

MITEINANDER

Unser Leitfaden für eine gute Zusammenarbeit mit Eltern und Angehörigen bei Leben mit Behinderung Hamburg gGmbH



HAMBURG



LEBEN MIT BEHINDERUNG



„Mitarbeiter/-innen und Eltern engagieren sich gemeinsam“ ist der Leitsatz in unserem Leitbild bei Leben mit Behinderung Hamburg, der unsere Arbeit besonders prägt und stärkt.

Wir erkennen die besondere Rolle von Eltern, ihre innige Verbundenheit mit ihren Kindern, auch im Erwachsenenalter, und den Wunsch nach intensiver Teilhabe an deren Leben an.

Die Sozialeinrichtungen mit ihren Dienstleistungen für Menschen mit Behinderungen sind aus dem Elternverein entstanden. Sie haben den besonderen Auftrag, Eltern und Angehörige als Partner* für eine erfolgreiche Arbeit mit den und für die Klienten einzubeziehen. Der Leitfaden zur Eltern- und Angehörigenarbeit bildet die Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit und gibt Sicherheit beim Miteinander.

* Zur besseren Lesbarkeit wird im Text bei Personenangaben jeweils nur die männliche Form verwendet. Gemeint sind immer die weibliche und männliche Form.

Die Klienten bestimmen unser Handeln

Die Arbeit der Sozialeinrichtungen als Dienstleister für die Klienten folgt dem Grundsatz der Personenzentrierung. Die Unterstützungsplanung fasst diese Erkenntnisse in verbindliche Vereinbarungen zwischen Klient, rechtlichem Betreuer und Dienstleister. Auf Wunsch der Klienten werden deren Eltern in die Unterstützungsplanung einbezogen.

Die Dienstleistungen richten sich nach den Wünschen und Bedarfen der Klienten. Wir unterstützen sie dabei, selbstbestimmt Entscheidungen zu treffen und ihren Lebensweg zu beschreiten.

Die Mitarbeitenden sind den Klienten verpflichtet. Die Klienten sind immer in die Kommunikation eingebunden. Die Kommunikation gegenüber Eltern und Angehörigen erfolgt nur mit ihrer Zustimmung.

Rechtliche Betreuer sind im Rahmen ihres Aufgabenkreises grundsätzlich in die Arbeit und Kommunikation eingebunden.

WIR ZEIGEN
ALLE SPIELE
DER WM 2010!
LIVE AUF LEERWAND
UND TV





Wir nehmen uns Zeit für Gespräche

Für eine gute Zusammenarbeit ist ein regelmäßiger Austausch wichtig. Daher bieten die Mitarbeitenden den Klienten einmal im Jahr ein Jahresgespräch zur Reflexion an, an dem mit Zustimmung der Klienten auch Eltern und/oder Angehörige beteiligt werden. Hier können z. B. Absprachen zum Kontakt zu Angehörigen sowie zum Informationsfluss getroffen werden.

Die Bezugsmitarbeitenden informieren Eltern zu deren besonderen Anliegen und bieten weiteren Austausch an.

Im weiteren Verlauf werden bei Bedarf weitere Gesprächstermine mit dem Klienten, den Bezugsmitarbeitenden oder der Leitung vereinbart. Diese Termine helfen Mitarbeitenden, sich gezielt vorzubereiten, und vermeiden Gespräche zwischen Tür und Angel zu ungünstigen Zeiten im Tagesverlauf.

Die Leitung ist zu festgelegten Zeiten für Klienten, Eltern und Angehörige telefonisch und per E-Mail zu erreichen und nimmt sich Zeit für deren Anliegen.

Die Leitung stellt sicher, dass die Eltern über Zuständigkeiten im Team sowie Ansprechpartner für ihren Angehörigen in der Einrichtung/im Dienst informiert sind.

Die Kommunikation gegenüber Eltern und Angehörigen ist in jeder Hinsicht verbindlich. Auf Kontaktwünsche von Eltern, z. B. Rückrufbitten oder Anfragen per E-Mail, wird zeitnah und zuverlässig reagiert.

In den Bereichen Familie und Soziale Dienste bestehen an die dortigen Bedarfe angepasste Austausch- und Gesprächsangebote.

Wir halten Eltern und Angehörige auf dem Laufenden

Einmal im Jahr informiert die Leitung Eltern und Angehörige über Entwicklungen bei Leben mit Behinderung Hamburg und Veränderungen in der Einrichtung.

Dies geschieht in einem Format, welches die Eltern und Angehörigen anspricht. Die Möglichkeiten zur Gestaltung sind vielfältig.

Eltern und Angehörige werden dazu schriftlich eingeladen.

Die Leitung erstellt im Anschluss ein Ergebnisprotokoll mit den getroffenen Vereinbarungen und verschickt dieses innerhalb von 14 Tagen an alle Eltern- und Angehörigen.

