



**Kinder, Jugend & Familie**  
Weser-Ems



Die Grenzen meiner Sprache  
bedeuten die Grenzen meiner Welt  
Ludwig Wittgenstein

Wir zeigen Wege,  
Grenzen zu überwinden

# Sprachheilzentrum Bad Salzdetfurth und Burgbergschule

## Konzeption der Stationären Sprachheilbehandlung

19.01.2015

# Inhaltsverzeichnis

1 Vorwort .....	3
2 Leitgedanken .....	4
Wertschätzung .....	4
Teilhabe-fähigkeit .....	4
Verantwortung und Fachkompetenz .....	4
3 Behandlungs- und Förderkonzept .....	5
Zusammenarbeit mit Eltern und Familien .....	5
Zusammenarbeit der Fachbereiche .....	5
Orientierung an wissenschaftlich fundierten Prinzipien des Lernens .....	6
4 Arbeitsfelder und Schwerpunkte .....	7
4.1 Therapeutische Arbeitsfelder .....	7
Sprachtherapie .....	7
Psychomotorik.....	8
Heilpädagogik .....	8
Schulvorbereitung und Lese-Rechtschreib-Therapie .....	9
Psychologie.....	9
4.2 Schulische Bildung .....	10
Unterrichtsprinzipien und Unterrichtsorganisation .....	10
Sprachförderung im Unterricht .....	11
4.3 Gruppenpädagogik.....	11
Freizeitgestaltung .....	12
5 Allgemeine Informationen .....	13
Rahmenbedingungen.....	13
Dauer der Sprachheilbehandlung .....	13
Betreuung und Pflege .....	14
Verlauf einer Behandlung.....	15
6 Qualitätsmanagement.....	16
Kundenorientierung .....	16
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess .....	16
Nachvollziehbarkeit der Behandlung .....	16

## Kurz-Info:

### Sprachheilzentrum

Burgweg 1 – 3  
31162 Bad Salzdetfurth  
Tel.: 05063-279-0  
Fax: 05063-279-37  
Mail: info@spz-bsd.awo-ol.de  
Web: www.shz-bsd.de

Eine Einrichtung der  
AWO Kinder, Jugend & Familie GmbH  
Klingenbergstr. 73, 26133 Oldenburg  
Tel.: 0441-4801-211  
Mail: info@kjf.awo-ol.de

- Komplexeinrichtung
  - Stationäre Sprachheilbehandlung
  - 96 Plätze für Kinder und Jugendliche
  - Sprachheilkindergarten ([www.shk-bsd.de](http://www.shk-bsd.de))
  - Förderschule Sprache und Lernen ([www.bbs-bsd.de](http://www.bbs-bsd.de))
- Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001 und nach den  
AWO-Qualitätskriterien  
I-5.1/01/122  
Stand: 07

**Aktualisiert am: 19.01.2015**

Anmerkung: Wenn im Folgenden die Bezeichnung „Erzieherin“ benutzt wird, so ist immer auch „Erzieher“ gemeint und umgekehrt. Gleiches gilt für alle anderen Bezeichnungen.

## Mündig sein

„Doch darauf wird es ankommen:  
auch bei Gegenwind den Mund aufzumachen,  
gegen den Wind laut ‚Ja‘ oder ‚Nein‘ zu sagen  
und dieses ‚Ja‘ oder ‚Nein‘ zu begründen.“

Günter Grass in seiner Rede „Mündig sein“, gehalten an der Paul-Natorp-Oberschule in Berlin 2009, aus  
„Die Zeit“ vom 09. Juli 2009

# 1 Vorwort

Unsere Gesellschaft lebt davon, dass alle ihren Beitrag leisten und aktiv mitgestalten. Wenn Kinder und Jugendliche sich nicht artikulieren, ihre Wünsche, Meinungen und Bedürfnisse nicht ausdrücken können, sind sie ausgeschlossen. Ihre persönlichen und beruflichen Perspektiven sind und bleiben eingeschränkt. Die Grenzen ihrer Sprache bedeuten die Grenzen ihrer Welt.

Sie benötigen anregende, fördernde, zuversichtliche und fachkompetente Begleitung, um als Erwachsene mündig sein zu können. Wenn andere Maßnahmen nicht ausreichen, brauchen sie eine intensive und umfassende therapeutische Behandlung, wie sie das Sprachheilzentrum in Bad Salzdetfurth bietet.

Verschiedene wissenschaftliche Studien haben gezeigt, wie die besten Erfolge bei der Behandlung von Kindern und Jugendlichen mit komplexen Sprachstörungen zu erzielen sind: Durch optimale Abstimmung von pädagogischem und therapeutischem Handeln.

Therapeutische Interventionen gelingen nur auf der Basis von positiven Bindungs- und Beziehungserfahrungen. Es braucht Zeit, gemeinsam Ressourcen zu entdecken, Potenziale zu fördern, jeweils anstehende Entwicklungsaufgaben herauszuarbeiten und die Kinder und Jugendlichen bei deren Bewältigung zu unterstützen. Neue und noch ungewisse Wege zu gehen, setzt eine sichere Basis voraus. Klare und verlässliche Strukturen wie die für das Zusammenleben vereinbarten Regeln, die Rollen- und Aufgabenverteilung und der Tagesablauf mit regelmäßigen Terminen geben den notwendigen Halt.

Angebote müssen auf die Situation und das Bedürfnis des Einzelnen zugeschnitten sein. Die komplexe Aufgabe erfordert einerseits Methodenvielfalt und andererseits einen gut durchdachten Rahmen. Wir haben ein schlüssiges Konzept, das die Kompetenzen der beteiligten Fachdisziplinen bündelt. Wir verknüpfen Therapie, Schule und Alltag und stellen so ein „Therapeutisches Milieu“ her. Entwicklungsschritte werden im geschützten Rahmen initiiert, dann in den Lebensalltag integriert und dort begleitet. So sind Aufbau und Stärkung von Kommunikationsfähigkeit, Selbstwert und Autonomie direkt verbunden mit den Fortschritten in der Therapie. Der therapeutische Raum wird also erheblich erweitert.

## 2 Leitgedanken

Folgende Grundsätze leiten uns bei unserer Arbeit:

### **Wertschätzung**

Grundlage unseres Umgangs mit Kindern, Jugendlichen und ihren Eltern ist Wertschätzung, Berechenbarkeit und Zuverlässigkeit. Wir gehen mit Kindern und Eltern respektvoll, freundlich und anerkennend um. Für die Kinder schaffen wir eine angstfreie Atmosphäre, in der sie ihre Fähigkeiten entwickeln können. Wir fördern ihre Stärken durch individuell entwickelte Förderpläne. Bildung und Erziehung gehören genauso zu unseren Aufgaben wie Gesundheitsfürsorge und Pflege.

