

Beschwerdemanagement und Ombudsstelle

Die Stiftung Jupident ist aufgrund der Standards des Landes Vorarlbergs zur Prävention von Gewalt und sexuellen Übergriffen in stationären Einrichtungen dazu verpflichtet, eine externe sowie interne Ombudsstelle einzurichten, an die sich sowohl die Klient:innen der Stiftung Jupident als auch deren Angehörige wenden können, wenn sie subjektiv den Eindruck haben, dass ihnen von Mitarbeiter:innen der Stiftung Jupident Unrecht getan bzw. dass sie nicht korrekt behandelt worden sind.

In der Stiftung Jupident wird diese Stelle extern von der **Kinder- und Jugendanwaltschaft** des Landes Vorarlberg und intern von den Mitarbeiter:innen des **Psychologischen Fachdienstes** besetzt. Sowohl die Klient:innen als auch deren Eltern werden bereits im Rahmen des Aufnahmeprozesses schriftlich über dieses Angebot informiert und erhalten die Kontaktdaten, die auch in jeder Einrichtung der Stiftung Jupident allgemein ersichtlich aushängen.

Prozedere interne Ombudsstelle

- Die interne Ombudsstelle versteht sich weder als Schiedsgericht, das bei einem Missstand über Schuld und Unschuld befindet, noch als reine Anwaltschaft, die nur im Auftrag der Beschwerdeführenden deren Interesse vertritt. Es geht in erster Linie darum, dass die Anliegen und Beschwerden von Klient:innen oder deren Angehörige **gehört** werden, und dass diesen Anliegen (nur wenn von den Klient:innen gewünscht) auch in angemessener Weise **nachgegangen** wird, indem sie an die Verantwortlichen in der Stiftung Jupident weitergeleitet werden. Die Rolle der Ombudsstelle kann also am ehesten mit dem Bild eines „Sprachrohrs“ für die Rechte, Anliegen oder Beschwerden der

Kinder und Jugendlichen beschrieben werden. Ziel des Beschwerdemanagements ist, dass auf die Anliegen der Klient:innen eingegangen wird, etwaige Missstände in der Betreuung beseitigt und im Idealfall gute Lösungen gefunden werden, mit denen sowohl die beschwerdeführende Person als auch die betreuenden Fachkräfte gut leben können und die das Miteinander stärken. Sollte es um ein Kinderschutzthema gehen, so ist das oberste Ziel aller weiteren Maßnahmen natürlich die Herstellung von Schutz und Sicherheit.

- Alle Klient:innen sowie deren Angehörige können sich jederzeit **per Mail** sowie zu den Geschäftszeiten der Stiftung Jupident auch **telefonisch** an die Ombudsstelle wenden und erhalten kurzfristig einen persönlichen Gesprächstermin, wenn dies notwendig und gewünscht ist. Die pädagogischen Fachkräfte haben dies nicht nur zu ermöglichen, sondern auch ihre Unterstützung anzubieten sowie die Klient:innen auf diese Möglichkeit hinzuweisen.
- Kommt die Beschwerde in einem therapeutischen Kontext zustande oder besteht ein sonstiges **Nahverhältnis zwischen Klient:in und der psychologischen Fachkraft**, dann wird sie an eine andere Fachkraft des Psychologischen Fachdienstes weitergeleitet, die dann die Funktion der Ombudsstelle einnehmen muss. Kann keine der Psychologischen Fachkräfte den notwendigen Abstand und die Neutralität garantieren, dann muss der:die Klient:in an den Kinder und Jugendanwalt verwiesen werden.
- Die Ombudsstelle macht zu einer Beschwerde auf jeden Fall eine **Tagesmeldung (Kategorie: Beschwerde bei der Ombudsstelle)**, wenn es im weitesten Sinn um ein Kinderschutzthema geht oder gehen könnte. Sollte es sich um kein

Kinderschutzthema handeln (z.B. ich darf nicht so lange Computerspielen, wie ich möchte“) dann wird ebenso eine Tagesmeldung gemacht, es sei denn, der:die Klient:in verlangt ausdrücklich, dass dies nicht geschehen soll (dann wird die Beschwerde/das Anliegen aber auch nicht weitergeleitet und es erfolgt kein weiteres Prozedere).