Die Leitung informiert vier Mal im Jahr schriftlich oder elektronisch über Neuigkeiten, wie neue Mitarbeitende sowie Klienten, Veranstaltungen etc., bezogen auf das direkte Umfeld der Klienten.

In den Bereichen Familie und Soziale Dienste bestehen an die dortigen Bedarfe angepasste Kommunikationswege.

Wir gehen konstruktiv mit Kritik und Beschwerden um

Die Rollen und Funktionen von Eltern bzw. Angehörigen und Mitarbeitenden sind unterschiedlich. Daraus können sich unterschiedliche Sichtweisen zur Assistenz von Klienten entwickeln und auch Konflikte entstehen.

In Konfliktsituationen reagieren die Mitarbeitenden ruhig und gelassen. Ein Gespräch mit anderen Mitarbeitenden und/oder der Leitung bietet Raum, um den Konflikt zu bearbeiten und Lösungen zu finden.

Unzufriedenheit oder Beschwerden sollten möglichst dort vorgetragen werden, wo sie entstehen, damit schnell Abhilfe geschaffen werden kann. Daher bitten wir die Angehörigen darum, sich mit dem Anliegen zunächst an die Mitarbeitenden in der direkten Assistenz zu wenden. Sollte es nicht möglich sein, auf diesem Weg eine Lösung zu finden, ist die Leitung vor Ort der nächste Ansprechpartner.

Lässt sich die Situation auch dort nicht klären, steht die zuständige Bereichsleitung für ein Gespräch zur Verfügung, um den Konflikt beizulegen.

Klienten und Angehörige können sich auch an die Beschwerdestelle wenden. Die Beschwerdestelle unterstützt Eltern, Angehörige und Klienten in Konfliktsituationen mit unseren Einrichtungen und bietet eine neutrale Moderation an, um Lösungen zu erarbeiten.

Wir gehen freundlich und respektvoll miteinander um

Die Basis für eine gute Zusammenarbeit ist ein freundlicher und respektvoller Umgang. Mitarbeitende, Eltern und Angehörige begegnen einander zugewandt und offen. Kultur und Religion werden gegenseitig respektiert.

Eine professionelle Arbeit im Spannungsfeld von Nähe, Distanz und Empathie bildet die Grundlage für ein gutes und beständiges Miteinander. Mitarbeitende, Eltern sowie Angehörige setzen sich und der Kontakt bleibt auf den dienstlichen Rahmen beschränkt.

Mitarbeitende stellen sich mit Namen und Funktion vor und sprechen Eltern und Angehörige mit deren Namen an.

Wir feiern zusammen

Eltern und Angehörige werden mindestens ein Mal im Jahr zu Feiern und Festen eingeladen. Diese werden nach den Wünschen und Möglichkeiten der Klienten mit den Mitarbeitenden individuell gestaltet, z. B. Neujahrsbrunch, Adventskaffee, Grillnachmittag, Sommerfest.

Eltern und Angehörige, die sich an der Vorbereitung beteiligen möchten, sind herzlich willkommen.

Diese Veranstaltungen dienen der Kontaktpflege und bieten eine gute Gelegenheit, um sich näher kennenzulernen und auszutauschen.





Wir heißen Eltern als Besucher willkommen

Eltern und Angehörige können die Klienten gern in den Einrichtungen besuchen. Wir begrüßen es sehr, wenn sie sich vorher kurz telefonisch ankündigen, damit die Klienten die Assistenz, die sie für den Besuch benötigen, rechtzeitig erhalten.

Eltern und Angehörige sind Gäste im Haus.

Als Gäste verhalten sie sich rücksichtsvoll gegenüber den Klienten und respektieren deren Privatsphäre; in den persönlichen Räumen sowie den Gemeinschaftsbereichen.

Sie nehmen bei ihren Besuchen Rücksicht auf den Tagesablauf in den Einrichtungen (z. B. Mahlzeiten, Pflegezeiten).

Wir fördern das freiwillige Engagement von Eltern und Angehörigen

Wir freuen uns sehr, wenn sich Eltern und Angehörige in den Einrichtungen engagieren möchten.

Die entsprechenden Möglichkeiten sind vielfältig.

Ein freiwilliges Engagement wird mit Zustimmung der Klienten und mit den Mitarbeitenden oder der Leitung abgesprochen.

Wir arbeiten gemeinsam daran, die Teilhabe der Klienten entsprechend deren Wünschen und Bedürfnissen zu verbessern.



Impressum

Leben mit Behinderung Hamburg
Südring 36
22303 Hamburg

Telefon: 040. 270 790-0
Fax: 040. 270 790-948
E-Mail: info@lmbhh.de

www.lmbhh.de

