

Landesjugendhilfeausschuss
des Freistaates Thüringen
- 4. Legislaturperiode-

Beschluss-Reg.-Nr. 27/06 **der 5. Sitzung des LJHA am 27.03.2006 in Erfurt**

Qualitätsstandards Kinder- und Jugend - Sorgentelefon des Freistaats Thüringen

Der Landesjugendhilfeausschuss nimmt die in der Anlage aufgeführten Qualitätsstandards
Kinder und Jugend-Sorgentelefon (Telefonnummer 0800-0080080) des Freistaats
Thüringen zur Kenntnis.

Abstimmung: 9 Ja Stimmen
 6 Gegenstimmen
 3 Enthaltungen

Kinder- und Jugend-Sorgentelefon des Freistaates Thüringen 0800 - 008 008 0

- Qualitätsstandards -

Gliederung

- o **Vorwort**
- 1 **Trägerschaft**
 - 1.1 Träger des Gesamtprojekts Kinder- und Jugend-Sorgentelefon des Freistaates Thüringen
 - 1.2 Träger der Telefonstandorte
- 2 **Qualitätsstandards der Beratung**
 - 2.1 Zielgruppen des Kinder- und Jugend-Sorgentelefons
 - 2.2 Ziel und Gegenstand der Beratung
 - 2.3 Anonymität und Datenschutz
 - 2.4 Qualifikation
 - 2.4.1 Qualifikation der Telefonberaterinnen und Telefonberater
 - 2.4.2 Qualifikation der jugendlichen Telefonberaterinnen und Telefonberater
 - 2.5 Teamarbeit - Fortbildung - Supervision
 - 2.6 Regionalisierung und Vernetzung
 - 2.7 Dokumentation und Statistik
- 3 **Strukturelle und organisatorische Qualitätsstandards**
 - 3.1 Verantwortung des Trägers des Gesamtprojektes
 - 3.2 Verantwortung der Träger an den Telefonstandorten
- 4 **Öffentlichkeitsarbeit**
 - 4.1 Überregionale Öffentlichkeitsarbeit
 - 4.2 Regionale Öffentlichkeitsarbeit

o Vorwort

Das Sozialgesetzbuch (SGB) Achtes Buch (VIII) Kinder- und Jugendhilfe sichert jedem Menschen das Recht auf Förderung seiner individuellen und sozialen Entwicklungen und trägt dazu bei, Benachteiligungen zu vermeiden oder abzubauen und jedes Kind und jeden Jugendlichen vor Gefahren für ihr Wohl zu schützen (§ 1).

Kinder und Jugendliche können ohne Kenntnis des Personensorgeberechtigten beraten werden, wenn die Beratung aufgrund einer Not- und Konfliktlage erforderlich ist und solange durch die Mitteilung an den Personensorgeberechtigten der Beratungszweck vereitelt würde (§ 8 Abs. 3 SGB VIII).

Diesem gesetzlichen Auftrag folgend fördert das Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit das Kinder- und Jugend-Sorgentelefon des Freistaates Thüringen und sichert somit ein niederschwelliges Beratungsangebot, das jedem Kind und jedem Jugendlichen in Thüringen rund um die Uhr Beratung und Hilfe ermöglicht.

Das Kinder- und Jugend-Sorgentelefon vervollständigt das System des Kinder- und Jugendschutzes im Freistaat Thüringen, das durch eine enge Vernetzung und Kooperation von Fachdiensten des Kinder- und Jugendschutzes (Kinder- und Jugendschutzdienste) und Kinderschutzwohnungen (Inobhutnahmeeinrichtungen) gekennzeichnet ist.

Die hohe Zahl der Gespräche (25.000 / 2003) belegt den Bedarf und die große Akzeptanz des Angebots.

Die regionale Ausrichtung der Telefonstandorte mit ihren Einzugsbereichen gewährleistet die Möglichkeit der persönlichen Kontaktaufnahme und die Vermittlung weiterführender wohnortnaher Hilfen.

