

DIENSTCHARTA

Familienberatungsstelle
P. M. Kolbe



Consultorio familiare
"P. M. Kolbe"

Verein zur Förderung des Gemeinwesens

Bozen Mendelgasse 19
Brixen Trattengasse 13
Meran Freiheitsstraße 106
Leifers N.-Sauro-Straße 20
Sterzing St. Jacob- Straße 8

www.consultoriokolbe.it

Inhalt

Die Familienberatungsstelle - Vorstellung

- ❖ Der Verein Familienberatungsstelle P. Maximilian Kolbe
- ❖ Die institutionellen Ziele
- ❖ Unser Auftrag
- ❖ Die Zugangsberechtigten
- ❖ Die Tätigkeiten

Die Grundsätze

- ❖ **Hauptsitz und Außenstellen**
- ❖ Bozen
- ❖ Brixen
- ❖ Leifers
- ❖ Meran
- ❖ Sterzing

Zugang zum Dienstleistungsangebot und Arbeitsweise

- ❖ Zustimmung zur Datenverarbeitung
- ❖ Recht auf Einsicht in die eigenen Gesundheitsdaten

Qualitätsüberwachung und Klientenschutz

- ❖ Akkreditierung
- ❖ Kundenzufriedenheit – das Instrument Fragebogen

Beschwerdemanagement

- ❖ Das Beschwerdemanagement
- ❖ Die Beschwerde "positiv betrachtet": als Stimme der Nutzer und Mittel zur laufenden Verbesserung des Dienstes

Einführung

Als grundlegende Garantie für die BürgerInnen und alle Personen, die den Dienst in Anspruch nehmen, wendet die Familienberatungsstelle Pater Maximilian Kolbe folgende Dienstcharta an, die vom Lenkungsausschuss im Sinne des Art. ... der Satzung erarbeitet wurde und die „Mindest-Qualitätsstandards“ beinhaltet.

Die Dienstcharta ist dazu angetan, die BürgerInnen und alle Personen, die unsere Dienste in Anspruch nehmen, klar und ausführlich mit unserer Tätigkeit vertraut zu machen.

Die institutionellen Ziele

Der Verein Familienberatungsstelle P. Maximilian Kolbe wurde Ende der Sechzigerjahre auf Anregung der Diözese ins Leben gerufen und am 9. März 1976 formell als private Vereinigung gegründet und zunächst in das Verzeichnis der ehrenamtlich tätigen Vereine eingetragen. Nach einer Umgestaltung wurde der Verein in das Landesverzeichnis der Organisationen zur Förderung des Gemeinwesens eingetragen, die hinsichtlich der Finanzierung der erbrachten Leistungen mit dem Südtiroler Gesundheitsbetrieb, dem Betrieb für Sozialdienste, den Bezirksgemeinschaften des Landes Südtirol und der Familien Agentur vertraglich gebunden sind.

Dank unserer Erfahrung im Bereich der Vereinstätigkeit und -führung, dank der Professionalität unseres Personals, der guten territorialen Abdeckung mit vier Anlaufstellen – dem Hauptsitz und drei Außenstellen –, zählt unser Verein zu den gefragtesten Anbietern von Dienstleistungen für Einzelpersonen, Paare, Familien, auf der Grundlage der Bestimmungen des Staatsgesetzes Nr. 405/75 und des Landesgesetzes Nr. 10/79 und der Durchführungsverordnung.

Die Beratungsstelle übt ihre Tätigkeit seit 1976 am Hauptsitz in Bozen und in den Außenstellen Leifers, Brixen, Meran und jetzt auch Sterzing aus. Sie ist Mitglied des Verbandes der christlich ausgerichteten Beratungsstellen, sie gehört zum Netzwerk der Dienste gegen die Gewalt der Stadt Bozen, sie ist eine anerkannte Körperschaft in Akkreditierungsphase, die gemäß Programmvereinbarung unentgeltlich und mit Spesenersatz für gesundheitsdienstliche Leistungen gemäß Beschluss Nr. 1068/2010 Aufgaben im Gesundheitswesen und im sozialen Bereich wahrnimmt.

