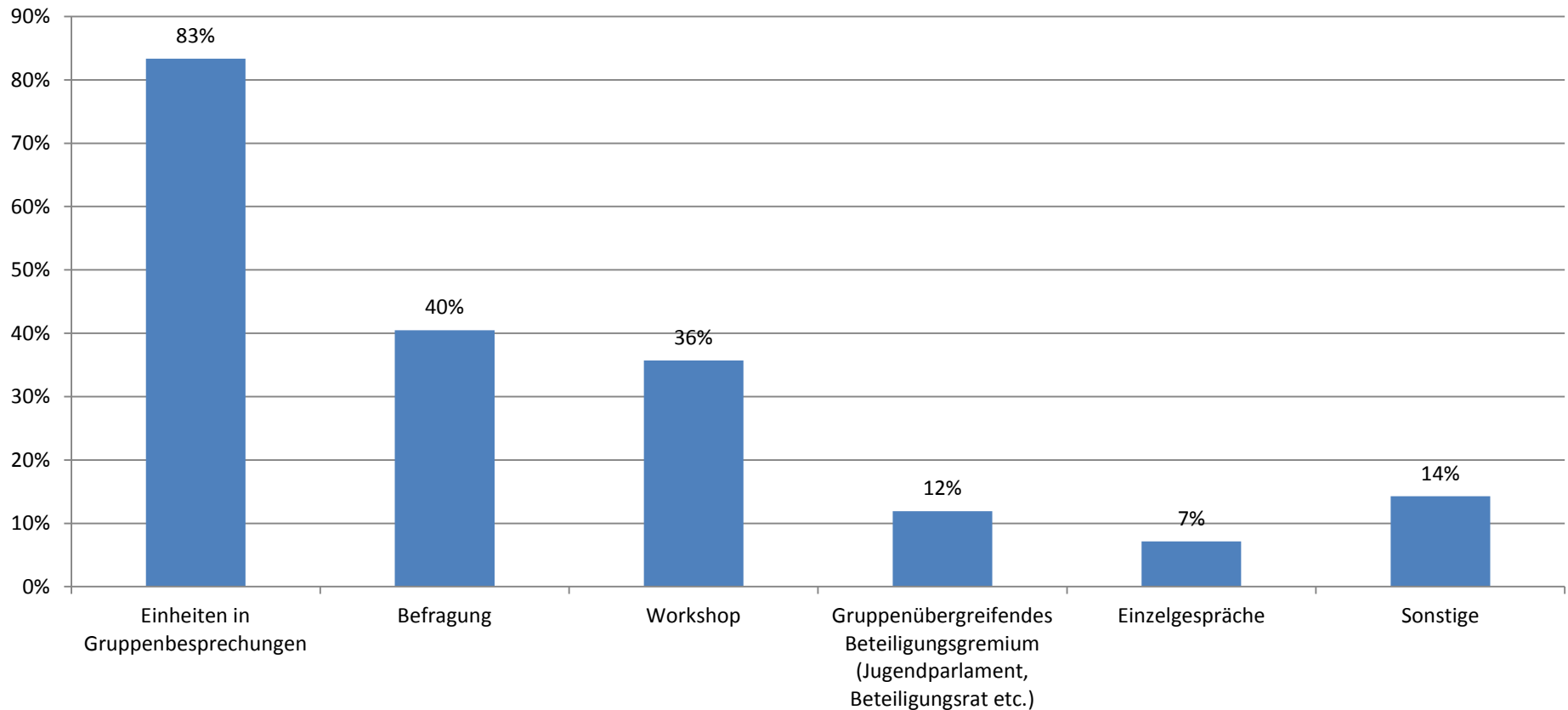


Ergebnisse zu Beteiligungsmöglichkeiten

5

Welche Formen der offenen Zugänge zu Einschätzungen und Bedarfen von jungen Menschen wurden gewählt?

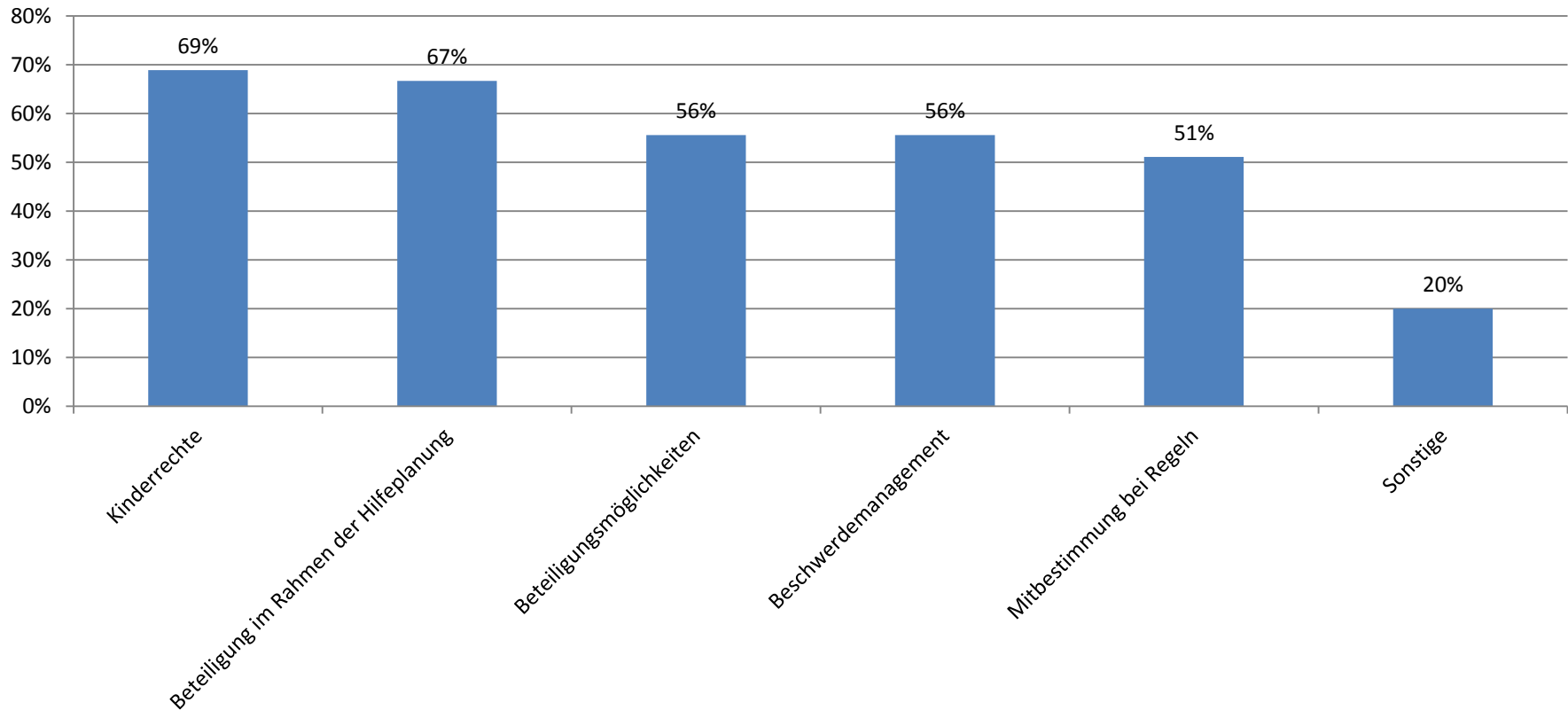
(n = 42, Mehrfachantworten)



