



KONZEPT

Rahime Çapan

Konzeption

Zwischen dem Leistungserbringer

OneCare for you GmbH
Einrichtung für Traumapädagogik
Rahime Capan
Sandberg 15
25335 Elmshorn

und dem

Stadt Norderstedt
Rathausallee 50
22846 Norderstedt

1. Präambel

Seit Anbeginn der Geschichte entsteht eine Bevölkerungsentwicklung durch individuelle und kollektive Migration, also langfristige bis dauerhafte räumliche Verlagerung der Lebensschwerpunkte von einzelnen Personen, Familien, Gruppen und auch Bevölkerungen. Dieser Wandel durch Migration geschieht auf der gesamten Welt. Somit ist Migration eine dauerhafte Veränderung der Lebenswelten von Menschen. Sie bestimmt, als ein langfristiger Prozess, die sozial- und kulturhistorische Ein- und Auswanderung sowie die dauerhafte Ansiedlung in einem neuen Land. Auch Deutschland ist ein Einwanderungsland, in welches Menschen aus verschiedenen Ländern und aus unterschiedlichen Gründen ziehen.

Im Umgang mit psychisch kranken Menschen ist auf ihre Rechte, ihre Würde und auf ihr Befinden besonders Rücksicht zu nehmen. OneCare for you tritt insbesondere für Menschen mit psychischer Erkrankung und emotional starker Belastung ein, die aufgrund von Krieg und Fluchterlebnissen von einer seelischen Beeinträchtigung bedroht sind. Ihren Wünschen nach Hilfe soll entsprochen werden. Personen ihres Vertrauens sind in geeigneter Weise einzubeziehen. Die Psychosoziale Beratung durch OneCare for you gilt für Menschen die in den Notunterkünften leben und ihren Wohnsitz in Norderstedt haben. Ihre Angehörigen sind ebenfalls einzubeziehen.

2. Bedeutung der Psychosozialen Beratung für betroffene Menschen

Im Kontext der Psychosozialen Beratung geht es bei diesem Hilfsangebot um eine Psychosoziale Beratung überwiegend in den vorgesehenen Räumlichkeiten und bei Bedarf auch im häuslichen Umfeld. Die Psychosoziale Beratung soll dem Betroffenen auf vielen Ebenen, je nach Krankheitsbild bzw. emotionaler Belastung stabilisieren, aktivieren und als eine Prävention betrachtet werden. Eine der Hauptarbeiten ist es den Menschen mit Unterstützung wieder in die Gesellschaft zu integrieren. Die Teilhabe des Betroffenen wieder in und mit der Gesellschaft zu interagieren ist eine Grundhaltung von OneCare for you als Träger. Für unsere Einrichtung ist es sehr wichtig, dass die MitarbeiterInnen vertrauensvolle Personen sind, die die

Muttersprache der Ratsuchenden beherrschen und genügend Kenntnisse über deren Kultur und Religion besitzen. Um besonders bei Migranten die religiösen und kulturellen Pflichten nicht zu verletzen, achten wir auf eine kultursensible Beratung. Diese Ziele der Betroffenen werden gemeinsam festgehalten und im Verlauf reflektiert. Betroffene mit Kriegs-/Fluchterfahrung können oftmals den Zusammenhang der vorhandenen Symptome nicht als direkte Folge ihrer psychischen Erkrankung bzw. ihrer emotionalen Belastung identifizieren und einordnen. Die Beratungen müssen deshalb oft kultursensibel besprochen und reflektiert werden.

Die Psychosoziale Anlaufstelle dient für Menschen mit Fluchterfahrung, um persönliche und psychische Stabilitäten zu stärken und eine gesunde Entwicklung und Integration in einem neuen Land zu fördern.

- Offene Sprechstunde – Ohne Voranmeldung
- Verbindliche Einzelberatung
- Gruppenberatung
- Interkulturelle Gruppenarbeit

3. Zielgruppe

Die Psychosoziale Beratung soll BewohnerInnen der Notunterkünften der Stadt Norderstedt im Alltag von Nutzen sein. Zu der Zielgruppe gehören auch Menschen aus der Ukraine, die aufgrund des Krieges in der Stadt Norderstedt untergebracht werden.:

- Menschen mit einer wesentlich psychischen Behinderung oder diejenigen die von einer bedroht sind
- Menschen mit psychischer Erkrankung
- Menschen mit Suchterkrankungen
- Menschen mit einer Minderbegabung oder Intelligenzminderung, die mit einer wesentlichen psychischen Beschwerde einhergeht
- Menschen mit Komorbidität