Unser Auftrag

Der Verein Familienberatungsstelle P.M. Kolbe widmet sich mit seiner Tätigkeit vorwiegend der **Prävention** und **der Förderung höherer Wertschätzung für den Menschen, das Paar, die Familie** in deren Gesamtheit, **der Festigung ihrer Ressourcen und Stärken zwecks Erreichens von persönlichem und sozialem Wohlbefinden aller Beteiligten, insbesondere mit Bedacht auf den erzieherischen Auftrag und die Elternschaft.**

Die Zugangsberechtigten

Die Familienberatungsstelle P.M. Kolbe bietet allen im Landesgebiet ansässigen oder zeitweilig hier wohnhaften Menschen – Einzelpersonen ebenso wie Paaren und Familien - Dienste und Leistungen im Sinne des einschlägigen Gesetzes Nr. 405/75 und des Landesgesetzes Nr. 10/79 sowie dessen Durchführungsverordnung und im Sinne der auf Landesebene geltenden Gesetze zur Unterstützung von MigrantInnen. Die Familienberatungsstelle gehört zum territorialen Netzwerk der Sozial- und Gesundheitsdienste, mit welchen sie eigene Protokolle über die Weitervermittlung und Zusammenarbeit bei den betreuten Fällen unterzeichnet hat.

Die Tätigkeit

Unseren operativen Entscheidungen liegt das Engagement zugrunde, folgende Leistungen zu erbringen:

- **unentgeltliche Information, Sozialekretariat** und **Weitervermittlung** an die öffentlichen und privaten Dienste im Territorium, falls nötig mit entsprechender Kontaktaufnahme
- **Aufnahme**, Erstgespräch und Therapie bei persönlichen Problemen, Beistand und Beratung in weiteren Gesprächen
- **Beratungsdienste, Beistand und Therapie** durch Fachkräfte im sozialen Bereich, Psychologen, Ärzte/Gynäkologen und Juristen für Einzelpersonen, Paare und Familien, zwecks Bewältigung von Beziehungsproblemen und _konflikten, Ehe- und Familienvorbereitung, in Erziehungsfragen; dabei wird nach Möglichkeit auf Prävention gesetzt, damit allfällige Schwierigkeiten aus dem Weg geräumt werden, bevor sie das persönliche Gleichgewicht oder jenes der Familie in Gefahr bringen
- **Leistungen zur Vorbeugung gegen Krisensituationen** durch Unbehagen sowie zur Stärkung der noch verbliebenen Ressourcen
- **wirksame Hilfestellungen** zum Erreichen von Zielen, die mit dem betreuten Menschen gemeinsam erarbeitet werden
- Qualität der Leistungen und Verschwiegenheit
- Angebote zur Information, Gesellschaftskultur und Sensibilisierungskampagnen zu Themen des Familienlebens
- Vernetzung und Kommunikation mit den im Territorium tätigen Diensten.

Die Grundsätze

Der Verein Familienberatungsstelle P.M. Kolbe hält sich an die im Gründungsakt festgelegten Prinzipien und an die einschlägigen Gesetze – Staatsgesetz Nr. 405/75 und Landesgesetz Nr. 10/79 sowie an folgende Grundsätze:

nicht-Diskriminierung aus Gründen des Geschlechts, der sozialen, kulturellen oder religiösen Zugehörigkeit

Gleichheit aller, die sich an die Beratungsstelle wenden

Respekt und Würde des Menschen und seiner Grundwerte durch ein zielorientiertes, professionelles Leistungs- und Betreuungsangebot, wobei die

Entscheidungsfreiheit der Betreuten gewahrt wird – das Angebot kann angenommen oder abgelehnt werden -, ebenso wird der **Schutz** der BürgerInnen gewährleistet und die Förderung von

Gesellschaftskultur und **Bewusstseinsbildung** in Bezug auf Probleme der Familien und Einzelner; dabei werden **ethische und moralische Prinzipien gewahrt**, damit das menschliche Leben in all seinen Erscheinungsformen Wertschätzung erfährt;

Kontinuität und Qualität der Dienste, für welche Kompetenzen und Erfahrung von Fachkräften aus verschiedenen Bereichen eingesetzt werden: Familien- und Rechtsberater, Sozialassistent /innen, Psychologen und PsychotherapeutInnen, GynäkologInnen, Hebammen, Kinderkrankenschwestern und Moral-ExpertInnen; die Dienstleistungen werden

unentgeltlich erbracht, wie es die Leitlinien der Familienberatungsstelle vorsehen.

Seit 1.10.2010 ist für Leistungen im Gesundheitsbereich das „Ticket“ (Selbstbeteiligung) zu entrichten, vorbehaltlich der im Beschluss der Landesregierung Nr. 1068/10 vorgesehenen Befreiungen; die geschuldeten Beträge werden im Namen und auf Rechnung des Gesundheitsbetriebes direkt in der Beratungsstelle eingehoben.