- In dem Moment, wo eine Tagesmeldung erfolgt, liegt die Letztverantwortung für das weitere Prozedere (analog zum „normalen“ Kinderschutzprozedere) bei der **Bereichsleitung**. Die Ombudsstelle wird in der Regel Empfehlungen abgeben, welche Schritte zur Klärung und Auseinandersetzung mit dem Thema erfolgen sollten, verfügt aber über kein fachliches Weisungsrecht gegenüber den Betreuungsteams! Inwieweit die Ombudsstelle sich in diesen Klärungsprozess unterstützend einbringt oder nur die Rückmeldungen abwartet, wird mit der Bereichsleitung abgestimmt.
- Bei Beschwerden von Angehörigen und bei Beschwerden, die auf ein potentiell **grobes Fehlverhalten von Mitarbeiter:innen** der Stiftung Jupident hinweisen (z.B. Vorwurf der Gewalt oder des sexuell übergriffigen Verhaltens gegenüber Klient:innen) muss zusätzlich die **Geschäftsführung** der Stiftung Jupident darüber informiert werden (siehe Richtlinie Kinderschutz).
- Auch sonstige Beschwerden, die auf einen evtl. **Konflikt der beschwerdeführenden Person mit einer einzelnen Fachperson** hinweisen, dürfen keinesfalls von dieser Fachperson direkt mit den Klient:innen geklärt werden, sondern erfordern eine Vermittlung durch andere (in der Regel Leitungs-) Personen.
- Die beschwerdeführende Person erhält schnellstmöglich eine **Rückmeldung** (am besten direkt von der Bereichsleitung),

dass die Beschwerde oder das Anliegen angekommen ist und wird von den Zuständigen auf dem Laufenden gehalten, welche Schritte gesetzt werden. Vor allem bei Kindern, aber auch bei Jugendlichen ist darauf zu acht achten, dass sich dieser Prozess nicht zu sehr in die Länge zieht und sie nicht im Unklaren gelassen werden, was jetzt mit ihrer Beschwerde passiert bzw. nicht passiert!

- Sämtliche erfolgte Schritte, Gespräche, Klärungen, getroffene Regelungen, Vereinbarungen, die mit der Beschwerde zusammenhängen, werden ebenso als **Tagesmeldung (Kategorie: Beschwerde bei der Ombudsstelle)** dokumentiert und die beschwerdeführende Person wird transparent über diese Schritte informiert. Die schriftliche **Kommentierung** dieser Tagesmeldungen im JUBIS erfolgt ausschließlich über die **Bereichsleitung** oder deren Vertretung!
- Die Ombudsstelle bleibt im Kontakt mit der beschwerdeführenden Person und dokumentiert diese Kontakte ebenso als **Tagesmeldungen**.
- **Abgeschlossen** wird der Prozess in einem Gespräch der Ombudsstelle mit der beschwerdeführenden Person, in welchem überprüft wird, ob die erfolgten Schritte auch „angekommen“ sind und ob sie mit dem Resultat zufrieden ist. Je nach Rückmeldung bleibt der Prozess weiterhin offen, da es noch ergänzender Schritte bedarf, oder er ist damit abgeschlossen. Ist die beschwerdeführende Person mit dem präsentierten Ergebnis unzufrieden und die Möglichkeiten der internen Ombudsstelle sind aber ausgeschöpft, so kann das interne Prozedere auch dadurch abgeschlossen werden, dass auf externe Beschwerdestellen (Kinder- und Jugendanwalt, OPCAT, Bewohner:innen-Vertretung, Fachaufsicht etc.) verwiesen wird, an die sich der:die Klient:in wenden kann.

