

DIE NACHRICHTEN DER BIENTRAITANCE

Sehr geehrte Damen und Herren,



Virginie STEVENS

Déléguée à la Bientraitance
Chargée de Direction

1965 drückten die Rolling Stones ihre Frustration in ihrem berühmten Titel "(I can't get no) satisfaction" aus. Auch wenn sich unsere Leistungsempfänger nicht immer so lautstark Gehör verschaffen können wie Mick Jagger, bedeutet dies nicht, dass ihre Zufriedenheit nicht berücksichtigt werden sollte. Artikel 10 der Charta der Bientraitance hebt in der Tat hervor, wie wichtig es ist, auf diese zu achten, indem wir unsere Dienstleistungen ständig verbessern. Dieses Thema wollen wir in dieser ersten Veröffentlichung des Jahres 2023 gemeinsam bearbeiten. Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Entdecken!

Seite 1 - Editorial
Seite 2 - Ein Blick auf die Bientraitance-Charta
Seite 3 - Austausch von bewährten Praktiken
Seite 4 - Die Frage aus der Praxis: Eine Zufriedenheitsumfrage einführen.
Seite 5 - Zufriedenheit des Empfängers: vom "Wissenden" zum "Zuhörenden".
Seite 6 - Lesetipp

DAS WORT DER DIREKTORIN SOZIALE AKTION UND GESUNDHEIT



Nadine CONRARDY

Direktorin Soziale Aktion und Gesundheit

croix-rouge 
luxembourgeoise
Menschen helfen

Wir alle streben eine kontinuierliche Verbesserung unserer Arbeit und unserer Dienstleistungen an: Ermittlung von Bedürfnissen, Formulierung von Zielen, Erstellung eines Entwicklungsplans, Ausarbeitung einer Strategie, Verfassen eines allgemeinen Handlungskonzepts, Formulierung und Überwachung von Qualitätsindikatoren, Risikoanalyse, Optimierung der Finanzierung unserer Aktivitäten, Streben nach Leistung, Effizienz, Effektivität ... und das ist gut so, denn wir streben danach, qualitativ hochwertige Arbeit anzubieten.

... und der Empfänger in all diesen Prozessen?

Wir versuchen, ihn in den Mittelpunkt all unserer Handlungen zu stellen!

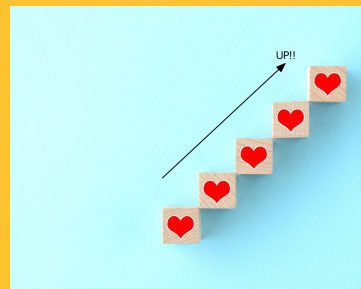
... in der Theorie oder auch in der Praxis? ... berücksichtigen wir seine Meinung, sein Feedback, seine Zufriedenheit, seine Wünsche? Besteht nicht die Gefahr, dass wir sie in der Handlung unserer Arbeit aus den Augen verlieren, die von einzuhaltenden Fristen, unvorhergesehenen Ereignissen und Notfällen getaktet ist ...?

Ziel dieses Newsletters ist es, sich mit Artikel 10 der Charta der Bientraitance zu beschäftigen. Nutzen wir diesen Moment der Lektüre, um einen kleinen Zwischenstopp einzulegen und uns erneut folgende Fragen zu stellen: Was tue ich in meiner täglichen Arbeit, um die Meinung und die Zufriedenheit meiner Begünstigten zu erfahren? Wie berücksichtige ich sie? Und wie kann ich sie noch besser in meinen Arbeitsalltag und in die Qualitätsprozesse meiner Organisation integrieren?

Viel Spaß beim Lesen!

EIN BLICK AUF DIE BIENTRAITANCE-CHARTA

ART.10 - Wir prüfen **die Zufriedenheit** des uns anvertrauten Menschen und/oder dessen Nahestehenden in Bezug auf unser Angebot und nutzen diese Auswertungen um unsere Leistungen kontinuierlich zu verbessern.



Wir arbeiten durch und für unsere Empfänger. Ihre Zufriedenheit zu berücksichtigen bedeutet, ihre Expertise anzuerkennen und sich selbst die Möglichkeit zu geben, sich in unserer beruflichen Positionierung weiterzuentwickeln und Abläufe zu verbessern.