Es stehen qualifizierte Telefonberaterinnen und Telefonberater zur Verfügung.

An einigen Standorten haben sich Partizipationsprojekte „Jugendliche beraten Jugendliche“ etabliert, die ehrenamtlich und unentgeltlich Jugendliche gleichen Alters in Not- und Hilfesituationen beraten.

1 Trägerschaft

1.1 Träger des Gesamtprojekts Kinder- und Jugend-Sorgentelefon des Freistaates Thüringen

Das Kinder- und Jugend- Sorgentelefon des Freistaates Thüringen ist unter der einheitlichen und kostenlosen Rufnummer **0800 - 008 008 0** zu erreichen.

Die Landesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz Thüringen e. V. ist Inhaber dieser Rufnummer und Träger des Gesamtprojekts. Sie ist für die Organisation, Koordination, Telefonberaterausbildung und Fortbildung und die überregionale Öffentlichkeitsarbeit zuständig. Die Landesarbeitsgemeinschaft nimmt als Träger des Gesamtprojekts auch die Außenvertretung wahr.

Die Finanzierung erfolgt durch das Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit.

1.2 Träger der Telefonstandorte

Im Freistaat Thüringen können anerkannte Träger der freien Jugendhilfe den Antrag auf Einrichtung eines Telefonstandortes beim Träger des Gesamtprojekts stellen, wenn sie die personellen, organisatorischen und räumlichen Voraussetzungen erfüllen.

Die Landesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz Thüringen e. V. erteilt im Einvernehmen mit dem Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit und nach Abstimmung und Bestätigung des Antrages durch das örtlich zuständige Jugendamt die Genehmigung für die Inbetriebnahme eines Telefonstandortes im Gesamtnetz des Thüringer Kinder- und Jugend-Sorgentelefons.

2 Qualitätsstandards der Beratung

2.1 Zielgruppen des Kinder- und Jugend-Sorgentelefons

Zielgruppen sind Kinder und Jugendliche, die aus dem Festnetz des Freistaates Thüringen telefonische Beratung suchen.

2.2 Ziel und Gegenstand der Beratung

Kindern und Jugendlichen soll eine qualifizierte und bedarfsgerechte Beratung angeboten werden.

Die Beratung soll Entlastung durch einführendes und unterstützendes Zuhören ermöglichen und Hilfe zur Selbsthilfe leisten.

Sie wird durch fundierte Informationen und auf Wunsch durch Vermittlung weiterführender regionaler Hilfen ergänzt.

Dies betrifft besonders die vielfältigen Problemlagen von Kindern und Jugendlichen und wird den Aussprachebedürfnissen junger Menschen gerecht.

Dazu zählen z. B.:

- › Freundschaft - Partnerschaft - Einsamkeit
- › Liebe - Sexualität
- › Familienprobleme - Trennung - Scheidung
- › Peergroup - soziales Umfeld
- › Schule - Ausbildung
- › physische, psychische, sexuelle Gewalt - Mobbing
- › Trauer - Tod - Suizidgedanken
- › Suchtprobleme

2.3 Anonymität und Datenschutz

Der Schutz personenbezogener Daten ist zu gewährleisten. Die Anonymität der Beratung wird gesichert. Alle vertraulichen Unterlagen (Aufzeichnungen, Gesprächsnotizen, Statistiken) des Kinder- und Jugend-Sorgentelefon sind sorgfältig und verschlossen aufzubewahren, hierfür ist vom Träger des Telefonstandortes entsprechende Vorsorge zu treffen. Ein Mindestzeitraum der Aufbewahrung von einem Jahr ist zu gewährleisten.

2.4 Qualifikation

2.4.1 Qualifikation der Telefonberaterinnen und Telefonberater

Die Beratung am Kinder- und Jugend-Sorgentelefon erfolgt durch pädagogische Fachkräfte und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die das spezifische 100-Stunden-Ausbildungsprogramm des Freistaates Thüringen für die Arbeit am Kinder- und Jugend-Sorgentelefon mit einem Zertifikat erfolgreich abgeschlossen haben und sich einer praxisbegleitenden Supervision und Fortbildung stellen.