- Menschen, die sich psychisch belastet fühlen, sich einsam fühlen, sich in einer Krise bzw. ratlos sind oder mit suizidalen Gedanken kämpfen
- Menschen, die in Situationen sind und nicht wissen, wo sie gezielt fachliche Unterstützung bekommen können bzw.
- Menschen die keine Unterstützung bekommen, weil Beratungsstellen, ambulanten Einrichtungen, Psycho-Therapie und Facharztpraxen, stationären Angeboten und Tagesklinik aufgrund der mangelnden Kapazität keine zeitnahen Termine anbieten bzw. mit diesen überfordert sind und deshalb eine Anbindung meiden
- Menschen, die entlastenden Gespräche, evtl. im Anschluss oder im Vorwege eines Klinikaufenthalts benötigten
- Menschen mit Migrationshintergrund, die von einem der oben erwähnten Punkte betroffen sind

Grundsätzlich werden wir versuchen die Bedarfe in der Beratung abzudecken, die nach dem Auftrag entstehen. Ausnahme einer Beratung über die OneCare for you können folgende sein:

- bei begründeter Gefahr von sexualisierter Gewalt gegenüber anderen Personen
- bei Änderung der Unterstützungsbedarfe (Bedarf einer stationären Unterstützung)
- bei einem Unterbringungsbeschluss zu Vermeidung einer Selbstgefährdung und Gefährdung anderer Personen

4. Art, Inhalt und Umfang der Beratung

Das Angebot der OneCare for you besteht aus individuell geplanter Beratung. Die Psychosoziale Beratung werden in Form von Beratung, Anleitung, Begleitung, Organisation und Koordination, Unterstützung und Motivation erbracht.

Ziel unserer psychosozialen Arbeit ist es:

- Förderung der interkulturellen Öffnung in der psychosozialen Versorgung für BewohnerInnen der Notunterkünften
- Verständnis von psychischen Erkrankungen kultursensibel gestalten
- Personenorientierte Hilfe mit Empowerment
- Gemeinwesenorientierung
- Niedrigschwellige Hilfen
- Genderabgestimmte Angebote
- Kooperationen mit weiteren Hilfsangeboten
- Anknüpfung an die Lebenswelt der Betroffenen

Die Aufgaben und Ziele der Beratung sind es, MigrantInnen mit psychischen Erkrankungen zu einem weitestgehend selbstbestimmten Leben zu befähigen, dass ihnen die Möglichkeit bietet, individuelle Bedürfnisse nach eigenen Interessen zu verwirklichen. Die Unterstützung bei der Alltagsbewältigung und die Teilhabe am Leben in der Gesellschaft langfristig sicherzustellen. Die Persönlichkeitsentwicklung durch Förderung der Selbstwahrnehmung, Reflexionsfähigkeit, Stärkung von Krankheitsverständnissen und insbesondere von kulturellen Krankheitsverständnissen und Psychoedukation zu stärken. Klärung von Zielen und Bedürfnissen, Entwicklung von Eigeninitiative, Spontanität, Kreativität und nicht zuletzt Selbstvertrauen, Selbstbewusstsein und Selbstwertgefühl soll erreicht werden. Die soziale Kompetenz durch Förderung der Kooperations-, Kommunikations- und Konfliktfähigkeit soll aktiviert werden. OneCare for you schafft die Grundlage von Sicherheit und Stabilität, um die gewünschten und erforderlichen Entwicklungs- und Lernschritte der Betroffenen in Richtung Selbstbestimmung und Teilhabe zu unterstützen und zu sichern.

Die Psychologische Beratung ist nicht Zweck einer Heilbehandlung, sondern eine unterstützende Maßnahme bei der wir gemeinsam mit den Klienten nach Möglichkeiten suchen, Krisen und/ oder Krankheiten zu bewältigen. Dazu kann auch die Vermittlung in weitere Unterstützungsangebote wie Psychotherapie, Fachkliniken, Unterstützung bei bürokratischen Angelegenheiten etc. gehören.

