Dienstleistungsbeschreibung

Stand: Oktober 2017

Produkt	
41.40.08 Sozialmedizinische und sozialpsychiatrische Beratung, Betreuung und Vermittlung von Hilfen für besondere Zielgruppen	
31.60.01 Förderung von Trägern der Wohlfahrtspflege	
Produktgruppe	Produktbereich
41.40 Maßnahmen der Gesundheitspflege	41 Gesundheitsdienste
31.60 Förderung von Trägern der Wohlfahrtspflege	31 Soziale Hilfen
Verantwortlich	
SO	

Bezeichnung der Dienstleistung: Telefonseelsorge

1.	<p>Kurzbeschreibung</p> <p>Die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm bietet über die Medien Telefon und Internet (Mail und Chat) zuverlässig ein qualifiziertes, niederschwelliges Seelsorge- und Beratungsangebot an. Dieses Angebot ist anonym, vertraulich und kostenfrei. Das Einzugsgebiet umfasst rund eine Million Einwohner in den Städten Ulm und Neu-Ulm, dem Alb-Donau-Kreis und den Landkreisen Neu-Ulm, Heidenheim und Ostalbkreis. Der Dienst wird 365 Tage im Jahr rund um die Uhr angeboten. Träger sind die Dekanate der evangelischen und katholischen Kirche im Einzugsgebiet.</p>
2.	<p>Auftragsgrundlage</p> <p>Die Evangelisch-Katholische Kommission für TelefonSeelsorge und Offene Tür ist Besitzerin des Markennamens TelefonSeelsorge und ermächtigt örtliche Stellen zur Mitarbeit in ihrem bundesweiten Netzwerk, indem sie diesen die Versorgung der gebührenfreien Sonderrufnummern 0800-1110111 bzw. 0800-1110222 für ein Einzugsgebiet überträgt.</p> <p>Verbindliche Grundlagen dazu sind u.a. die</p> <ul style="list-style-type: none"> • BAG Richtlinien 1978 • Ethik Charta und Normen von IFOTES • Ergebnisse der Zukunftswerkstatt 2001 und 2002 • Ergebnisse des Selbstvergewisserungsprozesses der Evang. /Kath. Konferenz 2002/2003. • Handbuch TelefonSeelsorge und Offene Tür in Deutschland (2014)
3.	<p>Zielgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menschen, die Seelsorge und Beratung suchen • Menschen in Leid und in Krisensituationen (u.a. bei suizidalen Krisen) • Menschen mit Problemen in ihren Beziehungen • Menschen mit chronischen, seelischen oder körperlichen Beeinträchtigungen • Menschen, die Informationen und Vermittlung im psychosozialen Bereich suchen • Frauen bei sexueller und anderer Gewalterfahrung (Notruf für Frauen: Kooperation mit den regionalen Frauenhäusern und ihren Beratungseinrichtungen) • Menschen, die sich auf eine Begegnung einlassen
4.	<p>Ziele</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung eines qualifizierten Beratungs- und Seelsorgeangebots • Sicherung einer Dienstbereitschaft, befähigte und verschwiegene Gesprächspartner zu finden, rund um die Uhr • Gesprächsangebot als Krisenhilfe in schwierigen Lebenslagen (insbesondere auch bei suizidalen Krisen), als Beratung und Seelsorge (u.a. bei Beziehungsproblemen)

	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprächs- und Beratungsangebot für Kinder und Jugendliche • Begleitung bei andauernder Belastung und Isolation sowie Begleitung chronisch kranker, multipel belasteter, psychisch kranker Menschen (Stabilisierung, Erhaltung von Selbständigkeit) • Auskünfte im psychosozialen Bereich • Seelsorge im Sinn des diakonischen Auftrags • Mitarbeit an der Verbesserung humaner Lebensbedingungen • Herstellung einer Öffentlichkeit für gesellschaftliche Probleme • Kooperation • Entwicklung und Ausbau der Wirkungskennzahlen
5.	<p>Inhalt und Umfang der Dienstleistung</p> <p>TelefonSeelsorge stellt ein niederschwelliges Angebot (anonym, vertraulich, kostenfrei) mit Dauerrufbereitschaft (24 Stunden, jeden Tag, mit rund 10.000 Dienststunden p.a.) dar. Zusätzlich wird eine Mail- und Chatberatung angeboten.</p> <p>In den Gesprächen werden als Hilfestellungen angeboten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begegnen, Begleiten • Klären • Halt geben • Information und Weiterverweisung.
6.	<p><u>Qualität der Dienstleistung</u></p> <p>6.1 <u>Strukturqualität</u></p> <p>Die Strukturqualität wird insbesondere über die Qualifizierung der Mitarbeitenden gewährleistet (Auswahl, Ausbildung, Fortbildung, Supervision).</p> <p>Die Mitbestimmung der Ehrenamtlichen ist realisiert über drei stimmberechtigte Sitze im Vorstand. Weitere interne Gremien sind die Mitarbeiterversammlung und die Mitarbeitervertretung.</p> <p>Die TelefonSeelsorge entwickelt Strategien und Maßnahmen, um möglichst alle Menschen, unabhängig von Geschlecht, Alter, Behinderung, sexueller Orientierung, sozialer, kultureller und religiöser Herkunft zu erreichen.</p> <p>6.2 <u>Prozessqualität</u></p> <p>Die Arbeit der TelefonSeelsorge unterliegt den Vorgaben der Grundsatzpapiere der Evangelisch-Katholischen Kommission für TelefonSeelsorge und Offene Tür. Insbesondere gelten als Grundlage die gesetzlichen Vorgaben und Richtlinien zur Geheimhaltung (Schweigepflicht, Datenschutz) bzw. zur Durchbrechung der Geheimhaltung.</p> <p>Sicherstellung von Fortbildungen der Mitarbeitenden zum Umgang mit unterschiedlichen Zielgruppen z.B. Interkulturalität, Menschen mit psychischen Erkrankungen, leichte Sprache u.a.</p> <p>6.3. <u>Ergebnisqualität</u></p> <p>Ergebnisqualität wird gewährleistet durch</p> <ul style="list-style-type: none"> • fallbezogene Dokumentation /Beratungsprotokolle • Erhebung statistischer Daten • Selbstevaluation durch Teambesprechungen und Supervision • Fachlicher Austausch mit anderen Einrichtungen <p>Die TelefonSeelsorge erstellt einen Jahresbericht, der u.a. folgende Angaben beinhaltet:</p>

	<ul style="list-style-type: none">- Reflexion der Tätigkeit anhand der Zielerreichung entsprechend Ziffer 4 durch eigene Einschätzung sowie Mitteilung über konzeptionelle Überlegungen zur künftigen Zielerreichung- Darstellung der Dienstleistung in Inhalt und Umfang entsprechend den Vorgaben der Bundesstatistik für TelefonSeelsorge- Bericht über die Finanzierung durch Eigenmittel, Zuschüsse, Spenden, Entgelte, Projektmittel, etc.- Bericht über die entwickelten Strategien und Maßnahmen Zielgruppen mit dem Angebot anzusprechen, die bisher unterrepräsentiert waren.- Zielüberprüfung anhand der Wirkungskennzahlen (siehe Anlage 3)
--	---

20.10.2017