Wir achten die Bedürfnisse und Wünsche der Eltern und beziehen sie in jede ihr Kind betreffende Entscheidung ein. Wir informieren Eltern zeitnah und lassen sie an der Entwicklung ihres Kindes teilhaben. Wir wissen, dass wir nur zusammen mit den Eltern Erfolg haben werden.

### **Teilhabe-fähigkeit**

Oberstes Ziel ist die Fähigkeit des Kindes, im sozialen Umfeld zu handeln und aktiver Teil der Gemeinschaft zu sein. Wir begleiten, geben Orientierung und Anregung und ermöglichen Weiterentwicklung. Wir sehen das Kind als Teil seines sozialen Systems. Wir beobachten sorgfältig und reflektieren Ziele und Ressourcen. Schwerpunkt ist die Entwicklung der Kommunikationsfähigkeit. Zusätzlich sind für uns Eigenverantwortung, Selbstbestimmung, Mündigkeit, Entscheidungsfähigkeit, emotionale Stabilität, Solidarität und Empathie gegenüber Anderen und Bindungsfähigkeit wichtig.

### **Verantwortung und Fachkompetenz**

Wir verpflichten uns dazu, unsere Kenntnisse und Fähigkeiten stetig zu erweitern und unsere Praxis wissenschaftlich zu begründen. Wir sehen die spezifischen Kompetenzen der Fachbereiche als gleichwertig an und entwickeln unsere transdisziplinäre Kooperation und Teamarbeit stetig weiter. Unsere Dokumentationen führen wir gewissenhaft. Wir beachten Schweigepflicht und Datenschutz. Unsere Ergebnisse evaluieren und veröffentlichen wir. Umfassende Information, Beratung und Transparenz sind die Grundlagen unserer Gespräche mit den Eltern. Wir befragen Eltern und Kinder nach ihren Bedürfnissen und richten unser Handeln danach aus.

## 3 Behandlungs- und Förderkonzept

### Kinder und Jugendliche sind Akteure der eigenen Entwicklung

Auch wenn gemeinhin von „Be-Handlung“ gesprochen wird, gehen wir davon aus, dass die Kinder und Jugendlichen selbst ihre Entwicklung aktiv gestalten. Wir bieten ihnen im Sprachheilzentrum eine Lernumgebung, die auf Partizipation ausgerichtet ist. Diese lässt die Kinder und Jugendlichen vielfältige Einflussmöglichkeiten erfahren. Wir nehmen sie als Persönlichkeiten ernst. Durch Aktivitäten in unterschiedlichen Lernfeldern erleben Kinder eigene Wirksamkeit und Produktivität. Auf diese Weise werden Kompetenzen in verschiedenen Bereichen entwickelt und im unmittelbaren Gebrauch als sinnvoll erfahren. Den Kindern und Jugendlichen wird bewusst, dass Lernen stark macht und viel bewegen kann.

### Zusammenarbeit mit Eltern und Familien

Auch Eltern erwarten von uns professionelle Beratung und Begleitung. Ihre Wünsche und Vorstellungen sind unser Maßstab. Sie sind von Beginn an in die Planung, Durchführung und Bewertung aller Behandlungsmaßnahmen mit einbezogen.

Nach einer ausführlichen **Besichtigung** und Vorgesprächen treffen die Eltern ihre Entscheidung für die Behandlungsmaßnahme.

In **Anamnesegesprächen** erfahren wir von den Eltern wichtige Einzelheiten über die kindlichen und familiären Stärken, die wir in Therapie und Förderung nutzen können. Eltern berichten uns über gelungene Entwicklungsprozesse. Diese bilden eine Grundlage für die stationäre Sprachheilbehandlung.

In **regelmäßigen Gesprächen** und Telefonaten informieren und beraten wir die Eltern und Bezugspersonen. Dabei sind die pädagogischen Fachkräfte in den Gruppen meist die ersten Ansprechpartner. Das Vertrauensverhältnis zwischen den ErzieherInnen und den Eltern ist eine wesentliche Basis für eine gute Zusammenarbeit. In gemeinsamen Beratungsgesprächen werden je nach Frage und Thema verschiedene FachtherapeutInnen einbezogen.

Als besonders wirksam haben sich **Besuchstage** (Hospitationen) erwiesen. Die Eltern werden eingeladen, am Schulunterricht und an den verschiedenen Therapiemaßnahmen teilzunehmen und somit auch das Behandlungsteam kennen zu lernen. Im Rahmen der Hospitationen erfolgen wichtige zukunftsorientierte Entwicklungs- und Förderberatungen.

Gegen Ende der Behandlung werden in **Abschlussgesprächen** Wege aufgezeigt, wie die Therapie und Schulerfolge im familiären Umfeld des Kindes stabilisiert werden können. Falls erforderlich, werden therapeutische und pädagogische Anschlussmaßnahmen geplant und vorbereitet. Abschließend werden die Eltern befragt, wie sie die Behandlungserfolge einschätzen, wie zufrieden sie waren und ob sie Verbesserungsvorschläge machen möchten.

### Zusammenarbeit der Fachbereiche

Unser Auftrag erfordert die Zusammenarbeit verschiedener therapeutischer und pädagogischer Fachkräfte in einem **Behandlungsteam** aus SprachtherapeutInnen, MotopädInnen, HeilpädagogInnen, ErzieherInnen, sozialpädagogischen Fachkräften, Lehrkräften und PsychologInnen. Die therapeutischen und pädagogischen Lernfelder sind vielfältig miteinander verknüpft und aufeinander abgestimmt.

In den **Fallbesprechungen** der Behandlungsteams werden diagnostische Befunde und Beobachtungen aus allen Lern- und Therapiebereichen im Hinblick auf kindbezogene Maßnahmenplanung ausgewertet. Für jedes Kind wird ein Therapie- und Förderplan erstellt, aus dem Therapieziele, besondere Stärken und Schwächen sowie Maßnahmen ersichtlich sind. Dieser Therapieplan wird im gesamten Behandlungsverlauf regelmäßig überprüft und aktualisiert.

Themen- und problemspezifisch können sich die beteiligten Fachkräfte auch außerhalb der Besprechungsroutinen zur lösungsorientierten Beratung von aktuellen Entwicklungsfragen treffen. Dies ist ein großer Vorteil gegenüber den ambulant und spezifisch arbeitenden TherapeutInnen.