2.4.2 Qualifikation der jugendlichen Telefonberaterinnen und Telefonberater

Sozial engagierte und befähigte Jugendliche erhalten eine mindestens 70-stündige Ausbildung für die Arbeit am Kinder- und Jugend-Sorgentelefon durch den Gesamtprojektträger. Die Jugendlichen werden schrittweise in die ehrenamtliche Beratung am Kinder- und Jugend-Sorgentelefon bei Gewährleistung eines gleichzeitig anwesenden Hintergrunddienstes durch eine ausgebildete Fachkraft einbezogen, um eine Überforderungssituation der Jugendlichen zu vermeiden. Die jugendlichen Auszubildenden Beraterinnen und Berater erhalten nach erfolgreicher Ausbildung ein für den Freistaat Thüringen gültiges Zertifikat. Die praxisbegleitende Supervision und jährliche Fortbildung ist zu sichern.

2.5 Teamarbeit - Fortbildung - Supervision

Für alle Beraterinnen und Berater am Kinder- und Jugend-Sorgentelefon sind die Zusammenarbeit und der Austausch im Team zu gewährleisten. Fortbildungsveranstaltungen sind regional und landesweit durchzuführen. Möglichkeiten der Einzel- und Gruppen-Supervision sind an den Telefonstandorten zu sichern.

2.6 Regionalisierung und Vernetzung

Das Kinder- und Jugend-Sorgentelefon besteht aus einem Netz von stabilen, landesweiten Telefonstandorten. Diese einzelnen Telefonstandorte erfassen eine bestimmte vom jeweiligen Telefonnetz abhängige Region und gewährleisten in ihrer Gesamtheit **die flächendeckende** Beratung für Kinder und Jugendliche in Thüringen.

Die regionalen Schaltungen unter der einheitlichen Rufnummer **0800 - 008 008 0** garantieren die lückenlose Erreichbarkeit des Beratungsangebotes im gesamten Freistaat Thüringen.

Die Rufnummer wird bei der Aufnahme in das Thüringer Netz ausschließlich zur Nutzung für die Beratung am Kinder- und Jugend-Sorgentelefon vergeben und darf nur für diesen Zweck verwendet werden.

2.7 Dokumentation und Statistik

Die monatliche Belegungsstatistik der Telefongesellschaft liegt jedem Telefonstandort vor und wird jährlich mit einer einheitlich gestalteten Inhaltsstatistik von jedem Standort erfasst, abgestimmt und dokumentiert. Die Zusammenfassung wird durch den Träger des Gesamtprojekts realisiert.

3 Strukturelle und organisatorische Qualitätsstandards

3.1 Verantwortung des Trägers des Gesamtprojekts

Das Kinder- und Jugend-Sorgentelefon ist an einen Verkehrsführungsplan gebunden. Der Träger des Gesamtprojektes ist für die Erstellung und Veränderung des Verkehrsführungsplanes verantwortlich.

Die jeweiligen Zuschaltbereiche (Regionen) werden mit den einzelnen Telefonstandorten abgestimmt.

Änderungen im bestehenden Verkehrsführungsplan erfolgen im Einvernehmen mit den Trägern der beteiligten Telefonstandorte.

Die Rufnummer **0800 - 008 008 0** wird auf einen normalen, separaten Telefonhauptanschluss geschaltet, der das Ziel für die kostenfreie 0800er-Rufnummer ist.

Über die Einzelheiten des jeweils gültigen Verkehrsführungsplanes informiert die Landesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz die Träger der Telefonstandorte regelmäßig.

Bei Störungen im Verkehrsführungsplan ist die Landesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz Thüringen e. V. unverzüglich zu informieren, um deren Behebung durch die Telefongesellschaft veranlassen zu können.

Der Träger des Gesamtprojektes unterstützt die Standorte bei der Beratung und Bereitstellung von moderner Kommunikationstechnik.

