FRAUENHAUS-
KOORDINIERUNG e.V.

Beschwerdemanagement zur Qualitätsentwicklung in Frauenhäusern

Fortbildung und Prozessbegleitung an vier Modellstandorten

Digitaler Fachtag Frauenhauskoordinierung e.V., 14. Oktober 2021

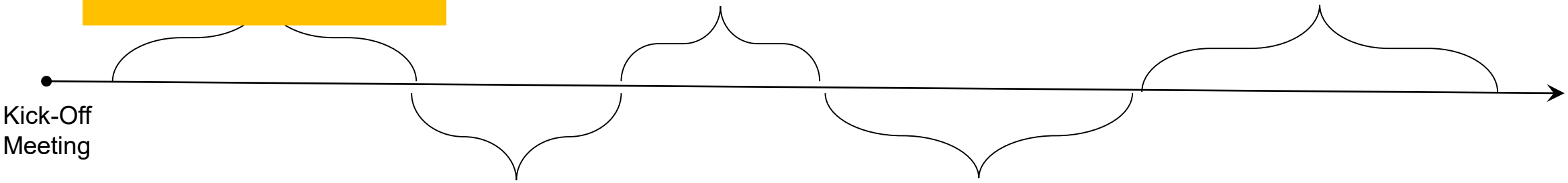
Bethmann & Hilgenböcker
Prozessbegleitung, Evaluation, Analyse
für das Sozial- und Gesundheitswesen

Fortbildung und Prozessbegleitung November 2020 bis Dezember 2021

1. Phase: Partizipation
- Partizipative Grundbegriffe
- Partizipative Qualitätsentwicklung

3. Phase:
- Entwicklung der Maßnahmen

5. Phase: Evaluation
- Reflexion
- Vermittlung der Erfahrungen



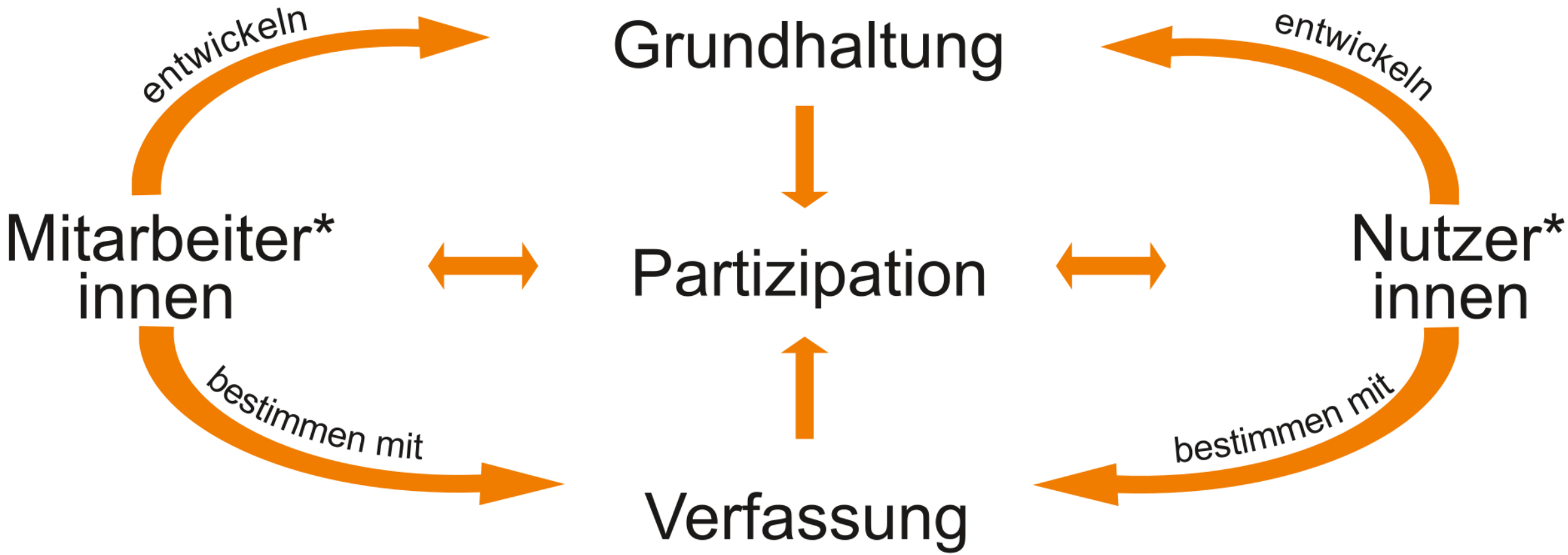
2. Phase: Beschwerdewesen
- Bestandsaufnahme
- Planung der Maßnahmen

4. Phase:
- Durchführung der Maßnahmen

Partizipation – Eine Definition

„Partizipation bedeutet, an Entscheidungen mitzuwirken und damit Einfluss auf das Ergebnis nehmen zu können. Sie basiert auf klaren Vereinbarungen, die regeln, wie eine Entscheidung gefällt wird und wie weit das Recht auf Mitbestimmung reicht.“

(Gaby Straßburger, Judith Rieger (Hrsg.): Partizipation kompakt, Weinheim und Basel 2020, S.230).