Ergebnisse zu Beteiligungsmöglichkeiten

6

Schriftliche Informationen, die an Kinder und Jugendliche weitergegeben werden liegen in unserer Einrichtung zu folgenden Aspekten vor:
(n = 45, Mehrfachantworten)

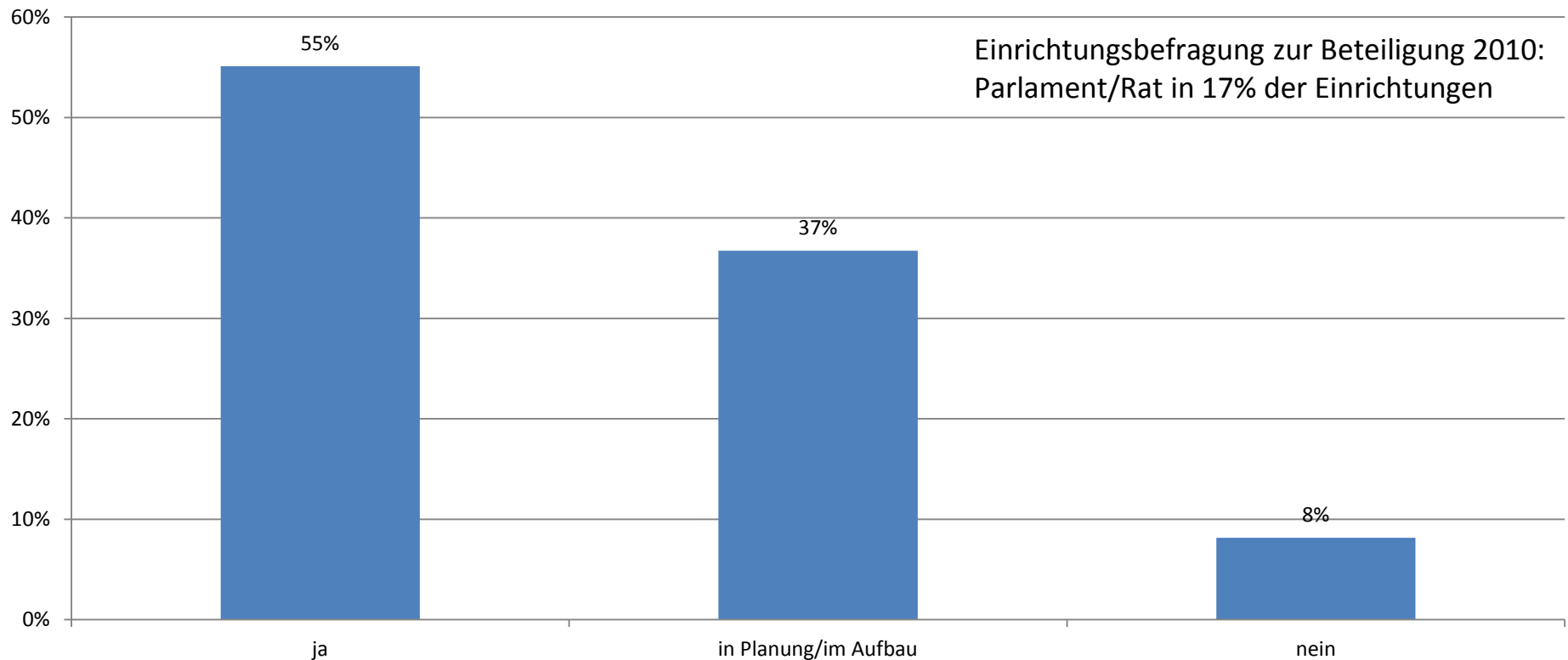


Ergebnisse zu Beteiligungsmöglichkeiten

7

**Gibt es in Ihrer Einrichtung ein gruppenübergreifendes
Beteiligungsgremium (z.B. Beteiligungs- oder Heimrat, Jugendbeirat etc.)
für Kinder und Jugendliche?**

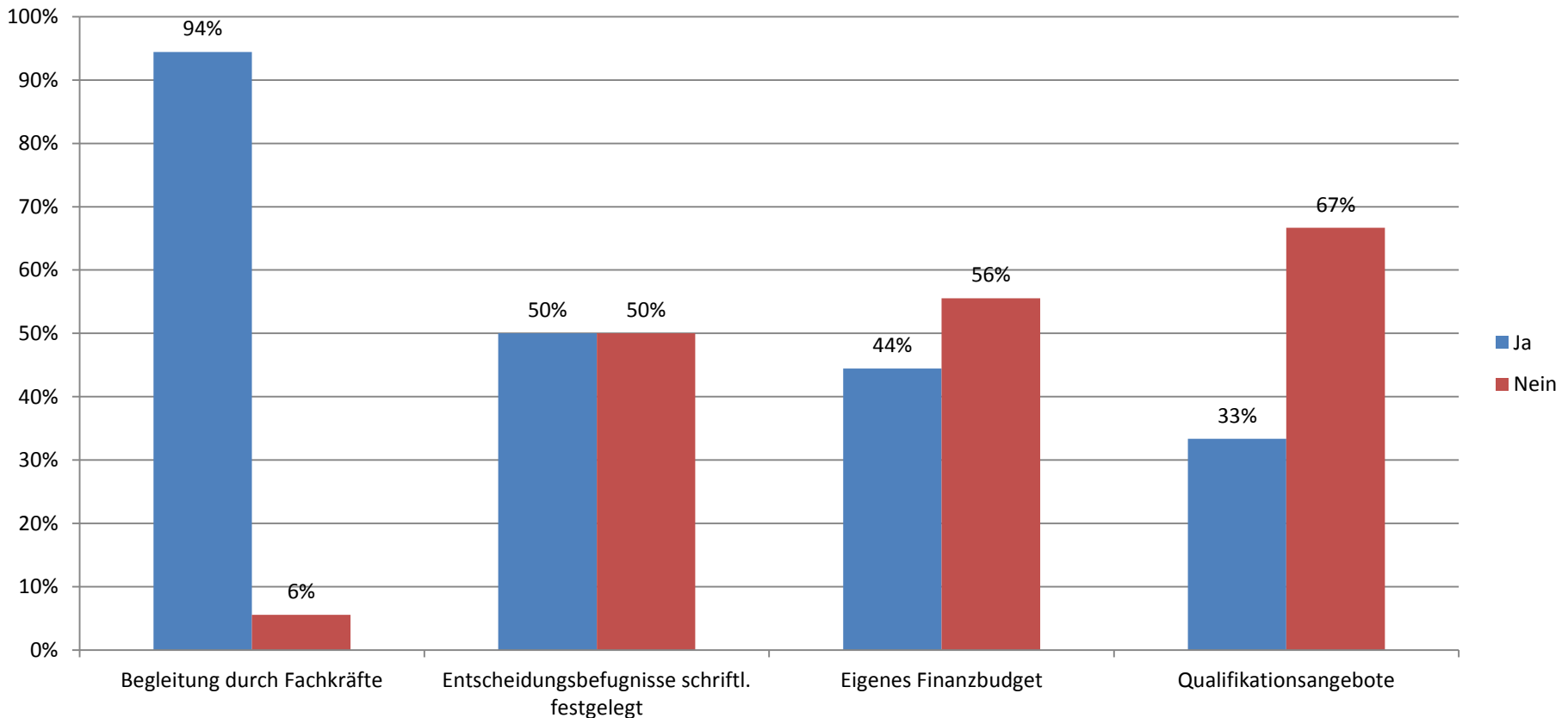
(n = 49)