Prozedere externe Ombudsstelle

- Alle Kinder und Jugendlichen der Stiftung Jupident sowie deren Angehörige haben das Recht, **jederzeit** während der Bürozeiten den Kinder- und Jugendanwalt **telefonisch** zu kontaktieren und sind über diese Möglichkeit sowohl mündlich als auch via Aushang in jeder Einrichtung der Stiftung Jupident informiert. Die pädagogischen Fachkräfte sind angehalten, die Kinder und Jugendlichen bei der Kontaktaufnahme zu unterstützen und nötigenfalls auch die Mittel zur Verfügung zu stellen (vor allem, wenn Kinder über kein eigenes Telefon verfügen). Die angesprochene pädagogische Fachkraft kann das Gespräch auf Wunsch der Kinder und Jugendlichen begleiten – wenn eine Begleitung nicht gewünscht wird, ermöglicht sie einen ungestörten Telefonkontakt.
- Um die Präsenz der Ombudsstelle weiter zu fördern, finden mindestens dreimal jährlich **Sprechstunden** der Kinder- und Jugendanwaltschaft in der Stiftung Jupident in Schlins statt. Die Kinder und Jugendlichen werden über diese Termine mittels Aushang informiert und die pädagogischen Fachkräfte unterstützen es, dass einzelne Klient:innen (oder auch die gesamte Gruppe) diese Termine wahrnehmen, wenn sie ein Anliegen haben, das sie mit dem Kinder- und Jugendanwalt besprechen möchten.
- Im Idealfall erfolgt eine frühzeitige Anmeldung beim Psychologischen Fachdienst, damit man die Sprechstunde grob zeitlich planen kann. Wenn ein Kind/eine Jugendliche:r spontan und ohne Anmeldung zur Sprechstunde möchte, dann wird ihm/ihr das ermöglicht. Sollte der Termin in die Unterrichtszeit fallen, wird die Klient:in für die benötigte Zeit entschuldigt.
- Auch diese Gespräche finden in der Regel ohne Beisein der pädagogischen Fachkräfte statt, außer eine Begleitung ist von den Klient:innen gewünscht. Aufgrund der vertraulichen Arbeit der Kinder- und Jugendanwaltschaft werden keinerlei Gesprächsinhalte an die Mitarbeitenden der Stiftung Jupident weitergetragen, sofern keine ausdrückliche Zustimmung bzw. kein Auftrag der betroffenen Kinder/Jugendlichen vorliegt.
- Die Kinder- und Jugendanwaltschaft bietet bei Unklarheiten oder Verständnisproblemen jederzeit ein Gespräch sowie bei Bedarf die Teilnahme an Teambesprechungen an.
- Bei gravierenden Missständen oder einer Kindeswohlgefährdung ist die Kinder- und Jugendanwaltschaft gem. § 37 B-KJHG zu einer Mitteilung an die Kinder- und Jugendhilfe der örtlich zuständigen Bezirkshauptmannschaft verpflichtet. In diesen Fällen wird die Geschäftsführung vorab über die Mitteilungserstattung informiert, sofern keine Gefahr im Verzug vorliegt bzw. dies aus Sicht des Kinderschutzes keine negativen Auswirkungen haben kann.
- Weiters gibt es die Möglichkeit, den Kinder- und Jugendanwalt zu einem **Besuch in der Gruppe** einzuladen, wenn es Anliegen oder Fragen gibt, die die gesamte Gruppe (evtl. auch mit den pädagogischen Fachkräften) mit ihm besprechen möchte. Dieses Angebot gilt in besonderer Weise für Außengruppen, für die eine Teilnahme an der Sprechstunde schwieriger organisierbar ist. Diesbzgl. Kontaktwünsche können an den Psychologischen Fachdienst herangetragen werden, der dies mit der Kinder- und Jugendanwaltschaft abstimmt.