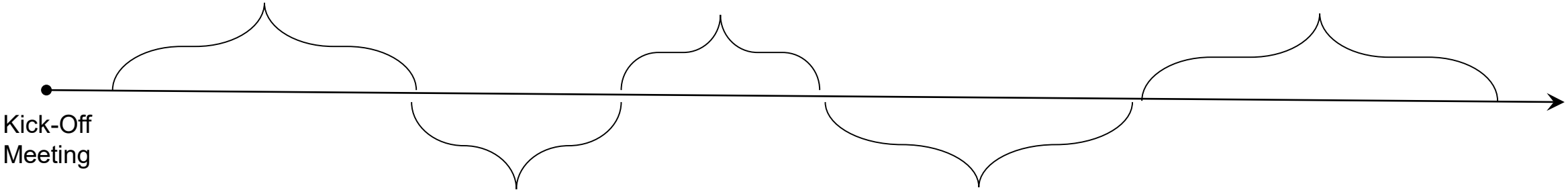

entwickeln
Grundhaltung
entwickeln
Mitarbeiter*
innen
Partizipation
Nutzer*
innen
bestimmen mit
bestimmen mit
Verfassung

Fortbildung und Prozessbegleitung November 2020 bis Dezember 2021

1. Phase: Partizipation
- Partizipative Grundbegriffe
- Partizipative Qualitätsentwicklung

3. Phase: Praxis
- Entwicklung der Maßnahmen

5. Phase: Evaluation
- Reflexion
- Vermittlung der Erfahrungen



2. Phase: Beschwerdewesen
- Bestandsaufnahme
- Planung der Maßnahmen

4. Phase: Praxis
- Durchführung der Maßnahmen

Verbesserungs- und Beschwerdemanagement

- Internes Verbesserungs- und Beschwerdemanagement
- Externes Beschwerdemanagement
  (unabhängige Beschwerdestelle oder Ombudsperson)
- Klare Beschwerdewege erarbeiten und klar kommunizieren
- Klare Rückmeldewege festlegen
- Wichtig: funktioniert nur im <u>angstfreien</u> Raum

Rolle der Leitung im Beschwerdeverfahren

„Wenn Mitarbeiter_innen sich von der Leitung beteiligt fühlen und ihnen ein **Grundvertrauen** entgegengebracht wird, ist es den Mitarbeiter_innen eher möglich, Klient_innen zu beteiligen und Beschwerden von ihnen gegen die eigene Person zu akzeptieren.“

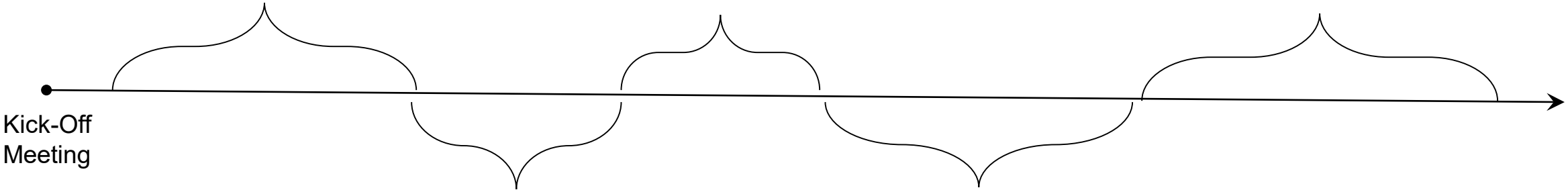
(Urban-Stahl & Jann, 2014, S. 76f)

Fortbildung und Prozessbegleitung November 2020 bis Dezember 2021

1. Phase: Partizipation
- Partizipative Grundbegriffe
- Partizipative Qualitätsentwicklung

3. Phase: Praxis
- Entwicklung der Maßnahmen

5. Phase: Evaluation
- Reflexion
- Vermittlung der Erfahrungen



2. Phase: Beschwerdewesen
- Bestandsaufnahme
- Planung der Maßnahmen

4. Phase: Praxis
- Durchführung der Maßnahmen

Spezifische Hindernisse in Frauenhäusern

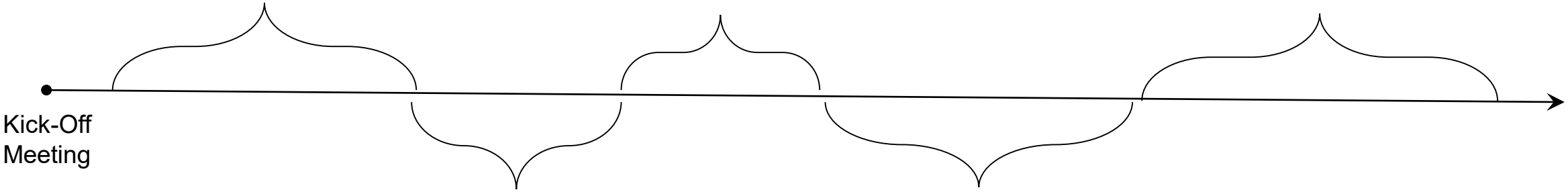
- hohe Fluktuation
- Sprachbarrieren, unterschiedliche kulturelle Hintergründe
- besondere aktuelle Lebenssituation
- zusätzlich in 2020/2021 „Corona“

Fortbildung und Prozessbegleitung November 2020 bis Dezember 2021

1. Phase: Partizipation
- Partizipative Grundbegriffe
- Partizipative Qualitätsentwicklung

3. Phase: Praxis
- Entwicklung der Maßnahmen

5. Phase: Evaluation
- Reflexion
- Vermittlung der Erfahrungen



2. Phase: Beschwerdewesen
- Bestandsaufnahme
- Planung der Maßnahmen

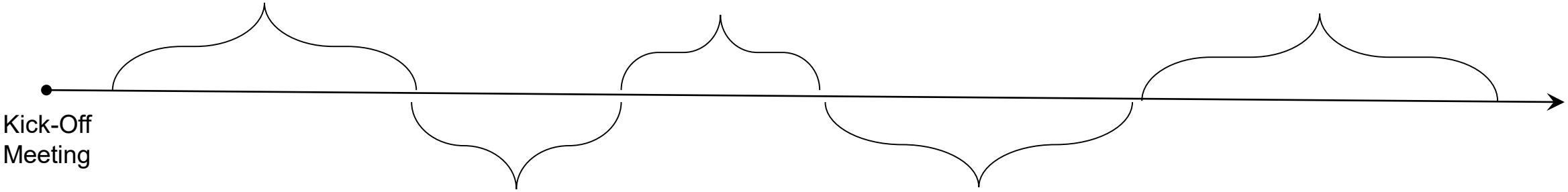
4. Phase: Praxis
- Durchführung der Maßnahmen