Wie soll man also vorgehen? Was soll man umsetzen?

Ich wertschätze die Äusserung des Begünstigten, höre ihm aufmerksam zu und leite diese in der Organisation weiter um seinen Aussagen Rechnung zu tragen.

Ich überwinde meine Vorurteile: Jeder Hilfeempfänger, ungeachtet seiner möglichen Behinderungen oder Krankheiten, seines Alters oder auch seines Verhaltens, ist der Experte für das, was er erlebt, erlebt hat und erleben möchte.

Ich bin mir bewusst, dass jede individuelle Situation ein Katalysator für Bedeutung sein kann: Sie kann einen Funktionspunkt, ein Projekt oder ein sozialpädagogisches Prinzip beleuchten, das alle betrifft.

Ich tausche mich mit meinen Kollegen und meinem Management aus, um die Voraussetzungen dafür zu schaffen, eine mögliche Veränderung mitzutragen.

Ich bin in der Lage, meine Fehler einzugestehen und mein Handeln zu verbessern.

Ich bin mir bewusst, dass die Kritik bzw. das Lob der Empfänger an mich auch an die Abteilung, das Team oder die Organisation gerichtet ist. Ich nehme sie an, ohne meine berufliche Identität zu verlassen.

Ich führe meine Abteilung in einen "kontinuierlichen Verbesserungsprozess" ein.

Auf der Grundlage der Erfahrungen mit der Zufriedenheit und/oder Unzufriedenheit der Begünstigten, identifiziere ich die Stärken und verbesserungswürdigen Punkte.

AUSTAUSCH VON BEWÄHRTEN PRAKTIKEN

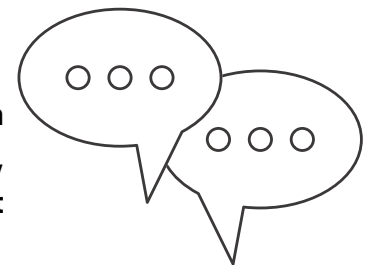


Bei arcus haben wir ein Programm zur Reflexion über gute Praktiken zur Vorbeugung von Misshandlungen und zur Förderung von Bientraitance eingerichtet. Hier ein Auszug aus unseren Überlegungen.

Laurent WEBER
Bientraitance-Koordinator



Q: Eine Mutter wendet sich in einem informellen Gespräch an einen Mitarbeiter und äußert ihre Sicherheitsbedenken, nachdem ihr Sohn sich mit einer Heißklebepistole verbrannt hat. Wie sollte sie reagieren?



A: Der Erzieher hört der Mutter aufmerksam zu und zeigt Verständnis für ihre Beschwerde. Wenn er kann, erklärt er der Mutter, wie wichtig die Sicherheitsvorkehrungen sind, dass es aber in seltenen Fällen zu Verbrennungen kommen kann. Andernfalls weist er die Mutter darauf hin, dass er ihre Beschwerde weiterleiten wird. Der Mitarbeiter fühlt sich für die Kommunikation der Mutter verantwortlich. Er sorgt dafür, dass sie sofort der Leitung mitgeteilt und im Team angesprochen wird. Nachdem die üblichen Sicherheitsmaßnahmen überprüft wurden, erhält die Mutter umgehend ein Feedback und eine Erklärung.



Q : Die Jugendgruppe eines Heims möchte ein Gespräch mit der Leitung führen, um die bestehenden Regelungen und täglichen Abläufe kritisch zu diskutieren. Muss das Erzieherteam dies genehmigen?

A: Die Jugendlichen sollen im Rahmen einer Jugendversammlung die Möglichkeit haben, ihre Anliegen und Kritik an die Leitung heranzutragen und im Rahmen einer partizipativen Zusammenarbeit Kompromisse / Konsens zu erarbeiten. Qualitätssicherung bedeutet auch, dass Partizipation gefördert wird und dass die Kinder/Jugendlichen lernen, sich in den Prozess einzubringen.

DIE FRAGE AUS DER PRAXIS: EINE ZUFRIEDENHEITSUMFRAGE EINFÜHREN

"Ich bin Leitungsbeauftragte in einer Maison Relais. Ich möchte die Zufriedenheit der Eltern mit Hilfe eines Fragebogens Fragebogens ermitteln, der nicht zu schwerfällig ist. Wie kann ich das tun?"