Ergebnisse zu Beteiligungsmöglichkeiten

8

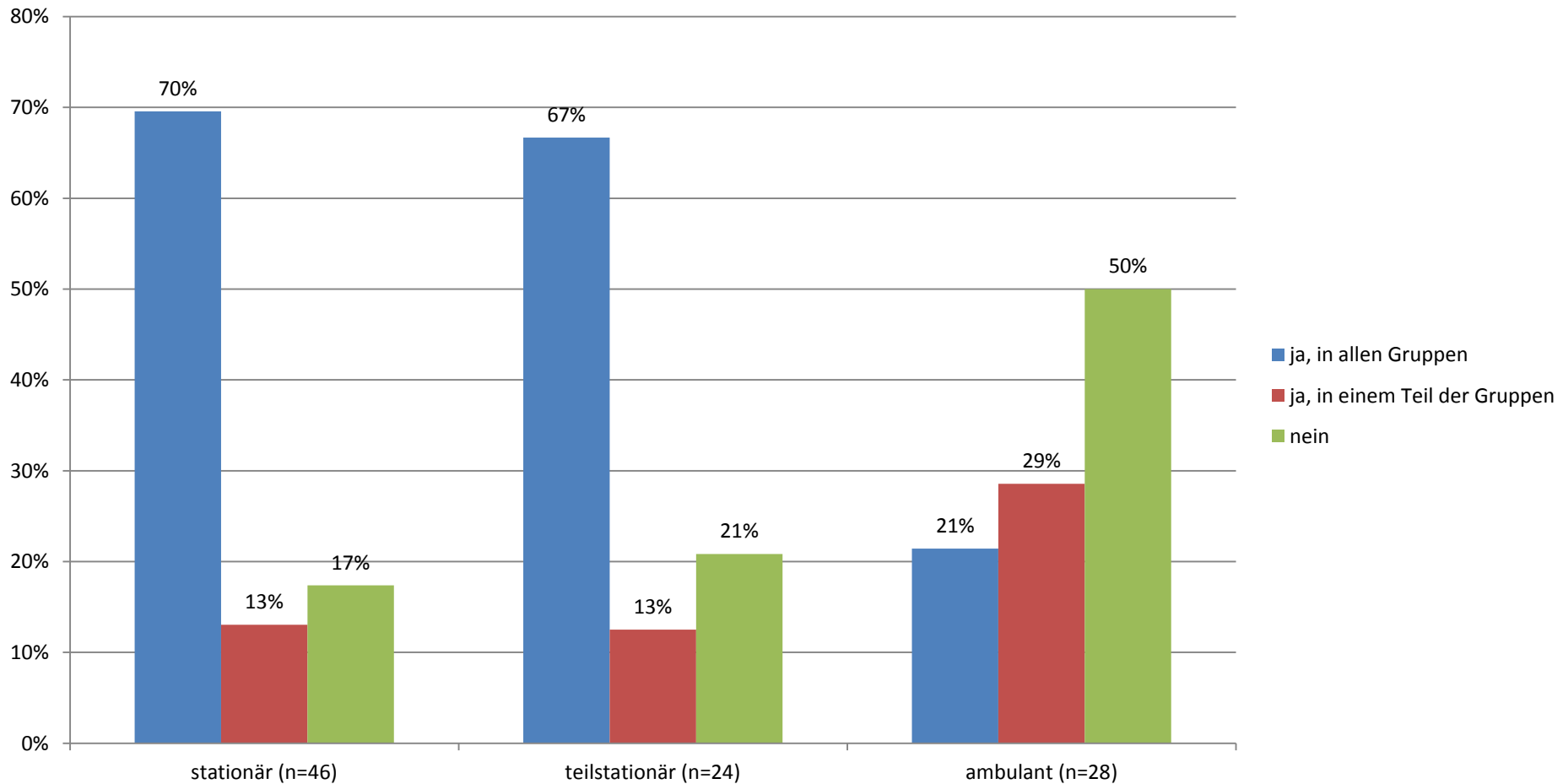
Weitere Angaben zu den bestehenden gruppenübergreifenden Beteiligungsgremien (Einrichtungen mit Beteiligungsgremium, $n = 18$)



Ergebnisse zu Beteiligungsmöglichkeiten

9

Haben Sie innerhalb der letzten beiden Jahre zum Thema Kinderrechte in den Gruppen gearbeitet?



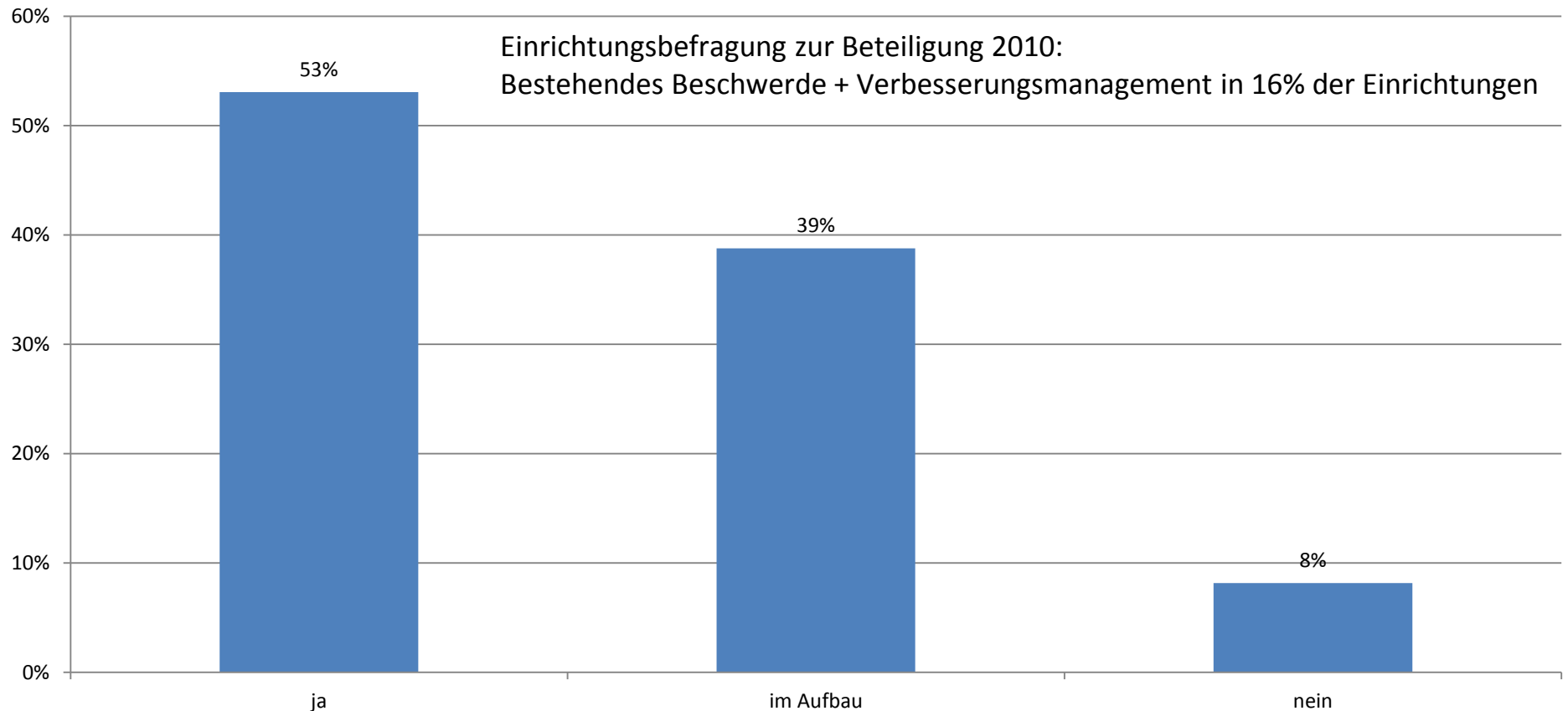
Ergebnisse zum (Anregungs-) und Beschwerdemanagement