Die Familienberatungsstelle P. Maximilian Kolbe arbeitet zusammen mit:

institutionellen Diensten und Organisationen wie dem Südtiroler Gesundheitsbetrieb Bozen, dem Krankenhaus Bozen, territorialen Gesundheitsdiensten, dem Psychologischen Dienst, der Psychiatrie im Krankenhaus und dem Zentrum für psychische Gesundheit, der Abteilung für Kinder- und Jugendpsychiatrie, dem Amt für Kinder und Jugendschutz und soziale Inklusion und dem Resort Familie und Verwaltungsorganisation der Autonomen Provinz Bozen, dem Sozialbetrieb der Stadt Bozen, den Gemeinden, den Sozial- und Gesundheitssprengeln und den Bezirksgemeinschaften, Bildungseinrichtungen, Basisärzten und Basis-Kinderärzten; der Familien Agentur;

nicht-institutionellen Diensten wie Familienberatungsstellen, Vereinen und Genossenschaften mit sozialen Zielsetzungen, Pfarreien und Vereinen, die sich dem Volontariat oder dem Schutz von Frauen verschrieben haben, sowie der Gemeinschaft Murialdo (Verein Südtiroler Adoptiv- und Pflegeeltern).

Mit allen Partnern unterzeichnet die Familienberatungsstelle Kolbe von Fall zu Fall ein eigenes Protokoll über die Weitervermittlung von Menschen mittels telematischer Anfrage, in welcher die jeweilige Begründung, die Erwartungen des Anfragenden und die Hinweise angeführt werden, die dem vermittelten Klienten gegeben wurden. Auf diese Weise können alle Beteiligten in Verbindung bleiben und den fachlichen Austausch aufrechterhalten, um sich in weiterer Folge und zum Abschluss der Betreuung auf dem Laufenden zu halten.

Sprache und Zugang zum Dienst

Die Beratungsstelle steht Ratsuchenden beider im Landesgebiet lebenden Sprachgruppen offen, bietet ihnen Dienstleistungen an und führt Projekte für sie aus. Bei Bedarf nimmt sie den Beistand von Kulturmediatoren in Anspruch, die bei den institutionellen Diensten tätig sind.

Der Hauptsitz

Der Hauptsitz befindet sich in

Bozen, Mendelgasse 19 Tel. 0471 401959 - Fax 0471 469138

Hinter dem Gerichtsgebäude gelegen, mit gutem Anschluss an sämtliche städtischen und außerstädtischen Buslinien, ist die Beratungsstelle sowohl von der Italienallee aus als auch von der Duca-d'Aosta-Straße aus zugänglich. Entlang der Straßen der unmittelbaren Umgebung gibt es blaue Parkplätze für Menschen mit und ohne Behinderung, eine Tiefgarage befindet sich in 50 m Entfernung.

Öffnungszeiten: von Montag bis Freitag von 8.30 h bis 13.00 h sowie montags und mittwochs von 14.30 h bis 18.30 h.

Das Team der Beratungsstelle Bozen:



Mitarbeiter/ innen

1 Sozialassistentin, Leiterin
2 Sekretariatskräfte
6 Psychologen
1 Rechtsanwalt
1 Mediator AimeF
1 Gynäkologe

1 Kinderarzt
1 Kinderkrankenschwester
1 Hebamme
1 Yoga-Lehrerin
1 Referentin für Babymassage
1 Musiktherapeutin

Das Beratungsangebot

Spezifische psychosoziale und pädagogische Beratung

mit Ausarbeitung von Projekten zu erzieherischen, gesundheitsbezogenen und sozialen Fragen für Jugendliche, Paare und Familien, insbesondere bei Generationenkonflikten und im Bereich der Familienmediation

Psychologische Beratung

und allfällige unterstützende Therapie für Einzelpersonen, Paare, Familien oder Gruppen sowie

medizinisch-gynäkologische Präventivberatung

gynäkologische Visite, Pap-Test, Untersuchung der Brust, Information und Beratung in medizinischen Fragen, entsprechend der Konvention mit dem Gesundheitsbetrieb.

Beratung und Begleitung von Paaren zur natürlichen Familienplanung

Erkennen der fruchtbaren Tage nach der Methode Dr. Rötzer – „die Rhythmen meines Körpers entdecken“ – sowohl für Frauen, die eine Schwangerschaft wünschen, als auch zur Empfängnisverhütung.

Beratung der Eltern von Jugendlichen in der Pubertät

Zwei Mitarbeiterinnen, eine Psychologin und eine Therapeutin haben einen Beratungsdienst für Eltern Pubertierender aufgebaut, um gezielt auf die für dieses Alter typischen Probleme eingehen zu können.

Beratung für Jugendliche und deren Eltern

Zwei Fachkräfte beraten Jugendliche, die diesen Dienst aus eigener Initiative oder über die Vermittlung des Kinderarztes oder Basisarztes, von Lehrkräften oder pädagogisch-didaktischen Beratungsdiensten an Schulen in Anspruch nehmen. Ein Psychologe und Psychotherapeut bietet psychologische Beratung für Jugendliche und Eltern an, die an Themen rund um das „schwierige Alter“ interessiert sind und in Fragen rund um die Beziehungen zwischen Eltern und Jugendlichen Rat suchen.