Fortbildung und Prozessbegleitung November 2020 bis Dezember 2021

1. Phase: Partizipation
- Partizipative Grundbegriffe
- Partizipative Qualitätsentwicklung

3. Phase: Praxis
- Entwicklung der Maßnahmen

5. Phase: Evaluation
- Reflexion
- Vermittlung der Erfahrungen



2. Phase: Beschwerdewesen
- Bestandsaufnahme
- Planung der Maßnahmen

4. Phase: Praxis
- Durchführung der Maßnahmen

Unsere Erfahrungen zusammengefasst:

- Es ist gut, mit kleinen Schritten loszugehen.
- Es sind keine fertigen Konzepte nötig.
- Macht abgeben hat Vorteile.
- Transparenz im Team ist wichtiger als Konsens.
- Es gibt nicht schwarz/weiß in partizipativen Prozessen.
- Die Vernetzung der Häuser untereinander war sehr hilfreich und nützlich.
- Daher die Anregung: Kann FHK ein Forum zum Austausch der Häuser untereinander einrichten?

PARTIZIPATIVE HANDLUNGSANSÄTZE

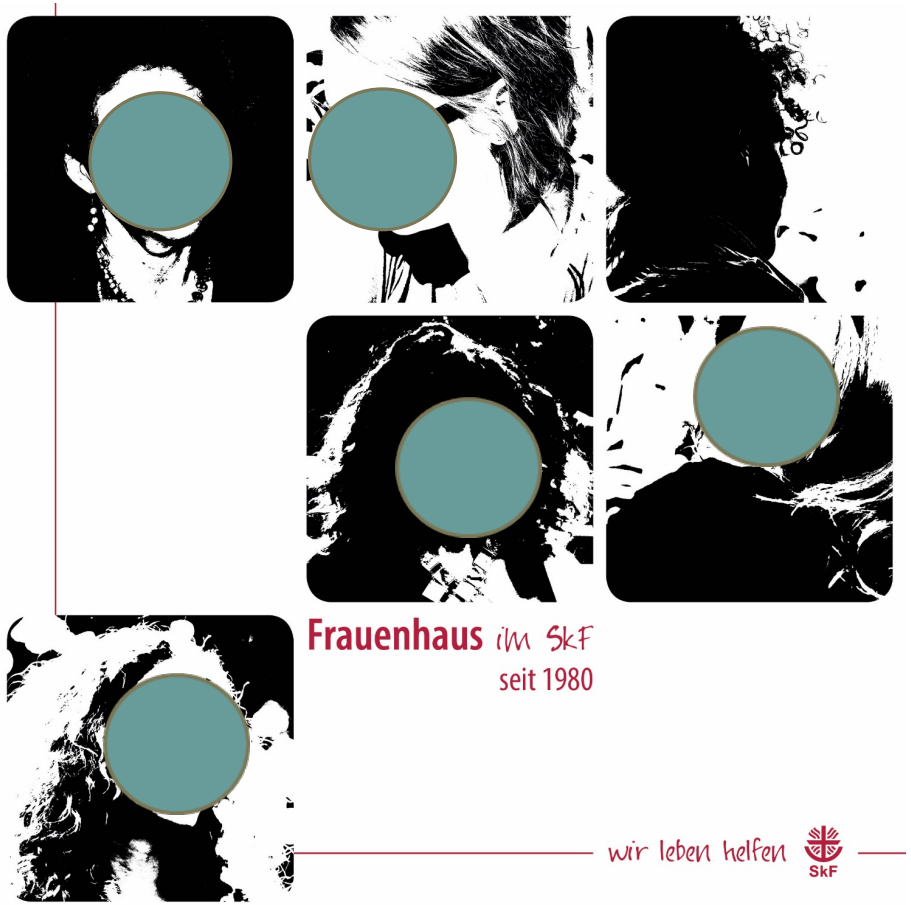
Die Willkommensmappe

Herzlich willkommen!

♡

Herzlich willkommen!

Informationen zum Haus und zur Umgebung



Frauenhaus im SkF
seit 1980

wir leben helfen SkF

Stand: 08/2021

Herzlich Willkommen

Im AWO Frauenhaus Neunkirchen

Informationen zum Frauenhaus und der Umgebung

Inhalt

Leben im Frauenhaus Neunkirchen 3
Wo ist was? 4
Kindergärten, Schulen & Nachmittagsbetreuung 4
Einkaufsmöglichkeiten in der Nähe 4
Auszug aus dem Frauenhaus 5
Angebote für Frauen und Kinder im Frauenhaus Neunkirchen 6
(Sozial-)Pädagogische Gespräche 6
Kraft in der Krise – psychologische Gespräche 6
Angebote für die Kinder 6
Angebote für Frauen 6
Telefonnummern für den Notfall 7
Krankenhäuser 7
Ärzt:innen in der Nähe 8
Krankenkassen 8
Rechtsanwält:innen 8
Beratungsangebote in Neunkirchen 9
Umzug & Wohnen 9
Banken 9
Behörden und Ämter 10
Bildungspaket 11
Hilfsangebote für Frauen 11
Hilfetelefone 12

Liebe Frau,

der Einzug ins Frauenhaus bringt viele Fragen mit sich. In dieser Mappe finden sich zumindest einige Antworten. Darüber hinaus können Sie sich an alle Mitarbeiterinnen wenden.

Wir wünschen Ihnen für Ihren Aufenthalt bei uns viel Kraft und alles Gute!