Die **Wohngruppe** dient den Kindern als vielfältiges Experimentierfeld für neu erworbene, aber noch nicht gefestigte Kompetenzen. Sie ist aber auch ein wichtiger Beobachtungsraum: Gelingt der Transfer aus der Therapiesituation in den Gruppenalltag? Welche besonderen Probleme in der Alltagskommunikation ergeben sich, die therapeutisch bearbeitet werden müssen? Entdecken wir besondere Stärken, die sich therapeutisch nutzen lassen? Wir stärken unsere Zusammenarbeit in **gemeinsamen Schulungen und Fortbildungsprojekten**. Neben fachspezifischen Fortbildungen, die regelmäßig von unserer Geschäftsführung angeboten werden, planen und gestalten wir hausinterne Fortbildungen. Unsere **Kooperationen mit der Fachhochschule HAWK und der Uni in Hildesheim** erweisen sich diesbezüglich als sehr fruchtbar. Bezogen auf die aktuellen Forschungsergebnisse in der Diagnostik und Behandlung komplexer Sprachstörungen bieten sich gute Möglichkeiten zur Weiterentwicklung einer evidenzbasierten Praxis.

### **Orientierung an wissenschaftlich fundierten Prinzipien des Lernens**

Unsere Therapie- und Förderangebote basieren auf wissenschaftlich fundierten Prinzipien des Lernens und Entwickelns. Sie orientieren sich am jeweils aktuellen Forschungsstand. Zu den basalen Prinzipien und Methoden zählen z. B.:

**Lernen am Modell;** Kinder lernen immer auch durch Nachahmung. Unsere therapeutischen und pädagogischen Fachkräfte sind sich im Bereich des eigenen Sprachgebrauchs und in ihren Umgangsformen ihrer Modellfunktion bewusst.

**Lernen am Erfolg;** im Sinne definierter Förder- und Behandlungsziele lernen die Kinder, sich in kleinen, machbaren Schritten vorwärts zu bewegen. Entwicklungsförderung heißt, zu Erfolgserlebnissen hinführen durch Ermutigung und Anerkennung.

**Motivationsförderung;** viele Misserfolgs- und Beschämungserfahrungen haben unsere Kinder entmutigt. Durch positive Rückmeldungen, durch Anregung von Neugier und Lernfreude, durch Ermöglichung von Kompetenzerfahrungen wird die Lernmotivation angeregt.

**Lernen mit wirksamen Trainingsverfahren;** in vielen Bereichen des therapeutischen und pädagogischen Lernens wird mit bewährten Programmen gearbeitet (z.B. mit Sozialtrainings, Phonologischen Trainings).

Von Seiten der Kostenträger ist die Feststellung der Defizite naturgemäß entscheidend, um die Notwendigkeit einer stationären Maßnahme zu begründen. Die Basis einer erfolgreichen therapeutischen Intervention ist aber die **Ressourcenaktivierung**. Aufgrund der langjährigen leidvollen Erfahrungen mit ihren Handicaps sehen viele der Kinder und Jugendlichen ihre Stärken zu wenig. In unserer Arbeit spielen die Ressourcen und Potenziale der Kinder und Jugendlichen eine entscheidende Rolle zum Aufbau von Sprach-, Sozial- und Lernkompetenzen. Über die gezielte Aktivierung von Ressourcen gelingt es, das Selbstvertrauen der Kinder zu stärken und sie zu ermutigen, ihre Defizite zu überwinden. Dabei legen wir viel Wert auf die kleinen Anfangserfolge und deren motivierende Eigendynamik. Der kindliche Stolz über die neu erworbenen Fertigkeiten ist eine der besten therapeutischen Unterstützungen, die wir uns denken können.

Therapie und Förderung zielen nicht nur auf Symptombeseitigung ab, sondern auf eine breit gefächerte Anregung von Kompetenz- und Lernerfahrungen. Unsere Therapiemethoden und -materialien sind der jeweiligen **Altersgruppe** angepasst, sodass Lernfreude und Neugier geweckt werden. Von Zeit zu Zeit möchten wir von unseren Kindern und Jugendlichen direkt wissen, wie gut ihnen unsere Angebote gefallen und wir befragen sie u.a. mit einem eigens dafür entwickelten Fragebogen.

## 4 Arbeitsfelder und Schwerpunkte

### 4.1 Therapeutische Arbeitsfelder

Die verschiedenen therapeutischen Tätigkeitsfelder werden durch Therapie- und Förderplanung, Therapie begleitende Diagnostik und kontinuierliche Aktualisierung von Therapiezielen auf einander abgestimmt. In allen Behandlungsfeldern werden deswegen zunächst differenzierte und ausführliche Diagnostikprogramme durchgeführt.

#### **Sprachtherapie**

Die sprachtherapeutische Diagnostik wird mithilfe standardisierter Verfahren und selbst entwickelter Beobachtungsmaterialien erstellt.

Zunächst sind Aufmerksamkeit und Bereitschaft des Kindes zur Mitarbeit zu entwickeln. Eine persönliche und vertrauensvolle Beziehung des Kindes zum Therapeuten ist eine wichtige Voraussetzung dafür. Sobald sich das Kind im Behandlungsverlauf durch kleine Erfolgserlebnisse ermutigt fühlt, Fehlerangst verringert und zunehmend Freude an der sprachlichen Kommunikation zeigt, werden nach und nach die verschiedenen sprachtherapeutisch notwendigen Felder in den expressiven und rezeptiven Bereichen erobert. Die Steuerungsfähigkeit der Sprechmotorik und die auditive Aufmerksamkeit werden verbessert. Laute und Lautverbindungen werden erst auf der Wort-, dann auf der Satzebene und im spontansprachlichen Alltag eingesetzt. In altersentsprechenden Spielen und Erprobungen werden semantische, morphosyntaktische und dialogische Fähigkeiten erweitert und über gezielte Sprachaufgaben in den Wohngruppenalltag hinein generalisiert. Gute Sprachvorbilder, wertschätzende Formen von Sprachkorrektur, vor allem jedoch eine lebensnahe und interesseweckende Gestaltung und Vermittlung des therapeutischen Übungsprogramms verhelfen dem Kind zur größeren Sprachkompetenz.

#### **Störungen der Sprachentwicklung**

##### **Stottern und Poltern**

Stotternde Kinder und Jugendliche müssen zunächst eine Bereitschaft entwickeln, ihre Symptomatik wahrzunehmen. Ängste und Vermeidungsstrategien werden zum Thema gemacht. Dann erst ist die Erweiterung der Sprechkompetenz möglich. Über Atem- und Entspannungsübungen, Förderung der Eigenwahrnehmungsfähigkeit und erste Sprechtechniken bzw. -hilfen wird die Fähigkeit des fließenden Sprechens aufgebaut. Die neue Sprechweise wird generalisiert und in unterschiedlichen Räumen und Dialogsituationen eingeübt.