10

**Verfügen Sie in Ihrer Einrichtung über ein strukturell verankertes
(Anregungs- und) Beschwerdemanagement für Kinder und Jugendliche?**
(*n* = 49)

Einrichtungsbefragung zur Beteiligung 2010:

Bestehendes Beschwerde + Verbesserungsmanagement in 16% der Einrichtungen

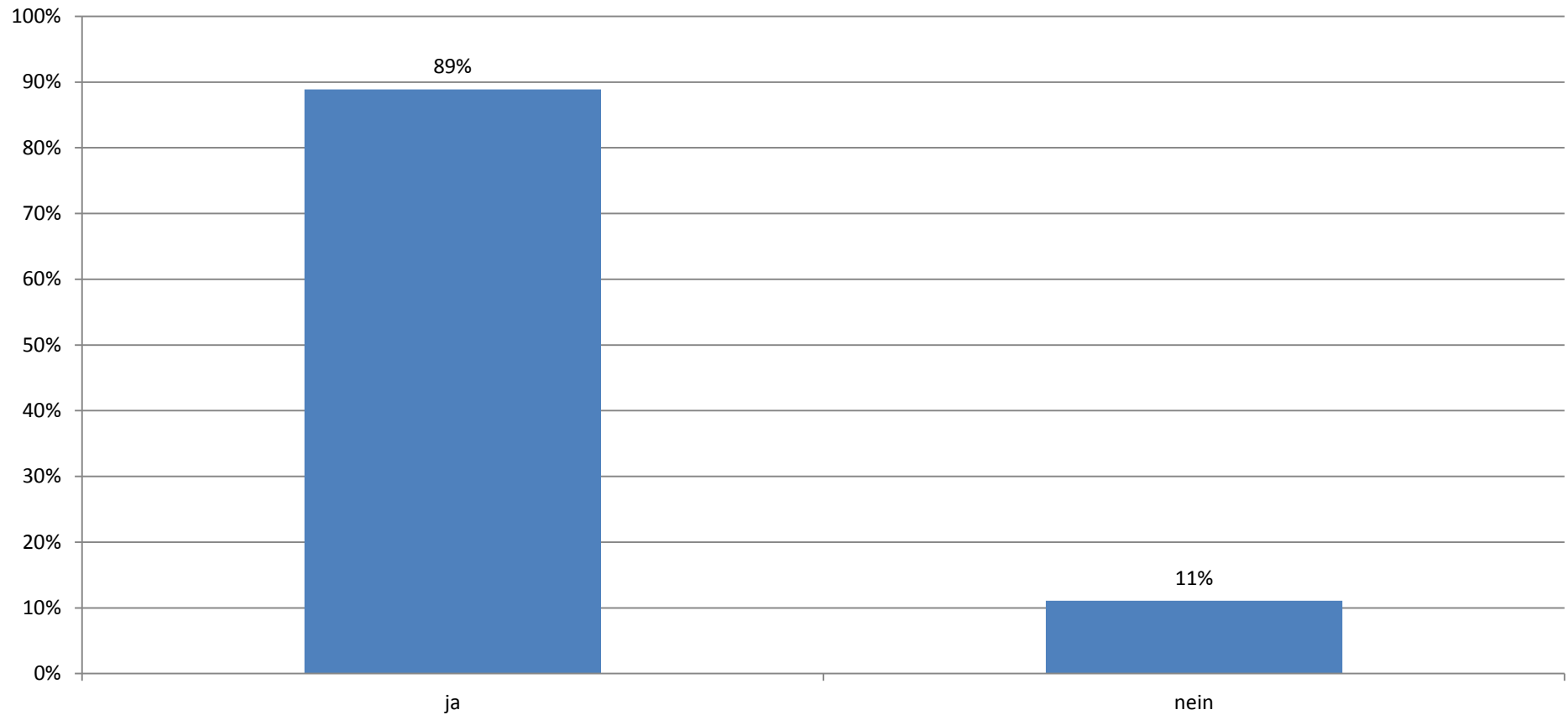


Ergebnisse zum (Anregungs-) und Beschwerdemanagement

11

**Gilt das (Anregungs- und) Beschwerdemanagement für alle von Ihnen
angebotenen Hilfearten?**

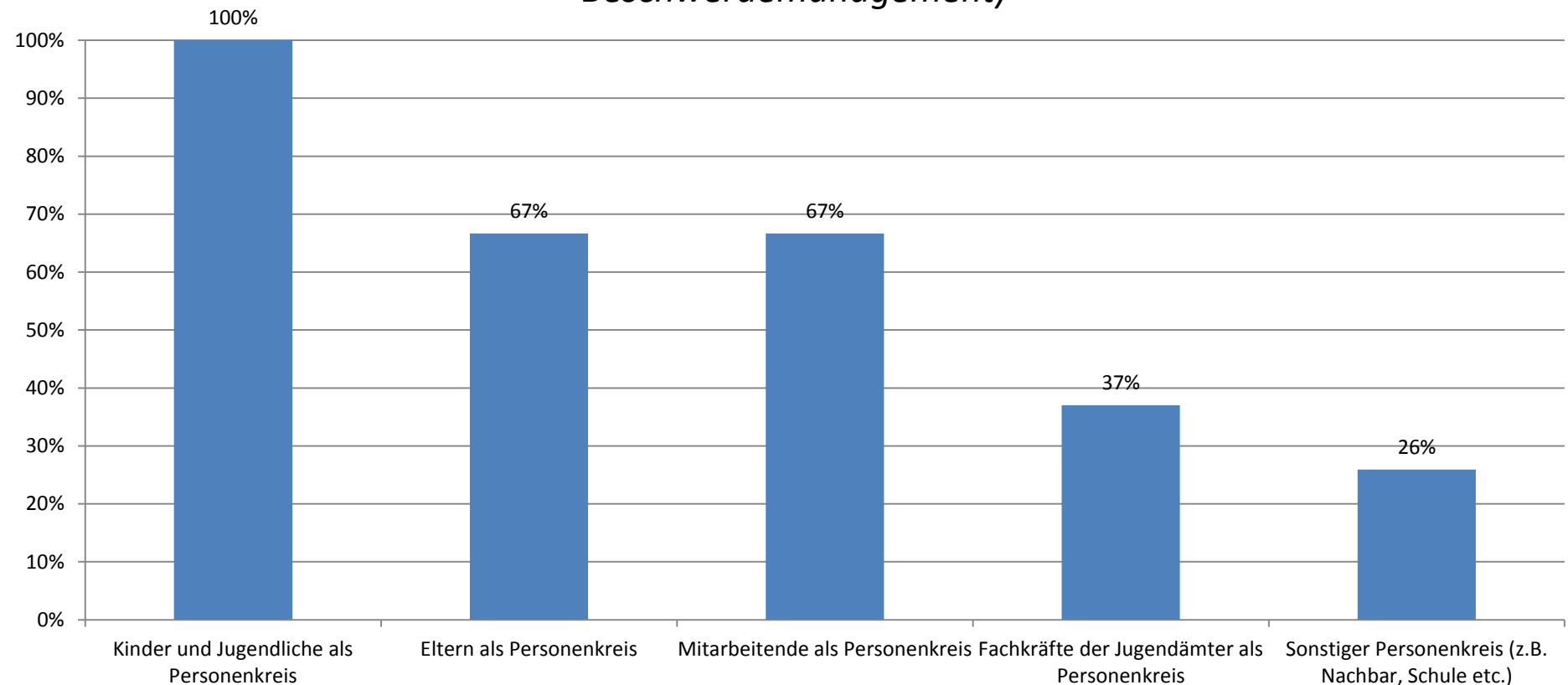
(n = 27, Einrichtungen mit bestehendem Beschwerdemanagement)



