

Dienstleistungsbeschreibung

Stand: März 2022

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 41.40 Maßnahmen der Gesundheitspflege 31.60 Förderung von Trägern der Wohlfahrtspflege	Produktbereich 41 Gesundheitsdienste 31 Soziale Hilfen
Verantwortlich SO	

Bezeichnung der Dienstleistung: Telefonseelsorge

1.	Kurzbeschreibung 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.
2.	Auftragsgrundlage Die TelefonSeelsorge Deutschland e.V. - ökumenischer Verein für TelefonSeelsorge und offene Tür in Deutschland (Gründung 10/21) 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. Verbindliche Grundlagen dazu sind u.a. die <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.	Zielgruppe <ul style="list-style-type: none"> • Menschen, die Seelsorge und Beratung suchen • Menschen in Not- und Krisensituationen (u.a. bei suizidalen Krisen) • Menschen mit Problemen in ihren Beziehungen • Menschen mit psychischen, 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 Begleitung, Klärung und Halt in herausfordernden Situationen suchen
4.	Ziele <ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung eines qualifizierten Beratungs- und Seelsorgeangebots • Sicherung einer Dienstbereitschaft rund um die Uhr, finden befähigter und verschwiegener Gesprächspartner*innen

	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsangebot als Krisenhilfe in schwierigen Lebenslagen (insbesondere auch bei suizidalen Krisen), als Beratung und Seelsorge (u.a. bei Beziehungsproblemen) • 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 Beratungsangebot (anonym, vertraulich, kostenfrei) mit telefonischer Dauerrufbereitschaft (täglich, 24 Stunden) und Beratungsangebot über Mail und Chat zur Verfügung (mit rund 10.000 Dienststunden p.a.).</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 TelefonSeelsorge Deutschland e.V. - ökumenischer Verein für TelefonSeelsorge und offene Tür in Deutschland.</p> <p>Insbesondere gelten als Grundlage die gesetzlichen Vorgaben und Richtlinien zur Geheimhaltung (Schweigepflicht, Datenschutz) bzw. zur Durchbrechung der Geheimhaltung.</p> <p>Die TelefonSeelsorge Ulm/Neu-Ulm hat das Ziel, grenzverletzendes Verhalten, insbesondere sexuellen Missbrauch zu verhindern (u.a. im Sinn des Präventionsprogramms der Diözese Rottenburg/Stuttgart).</p> <p>Sicherstellung von Fortbildungen der Mitarbeitenden zum Umgang mit unterschiedlichen Zielgruppen z.B. Interkulturalität, Menschen mit psychischen Erkrankungen, leichte Sprache u.a.</p>

6.3.	<p><u>Ergebnisqualität</u></p> <p>Die 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)
------	--

11.03.2022