Adoption

Einschätzung der adoptionswilligen Familien auf Initiative des Jugendgerichts Bozen, der Dienststelle Adoption beim Betrieb für Sozialdienste Bozen.
Ein eigens beauftragter Psychologe des Einheitlichen Fachteams für Adoptionen nimmt die psychologische Bewertung der adoptionswilligen Paare vor.

Unterstützung der Familien bei der **schulischen Eingliederung der Adoptivkinder**, in Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst, den Lehrkräften und den pädagogisch-didaktischen Beratungsdiensten an den Schulen der Stadt.

Familien-Mediation

Eine professionelle Familien- Mediatorin bietet eine Mediation für Paare mit minderjährigen Kindern in der Trennungsphase oder nach einer Trennung an, die vor stark konfliktbeladenen Beziehungsproblemen stehen. Es sind bis zu 10 Treffen vorgesehen; beim ersten Treffen wird ermittelt, inwieweit das Paar bereit ist, sich der Mediation zu unterziehen. Dabei wird vom Paar verlangt, für die Dauer der Mediation keine rechtlichen Schritte einzuleiten.

Gruppenarbeit Die Therapiegruppe

Im personenzentrierten Ansatz besitzt eine kleine Gruppe alles Heilpotential und deckt den sozial-therapeutischen Aspekt des Verständnisses für Andere und der Verbesserung der Kommunikation mit den Anderen ab.

Die Gruppe strebt keine vorgefertigten Ziele an, sie orientiert sich häufig an einer gemeinsamen Richtung, sieht aber als organisches Ganzes die Entfaltung der persönlichen Fähigkeiten vor und kann vielfältige Wege einschlagen. Die Gruppe wird zum Ritual und folgt als solches gemeinsam getragenen Werten, einem gemeinsamen Symbol. Aufgabe der Gruppenleiterin, einer **Psychologin/Psychotherapeutin** mit spezifischer Qualifikation in der Führung von Beratungs- und Therapiegruppen ist es, jedem Gruppenmitglied die Gelegenheit zu bieten, sich auf sein Innerstes zu fokussieren und die eigene Erfahrung ebenso wie die Veränderungen zu akzeptieren, die sich daraus für das eigene Ich und für die Anderen ergeben. Die Therapeutin begleitet und steuert die Komplikationen, die sich in der Gruppe ergeben, und sorgt dafür, dass die Kommunikation stets der Sinnhaftigkeit des Prozesses für den Einzelnen und für die Gruppe folgt.

Der Aufnahme in die Gruppe geht ein Gespräch mit der Gruppenleiterin voraus.

Grundstufe Autogenes Training

Die Erfahrung des Autogenen Trainings, das mittlerweile zum festen Bestandteil des Angebots unserer Beratungsstelle geworden ist, erweist sich als hilfreicher Weg zur Problembewältigung und -vorbeugung bei Schwierigkeiten auf persönlicher Ebene und auf Beziehungsebene, noch bevor aus dem Beratungsbedarf der betroffenen Einzelperson, des betroffenen Paares ein Therapiebedarf wird.

Die Gruppenerfahrung bietet den konkreten Nutzen der Nähe und des Austauschs beim Erlernen dieser Technik und ermöglicht den Teilnehmenden gleichzeitig die Auseinandersetzung mit Themen, die auch die Anderen berühren.

Der Kurs umfasst sieben Einheiten (eine pro Woche) und wird von einer erfahrenen Psychotherapeutin geleitet.

Vorbereitungskurse für werdende Mütter und Väter

Diese werden für angehende Eltern ab dem 7. Schwangerschaftsmonat angeboten und umfassen 9 abendliche Treffen (1 pro Woche) einschließlich einer Besichtigung des Kreißsaales: 8 Treffen am Nachmittag, mit Yoga-Unterricht, und 1 Treffen mit den angehenden Großeltern.

Angebote für Eltern Neugeborener

Für Eltern Neugeborener finden in der ersten Zeit nach der Geburt des Kindes 8 Treffen mit der Hebamme, dem Kinderarzt, der Beraterin statt, in denen die innige Beziehung zum Kind thematisiert wird, sowie 5 Treffen, in denen Babymassage gelehrt wird; zu allen Treffen können und sollen die Babys mitgebracht werden.

Gruppenangebot Elternhilfe

Eltern und Kinder treffen sich **nachmittags** mit einem Psychologen.