4.1 Individuelle Handlungsansätze

Im Einzelnen bietet die psychosoziale Beratung Hilfen in folgenden Bereichen:

- Hilfe und Beratung bei der Beschaffung und dem Erhalt von geeignetem Wohnraum
- Hilfe und Anleitung zum Erwerb bzw. Erhalt von Fähigkeiten und Fertigkeiten im persönlichen und lebenspraktischen Bereich, mit dem Ziel der größtmöglichen Selbständigkeit mit psychischer Erkrankung bei:
 - Hauswirtschaftlicher Versorgung
 - Verwaltung der finanziellen Ressourcen
 - Hilfe zur persönlichen Lebensgestaltung
 - Entwicklung individueller Bedürfnisse sowie Hilfe bzw. Anleitung bei deren Erfüllung
 - Hilfe bei der Förderung in Arbeit oder Beschäftigung
 - Förderung der sozialen Kompetenzen nach Außen
 - Kontaktpflege zur Familie, Freunden und Bekannten
 - Hilfestellung und Begleitung bei Außenkontakten zur Umwelterfahrung
 - Hilfe und Unterstützung bei der Freizeitgestaltung
 - Unterstützung bei gemeinschaftlichen und individuellen Aktivitäten
 - Hilfe zum Erhalt und Aufbau eines tragfähigen sozialen Netzwerkes, um der Gefahr einer Vereinsamung entgegenzuwirken
 - Hilfe zur Bewältigung und Strukturierung des Alltags
 - Krisenintervention
 - Hilfe und Unterstützung bei persönlichen Anliegen
 - Hilfe und Unterstützung bei der medizinischen Versorgung und im Umgang mit Medikamenten
 - Hilfen bei der Entwicklung und Umsetzung von Zukunftsperspektiven

Die konkreten Leistungen werden in einer ressourcenorientierten Beratung gemeinsam geplant, und angepasst.

5. Methodik

Das methodische Arbeiten basiert auf traumapädagogischen, ressourcen- und lebensweltorientierten Ansätzen mit ziel- und prozessorientiertem Handeln. Unterschiedliche Haltungen und Methoden der Psychosozialen Einzelarbeit werden individuell entsprechend des Bedarfs mit den Betroffenen vereinbart. Eine Methode in unserer Arbeit mit Menschen mit Migrationshintergrund ist die Biografiearbeit. Hier geht es darum, sich selbst besser zu verstehen, die eigene Geschichte anzunehmen, zukünftige Handlungsperspektiven zu entwickeln und persönliche Potenziale zu entfalten. Eine Methode in der Biografiearbeit ist es, ein „Lebensbuch“ mit der eigenen Geschichte anzulegen. Dieses Buch zu gestalten bietet die Möglichkeit, mit den Menschen über ihre Herkunft zu sprechen und darüber mehr zu erfahren. Es können bei dieser Methode auch eventuelle Lücken geschlossen werden. Die Methode ist ressourcenorientiert. Für viele dieser Menschen stellt die Biografiearbeit den Beginn eines intensiven Bindungsaufbaus dar. Der Betroffene bleibt zeitlebens offen für neue Bindungserfahrungen und somit auch für Veränderung. Dies ist für die pädagogische Arbeit von großer Bedeutung, weil es Ziel dieser Arbeit ist, den Menschen neue emotionale Erfahrungen in Beziehungen zu ermöglichen. In die Anamneseerhebung werden unter Umständen auch Angehörige einbezogen.

Im Mittelpunkt steht die Arbeit mit individuellen und institutionellen Netzwerken. Ziel ist es dabei, die Ressourcen der Menschen und ihren Angehörigen zu aktivieren bzw. ihre Fähigkeiten zur eigenständigen Lebensgestaltung sowie gemeinschaftlichen Lebensbewältigung zu stärken und die soziale Integration zu unterstützen. Je nach Krankheitsbild und vorhandenem Problem erweist es sich als sehr wichtig, gemeinsam mit den Menschen einen gemeinsamen, strukturierten Plan zu erarbeiten. Hierbei soll der Betroffene niedrigschwelligen Zielsetzungen und vorhandenen Ressourcen realistische und nützliche Ziele erreichen. Es geht um die Vermittlung von Erfolgen, die nachhaltig sein sollten, um ggf. weitere Ziele anzustreben. Wir orientieren uns sehr stark an der interkulturellen Kommunikation der Menschen und bieten zudem auch muttersprachliche Kommunikation an. Unter Berücksichtigung des Herkunftslandes bieten wir eine kultursensible Beratung, die kompatibel mit den Werten der Menschen ist. Schwerpunkte unserer Arbeit sind Einzelgespräche sowie Gespräche gemeinsam mit Angehörigen in Anlehnung an die interkulturelle Kommunikation.