Ergebnisse zum (Anregungs-) und Beschwerdemanagement

12

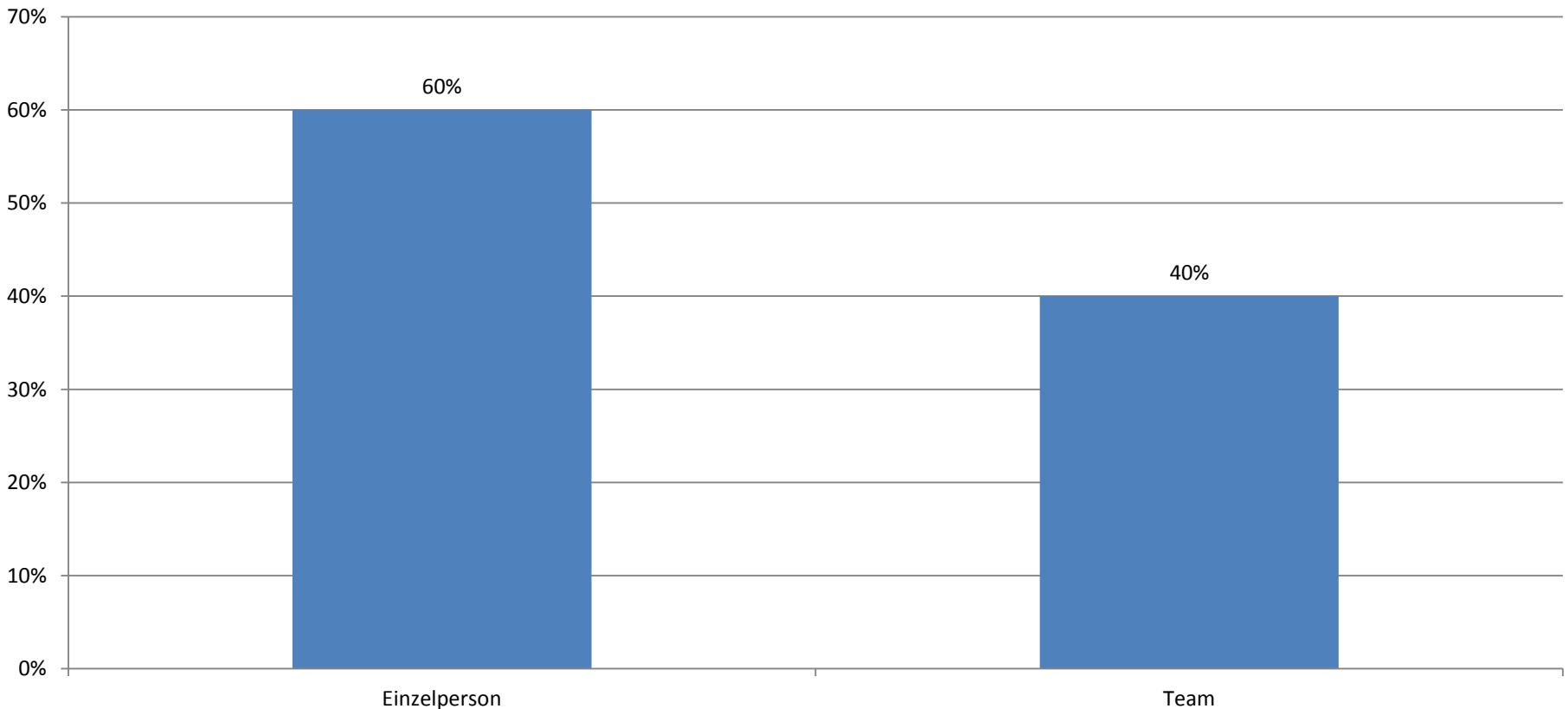
Für welchen Personenkreis findet das (Anregungs- und Beschwerdemanagement Anwendung?
(n = 27, Mehrfachnennung, Einrichtungen mit bestehendem Beschwerdemanagement)



Ergebnisse zum (Anregungs-) und Beschwerdemanagement

13

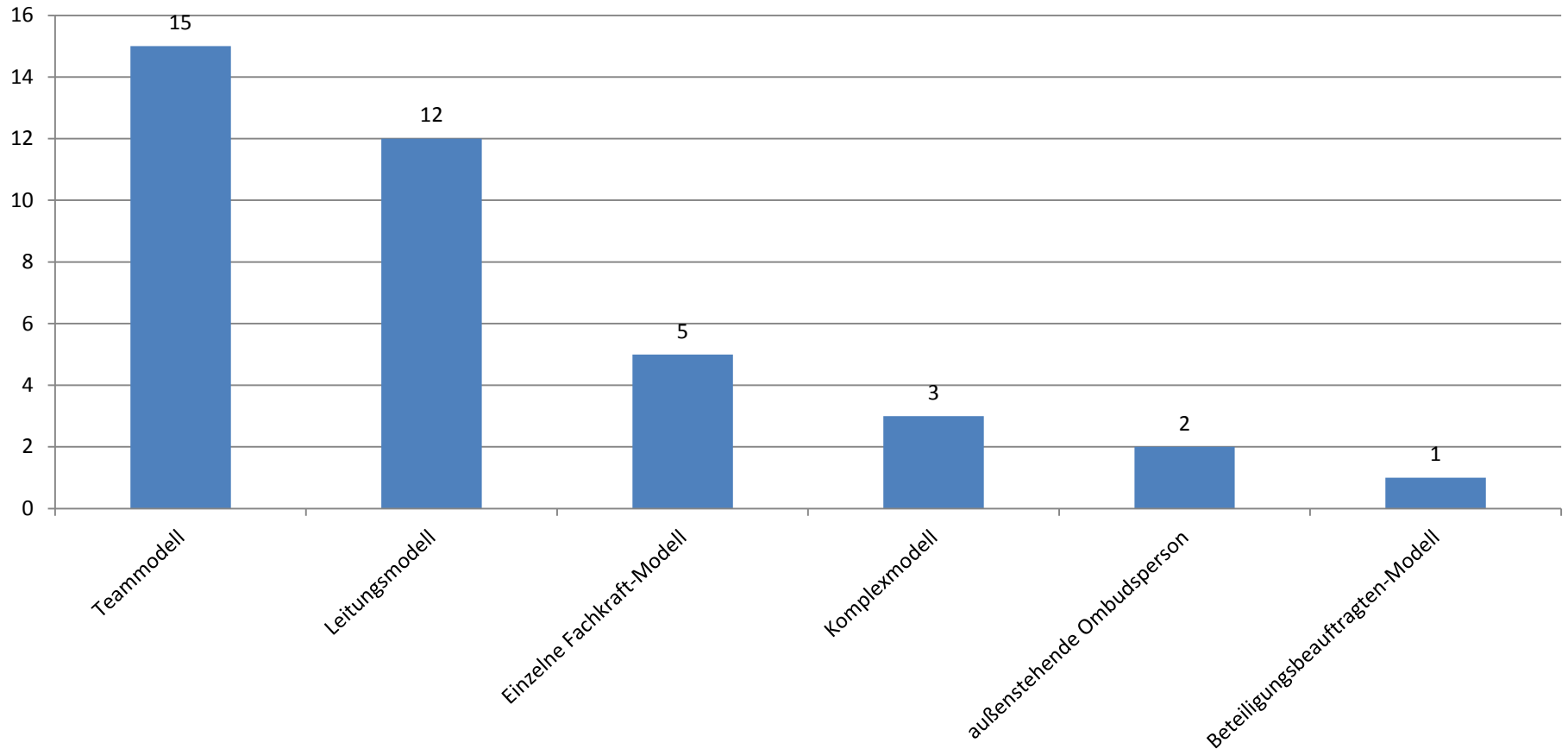
**Wer ist in Ihrem (Anregungs- und) Beschwerdemanagement für die
Bearbeitung der Beschwerde verantwortlich?**
(n = 25, Einrichtungen mit bestehendem Beschwerdemanagement)