Offene Gruppe Pflege-Familien

Dazu sind Familien eingeladen, denen bereits ein Pflegekind anvertraut wurde. Die Treffen finden einmal monatlich abends statt; mit einer Psychologin und einer Therapeutin werden von den Teilnehmern vorgeschlagene Themen besprochen.

Offene Gruppe für neue Adoptiveltern

„Zusammen ist man weniger allein“ lautet die Devise bei diesen Treffen für Paare, die seit kurzem Adoptiveltern sind oder demnächst Adoptiveltern werden.

Diese Gruppe gibt es seit 2003, die Treffen finden einmal im Monat abends statt.

Unterstützungsgruppe für Frauen, die die Erfahrung ihrer Körper- und Lebenswandel erleben

Für Frauen während Wechseljahren, sowie Frauen, die die Veränderung ihrer Familienleben nach einer Trennung oder Ehescheidung erleben.

Gruppenabende für junge Familien

Das Angebot umfasst individuelle Beratung und Beratung für Paare, aber auch Projekte in Form von **Gruppenarbeit** als gute Gelegenheit, Familien professionelle Hilfestellung zu bieten und gleichzeitig den zwischenmenschlichen Austausch und die Potentiale der einzelnen Teilnehmer zielführend zu nutzen.

Familiäre Anvertrauung

Eine Psychologin und eine Sozialassistentin nehmen die **psychologische und soziale Bewertung** der Familien vor, die sich bereit erklärt haben, in Zusammenarbeit mit dem Betrieb für Sozialdienste Bozen und dem Dienst für familiäre Anvertrauung ein Kind in Pflege zu nehmen.

Die Außenstellen:

Brixen, Trattengasse 13

Tel. und Fax 0472 830920

Die Außenstelle Brixen gibt es seit 1978, sie ist in die Trattengasse 13 übersiedelt, ist also zentral gelegen und somit zu Fuß und mit Verkehrsmitteln problemlos erreichbar. Die Beratungsstelle ist gut in das soziale Netzwerk des Eisacktals, des Wipptals und des Pustertals integriert.

Öffnungszeiten: Montags und Dienstags von 14h bis 18h. Mittwochs, Donnerstags und Freitags von 8h bis 12h.

Das Team der Beratungsstelle Brixen:



Mitarbeiter/ innen

1 Sekretariatskraft

1 Familienmediator/in

7 Psychologen/ Psychotherapeut /innen

1 Rechtsberaterin

1 Psychiaterin

Leistungsangebot

Die Tätigkeit folgt dem Bedarf des Einzugsgebietes: Es werden Präventionsprojekte zu spezifischen Themen durchgeführt, in enger Zusammenarbeit mit dem zuständigen Gesundheitsbetrieb und der Bezirksgemeinschaft sowie den **Primar- und Sekundarschulen der Umgebung**

Das Angebot umfasst alljährlich:

Gezielte psychosoziale und sozialpädagogische Beratung

mit Ausarbeitung von Projekten zu erzieherischen, gesundheitsbezogenen und sozialen Fragen für Jugendliche, Paare und Familien, insbesondere bei Generationenkonflikten und im Bereich der Familienmediation.

Begleitung und Wiederannäherung von Jugendlichen und Eltern

Für alle Eltern, mit Ausnahme der Pflege-Eltern. Angestrebt wird eine Erleichterung der Kommunikation und die Verbesserung der Beziehungen zu den Kindern.

Familiäre Anvertrauung

Eine Psychologin nimmt die Bewertung der Familien vor, die sich zur Aufnahme eines Kindes im Wege der familiären Anvertrauung bereit erklärt haben, in Zusammenarbeit mit den zuständigen Sprengeln.

Adoption

Einschätzung der adoptionswilligen Familien auf Initiative des Jugendgerichts Bozen, der Dienststelle Adoption beim Betrieb für Sozialdienste Bozen.

Ein eigens beauftragter Psychologe des Einheitlichen Fachteams für Adoptionen nimmt die psychologische Bewertung der adoptionswilligen Paare vor.

Sterzing St.Jacob Str. 8

Tel. 0472 726000

Nach Anweisung und Anfrage der Sanitätseinheit Nord Südtirol und des Sozialdienstes von Sterzing-Wipptal wird bald die Aussenstelle Sterzing in Wipptal geöffnet um die Bedürfnisse der Bevölkerung im Territorium Wipptal-Sterzing zu beantworten.

Öffnungszeiten: Dienstags und Donnerstags von 9h bis 10h und von 14h bis 19h.