##### **Sprechangst**

Bei allen Sprach- und Sprechstörungen spielt die Förderung von Sprechmut eine große Rolle. Unsere Kinder und Jugendlichen werden immer wieder ermutigt, ihre neu erworbenen sprachlichen Fähigkeiten in den verschiedensten Situationen zu erproben. Spielt zunächst die Wohngruppe als Erprobungsraum die vorrangige Rolle, so erweitert sich nach und nach das Lebensfeld in den schulischen, den familiären und den öffentlichen Lebensraum. Dabei entwickelt sich ein zunehmender Verinnerlichungs- und Automatisierungsprozess, in dem die sprachliche Selbststeuerung immer einflussstärker wird – bis schließlich der Zeitpunkt der Entlassung und Verabschiedung ansteht.

##### **Tiergestützte Therapie**

Vierbeinige Unterstützung erhalten manche Kinder im Bereich Sprachtherapie durch zwei ausgebildete Therapiehunde.

Die Hunde werden dabei auf vielfältige Weise eingesetzt. Für das eine Kind sind sie Motivatoren, für ein anderes Kind sind sie Freunde, Gesprächspartner oder Mitspieler.

Ebenso vielfältig wie die Einsatzweise gestalten sich auch die Fördermöglichkeiten. Die Stärkung des Selbstvertrauens ist dabei genauso wichtig wie das Verfolgen sprachtherapeutischer Ziele. Das Lernen und Einhalten von Regeln wird ebenso intensiv betrachtet, wie das Schaffen einer lernfördernden Atmosphäre.

Es zeigt sich, dass sich die wissenschaftlich nachgewiesenen Effekte tiergestützter Arbeit auf physischer, psychischer und sozialer Ebene auch bei unseren Kindern durch die Anwesenheit und durch den Kontakt einstellen.

Für dieses Konzept wurden die Hygienevorschriften des Hauses erweitert.

### **Mutistische Kinder und Jugendliche**

Durch die Loslösung vom geschützten und an das Schweigen angepasste Lebensumfeld können sich mutistische Kinder und Jugendliche als selbstständige, kommunizierende Individuen im Sprachheilzentrum neu erleben und entwickeln. Sie integrieren sich hier in eine Gruppe mit Kommunikationspartnern verschiedenen Alters und Geschlechts mit noch unbelasteten Interaktionsmöglichkeiten. In individuellen Einzel- und Gruppentherapien setzen sich die Kinder und Jugendlichen bewusst mit ihrem Schweigen auseinander. Sie erarbeiten angemessene Verhaltensstrategien in angstbesetzten Situationen. Und verbessern ihre Selbstkonzepte und ihre Selbststeuerungsfähigkeit. Mithilfe von direktiven und nondirektiven Ansätzen erweitern sie ihre verbalen und nonverbalen Kompetenzen in unterschiedlichen Kommunikationssituationen in- und außerhalb des Therapieraums. Durch die systemisch orientierte Kooperation von Sprachtherapie, Motopädie, Schule und psychologischer Begleitung sowie durch den regelmäßigen Elternkontakt werden sowohl eine Verbesserung der innerfamiliären Beziehungen als auch ein schrittweiser Transfer der kommunikativen Fähigkeiten in den Alltag erreicht.

### **Psychomotorik**

Bei den Kindern zeigen sich häufig behandlungsbedürftige motorische und sensorische Störungsbilder als Bestandteil einer komplexen Sprachentwicklungsstörung. Psychomotorische Behandlungseffekte begünstigen in vielfältiger Weise die Sprachentwicklung. Bei vielen Kindern besteht ein zu geringer (hypotoner) oder ein überhöhter (hypertoner) Spannungszustand der Muskulatur (Muskeltonus). Dadurch werden nicht nur die Artikulation, sondern auch der motorische Krafteinsatz und die Ausdauer beeinträchtigt – Probleme, die langfristig die Lernentwicklung blockieren können. Auch die unzureichend entwickelte sensomotorische Eigenwahrnehmung, fein- und grobmotorische Koordinationsstörungen, Bewegungshemmungen und –ängste bilden Risikofaktoren für die weitere Entwicklung, wenn sie nicht angemessen aufgearbeitet werden.

Psychomotorische Angebote sind bei uns als Kleingruppenangebote konzipiert, die von unseren Motopädinnen in verschiedenen Räumen durchgeführt werden. Dafür stehen eine große Turnhalle, eine Schwimmhalle, ein Musikraum, ein Entspannungsraum, ein Aktionsraum und ein vielfältig nutzbares Außengelände mit Wald und verschiedenen Turngeräten zur Verfügung.

### **Heilpädagogik**

Bei vielen Kindern bestehen auch Defizite im Bereich des schulischen Lernens. Probleme der fein- und graphomotorischen Koordination, Wahrnehmungs- und Selbststeuerungsschwächen oder auch mangelndes Leistungsvertrauen erschweren die schulischen Lernprozesse und beschränken die Lernfreude und die kindliche Kreativität. In der heilpädagogischen Einzel- und Kleingruppenförderung werden die Kinder durch unsere Heilpädagoginnen ermutigt, sich mit allen Sinnen an neue Lernfelder heranzutasten, sich an neuen Materialien auszuprobieren (z.B. Farben, Ton, Papier, konstruktives Spiel, etc.) und Erfolgserlebnisse in bisher gemiedenen Bereichen zu suchen. Kinder, die unter hoher innerer Anspannung stehen und sich ständig überfordern, profitieren von Verfahren zur Entspannungs- und Ruheförderung.



Mit Hilfe gezielter kognitiver Trainingsverfahren können auch die Denkfähigkeiten lernschwacher Kinder verbessert werden.

### **Schulvorbereitung und Lese-Rechtschreib-Therapie**

Unsere Vorschulgruppe - die **EinSteins** - bereitet Kinder im Vorschulalter im Rahmen ihrer stationären Sprachheilbehandlung in besonderer Weise auf den Schulbesuch vor. Dazu werden die Kinder von Anfang an in genau den Wohngruppen aufgenommen, in denen sie nach ihrer Einschulung im Sommer weiter betreut werden.

Damit der Start in die Schullaufbahn in unserer Burgbergschule trotz der gravierenden sprachlichen Probleme mittel- und langfristig zu einer gelungenen Lernerfahrung heranwächst, wurde ein Konzept zur Vorschulförderung entwickelt, das die schulischen Lernvoraussetzungen unserer Kinder gezielt verbessert. Es knüpft an die Lust zum Spiel an, vermittelt basales Weltwissen und fördert den Forschungs- und Entdeckungsdrang der Kinder, ihre Kreativität und ihre Bereitschaft, sich mit „kniffligen“ Aufgaben zu beschäftigen.

Die drei Förderbereiche Heilpädagogik, Schule und Gruppenpädagogik verfolgen die gleichen Ziele.

Dadurch werden die Kinder selbstständiger und bewältigen ihren Lernalltag immer sicherer.