Ihr Frauenhaus-Team

Mitarbeiterinnen

Das Frauenhaus-Team besteht aus drei Sozialpädagoginnen, zwei Erzieherinnen, einer Hauswirtschafterin und einer Fachhochschulpraktikantin. Alle 1-2 Wochen kommt der Hausmeister. Außerdem arbeiten ehrenamtlich tätige Frauen im Frauenhaus mit.

Die Mitarbeiterinnen sind normalerweise zwischen 10 und 16 Uhr im Haus. Dienstagvormittag findet unsere Teambesprechung statt, in dieser Zeit sind wir nur in dringenden Fällen erreichbar.

Die Mitarbeiterinnen sind Ansprechpartnerinnen für Sie, wenn Sie

- Beratung wünschen und reden möchten, egal um welches Thema es geht,
- Informationen oder Unterstützung brauchen,
- Probleme im Haus haben, etwas fehlt oder kaputt ist,
- Kontakt zu anderen Behörden aufnehmen müssen,
- Anträge ausfüllen müssen usw.

Team

Ihre Ansprechpartnerinnen im Haus sind:

…… **Foto**
Sozialpädagogische Fachkraft und Leitung

…… **Foto**
Sozialpädagogische Fachkraft

……. **Foto**
Sozialpädagogische Fachkraft

……. **Foto**
Kinderbetreuung

….. **Foto**
Hauswirtschafterin

Die Mitarbeiterinnen sind **in Notfällen** rund um die Uhr erreichbar (siehe Handynummer für Notfälle).

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
…….	6:30 – 15:00	6:30 – 16:30	-	6:30 – 15:30	6:30 – 13:00
……..	7:30 – 14:30	7:30 – 15:00	7:30 – 17:00	7:30 – 14:30	-
……..	8:00 – 16:00	8:00 – 14:00	8:00 – 14:00	8:00 – 16:00	8:00 – 12:00
……..	10:30 – 15:30	9:30 – 14:30	10:30 – 17:00	9:00 – 13:30	10:30 – 14:30
…….	12:00 – 17:00	12:00 – 17:00	10:00 – 15:30	09:00 – 13:00	-
			Hausversammlung 10:30 – 12:30	Team 09:30 – 12:00	

Parkplan, Stand: 17.12.2020
NEUSTADT
AN DER WEINSTRASSE
Fußgängerzone
Parken werktags gebührenpflichtig
ausschließlich Bewohnerparken
Parken gebührenfrei
Parkplätze (werktags gebührenpflichtig)
Behindertenparkplätze
Parkplätze mit Tagesticket (werktags gebührenpflichtig)
Parkhäuser (gebührenpflichtig)
Parkplatz Festwiese (gebührenfrei)
Parkplätze NUR Samstags u. verkaufsoffene Sonntage (gebührenfrei)
Parkplätze NUR verkaufsoffene Sonntage (gebührenfrei)
Parkplätze privat (gebührenpflichtig)
Öffentliche Gebäude
WEG Wirtschaftsentwicklungsgesellschaft Neustadt an der Weinstraße mbH Badstubengasse 8, 1.OG
N
Käthe-Kollwitz-Gymnasium
Feuer-wehr
Rat-haus
Westschule
Polizei
Ostschule
Jugend-Soziales
Jobcenter
Finanzamt
Bücherei Klemmhof
Marstall
Bürger-büro
VHS
SGD
Saalbau
Hauptbahnhof
P+R
BBZ
Festwiese
Gebührenfrei
Kassenärztliche Vereinigung
Hof ehem. Finanzamt
Wernigeröder Platz
Markt-platz
Julius-platz
Villenstraße
Burgweg
Sauterstraße
Rittergartenstraße
Strohmarkt
Maximilianstraße
Wallgasse
Speyerbach
Festplatzstraße
Konrad-Adenauer-Straße
Hindenburgstraße
Friedrich-Ebert-Straße
Richard-Wagner-Straße
Martin-Luther-Straße
Winzinger Straße
Kirchstraße
Wiesenstraße
Werderstraße
Neumayer Straße
Von-der-Tann-Straße
Bismarck-Straße
Gartenstraße
Theodor-Körner-Straße
Von-Hartmann-Straße
Moltkestraße
Hohenzollernstraße
Friedrichstraße
Karl-Helfenrich-Straße
Heine-straße
Alter Turnplatz
Exterstraße
Gutenbergstr.
Schütt
Landauer Straße
Bahnhofstr.
Schillerstraße
Alban-Haas-Straße
Bergstraße
Karolinenstraße
Mittelsbacherstraße
Amalienstraße
Talstraße
Seilerbahn
Jahnstraße
Amtsstraße
Volksbadstraße
Gipserstraße
Pulverturmstraße
Mandelgasse
Am Holzplatz
Ziegelgasse
Lindenstraße
Ludwigstraße
Pfarrgasse
Kornplatz
Klausen
Stangenbrunnengasse
Schmalzmarktstraße
Heizel
Gerichtstraße
Rathausstraße
Manfred-Vetter-Str.
Turmstraße
Hauptstraße
Mittelgasse
Hintergasse
Friedrichstraße
Kellereistraße
Badstubengasse
Lauergasse
Landschreibereistr.
Kunigundenstr.
Fröbelstraße
Zwerchgasse
Waldgasse
Wiesenstraße
Martin-Luther-Straße
38
39
Villenstraße
Burgweg
Sauterstraße
Rittergartenstraße
Strohmarkt
Maximilianstraße
Wallgasse
Wernigeröder Platz
Zwerchgasse
Hintergasse
Friedrichstraße
Karl-Helfenrich-Straße
Polizei
Kassenärztliche Vereinigung
Speyerbach
Festwiese
Gebührenfrei
Festplatzstraße
Winzinger Straße
Kirchstraße
Jugend-Soziales
Jobcenter
Ostschule
Konrad-Adenauer-Straße
Finanzamt
Hof ehem. Finanzamt
Wiesenstraße
Werderstraße
Neumayer Straße
Hindenburgstraße
Friedrich-Ebert-Straße
Richard-Wagner-Straße
Martin-Luther-Straße
Winzinger Straße
Kirchstraße
Bücherei Klemmhof
Marstall
Bürger-büro
Hindenburg-straße
VHS
Moltkestraße
Hohenzollernstraße
Friedrichstraße
Karl-Helfenrich-Straße
Heine-straße
Alter Turnplatz
Exterstraße
Gutenbergstr.
Schütt
Landauer Straße
Bahnhofstr.
Schillerstraße
Alban-Haas-Straße
Bergstraße
Karolinenstraße
Mittelsbacherstraße
Amalienstraße
Talstraße
Seilerbahn
Jahnstraße
Amtsstraße
Volksbadstraße
Gipserstraße
Pulverturmstraße
Mandelgasse
Am Holzplatz
Ziegelgasse
Lindenstraße
Ludwigstraße
Pfarrgasse
Kornplatz
Klausen
Stangenbrunnengasse
Schmalzmarktstraße
Heizel
Gerichtstraße
Rathausstraße
Manfred-Vetter-Str.
Turmstraße
Hauptstraße
Mittelgasse
Hintergasse
Friedrichstraße
Kellereistraße
Badstubengasse
Lauergasse
Landschreibereistr.
Kunigundenstr.
Fröbelstraße
Zwerchgasse
Waldgasse
Wiesenstraße
Martin-Luther-Straße
38
39
Von-Hartmann-Straße
Theodor-Körner-Straße
Gartenstraße
Von-der-Tann-Straße
Bismarck-Straße
Gartenstraße
Landauer Straße
Gabelsberger Str.
Acontenstraße
Lidl
Müller
Kindergarten
Sparkasse
Frauenzentrum
Tafel
Kleiderkammer
dm
Sie befinden sich hier:
© Planhersteller: Fachbereich Stadtentwicklung und Bauwesen, Abt. Stadtplanung, Neustadt an der Weinstraße.
Vervielfältigung nur mit besonderer Genehmigung der Stadtverwaltung Neustadt an der Weinstraße