Sozialraumorientierte Aktivitäten sollen den Menschen im Umgang mit ihrer Erkrankung und sozialen Kompetenzen unterstützend zur Entwicklung dienen. Durch die sozialraumorientierte Arbeit soll es den Menschen möglich sein, eine Wagnisbereitschaft in die Gesellschaft zu erlangen. Sie ist ein wesentlicher Bestandteil unserer ganzheitlichen psychosozialen Arbeit. Durch Einbeziehung der Angehörigen, in unsere Arbeit mit den Betroffenen, sollen sie am Ende über eine breite Stabilität verfügen.

5.1 Anleitung zur Selbständigkeit

Durch Anleitungen der Hilfe zur Selbsthilfe soll der notleidende Mensch dazu befähigt werden, sich selbständig zu organisieren. In der Entwicklungszusammenarbeit mit verschiedenen Institutionen sollen sich der Betroffene durch Evaluierungen wieder selbst helfen können, indem er gestärkt wird.

5.2 Ressourcenorientierung

Durch eine ressourcenorientierte Hilfeplanung, z.B. gemeinsame schriftliche Fixierung von Zielen, Teilzielen, Absprachen und Reflexionen, sollen Stärkungen vorhandener Ressourcen und Entwicklungen neuer Fähigkeiten und Kräfte aktiviert werden. Dadurch werden sozial-emotionale Förderungen sowie Sozialkompetenzen gestärkt. Tagtäglich begegnen MigrantInnen dem Begriff Kultur in vielfältiger Weise, in verschiedensten Kontexten und mit unterschiedlichsten Bedeutungen. Kultur ist ein selbstverständlicher Bestandteil unseres Lebens und unserer Gesellschaft. In einer Gesellschaft, in der Menschen unterschiedlicher kultureller Herkunft und Religion leben, ist gegenseitiger Respekt für ein gutes und friedliches Zusammenleben Voraussetzung. Die Begegnung mit Menschen anderer Kulturen und Religionen, mit anderen Gewohnheiten und Bräuchen geschieht tagtäglich. Die ressourcenorientierte Beratung soll Menschen mit Migrationshintergrund helfen, die „unterschiedlichen“ Kulturen als individuelle Ressource für jeden Einzelnen anzuerkennen. Gleichzeitig ist trotz aller Unterschiede zu anderen Kulturen die Förderung respektvoller Begegnung, besonders der MigrantInnen, mit Menschen aus anderen Herkunftsländern und anderer Kulturen ein wichtiges Leitziel unserer Einrichtung. Wir wollen Diskriminierung

abbauen. Vorurteile begründen sich häufig auf Unwissenheit, woraus Stigmatisierungen wachsen. Darum wird durch die Ressourcenarbeit fehlendes Wissen eingebracht, was eine faire Beurteilung fördert. Durch die Befassung mit der Kultur und Tradition „des Anderen“ sollen also Vorurteile (und mögliche Ängste) abgebaut werden. So werden auch problematische Bilder korrigiert. OneCare for you will einen Beitrag zum Kennenlernen liefern, persönliche und kulturelle Fragen stellen und diese auch zulassen. MigrantInnen brauchen sich nicht mit ihren Bekenntnissen, Normen und Werten ihrer kulturbedingten Lebensweisen verstecken.

5.3 Trauma Arbeit

Definition Trauma:

Trauma stammt aus dem Griechischen und bedeutet Verletzung oder Wunde.

Ursprünglich ist es ein Begriff aus der Medizin (Chirurgie), um die körperliche Verletzung zu benennen. In der Psychologie wird durch den Begriff Trauma die Verletzung der Seele beschrieben, hervorgerufen durch ein belastendes Ereignis, dass außerhalb der üblichen menschlichen Erfahrung liegt. Das Psycho-Trauma wird als eine psychosomatische Verletzung beschrieben, die durch ein oder mehrere Ereignisse im Leben ausgelöst wird. Die Arbeitsgemeinschaft der Wissenschaftlichen Medizinischen Fachverbände (AWF) benennt in ihren Leitlinien traumatische

Erlebnisse als solche von sexueller, körperlicher Gewalt, welche aus der Kindheit, Kriegserfahrungen, Folterungen, Gefangenschaften, Naturkatastrophen oder plötzliche Konfrontation mit Unfällen und unheilbaren Erkrankungen stammen.