Bei einem großen Teil unserer Kinder besteht das Risiko der Entwicklung einer spezifischen **Lese- und Rechtschreibschwäche**. Bei älteren Kindern ist eine solche Lernstörung häufig bereits im behandlungsbedürftigen Umfang ausgeprägt. Die unmittelbaren Folgen im Beschulungsverlauf sind wachsende Unwilligkeit und Vermeidungsverhalten bei schriftsprachlichen Anforderungen. Langfristig sind Leistungsversagen in allen Schulfächern, unzureichende Bildungsabschlüsse und Entwicklung psychischer und sozialer Folgeprobleme vorprogrammiert.

Die Lese-Rechtschreib-Therapie zielt darauf ab, die lernblockierenden Vermeidungsmuster abzubauen, schulische Erfolgserlebnisse anzubahnen und so zum Spaß an schulischer Leistung beizutragen. Dabei spielt neben dem persönlichen Beziehungsangebot die Arbeit mit attraktiven PC-Programmen zur Lese-Rechtschreib-Therapie eine wichtige Rolle. Auch werden die Kinder im Behandlungsverlauf, je nach den altersabhängigen Interessen, mit verschiedenen schriftsprachlichen Kommunikationsformen am PC (z.B. Chatten, Emails) vertraut gemacht. Auf diese Weise vermittelt sich der praktische Nutzen schriftsprachlicher Kompetenzen und den Kindern gelingt es leichter, das Übungsprogramm trotz mancher Mühen und Rückschläge fortzusetzen.

### **Psychologie**

Ein wesentliches Arbeitsfeld der PsychologInnen ist die Diagnostik. Die umfassende und differenzierte Diagnostik ist zunächst die Voraussetzung für die Therapie- und Förderplanung. Dazu gehören nicht nur die spezifische Sprachdiagnostik, sondern auch Diagnostiken zur allgemeinen Entwicklung, zur Lernfähigkeit, zur Einschätzung familiärer Strukturen und zur sicheren Erfassung von Verhaltensstörungen. Auch müssen Verhaltensänderungen und Entwicklungsverläufe systematisch erfasst werden und hinsichtlich ihrer Stabilität bewertet werden. Dazu werden standardisierte und von uns selbst konstruierte Verfahren benutzt.

Im interdisziplinären Team haben die PsychologInnen die wichtige Aufgabe, die Bewertung von Beobachtungen, die Zielsetzung und die Planung von therapeutischen Maßnahmen zu koordinieren. So entsteht ein Gesamttherapieplan, in dem alle Einzelmaßnahmen optimal zusammenpassen. Als psychologische Berater stehen sie sowohl den Eltern als auch den anderen Mitarbeiterinnen zur Verfügung.

In Einzelfällen werden psychische Störungen mit Krankheitswert diagnostiziert<sup>1</sup>. Sofern die Psychologinnen die Voraussetzung dafür besitzen (Approbation als Psychologische Psychotherapeutinnen), behandeln sie das Kind/den Jugendlichen in Einzel- oder Gruppentherapie. Dabei kommen auch spezifische und bewährte Trainingsprogramme zum Einsatz. Die PsychologInnen wägen dabei sehr genau ab, ob Therapie- und Trainingsmaßnahmen selbst durchgeführt werden können oder ob die Übermittlung an andere therapeutische Einrichtungen die bessere Alternative ist.

## 4.2 Schulische Bildung

In der Burgbergschule lernen und leben alle in einer offenen, kommunikativen und kooperativen Gemeinschaft. Wir motivieren, stärken und fördern die Schüler individuell. Wir respektieren ihre Persönlichkeit und unterstützen ihre Entwicklung. Nach ihrer Rückkehr werden sie in ihrer Heimschule und in ihrem sozialen Umfeld mehr Akzeptanz und Wertschätzung erfahren und mit mehr Chancen am gesellschaftlichen Leben teilhaben können.

### Unterrichtsprinzipien und Unterrichtsorganisation

Die Burgbergschule nimmt ausschließlich die Kinder und Jugendlichen des Sprachheilzentrums auf. Sie ist eine Förderschule mit den Schwerpunkten Sprache und Lernen. Einige Schülerinnen und Schüler haben neben dem Unterstützungsbedarf Sprache bzw. Lernen einen erweiterten Förderbedarf im Bereich soziale und emotionale Entwicklung, Hören oder körperliche und motorische Entwicklung. In den kleinen Lerngruppen werden Kinder mit unterschiedlichen Förderschwerpunkten gemeinsam unterrichtet.

Die vielfältigen Lernvoraussetzungen und Lernerfahrungen der Schülerinnen und Schüler werden bei der Unterrichtsgestaltung berücksichtigt. Folgende Prinzipien kommen dabei vorrangig zur Geltung:

- Aufbau von Selbstvertrauen und Motivation
- Respektvoller Umgang miteinander
- Wertschätzung erbrachter Leistungen
- Einhalten von Regeln
- Individuelle Förderung durch differenzierte Lernangebote
- Nachvollziehbare Strukturierung des Unterrichts
- Einsatz unterschiedlicher Lern- und Sozialformen
- Verständlichkeit der Sprache und der Aufgaben

Unser Ziel ist es, jeder Schülerin und jedem Schüler den bestmöglichen Lernerfolg zu ermöglichen. Dazu wird das Lernangebot nach Zielen und Lösungswegen differenziert. Kinder mit Sprachstörungen und Lernproblemen profitieren besonders davon, dass sie persönlich angesprochen werden und ihnen ausreichend Zeit gelassen wird. Durch das Klassenlehrerprinzip entstehen schnell vertrauensvolle Beziehungen. Der Unterricht ist durchgehend handlungsorientiert ausgerichtet. Wir beziehen alle Sinne ein und gestalten die Unterrichtszeit flexibel.

Regelmäßig wiederkehrende Feste, Feiern und Turniere bereichern das Schulleben und teilen es in überschaubare Abschnitte (Jahreszeitenfeiern, Spielfest, Fahrradturnier, Waldspielfest, Sportfest, Adventsfeiern, Sommerfest).