Ergebnisse zum (Anregungs-) und Beschwerdemanagement

14

Umsetzungsmodelle Beschwerdemanagement (n = 38)

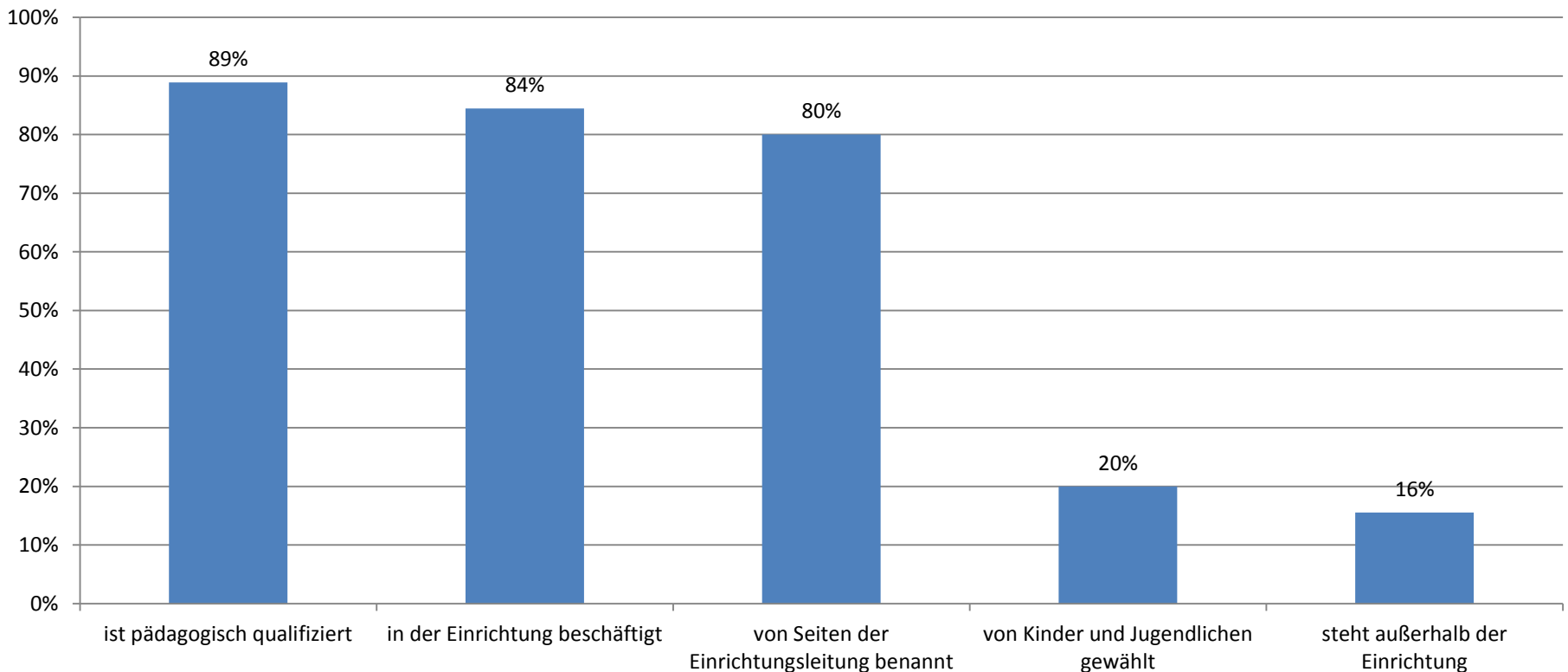


Ergebnisse zum (Anregungs-) und Beschwerdemanagement

15

Merkmale, welche auf die beschwerdebearbeitende Person bzw. Personen zutreffen

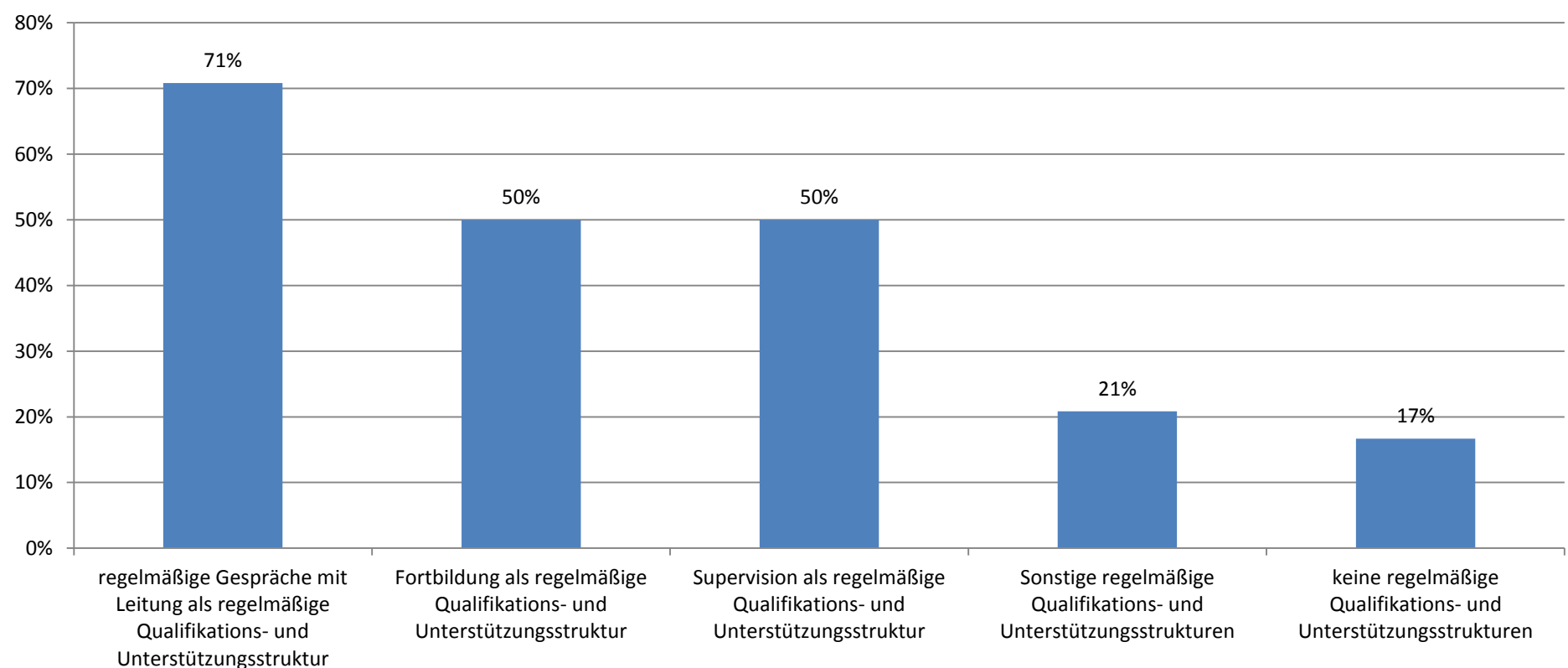
(n = 45, Personen in Einrichtungen mit bestehendem Beschwerdemanagement, Mehrfachnennung)