Kinderbetreuung

Kinder dürfen sich nicht ohne Aufsicht im Frauenhaus aufhalten!
Verlässt eine Mutter für eine bestimmte Zeit das Haus und möchte die Kinder im Frauenhaus lassen oder ist im Haus nicht erreichbar (schlafen, baden etc.) muss eine andere Bewohnerin die Aufsicht über die Kinder übernehmen.
Betreuungspersonen können nur Frauen über 18 Jahre sein. **Bitte Formular ausfüllen!**

Name des Kindes/der Kinder:
Name der Mutter:
Handynummer der Mutter:

Name der Betreuerin	Datum der Betreuung	Uhrzeit von - bis	Unterschrift Mutter	Unterschrift Betreuerin

Bildungspaket

Für die Leistungsberechtigten nach dem **SGB II, die Arbeitslosengeld II/Sozialgeld** beziehen, werden die Leistungen für den Schulbedarf durch das Jobcenter gewährt (zusätzlich zur Regelleistung):

- Schulausflüge und mehrtägige Klassenfahrten für Schülerinnen und Schüler und für Kinder, die eine Kindertageseinrichtung besuchen
- Schulbedarf für Schülerinnen und Schüler
- Schülerbeförderungskosten für Schülerinnen und Schüle
- Lernförderung für Schülerinnen und Schüler
- Zuschüsse zum Mittagessen (Schule/Kita)
- Leistungen zur Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben für Kinder und Jugendliche bis zu Vollendung des 18. Lebensjahres
- Freistellung von der Zahlung des Leihentgeldes der Schulbuchausleihe

Anträge an: Kreissozialamt, Bildung und Teilhabe, Saarbrücker Straße 6, 66538 Neunkirchen. Tel.: 06824 906 7735

Hilfsangebote für Frauen

Solidarität mit Frauen in Not >> www.solwodi.de

ProFamilia >> www.profamilia.de

Polizeiberatung >> https://www.polizei-beratung.de/themen-und-tipps/gewalt/

Remaks GmbH, Winterberg, Klinische Rechtsmedizin und Spurensicherung >> www.remaks.de

Stationäre Notaufnahmestelle für Frauen und Kinder >> www.skf-saarbruecken.de

Verband alleinerziehender Mütter und Väter (VAMV)>> www.vamv-bundesverband.de

Noch mehr Angebote für Frauen unter https://frauenmantel-ev.de/links/

Notfallnummern

Polizei: **110**

Feuerwehr: **112**

Rettungsdienst DRK: **112**
(Notarzt, Rettungshubschrauber, Krankentransporte)

Ärztliche Notfalldienstzentrale: **19292 oder 116 117**
Im Krankenhaus Hetzelstift,
Stiftstraße 10, 67434 Neustadt an der Weinstraße

Öffnungszeiten:
Mo 19:00 Uhr – Di 07:00 Uhr
Di 19:00 Uhr – Mi 07:00 Uhr
Mi 14:00 Uhr – Do 07:00 Uhr
Do 19:00 Uhr – Fr 07:00 Uhr
Fr 16:00 Uhr – Mo 07:00 Uhr
Sa durchgängig
So durchgängig
Feiertag: vom Vorabend des Feiertags, 18:00 Uhr, bis zum Folgewerktag, 07:00 Uhr

Apotheken Notdienst **Hotline: 0800 00 22 8 33** (dt. Festnetz) **22 8 33** (Mobiltelefon)

Giftnotruf: **06131 – 1 92 40**

Krankenhaus Hetzelstift **06321 859 – 0**

Telefonnummern für den Notfall

Polizei 110

Polizei Neunkirchen 06821 2030

Falkenstraße 11, 66538 Neunkirchen

Feuerwehr und Notruf 112

06821 92250
Rufbereitschaft der Frauenhäuser
bei Notfällen auch nachts
immer informieren!