Mitarbeiter/ innen

2 Psychologen/ Psychotherapeuten

Leistungsangebot

Die Tätigkeit folgt dem Bedarf des Einzugsgebietes mit psychologischen und therapeutischen Beratungsleistungen, in enger Zusammenarbeit mit dem zuständigen Gesundheitsbetrieb und der Bezirksgemeinschaft

Leifers, Nazario-Sauro-Straße 20

Tel. und Fax 0471 950600

Die Beratungsstelle ist seit 20 Jahren in Betrieb, sie befindet sich am Stadtrand von Leifers, was aber von den BürgerInnen geschätzt wird, weil die geringere Sichtbarkeit dem Schutz der Privatsphäre zugutekommt.

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag von 8.30h bis 12.30h.

Die Beratungsstelle ist gut in das soziale Netzwerk von Leifers integriert, auch weil **Netzwerkarbeit** stets groß geschrieben wird. Das Team kommt dem Bedarf des Einzugsgebietes entgegen und organisiert Präventionsprojekte zu spezifischen Themen.

Das Team der Beratungsstelle Leifers:



Mitarbeiter/ innen

1 Sekretariatskraft
1 Rechtsberater
5 Psychologen
1 Hebamme

1 Kinderarzt
1 Kinderkrankenschwester
1 Musiktherapeutin

Geburtsvorbereitung (in Gruppen)

Angeboten werden 12 Treffen für angehende Eltern, einschließlich der Besichtigung des Kreißsaales.

Referenten sind Fachkräfte wie Hebamme, Kinderarzt, Kinderkrankenschwester, Musiktherapeut, Psychologen.

Betreuung für Eltern Neugeborener

Treffen für werdende Väter (bei Nachfrage)

Elternhilfe (in Gruppen)

Gruppenarbeit zur persönlichen Entfaltung für Jugendanimateure

Das Projekt wendet sich an eine Gruppe von Animatoren eines Jugendtreffs im Einzugsgebiet.

Gruppe soziale Kompetenzen

monatliche Treffen für Mütter und Väter, geleitet von einer Psychotherapeutin oder einem Musiktherapeuten. Die Themen werden von den Eltern vorgeschlagen.

Projekt „Eltern im Spiel“

Es finden 6 Treffen für Eltern von Kindern im Alter zwischen 0 und 6 Jahren statt. Betreut werden sie von zwei Fachleuten in Spieltechniken, einem Mimen und einer Psychologin/Psychotherapeutin der Beratungsstelle.

Projekt „Eltern im Spiel“ Familienwochenende

Nach drei Auflagen von „Eltern im Spiel“ ist nun ein gemeinsames Wochenende zur Vertiefung der Themen geplant, zu dem auch die Familien der TeilnehmerInnen eingeladen sind.

Adoption

Einschätzung der adoptionswilligen Familien auf Initiative des Jugendgerichts Bozen, der Dienststelle Adoption beim Betrieb für Sozialdienste Bozen. Ein eigens beauftragter Psychologe des Einheitlichen Fachteams für Adoptionen nimmt die psychologische Bewertung der adoptionswilligen Paare vor.

Meran, Freiheitsstraße 106

Tel. und Fax 0473 233411

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag von 8h bis 12 h und donnerstags von 15h bis 18h. Der im Herbst 2011 eröffnete neue Sitz befindet sich im Stadtzentrum, gegenüber dem Pavillon des Fleurs, ist daher von der Verkehrsbeschränkung betroffen, liegt aber nicht weit von der Tiefgarage bei den Thermen entfernt.

Das Team der Beratungsstelle Meran:



Mitarbeiter/ innen
1 Sekretariatskraft
2 PsychologInnen
1 Rechtsanwalt

1 Kinderarzt (auf Anfrage)
1 Kinderkrankenschwester
1 Hebamme

Autogenes Training Grundstufe, in Gruppen

Geburtsvorbereitungskurse

Begleitung im Hinblick auf die Entbindung und Treffen für Väter

Beratung nach der Entbindung und Rückbildungsgymnastik

Babymassage-Treffen

Offene Gruppe für Eltern zum Thema Entwöhnung

Erste Hilfe bei Kindern

Beratungsdienst für Eltern von Kindern im Entwicklungsalter

zur spezifischen Auseinandersetzung mit den für dieses Alter typischen Problemen

Familiäre Anvertrauung

Eine Psychologin nimmt die Einschätzung der Familien vor, die sich zur Aufnahme eines Kindes bereit erklärt haben, in Zusammenarbeit mit dem Sprengel und dem Dienst für familiäre Anvertrauung Meran.

Adoption

Eine Psychologin, die Mitglied des Einheitlichen Fachteams für Adoptionen ist, nimmt entsprechend den geltenden gesetzlichen Vorgaben die psychologische Einschätzung der adoptionswilligen Familien vor. Außerdem werden Adoptivfamilien in Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst, den Lehrkräften und den zuständigen Schulzentren bei der schulischen Eingliederung der Adoptivkinder unterstützt.