Durch besondere Unterrichtsformen und Angebote sowie spezielle Projekte wird Schule auch für Kinder mit sozialen oder leistungsbezogenen Problemen zu einem positiven Erlebnis. Schulische Bildung wird nicht auf die Vermittlung von Wissen beschränkt. Bei uns gehören Gemeinschaftserlebnisse, das neugierige Erforschen und das Lernen außerhalb der Schule dazu:

---

<sup>1</sup> Auch für die bei uns behandelten Kinder und Jugendliche gilt die Einschätzung von Remschmidt & Mattejat in Bezug auf psychische Störungen: „Etwa fünf Prozent der Kinder und Jugendlichen bis zum Alter von 18 Jahren sind dringend behandlungsbedürftig. Bei weiteren zehn bis 13 Prozent sind aufgrund von auffälligen Verhaltensweisen diagnostische Maßnahmen und Beratungsangebote angezeigt, die zum Teil durch umschriebene therapeutische Interventionen ergänzt werden müssen.“ Remschmidt, Helmut; Mattejat, Fritz: Therapieevaluation bei psychischen Störungen von Kindern und Jugendlichen. Deutsches Ärzteblatt 100, Ausg. 16, 2003, S. A-1066

- Wir gestalten Unterricht in freier Natur und besuchen anregende Lernumgebungen (Theater, Museum, Bauernhof, Feuerwehr, Förster)
- Wir lernen mit und an modernen Medien wie Computern und interaktiver Tafel (Smart-Board)
- Wir bieten verschiedenen Arbeitsgemeinschaften an (Schwarzlichttheater, Trommeln, Töpfern, Kochen, Werken, Computer)
- Zwischendurch gibt es zusätzliche Angebote, die wir mit unseren Kooperationspartnern durchführen (Lesewettbewerb, musikalische Aufführungen, Reiten)

### **Sprachförderung im Unterricht**

Sprachbeeinträchtigungen wirken sich immer auf das schulische Lernen aus. In der Burgbergschule kann durch den Unterricht in kleinen Klassen individuell auf den Lernstand und damit auch auf die Sprachentwicklung der Kinder eingegangen werden.

Besonders in Mathematik und Deutsch profitieren die Kinder von der Einrichtung kleiner Lerngruppen. Angestrebte Lernprozesse werden nach den Lernmöglichkeiten der Kinder untersucht und didaktisch so aufbereitet, dass sie für die Kinder verständlich werden und lern- und sprachfördernd wirken.

Der Unterricht spricht die Kinder kognitiv und sprachlich an und erweitert ihre individuellen Fähigkeiten. Durch die kontinuierliche Förderung der kommunikativen Fähigkeiten erleben sie, dass Sprechen in der Schule Spaß macht, dass ihr Wissen und ihre Meinung geschätzt wird und ihre motivierte Mitarbeit zu persönlichen Erfolgen führt.

Neben der Aussprache, der Grammatik sowie der Erweiterung des Wortschatzes werden die Kinder besonders beim Schriftspracherwerb durch lautunterstützende Handzeichen und Wortdurchgliederungen zur Förderung der phonematischen Fähigkeiten unterstützt.

Der Unterricht ist so gestaltet, dass alle Kinder auf ihrem individuellen Niveau aktiv am Unterricht teilhaben können. Gezielte Sprachfördermaßnahmen werden in den Fallbesprechungen mit den Sprachtherapeuten abgestimmt. Zum Teil werden Unterrichtsstunden in Zusammenarbeit mit den Logopäden oder Motopäden durchgeführt.

Die Hausaufgaben sind so bemessen, dass sie jedes Kind in der dafür vorgesehenen Zeit in der Wohngruppe bewältigen kann. Regelmäßige Rückmeldungen durch die Pädagogen der Wohngruppen an die Lehrkräfte bewirken auch hier ein auf die individuelle Leistungsfähigkeit abgestimmtes Vorgehen.

### **4.3 Gruppenpädagogik**

In unseren 12 Wohngruppen sind jeweils drei pädagogische Fachkräfte tätig. Sie bilden sich durch interne und externe Fortbildungen weiter und haben sich auf diese Weise für die Arbeit mit sprach- und entwicklungsbeeinträchtigten Kindern spezialisiert. Nachts betreuen erfahrene Nachtbereitschaften die Kinder. Die Gruppenkräfte stehen im engen Austausch mit ihnen.

Die Wohngruppe ist ein geschützter Raum für Entwicklung. Die Kinder und Jugendlichen erhalten auf ihr Alter und ihre Entwicklung abgestimmte Freiräume, die sie eigenverantwortlich füllen können und innerhalb derer sie entscheiden.

Durch gezielte Einzel- und Gruppenangebote schaffen die Fachkräfte in der Wohngruppe die Voraussetzungen dafür, dass jedes Kind optimale Entwicklungsmöglichkeiten erhält. Ein offenes und konstruktives Gruppenklima sowie ein strukturierter Tagesablauf mit klaren Gruppenregeln schaffen für die Kinder und Jugendlichen einen sicheren und verlässlichen Rahmen. Das soziale und dynamische Gefüge der Wohngruppe bietet viele Gelegenheiten zu Interaktion, für Kontaktaufnahme und positive Beziehungsbildung. Hier entsteht manche Freundschaft. Die Kinder und Jugendlichen lernen Auseinandersetzungen und Meinungsverschiedenheiten sprachlich zu klären und sich auf der Basis von Kompromissen zu einigen.

Die pädagogischen Fachkräfte nehmen die Wünsche der Kinder ernst und leiten sie an, ihre Bedürfnisse zu erkennen und ihnen positiv Ausdruck zu verleihen. Sie vermitteln den Kindern Wärme und Geborgenheit, stellen aber auch angemessene Forderungen und schaffen somit die Grundlage für Entwicklungsfortschritte. Sie fordern mit Einfühlungsvermögen, Ruhe und Be-

stimmtheit die Erfüllung von Pflichten und Aufgaben ein und erziehen so zur Verantwortung im Umgang mit Personen, der belebten Umwelt und mit Materialien.

Die Gruppenkräfte sind Empfängerinnen und Empfänger der jeweiligen Empfindungen der Kinder, sie bieten Trost, Bestätigung und freuen sich mit ihnen. Lernsituationen gestalten sie durch ein ausgewogenes Verhältnis von Unterstützung, Anforderung und Ermutigung. Sie betreuen die Erledigung der Schularbeiten und begleiten die Aufgaben der sprachtherapeutischen Förderung in der Wohngruppe. Alle achten zusammen auf ausreichend Pausen und ein ausgewogenes Verhältnis zwischen Aktivität und Entspannung.

Den Bereich neben Schule und Therapie gestalten die Pädagoginnen und Pädagogen mit den Kindern gemeinsam. Sie schaffen für die stark geforderten Kinder einen notwendigen Ausgleich. Gern nutzen sie für ihre zahlreichen Aktivitäten auch die natürlichen Ressourcen unseres Außengeländes, den Wald und unser Schwimmbad oder unsere Sporthalle. Im Sinne des modernen Bildungsbegriffes werden in der Gruppe wie in der pädagogischen Einzelförderung die geistigen, kulturellen und lebenspraktischen Fähigkeiten der Kinder und Jugendlichen und ihre personalen wie sozialen Kompetenzen erweitert.

Die Kinder und Jugendlichen erhalten so viel Hilfe, wie sie benötigen und sie genießen so viel Eigenständigkeit wie möglich. So erweitern sie ihre Fähigkeiten, werden selbständiger und gewinnen Selbstvertrauen. Die Gruppenkräfte unterstützen die ihnen anvertrauten Kinder und Jugendlichen in ihrer gesamten Persönlichkeitsentwicklung und -reifung.