Giftnotruf Homburg **06841-19240**

Abklärung Symptome Corona:

Tagsüber Anruf bei Hausärztin/Hausarzt

Nachts Ärztlicher Bereitschaftsdienst: 116 117

(bei nicht lebensbedrohlichen Anliegen, auch Kinderärzte, Augenärzte, HNO-Ärzte etc.)

Gas/ Wasser/ Strom „Notfälle" KEW: **06821 2000**

Bei **nicht lebensbedrohlichen** Anliegen Kinderärzte, Augenärzte, HNO-Ärzte etc.:

Kinderärztliche Bereitschaftsdienstpraxis in der Marienhausklinik St. Josef Kohlhof: **06821 3632002.**

Elterntelefon 24h **06821 363 2160**

Zahnärztlicher Notdienst www.wochenspiegelonline.de/notdienst/

Apothekendienst: Die nächstgelegenen dienstbereiten Apotheken sind zu erfragen

unter Tel. **0800 0022833** (kostenfrei aus Festnetz) oder von jedem Handy mit **Kurzwahl 22833**

(Mobilfunknetze/69 Cent/Min.)

Krankenhäuser

Marienhausklinik St. Josef, auch Kinderklinik **06821 3630**

Klinikweg 1-5, 66538 NK

Diakonie Klinik Brunnenstraße 20, 66538 NK **06821 180**

Fachklinik für Psychiatrie und Psychotherapie

Fliedner Krankenhaus **06821 9010**

Theodor-Fliedner-Straße 12, 66538 NK

Opferambulanz Klinikum Saarbrücken, Winterberg 1, 66119 SB 0681 9632913

Vertrauliche Spurensicherung (Hausbesuche möglich)

Notfallplan

Situation	1. Schritt	2. Schritt, wenn 1.Schritt nicht ausreicht
Frau lässt Kind alleine im Haus zurück	Ich versuche mich um das Kind selbst zu kümmern und die Mutter telefonisch zu erreichen.	Wenn ich das Kind nicht mehr händeln kann und die Mutter nicht erreichbar ist, rufe ich das Jugendamt oder die Polizei an. Jugendamt: 0931 - 37 25 17 Polizei: 110
Fremde Person/ Mann versucht in das Haus einzudringen	Ich schätze die Gefahr ein: Kann ich den Mann per Sprechanlage vor der Haustüre abwimmeln? Wenn ich mich unsicher fühle, rufe ich die Polizei.	Ist der Mann bereits im Haus, rufe ich die Polizei und schließe mich ins Zimmer ein. Bei der Polizei sage ich, dass ich im Frauenhaus lebe, dass ein Mann eingedrungen ist und gebe die Adresse bekannt. Polizei: 110 oder 0931 - 4570
Streit/ Konflikt mit Mitbewohnerin	Ich ziehe mich in mein Zimmer zurück und versuche der Frau aus dem Weg zu gehen.	Wenn ich Angst habe oder die Befürchtung, dass jemand verletzt wird oder die Situation eskaliert, rufe ich die Polizei und ziehe mich in mein Zimmer zurück und schließe die Tür ab. Polizei: 110
Sorge um Frau bei einer längeren Abwesenheit	Ich versuche die Frau auf dem Handy zu erreichen, ich versuche die Situation auszuhalten.	Ich werde nach 24 Stunden die Polizei informieren (Vermisstenanzeige aufgeben und mitteilen, dass die Frau eine Frauenhausbewohnerin ist) Polizei: 110
seelische Krise/ Krankheit/ Lebensgefahr	Ich spreche mit der Frau und versuche ihre gesundheitliche Situation abzuklären.	Braucht sie sofort Hilfe, rufe ich - bei einer seelischen Krise den Krisendienst und/oder die Telefonseelsorge an Krisendienst: 0931 571717 Telefonseelsorge: 0800/111 0 111 - bei Krankheit den Bereitschaftsdienst an oder biete der Frau an sie zu einem Arzt zu begleiten. Bereitschaftsdienst: 0931 322833 - bei Lebensgefahr den Notruf 112
Handwerker wird gebraucht: Überschwemmung, kein Wasser mehr da, Stromausfall	Ich schaue, ob eine Mitarbeiterin der Frauenberatungsstelle anwesend ist und versuche, wenn möglich, den Schaden selbst zu mildern.	Der Schaden ist nicht bis zum nächsten Werktag tragbar und ich kann ihn nicht selbst beheben. Ich rufe den jeweiligen Handwerker aus der Liste.

Schön, dass Sie da sind!