Ergebnisse zum (Anregungs-) und Beschwerdemanagement

16

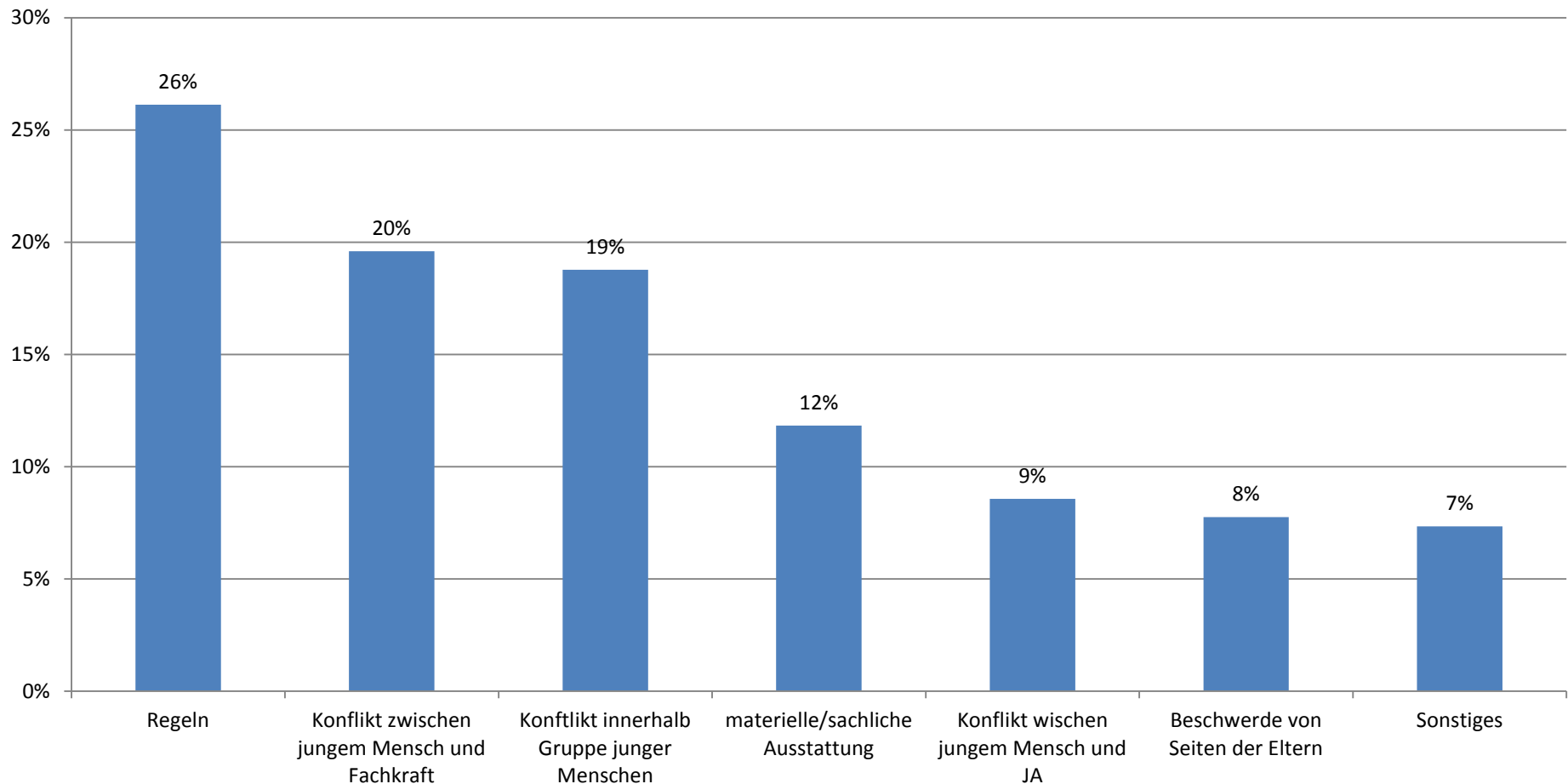
Welche regelmäßigen Qualifikations- und Unterstützungsstrukturen für die beschwerdebearbeitende Person/Personen gibt es in Ihrer Einrichtung?
(*n = 24, Mehrfachnennung, Einrichtungen mit bestehendem Beschwerdemanagement*)



Ergebnisse zum (Anregungs-) und Beschwerdemanagement

17

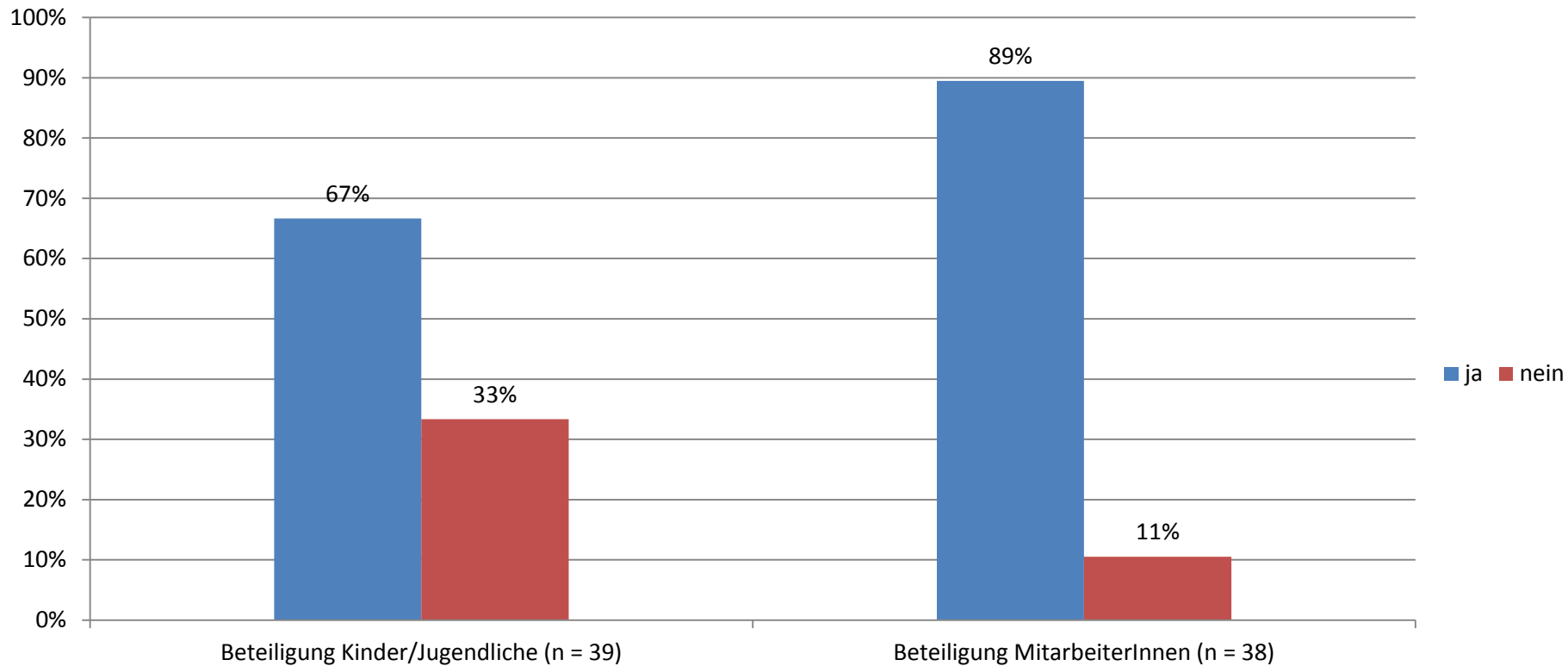
Themenbereiche der eingegangenen Beschwerden im Jahr 2012 (n = 245)