In der Zusammenarbeit mit den Eltern planen und führen die pädagogischen Fachkräfte Gespräche und Hospitationen. Sie sind wichtige Ansprechpartner für die Eltern, nehmen ihre Sorgen auf, entwickeln mit ihnen Lösungsmodelle, setzen sie mit um und freuen sich mit ihnen über Entwicklungserfolge der Kinder.

### **Freizeitgestaltung**

Den Freizeitbereich gestalten die Pädagoginnen und Pädagogen für die Kinder mit vielfältigen Anregungen. Sie schaffen für die durch Schule und Therapie stark geforderten Kinder einen notwendigen Ausgleich. Gern nutzen sie für ihre zahlreichen Aktivitäten auch die natürlichen Ressourcen unseres Außengeländes, den nahe gelegenen Wald und unser Schwimmbad oder unsere Sporthalle.

Eine Seilbahn, Schaukeln, Kletterturm und Sandkästen mit Matschgelegenheit, die Plätze zum Grillen, Fußballspielen, Kettcar- und Fahrradfahren fördern den Bewegungs- und Einfallsreichtum der Kinder und bieten ihnen die Chance zum kommunikativen Austausch wie auch zum spannenden Rückzug.

Jedes Jahr gibt es vielfältige Gemeinschaftsangebote wie Projektwochen, Theaterveranstaltungen oder gemeinsame Ausflüge und Unternehmungen. Exkursionen mit unseren Kleinbussen in die Umgebung und Besuch verschiedenster Institutionen und Freizeiteinrichtungen (Polizei, Feuerwehr, Tier- und Freizeitparks) bieten den Kindern und Jugendlichen viele Möglichkeiten, weitere Lern- und Umwelterfahrungen zu machen. Der Kurort Bad Salzdetfurth mit seinen Erholungsmaßnahmen wird ebenso gern genutzt wie die 20 km entfernte Domstadt Hildesheim – mit ihren Sehenswürdigkeiten, einem Badeparadies und vielen Einkaufsmöglichkeiten. Für die älteren Kinder und Jugendlichen gibt es darüber hinaus Angebote im örtlichen Jugendzentrum und das Jugendrotkreuz.

## 5 Allgemeine Informationen

### Rahmenbedingungen

Wir bieten bis zu 98 Kindern und Jugendlichen intensive Sprachtherapie und individuelle Entwicklungsförderung sowie einen auf die jeweiligen Lernvoraussetzungen abgestimmten Schulunterricht in der Burgbergschule an. Im Sprachheilkindergarten können 32 Kinder mit professioneller Hilfe ihre Startchancen für den Schulbeginn verbessern. Zu Beginn wird mit den Sorgeberechtigten ein Betreuungs- und Behandlungsvertrag abgeschlossen.

Träger der Einrichtung ist die AWO Kinder, Jugend und Familie Weser-Ems, ein gemeinnütziges Unternehmen der Arbeiterwohlfahrt Weser-Ems e.V. mit Sitz in Oldenburg. Die Sprachheilbehandlung erfolgt auf Grundlage der Bestimmungen des Sozialgesetzbuches SGB XII § 53 als Eingliederungshilfe für behinderte und/oder von Behinderung bedrohte Menschen in Verbindung mit SGB IX § 26 als Leistung zur medizinischen Rehabilitation. Die Kosten übernimmt der Sozialhilfeträger zusammen mit den Trägern der Krankenversicherung entsprechend der Vereinbarung.<sup>2</sup>

Die Leistungsbeschreibung des Sprachheilzentrums Bad Salzdetfurth gemäß § 5 LRV sieht für den Leistungstyp 1.2.1.6 Stationäre Sprachheilbehandlung vor, dass hier „Kinder und Jugendliche mit einer nicht nur vorübergehenden wesentlichen Sprachbehinderung“ Aufnahme finden, „wenn eine ambulante Behandlung ohne Erfolg geblieben ist oder von vornherein feststeht, dass nur durch eine stationäre Behandlung eine Heilung, Besserung oder die Verhütung einer Verschlimmerung erreicht werden kann“. Falls mehrere Beeinträchtigungen vorliegen, soll die Sprachbehinderung die gravierendste Behinderung sein.

In der Regel besuchen die Kinder und Jugendlichen die Burgbergschule, eine Förderschule mit den Schwerpunkten Sprache und Lernen, deren Träger ebenfalls die AWO Kinder, Jugend und Familie Weser-Ems ist. Für die Aufnahme ist die Feststellung des Unterstützungsbedarfs Schwerpunkt Sprache und/oder gemäß § 75 Abs. 3 SGB XII Voraussetzung.

Der zum Sprachheilzentrum gehörende Sprachheilkindergarten hat eine eigene Konzeption.

### Dauer der Sprachheilbehandlung

Die Fachberatung für Menschen mit Hör- und Sprachbehinderungen im landesärztlichen Dienst erstellt ein Gutachten und befürwortet in der Regel 12 Monate stationäre Sprachheilbehandlung. Diese kann bei positivem Therapieverlauf bis zu 24 Monaten verlängert werden. Nach 78 Wochen (ca. 18 Monate) endet die Beteiligung des Krankenversicherungsträgers. Dann bekommen die Sorgeberechtigten einen Bescheid, dass sie sich im Rahmen der häuslichen Ersparnis an den Kosten beteiligen müssen.

Die Therapiewoche für Kinder bis zum vollendeten 10. Lebensjahr dauert von Sonntagnachmittag bis Freitagnachmittag, für die älteren Kinder und Jugendlichen geht es 14-tägig am Freitagnachmittag nach Hause.

---

<sup>2</sup> Vereinbarung über Abgrenzung und Kostenteilung bei der stationären Sprachheilbehandlung zwischen den Trägern der Krankenversicherung und den Trägern der Sozialhilfe in Niedersachsen

## **Betreuung und Pflege**

### **Verpflegung**

Alle Mahlzeiten werden gemeinsam eingenommen. Eine vollwertige Ernährung fördert die gesunde Entwicklung der Kinder und Jugendlichen. Unsere moderne Großküche wird von einer ausgebildeten Diätköchin geleitet. Mit ihrem Team stellt sie hochwertige, schmackhafte Speisen mit viel Engagement selbst her. Wir achten auf natürliche Zutaten, verwenden hochwertige Produkte aus der Region und vermeiden Fertigprodukte, Konservierungsstoffe und künstliche Aromen. Unsere Küchenmitarbeiterinnen werden kontinuierlich weitergebildet und sichern dadurch unsere hohen Qualitätsansprüche.