Der Projektträger führt eine Arbeitsgruppe „Kinder- und Jugend-Sorgentelefon“, in der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von jedem Telefonstandort vertreten sind und weitere Fachkräfte hinzugezogen werden können.

Der Gesamtprojektträger sichert die fachlichen und organisatorischen Standards und trifft Festlegungen zur Verbesserung und Weiterentwicklung der Arbeit am Kinder- und Jugend-Sorgentelefon des Freistaates Thüringen.

Der Gesamtprojektträger ist verantwortlich für die regelmäßige Aus- und Fortbildung der Telefonberaterinnen und Telefonberater.

3.2 Verantwortung der Träger an den Telefonstandorten

Die Träger an den Telefonstandorten stellen eine separate Telefonleitung (kein Privat- oder Büroanschluss) zur Verfügung, die ausschließlich von den Beraterinnen und Beratern zur Telefonberatung genutzt wird.

Die Telefonanlage darf keine Leistungsmerkmale aufweisen, die die Wahrung der Anonymität der Anrufenden aufheben könnte, wie z. B. „Übermittlung der eigenen Rufnummer“ (COLR) und „Anzeige der Rufnummer des Anrufers“ (CLIP).

Die Träger der Telefonstandorte verpflichten sich zur Einhaltung von festen **Besetzungszeiten**. Diese Besetzungszeiten gelten auch in den Ferien und an Sonn- und Feiertagen. Das Ziel besteht in einer persönlichen Erreichbarkeit rund um die Uhr (24 Stunden).

Die Besetzungszeit kann in Abstimmung mit der Landesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz Thüringen e. V. eingeschränkt werden. Anrufbeantworter können geschaltet werden, wenn die persönliche Erreichbarkeit vorübergehend nicht gewährleistet ist. In der Ansage ist auf weitere Möglichkeiten der Beratung hinzuweisen.

Die Organisation des Einsatzes der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Beratung am Kinder- und Jugend-Sorgentelefon liegt in der Verantwortung der Träger der einzelnen Telefonstandorte. Der Träger sichert die Teilnahme an den regelmäßigen Beratungen des Gesamtprojektträgers am Arbeitskreis Kinder- und Jugend-Sorgentelefon.

4 Öffentlichkeitsarbeit

Der Eintrag im Telefonbuch erfolgt ausschließlich mit der Rufnummer **0800 - 008 008 0** ohne Angabe der Zieladresse. Als Eintrag ist „Sorgentelefon für Kinder und Jugendliche in Thüringen“ anzugeben. Ein kostenloser Eintrag in die Telefonbücher der Deutschen Telekom und weiterer Telefonbuchverlage wird angestrebt.

Es obliegt dem Gesamtprojektträger einheitliche Materialien für die Öffentlichkeitsarbeit zu erarbeiten und für den Einsatz zur Verfügung zu stellen. Auf seiner Homepage weist der Gesamtprojektträger auf das Kinder- und Jugend-Sorgentelefon mit seinen Telefonstandorten hin.

4.1 Überregionale Öffentlichkeitsarbeit

Für die überregionale und damit landesweite Öffentlichkeitsarbeit ist der Träger des Gesamtprojekts, die Landesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendschutz Thüringen e. V., zuständig.

Der Träger des Gesamtprojekts vertritt das Thüringer Kinder- und Jugend-Sorgentelefon bei der Bundesarbeitsgemeinschaft Kinder- und Jugendtelefon des Deutschen Kinderschutzbundes e.V.

4.2 Regionale Öffentlichkeitsarbeit

Die regionale Öffentlichkeitsarbeit liegt in der Verantwortung der regionalen Träger der Telefonstandorte. Auf die regionale Vernetzung von unterschiedlichen Hilfeangeboten ist in geeigneter Weise hinzuwirken und aufmerksam zu machen.

Arbeitsgruppe „Kinder- und Jugendsorgentelefon des Freistaates Thüringen“ ,
November 2004