Ergebnisse zum (Anregungs-) und Beschwerdemanagement

18

Beteiligung bei der (Weiter-)Entwicklung des (Anregungs- und) Beschwerdemanagements

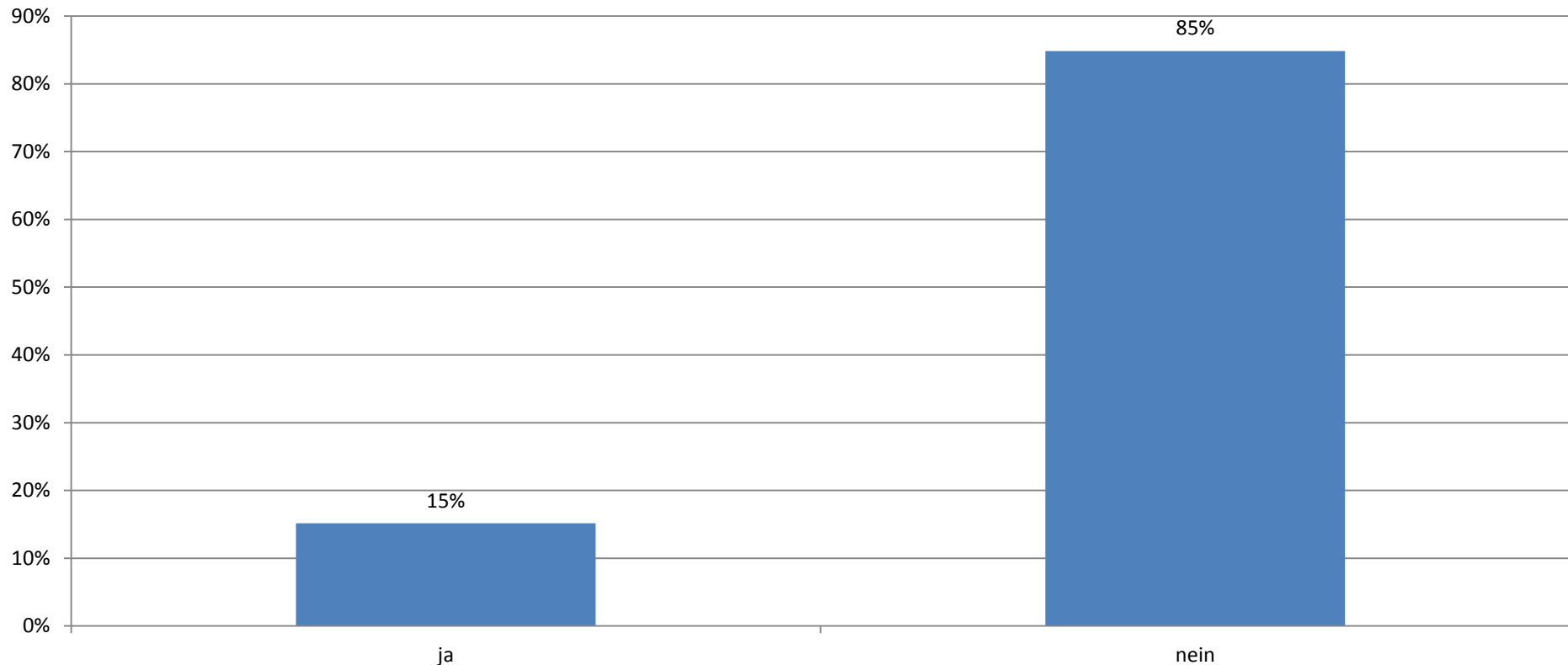


Ergebnisse zum (Anregungs-) und Beschwerdemanagement

19

Ressourcen zur Bearbeitung der Themen Beteiligung und Beschwerde sind im Rahmen der Qualitätsentwicklungs-, Leistungs- und Entgeltverarbeitung nach §78 SGBVIII verhandelt worden

(n = 33)



Welche Gelingensfaktoren haben sich bei der Implementierung des Verfahrens in Ihrer Einrichtung gezeigt?

20

- **Partnerschaftliche Haltung und konstruktive Kommunikation**
- **Akzeptanz der Mitarbeitenden**
- **Engagement der jungen Menschen und Mitarbeitenden**
- **Verortung in Besprechungsstrukturen**
- **Schnittstellen zu Beteiligungsprozessen**
- **Beteiligung aller relevanter Personengruppen (Kinder und Jugendliche, Mitarbeitende, Eltern, Leitung)**
- **Impulse aus anderen Kontexten**
- **Zeit**
- **Umsetzungsorientierung**

Welche Herausforderungen haben sich bei der Implementierung des Verfahrens in Ihrer Einrichtung gezeigt?

21

- **Haltungsentwicklung**
- **Widerstände und Ängste von Mitarbeitenden**
- **Braucht Übung im Umgang mit Kritik und Beschwerden**
- **Dezentrale Organisation**
- **Unterschiede/Spezifika in der Gruppe der Kinder und Jugendlichen**
- **Fluktuation von Kindern und Jugendlichen**
- **Zeit- und Personalressourcen**
- **Entwicklung Gesamtkonzept**
- **bisher keine Herausforderungen**

Welche Gelingensfaktoren zeigen sich im Rahmen der Bearbeitung von Beschwerden?

22

- **Grundhaltung: Beschwerden müssen grundsätzlich ernst genommen werden und behandelt werden**
- **Stetige Sensibilisierung der Mitarbeitenden**
- **Wertschätzung, Offenheit und Transparenz**
- **Akzeptanz und Kompetenzen der beschwerdebearbeitenden Person**
- **Zeitnahe und transparente Bearbeitung von Beschwerden**
- **Gespräche und gelingende Kommunikation unter Einbezug aller Beteiligten**
- **Schnittstelle zwischen Beschwerde- und Qualitätsmanagement**
- **Gesicherte zeitliche Ressourcen und Finanzierung**

Welche Herausforderungen zeigen sich im Rahmen der Bearbeitung von Beschwerden?

23

- **Umgang mit Befürchtungen und Ängsten auf Seiten der Mitarbeitenden**
- **Beschwerdeinhalte mit pädagogischer Fragestellung**
- **Klarheit bzgl. zu verhandelnder Aspekte**
- **Balance der unterschiedlichen Ansprüche**
- **Loyalitätskonflikte der GruppensprecherInnen**
- **Zeitnahe Bearbeitung und Transparenz**
- **Einbindung junger Menschen mit sehr verschiedenen Kompetenzen**
- **Beschwerdeverfahren für Kinder unter 6 Jahre**
- **Kollisionen mit datenschutzrechtlichen Bestimmungen**