Zugang zum Dienst

Wer an einer Beratung bei der Familienberatungsstelle P. M. Kolbe interessiert ist, kann persönlich bei einer unserer Dienststellen vorsprechen oder anrufen oder eine E-Mail senden, um einen Termin zu vereinbaren.

Das Sekretariat nimmt die Anfragen auf und legt den Termin für das Erstgespräch fest, das in Bozen von einer Sozialassistentin geführt wird, in den übrigen Beratungsstellen von den FamilienberaterInnen oder von den Sekretariatskräften, die erste Informationen aufnehmen.

Der so aufgenommene und gefilterte Antrag wird nach Klärung der Zuständigkeitsfrage dem Team unterbreitet, das sich ein- oder zweimal monatlich trifft, und entsprechend dem jeweiligen Bedarf an beruflicher Qualifikation der betreffenden Fachkraft zugeteilt.

Die Wartezeiten sind zumeist kurz, sie liegen zwischen 2 Tagen und 2 Wochen. In dieser Zeitspanne besprechen die Fachkräfte gemeinsam die bereits abgeschlossenen Beratungen und die freien Ressourcen. Die im Erstgespräch aufgenommenen Informationen dienen dem Team dazu, das beste Angebot zu erarbeiten, das die Beratungsstelle bieten kann, um dem vorliegenden Antrag gerecht zu werden und neue Wege aufzuzeigen, mit dem Ziel, einer Verschlechterung der Situation der Ratsuchenden – Einzelperson/Paar/Familie – vorzubeugen, die erworbenen Kompetenzen zu stärken und neue Perspektiven zu eröffnen, die dem Wohlbefinden der Betroffenen und der gesamten Familie förderlich sind. Nach kurzer Besprechung wird beschlossen, welche Fachkraft den im betreffenden Fall sich stellenden Anforderungen am besten gerecht wird. Am Tag darauf schlägt die Sozialassistentin (in Bozen) oder die Sekretariatskraft (in den Außenstellen) dem Antragsteller einen Termin mit der beauftragten Fachkraft vor und damit beginnt die Betreuung. Im weiteren Verlauf können die beauftragten Fachkräfte mit den Betreuten oder - falls diese einverstanden sind - bei Bedarf auch mit den Kollegen, welche die Betreuten vermittelt haben, oder in irgendeiner Form an der Betreuung beteiligt sind, von Zeit zu Zeit den Stand der Dinge besprechen. Abschließend wird mittels eines Fragebogens die Zufriedenheit mit dem Betreuungsangebot erfasst.

Die Vorgangsweise im Einzelnen

Das Sekretariat sorgt für Aufnahme, Annahme, Terminvereinbarungen und Eintragung der Daten in ein spezifisches, mit Passwort geschütztes Programm, in welchem sämtliche persönlichen Daten, Gesprächstermine und Namen der beteiligten Fachkräfte gespeichert werden. Die Dokumentation unterliegt dem Datenschutz und wird in Papierform in Mappen verwahrt, die stets unter Verschluss gehalten werden - während der Betreuung in der Beratungsstelle in Aktenschränken und später im Archiv. Die MitarbeiterInnen der Beratungsstelle haben Zugriff auf die Mappen und sind sowohl an das Amtsgeheimnis als auch an das Berufsgeheimnis gebunden.

Das Protokoll über die erbrachten gesundheitsdienstlichen Leistungen in Form von psychologischer, gynäkologischer und präventionsorientierter Betreuung sieht vor: ein Erstgespräch, eine ärztliche Visite, den Pap-Test, die Brustuntersuchung, die monatliche Kontrollvisite während der Schwangerschaft, die Informationsgespräche über Empfängnisverhütung, die Gespräche mit Mädchen über physische und psychische Gesundheitserziehung im Zusammenhang mit der Empfängnisverhütung.

Das Protokoll über sonstige Leistungen sieht ein Erstgespräch vor, die Inanspruchnahme psychologischer Beratung mit 3 Treffen, in denen der Gegenstand der Anfrage erfasst und vertieft, die Problematik definiert wird und die Zielsetzungen besprochen werden, die im Zuge der Beratung angestrebt werden; dabei wird anhand eines individuellen Betreuungsplans vorgegangen, der von einem bis zu 15-20 Treffen vorsieht, mit Beratung bzw. Therapie zu psychologischen, sozialen, rechtlichen, gesundheitlichen Problemen gemäß Nomenklatur. Ferner sind Zwischenbewertungen und abschließende Bewertungen des Beratungsverlaufs vorgesehen.