Es gibt verschiedene Skalen, die zur Messung der Zufriedenheit verwendet werden können. Sie haben jeweils Vor- und Nachteile.

- Die Likert-Skala ist die am häufigsten verwendete Einstellungsskala, um ein Zufriedenheitsbarometer einzurichten. Die Antworten auf eine Frage werden in Textform dargestellt und sind sehr einfach zu verstehen. Die vorgeschlagenen Antworten geben dem befragten Elternteil die Möglichkeit, seine Zufriedenheit oder Unzufriedenheit mitzuteilen oder seine Gefühle auszudrücken, die mit einer Aussage übereinstimmen oder nicht übereinstimmen. Die ideale Anzahl von Vorschlägen liegt zwischen 5 und 7 und sie sollten ein Gleichgewicht zwischen positiven und negativen Entscheidungen ermöglichen.

Beispiel für eine 5-Punkte-Likert-Skala :

Frage in Form einer Behauptung: "**Die Maison relais kommuniziert effektiv mit den Eltern**".

Vorgeschlagene Antworten (nur ein Kästchen kann angekreuzt werden) :

- | | |
|--|--------------------------|
| Völlig einverstanden | <input type="checkbox"/> |
| Einverstanden | <input type="checkbox"/> |
| Weder einverstanden noch nicht einverstanden | <input type="checkbox"/> |
| Nicht einverstanden | <input type="checkbox"/> |
| Überhaupt nicht einverstanden | <input type="checkbox"/> |

- Bei einer Umfrage zur Kundenzufriedenheit ist es manchmal schwierig oder heikel, ein Prädikat zu finden, um eine Dienstleistung zu bewerten. **Die numerische Bewertungsskala** kann dann eine Lösung sein.

Beispiel für eine Bewertungsskala von 1 bis 5 :

Gefragte Frage: **Wie zufrieden sind Sie auf einer Skala von 1 bis 5?**

UNZUFRIEDEN  SEHR ZUFRIEDEN

- Die Smiley-Skala wiederum hat den Vorteil, dass sie dem menschlichen Gesicht sehr nahe kommt. Die Illustrationen verstärken die Emotionen beim Elternteil, der dadurch in einen emotionaleren Zustand versetzt wird, um seine Antwort zu wählen.

Beispiel für eine Smiley-Zufriedenheitsskala :

Frage in Form einer Aufforderung: **Beurteilen Sie die Qualität der morgendlichen Betreuung.**

(Wählen Sie den Ausdruck, der Ihrem Gefühl entspricht)



NUTZERZUFRIEDENHEIT: VOM "WISSENDEN" ZUM "ZUHÖRENDEN"



Didier SCHNEIDER

Delegierter für die
Bientraitance

Es braucht Mut, einen notwendigen, zwingenden Mut, aber es braucht ihn. Die Zufriedenheit des Empfängers zu berücksichtigen, sie als Expertise zu betrachten, auf die wir uns stützen können, um unsere Dienstleistungen zu verbessern, ist eine Herausforderung. Die erzieherische, sozialpädagogische oder medizinisch-soziale Beziehung ist von Natur aus asymmetrisch. Der Leistungsempfänger befindet sich in der Position der Nachfrage und die Fachkräfte in der Position des Angebots. Sie wird manchmal auch als "Agency-Beziehung" bezeichnet, die entsteht, "wenn ein Individuum von der Handlung eines anderen Individuums abhängig ist" [1].

Lange Zeit hat diese Abhängigkeit dazu geführt, dass sich die Fachkräfte im sozialen und medizinisch-sozialen Bereich als "Wissende" positioniert haben.

Sie waren ausgebildet, diplomiert, erfahren, und für alle, einschließlich der Leistungsempfänger, wussten sie mehr, sie wussten besser und richtiger, und das sogar in dem, was sie direkt betraf.

Auf der anderen Seite ließ sich der Begünstigte führen, orientieren, begleiten und überließ das Wissen der Fachkraft, die es ihm vermitteln würde.