5.4 Psychosoziale Versorgung von Menschen mit Migrationshintergrund

MigrantInnen mit psychischen Erkrankungen stehen mit ihren Erlebnissen oft alleine da oder finden Anerkennung und Verständnis eher unter Menschen mit gleichen Erfahrungen. Die psychosozialen Versorgungsangebote für MigrantInnen mit psychischen Erkrankungen sind sowohl im Gesundheitswesen wie auch im

Beratungskontext noch sehr gering. Während psychiatrische und psychotherapeutische Angebote für Einheimische in Deutschland ausgebaut und erweitert werden, bekommt der Gesundheitszugang von MigrantInnen kaum Beachtung. Sie haben große Probleme, überhaupt Therapiemöglichkeiten zu finden, sodass von einer Auswahl an Therapieangeboten keine Rede sein kann. Deutsche Therapeuten fühlen sich entweder nicht zuständig oder sind aufgrund kultureller Differenzen und oftmals vorhandenen Sprachbarrieren überfordert. Die aktuelle Situation von Migration und Gesundheit zeigen, dass psychische und psychosomatische Belange oft mit kulturellen Unterschieden in Verbindung gebracht werden. Es wird immer häufiger auf kulturelle Differenzen im Umgang mit Krankheitsbildern hingewiesen, ohne jegliche Hinweise über das Einbeziehen kultureller Ressourcen zu erforschen.

5.5 Krisenintervention

Die psychosoziale Beratung versucht präventiv zu arbeiten, jedoch kommt es in bestimmten Situationen zu individuellen Krisen. Die Beratung dient auch in dieser Zeit den MigrantInnen intensiv zu unterstützen. Es kann angebracht sein in Krisensituationen die Betroffene und kurzfristig intensiver auch vor Ort zu treffen. In dieser Zeit geht es um die enge Begleitung, Unterstützung und Stabilisierung des Ratsuchenden. Adäquate Einrichtungen wie Psychiatrie, Beratungsstellen und Selbsthilfegruppen sind hinzuzuziehen.

5.6 Psychoedukation/Aufklärungsarbeit

Die Psychoedukation ist ein Teil der Beratungsarbeit, was nach persönlicher Stabilität und Stand der Erkrankung sowohl in der Einzelarbeit, als auch durch einzelne Themenstunden in Gruppen angeboten werden kann. Ziel des Angebotes ist es, die medizinischen und wissenschaftlichen Fakten der Erkrankung so zu transportieren, dass die Betroffenen ein „Verstehen“ und „Wissen“ über die persönlichen Beeinträchtigungen erlangen. Besonders wichtig dabei ist das kultursensible Krankheitsverständnis der einzelnen MigrantInnen. Dabei soll ihnen geholfen werden Informationen über die Erkrankungen und mögliche Maßnahmen zu erhalten. Diese

Informationen mit eigenem kulturellen Krankheitsverständnis zu vergleichen, die Gelegenheit zu bekommen eigene kulturelle und religiöse Aspekte und Heilungsmethoden vorzustellen, die einen entlastenden und leichteren Umgang, als den bisher gewählten, ermöglichen können. Dabei soll es besonders MigrantInnen ermöglicht werden, zu begreifen, nachzuvollziehen und eigene Familienangehörige aufzuklären. Das Verstehen der eigenen Erkrankung kann eine Grundvoraussetzung für eine individuelle erfolgreiche Bewältigung der eigenen, mitunter schon langfristig andauernden, Erkrankung sein. Es ist ein grundsätzliches Beratungsinstrument, dass zu Beginn in der Arbeit mit dem Ratsuchenden umzusetzen ist. Psychoedukation wird dem jeweiligen Wissens- und Erfahrungsstand der Betroffenen angepasst. Dabei werden besonders auf folgende Bereiche Wertgelegt: Die interkulturelle Krankheitsbegriffe und Symptome, sowie die jeweiligen Heilungsmethoden. Dabei sollen Zusammenhänge zwischen somatischen Beschwerden, was MigrantInnen stark durch Metaphern äußern, und der Erkrankung versuchen zu erklären. Die persönliche und familiäre Haltung zu Medikation und die medizinische Notwendigkeit von Medikamenten und deren Wirkungsweisen. Auch wird die Gefahr im Umgang mit Suchtmitteln und deren Auswirkungen offen angesprochen. Entwicklung von Stressbewältigungsstrategien, Akzeptanz von Rückfällen, Entwicklung von Krisenplänen und Notfallkoffer. Hilfreiche Maßnahmen und therapeutische Möglichkeiten, Aufklärung von Angeboten der Selbsthilfegruppen, Stabilisierung und Selbstmanagement.