Darüber hinaus kommen bei der Einschätzung der potentiellen Pflegefamilien im Hinblick auf die **familiäre Anvertraung spezifische Protokolle** zum Tragen, die mindestens vier Treffen mit dem Team aus der jeweils beauftragten Psychologin und der Sozialassistentin vorsehen, sowie zwei Berichte. Für eine **Adoption** sind bis zu 15 Treffen zur psychologischen Einschätzung und ein Bericht vorgesehen; das Protokoll für die Betreuung in der ersten Zeit nach der Adoption sieht Treffen zwecks Unterstützung und Beratung bezüglich der schulischen Eingliederung vor.

Die Aufnahme in eine Therapiegruppe oder in die **Gruppen zu verschiedenen Themen** sieht gewöhnlich ein Aufnahme- bzw. Informationsgespräch vor, für Einzelpersonen oder Paare, je nach behandeltem Thema und Zielsetzung der Gruppe.

Spezifische Protokolle wurden auch erarbeitet, um den Anfragen der Primar- und Sekundarschulen im Einzugsgebiet nachzukommen, wobei Themen des Gefühls- und Sexuallebens, Freundschaft und Liebe unter Heranwachsenden behandelt werden und Treffen in Schulen oder Führungen in den Beratungsstellen stattfinden.

Seit Oktober 2010 wird die Spesenbeteiligung („Ticket“) im Sinne des Beschlusses Nr. 1068 vom 21. Juni 2010 eingehoben.

Die Bestimmungen über den Schutz persönlicher Daten werden eingehalten und für jeden Nutzer des Dienstes wird eine **persönliche Kartei** angelegt, welche die Anamnese, eine statistische Übersicht mit den in Anspruch genommenen Leistungen in chronologischer Reihenfolge, die Zustimmung zur Verarbeitung der persönlichen Daten und eigene Karteiblätter mit Aufzeichnungen über die Art der in Anspruch genommenen Leistungen enthält.

Auf direkten und begründeten Antrag der Betreuten stellt die Familienberatungsstelle eine Erklärung über die Dauer der Inanspruchnahme des Dienstes aus.

Ein zusammenfassendes digitales Karteiblatt wird als Data-Base-Dokument geführt und ist mit Passwort geschützt.

Sämtliche Fachkräfte und MitarbeiterInnen haben Zugriff auf Programme und Archive und sind an das Berufs- und Amtsgeheimnis gebunden.

Eine Sozialassistentin gewährleistet das Recht auf Information durch entsprechende Aufnahmeverfahren und die Aufgaben des Sozialsekretariats, den Einsatz von Informationsmaterial und die laufende Aktualisierung des Internetauftritts www.consultoriokolbe.it

Alle MitarbeiterInnen jeder Dienststelle nehmen an den Teamsitzungen teil, die stets ein- oder zweimal monatlich stattfinden, und bei denen zweierlei Aufgaben wahrgenommen werden: die Behandlung der inhaltlichen und organisatorischen Aspekte der Tätigkeit und des Zusammenspiels im Team der Beratungsstelle und die Fallbesprechungen. Es ist vor allem die Teilnahme der **MitarbeiterInnen mit unterschiedlichen Qualifikationen**, die den Wert dieser Treffen ausmacht. Die

Bearbeitung der einzelnen Fälle wird außerdem regelmäßig der **Supervision durch eine externe Fachkraft** unterzogen.

Der Schwerpunkt der Tätigkeit liegt auf der Arbeit mit **Gruppen** von Nutzern, die wir als gute Gelegenheit betrachten, um die Kompetenz unserer Fachkräfte einzusetzen und dabei den Wert des zwischenmenschlichen Austauschs und das Potential der einzelnen Teilnehmer zu nutzen.

Eine Besonderheit der Beratungstätigkeit ist der Austausch zwischen den Kollegen im Rahmen von **Teamsitzungen** und **Treffen zur Fallbesprechung**. Die Beratungstätigkeit findet überdies auch außerhalb der Öffnungszeiten, nachmittags und teils auch abends statt.

Meldungen und Beschwerden

Im Warteraum befindet sich ein **Briefkasten für Beschwerden und Anregungen**, in dem Meldungen allfälliger Fehlleistungen und Anregungen zur Tätigkeit oder zu in Anspruch genommenen Diensten hinterlegt werden können.

Wartezeiten

Falls nötig, erstellt das Sekretariat eine **Warteliste**, die laufend aktualisiert wird und die Prioritäten berücksichtigt, die sich zeitlich und aufgrund des im Team beschlossenen Kriteriums bei allfälliger Dringlichkeit ergeben - soweit mit der Beratungstätigkeit vereinbar. Notfalldienst ist keiner vorgesehen.