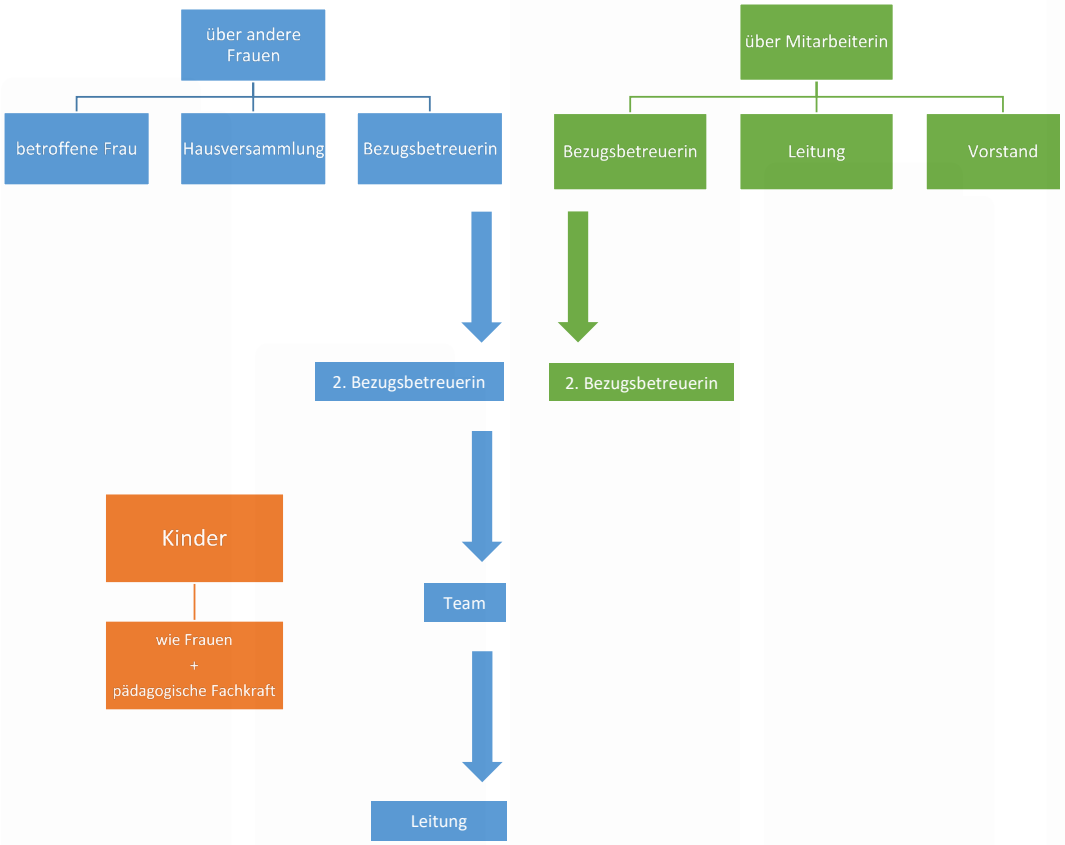
Was gefällt Ihnen hier im Frauenhaus?

Was könnte besser laufen?

Kommen Sie gerne auf eine Mitarbeiterin zu und teilen Ihre Meinung mit uns. Wir freuen uns über jedes Feedback und streben danach, uns mit Ihrer Hilfe stets weiterzuentwickeln!

Frauenhaus Neustadt

Beschwerdewege



Zufriedenheitsmanagement

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Ärgern Sie sich über etwas? Möchten Sie etwas verbessern? Sie sind zufrieden mit unserer Arbeit? Dann sagen Sie es uns!

So unerfreulich Beschwerden zunächst auch wirken, haben wir die Erfahrung gemacht, dass in vielen Fällen Beschwerden und deren Ernstnehmen wichtig für eine vertrauensvollen Zusammenarbeit sind und die Zufriedenheit der Frauen und Kinder erhöhten. Beschwerden verstehen wir als konstruktive Kritik und als eine Möglichkeit zur Verbesserung und Weiterentwicklung unserer inhaltlichen Arbeit.

Viele von Ihnen waren in der Zeit vor dem Frauenhaus massivem Unrecht und Grenzverletzungen durch andere Personen ausgesetzt. Schon allein deshalb ist die Anleitung, sich effektiv und angemessen zu beschweren, oft Gegenstand unserer Beratungsarbeit. Wir legen großen Wert darauf, dass Sie sich bei Unzufriedenheit oder Verärgerung sich sofort bei uns melden.

Sie können alle Mitarbeiterinnen direkt ansprechen, oder Sie werfen einen Zettel in den Briefkasten oder sprechen Sie mit:

	Erreichbarkeit
Leitung	
Bereichsleitung	
Vorstand	

W-LAN im Haus

Wählen Sie das Netzwerk: [redacted]
Passwort:
Es besteht die Möglichkeit für Hausaufgaben, Home-Schooling oder Wohnungssuche etc. einen Laptop/ Tablet im Büro auszuleihen. Bei Bedarf sprechen Sie uns an!

Auszug aus dem Frauenhaus

Bei geplanten Auszügen wenden Sie sich wegen der Antragstellung beim Jobcenter unbedingt an die Mitarbeiterinnen. Das verkürzt die Wege häufig! Sie können Montag bis Samstag **während der Dienstzeiten der Mitarbeiterinnen** aus dem Frauenhaus ausziehen. Die Mitarbeiterin macht mit Ihnen die Zimmerübergabe. Bitte putzen Sie ihr Zimmer gründlich und machen Sie die gebrauchte Bettwäsche in die Waschmaschine. **Die Mitarbeiterinnen danken Ihnen dafür sehr!** ☺

Denken Sie an einen Nachsendeantrag, wir heben Ihre Post nach dem Auszug nicht auf und senden diese auch nicht nach!

Tipps für vor und direkt nach dem Einzug

- **Digitale Sicherheit!** Setzen Sie Ihr **Handy auf Werkseinstellung** zurück, für den Fall, dass die Person, vor der Sie zu uns geflüchtet sind Ihr Handy überwacht.
- **Äußere Sicherheit!** Nennen Sie **niemandem die Adresse** des Frauenhauses. **Treffen** direkt am Frauenhaus mit Familie, Freund:innen und Bekannten sind wegen der Sicherheit **verboten.**
- **Innere Sicherheit!** Nehmen Sie sich Zeit, Ihre Gefühle zu Sortieren und nehmen Sie das Gesprächsangebot der Mitarbeiterinnen wahr. Gehen Sie keine unüberlegten Schritte.
- **Kinderrechte!** Denken Sie bei jeder Entscheidung und jedem Verhalten auch an Ihre Kinder ☺

Ihr Feedback ist uns wichtig!

Bei Problemen wenden Sie sich gerne an die Mitarbeiterinnen des Frauenhauses. Wir haben immer ein offenes Ohr, auch und gerade für Ihre Verbesserungsvorschläge! Sollten Sie den Eindruck haben, dass Ihre Anliegen kein Gehör finden, gibt es noch das **AWO Kundenbüro** [redacted] (kostenfrei) oder [redacted]

Projektüberblick und Erfahrungen des Modellstandortes Saarbrücken

Ausgangssituation

Bisherige Erfahrungen zu Partizipation, Feedback und Beschwerden im Frauenhaus:

Wie und woran haben sich die Bewohnerinnen des Frauenhauses bisher beteiligt? Auf welchem Weg werden welche Anliegen der Bewohnerinnen kommuniziert? Welche Wege werden im Falle von Beschwerden genutzt – welche nicht?