6. Netzwerkarbeit

Als wichtigste Netzwerkpartner in der Arbeit mit psychisch erkrankten MigrantInnen sind die Familienangehörigen der Betroffenen und die spezifischen Migrations- und Kulturvereine (z.B. Moscheen). In unserer Region sind die Sozialberatungsstellen besonders für Asylbewerber ein sehr guter Netzwerkpartner. Diese sind durch niedrigschwellige Angebote sowie deren Nähe zu den Lebenswelten von MigrantInnen bekannt. Durch professionelle und kostenlose Beratung über die Rechte von MigrantInnen sind diese Beratungsstellen ein sehr wichtiger Netzwerkpartner in der psychosozialen Beratung von MigrantInnen. Um die passende Sprachförderung zu finden, sind die regionalen Sprachkursträger wichtig für unsere Arbeit. Bei frauenspezifischen Beratung ist die Zusammenarbeit mit den regionalen

Frauenhäusern und der Polizei sehr wichtig. Im Verhältnis zu der Arbeit mit deutschsprachigen psychisch erkrankten Menschen und regionalen Psychiatrien, den niedergelassenen PsychiaterInnen und PsychotherapeutInnen besteht leider kaum eine Vernetzung zwischen der Arbeit mit psychisch erkrankten MigrantInnen. Bei akuten Krisen oder psychiatrischer Behandlung werden vom Wohnort weit entfernte FachärztInnen oder PsychologInnen aufgesucht, weil dort muttersprachliche Hilfen angeboten wird.

6.1 Kooperationspartner

OneCare for you plant Kooperationsangebote mit psychiatrischen Kliniken und niedergelassenen PsychiaterInnen, um die regionale Versorgung von MigrantInnen zu verbessern. Auch auf die Zusammenarbeit mit den behördlichen Diensten wird großen Wert gelegt.

7. Psychosoziale Beratung

Für MigrantInnen stellen mangelnde Sprachkenntnisse ein weiteres sehr großes Hindernis im Zugang zu öffentlichen Hilfestellen (sozialpsychiatrischer Dienst) dar. Aus diesem Grund bietet OneCare for you regelmäßig eine psychosoziale Beratung in unterschiedlichen Sprachen an. Hier haben diese Menschen einen Raum, um Probleme und Schwierigkeiten in Bezug auf Familie, Gesundheit und andere soziale Anliegen in ihrer Muttersprache besprechen zu können. Die Beratung ist für die MigrantInnen kostenlos und kann mehrmals in Anspruch genommen werden. Unsere Beratung richtet sich an die BewohnerInnen der städtischen Unterkünfte in Norderstedt. Wenn in der Beratung festgestellt wird, dass die Person mehr Hilfe benötigt, klären wir sie über öffentliche Angebote der ambulanten und stationären Hilfen auf und unterstützen sie in der Erstkontaktphase.

8. Muttersprachliche Gruppenangebote

Um mehr MigrantInnen über ihre Rechte als Mitbürger in diese Gesellschaft aufzuklären, planen wir als OneCare for you Gruppenangebote, die speziell migrationsbezogen sind. Geplante Gruppenangebote sind, regelmäßige Aufklärungsveranstaltungen, die geschlechts- und kulturspezifisch durchgeführt werden sollen. Dabei sollen neben der Psychoedukation folgende Themen wie, „Was ist eine psychische Erkrankung?“ „Welche Hilfsangebote gibt es dafür?“ Dies soll den Zugang der MigrantInnen zu speziellen Hilfsangeboten fördern. Unsere bisherige Erfahrung ist, dass besonders bei MigrantInnen ein hoher Bedarf und großes Interesse an gesundheitsbezogenen Informationen vorliegt. Leider können dieses Interesse und der Bedarf im Hinblick auf vorbeugende Aufklärungen und Informationen über spezielle psychische Krankheitsbilder, Behandlungsmöglichkeiten und Vorsorge bisher nur unzureichend befriedigt werden.

9. Qualität der Leistungen

Die Qualitätssicherung unserer Arbeit wird durch wöchentliche Teamsitzungen, monatliche Supervision, Fachdienstankündigung und durch die Teilnahme an internen und externen Fortbildungen und Schulungen gewährleistet.

10. Anregung und Kritik

Die OneCare for you erfasst kritische Rückmeldungen als eine Anregung und eine Chance, die Dienstleistungen regelmäßig zu reflektieren und zu verbessern. Die Zufriedenheit der Menschen in unserer Einrichtung ist uns sehr wichtig. Alle Rückmeldungen nehmen wir sehr ernst und versuchen diese zu verbessern. Bei Schwierigkeiten, Konflikten oder Beschwerden können Sie sich an uns wenden.