In den 1990er Jahren, mit der Entwicklung der Neuen Informations- und Kommunikationstechnologien (NIKT), tauchte zunächst in Nordamerika und dann in Europa das Konzept des "Expertenpatienten" auf: Indem er sich auf seine Erfahrungen und auf die Informationen stützt, die er im Internet gesucht hat, entwickelt der Patient ein Fachwissen über seinen Körper und seine Psyche. Mit diesem sogenannten Erfahrungswissen diskutiert er mit dem Arzt, zögert nicht, Forderungen zu stellen und andere Hypothesen zu äußern, sei es bei der Diagnose oder bei der verordneten Behandlung.

Dieses Konzept wird sich schnell auf andere Bereiche der helfenden Beziehung ausdehnen, insbesondere auf die Bereiche Erziehung und Pädagogik, Sozialpädagogik und Sozialmedizin. Die Entstehung von Konzepten wie "Peer-Helfer" oder "Nutzerexperten" zeugt von dieser Durchlässigkeit zwischen diesen Welten.

Dieser Paradigmenwechsel bringt uns mehr als nur aus unserer Komfortzone heraus. Er zwingt uns, unsere Arbeit und unsere Aufgaben zu überdenken und eine Kultur der sozialpädagogischen und medizinisch-sozialen Arbeit zu dekonstruieren, die allzu lange den Fachmann als "Meister" positioniert hat.

Es zeugt von Bescheidenheit, wenn wir uns sagen, dass der Begünstigte weiß und sogar besser weiß als wir. Unsere Aufgabe besteht nun darin, dem Betroffenen den Zugang zu diesem Wissen zu ermöglichen und ihn zwischen dem, was er ist und/oder sein will, und den Anforderungen eines Lebens in der Gesellschaft zu vermitteln. Dieser Weg wird nicht mehr von der Fachkraft vorgezeichnet, sondern vom Begünstigten, den sie auf diesem Weg begleitet. Dies entspricht letztlich wieder der Etymologie des Wortes "begleiten": "cum panis", "mit Brot", d. h. "sein Brot mit essen".

Also ja, hören wir auf, das Brot zum Essen zu geben, sondern essen wir es mit unseren Empfängern. Diese Position der Gleichheit, Brüderlichkeit und des Respekts haben sie verdient und wir auch.

[1] Boudier, F., Bensebaa, F. & Jablanczy, A. (2012). The emergence of the patient-expert: a innovative disruption. Innovations, 39, 13-25. <https://doi.org/10.3917/inno.039.0013>

LESEIDEE



Dieses Buch kann kostenlos von der Yapaka-Website heruntergeladen werden.

<https://www.yapaka.be/livre/livre-guide-pour-prevenir-la-maltraitance>

Alle Fachkräfte im Bereich der Kinderbetreuung können mit einer möglichen Misshandlungssituation konfrontiert werden: Sie sehen Anzeichen oder erhalten Informationen, die sie beunruhigen. Nun ist Misshandlung kein eindeutiges Phänomen: Sie nimmt sehr unterschiedliche Formen und Schweregrade an. Die Herausforderungen sind komplex und können zu widersprüchlichen Spannungen führen.

Dieser Leitfaden soll dieser Realität Rechnung tragen. Er enthält die wichtigsten aktuellen Daten zu körperlicher Misshandlung, Vernachlässigung, sexuellem Missbrauch und psychischer Misshandlung. Der Text, dessen roter Faden die klinische Erfahrung ist, legt den Schwerpunkt auf altersabhängige Kriterien, Verhaltenshinweise, elterliche Einstellungen und Anzeichen für das Leiden des Kindes und veranschaulicht diese. In jeder Phase der Lektüre will er den Blick sowohl auf die Punkte lenken, auf die man achten sollte, als auch auf die Fragen, die diese bei den Betreuern auslösen können.

Der Leser findet nützliche Anregungen, um sich auch ohne Fachkenntnisse in der solidarischen Prävention von Kindesmisshandlung und in der heiklen Kommunikation zu diesen Themen zu engagieren.

NIMM MIT UNS KONTAKT AUF...

Sie möchten mit uns Kontakt aufnehmen oder am nächsten Newsletter von Bientraitance asbl teilnehmen?

Nichts ist einfacher als das!

Senden Sie uns eine Nachricht an die Adresse info@bientraitance.lu. Wir werden Ihnen mit großer Freude antworten.

Das Team der Bientraitance-Delegierten

FINDEN SIE ALLE UNSERE SCHULUNGEN AUF...

<https://bientraitance.lu/formations/>