→Beschwerdemanagement überprüfen und ggf. überarbeiten, Transparenz / Sichtbarkeit stärken

→Bewohnerinnen stärker einbinden → Beteiligung und Empowerment

Modellprojekt

Feedback- und Beschwerdemanagement

Zu partizipativen Prozessen im Haus arbeiten

Analyse bestehender Verfahren und Weiterentwicklung

Team

(Fokus, Commitment, Haltung)

Bewohnerinnen

(Als Expertinnen ihrer Lebenspraxis)

Konzeptentwicklung und Prozess

Leitgedanke: Frauen als Expertinnen ihrer Lebenspraxis

- Kick-off in zwei Gruppen: Mitarbeiterinnen und Bewohnerinnen
- Wege des Beschwerdeverfahrens selbst gehen (selbstevaluativ) + „Expertinnenbefragung“ (Einzelinterviews, systematische Befragung der Bewohnerinnen)

Ergebnisse:

→ Beschwerdewege sind kompliziert, hochschwellig, überfordernd

→ Kontext „Frauenhaus“ muss stärker berücksichtigt werden

→ Sprachniveau als prägnantester Kritikpunkt

Erste Schritte …

Ansatzpunkt Analyse der Beschwerdewege, Fokus auf Sprache:

- → Trägerinterne Ressource: Sprachwissenschaftlerin
- → Überarbeitung relevanter Dokumente (leichte / einfache Sprache) und Visualisierung
- → gemeinsame Diskussion und ggf. Neugestaltung in einer Expertinnenrunde aus Bewohnerinnen und Mitarbeiterinnen
- → Kultursensibilität: Übersetzung der Dokumente in die am häufigsten vertretenen Sprachen

… auf dem Weg zu …

… mehr Beteiligung und Feedback zur Weiterentwicklung unseres Hilfesystems

Partizipation der Kinder –

Die Kinderkonferenz im Frauenhaus im SkF

wir leben helfen

SkF

Die Kinderkonferenz

Ausgangssituation

- *Teilnahme am Projekt mit dem Ziel, Beschwerde- und Partizipationskonzept zu entwickeln*
  - *Anlaufstellen für Beschwerden identifizieren*
  - *Konzept erstellen und bekannt machen*
  - *Beschwerdebriefkasten und Formulare erstellen*

- *Frage: Wie und wo werden Kinder beteiligt?*

Die Kinderkonferenz

Motivation

- *Kinder werden gesehen*
- *Kinder erfahren im Alltag, dass sie wichtig sind, ihre Ideen gehört werden und sie selbstwirksam sein können*
- *Kinder erleben, dass ihnen Autonomie und Selbstverantwortung zugetraut wird*

Die Kinderkonferenz

Anforderung an die pädagogische Fachkraft

- *Respektvolle Haltung, Neugier und Interesse daran, was Kinder zu sagen haben*
- *Signal an Kinder senden, dass ihre Beiträge einmalig und wertvoll sind*
- *Aufmerksamkeit und Anteilnahme der pädagogischen Fachkräfte*
- *Moderation des Austauschs*
- *Verzicht auf Manipulation*
- *Erwachsene verzichten freiwillig auf einen Teil ihrer Macht indem sie Kindern das Recht zugestehen sich an Entscheidungen zu beteiligen*

Die Kinderkonferenz

Methodische Vorgehensweise

- *Jedes Kind bekommt eine Einladung mit Zeitpunkt, Ort und Themen*
- *Gemeinsames Besprechen der Gesprächsregeln*
- *Alle sitzen im Kreis*
- *Möglichkeit für Kinder eigene Ideen und Wünsche einzubringen*
- *Raum um Bedürfnisse, Beschwerden und Interessen zu äußern*
- *Offene Fragen*

Hallo liebe

wir laden dich am Montag um 10:00 Uhr

zur Kinderkonferenz ein.

Dort besprechen wir:

- was wir in den kommenden Ferienwochen weiteres unternehmen wollen

- was es mit dem Briefkasten im Spielzimmer auf sich hat

- was ihr noch auf dem Herzen habt

Wir treffen uns pünktlich am Büro.

Wir freuen uns schon auf deine Ideen.

Die Kinderkonferenz

Vor- und Nachteile

Vorteile:

- *Jedes Kind kann sich einbringen*
- *Kinder stehen hinter ihren Entscheidungen*
- *Kinder bekommt ein erstes Demokratieverständnis*
- *Stärkung des Selbstbewusstseins und Erleben von Selbstwirksamkeit*

Nachteile:

- *Zeitlicher Mehraufwand*
- *Fluktuation*
- *Teilnahme abhängig vom Entwicklungsstand des Kindes*
- *Manche Kinder sind mit der Verantwortung überfordert*
- *Nicht immer läuft das Gespräch in die gewünschte Richtung*

Kleingruppenarbeit:

Leitfrage: Wo sehen Sie Möglichkeiten und Grenzen von Partizipation in Ihren Häusern?

- Sie haben 25 Minuten Zeit, sich über das Thema Partizipation in Ihren Häusern auszutauschen.
- Halten Sie als Kleingruppe am Ende einen, maximal zwei Gedanken in einem Stichwort fest, z.B. in Word.
  (D.h., nach Möglichkeit keinen ganzen Satz, aber so verständlich, dass es für die, die nicht am Gespräch beteiligt waren, nachvollziehbar ist.)
- Kopieren Sie diesen Gedanken in die Geteilten Notizen, wenn Sie wieder im Plenum sind.