Wir gehen auf Wünsche unserer Kinder und Jugendlichen ein und gestalten mit Ihnen einen vielfältigen, ausgewogenen und gesunden Speiseplan nach Vorgaben der Deutschen Gesellschaft für Ernährung e. V. (DGE). Individuelle Nahrungsmittelunverträglichkeiten und Allergien werden berücksichtigt. Wir respektieren religiöse Ernährungsvorschriften und bieten Alternativen an. Wir sind eine anerkannte Ausbildungsstätte für Köchinnen und Köche.

### **Waschküche und Technischer Dienst**

In unserer eigenen Wäscherei kann die Bekleidung der Kinder und Jugendlichen gereinigt werden. Bettwäsche und Handtücher werden den Kindern auf Wunsch jede Woche frisch zur Verfügung gestellt. Der Technische Dienst kümmert sich um den Erhalt und die Renovierung der baulichen Gegebenheiten, der Geräte, Fahrzeuge und der Außenspielflächen. Wir haben eigene Sicherheitsbeauftragte und eine Brandschutzbeauftragte.

### **Medizinische Versorgung**

In unserer eigenen Krankenstation gibt es Hilfe für alle gesundheitlichen Probleme der Kinder. Ein Arzt aus der Region führt wöchentlich Sprechstunden in unserem Haus durch und ist Ansprechpartner für alle medizinischen Fragen. Eine medizinische Fachangestellte versorgt kleine Verletzungen und achtet auf die Verabreichung von Medikamenten nach ärztlichen Maßgaben.

### **Kinderschutz**

Der Schutz des Kindeswohls nimmt in unserer Einrichtung einen hohen Stellenwert ein. Wir beschäftigen zwei MitarbeiterInnen, die zu Fachkräften gemäß §8a SGB VIII ausgebildet wurden. Neben der Beratungstätigkeit gehört zu ihrem Aufgabenbereich, das Thema Kinderschutz in der Einrichtung immer wieder präsent zu machen und gemeinsam mit der Einrichtungsleitung neue Konzepte zum Ausbau des Kinderschutzes zu entwickeln.

Wir schaffen niedrigschwellige Möglichkeiten für die Kinder, in Notsituationen Hilfen und Unterstützung anzufordern. Wir sensibilisieren für das Thema Kinderschutz und bieten in regelmäßigen Abständen interne Fortbildungen bzw. Beratungsgespräche an. Alle MitarbeiterInnen sind in der Verantwortung, die Kinder auf Veränderungen oder ungewöhnliches Verhalten genau zu beobachten. Alle legen in regelmäßigen Abständen ein erweitertes Führungszeugnis vor (§ 72a SGB VIII). Gäste melden sich in unserer Verwaltung an, bekommen ein Besucherschild und melden sich am Ende wieder ab.

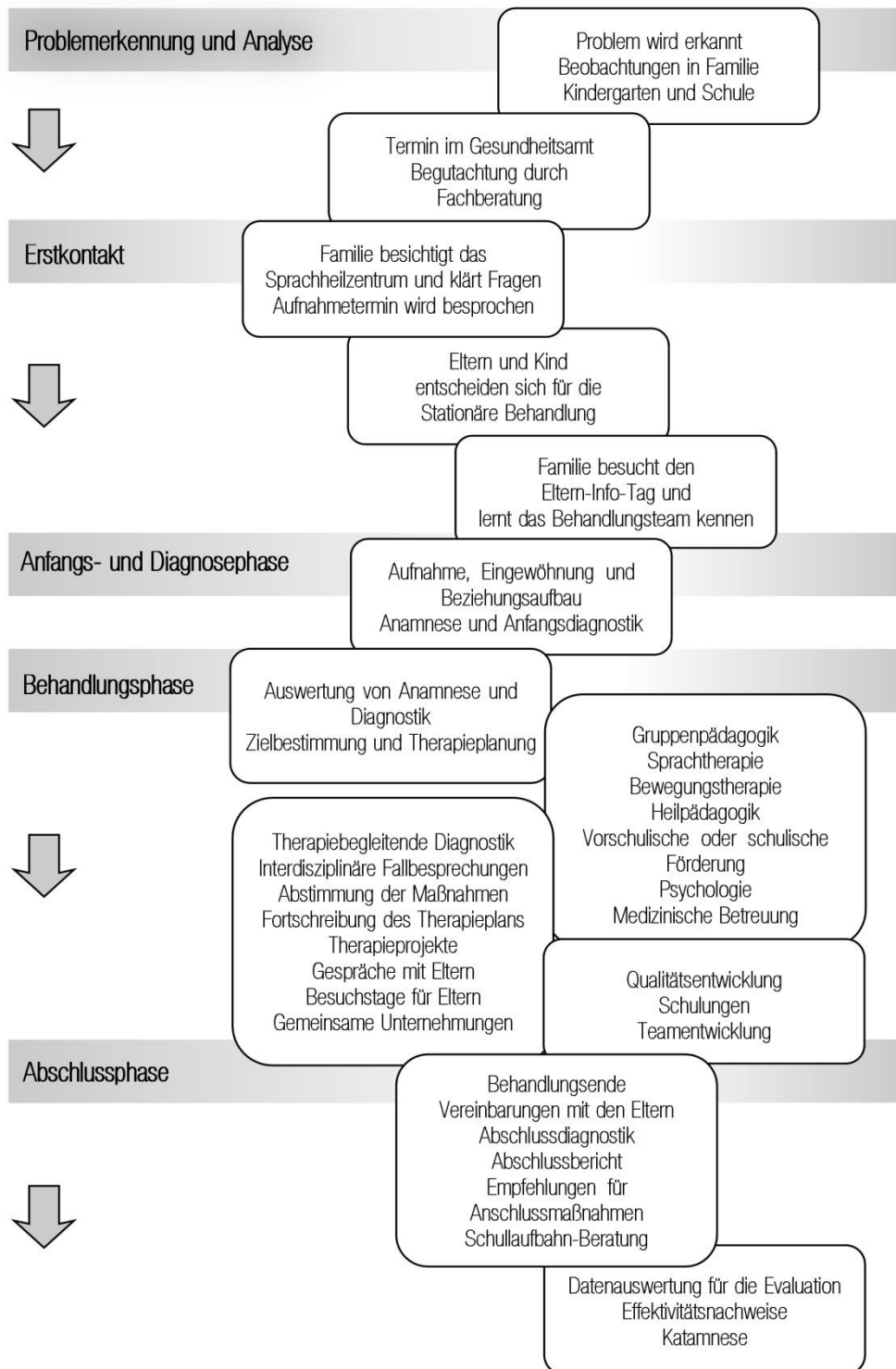
### **Partizipation**

Es wird eine regelmäßige Befragung der Kinder und Jugendlichen durchgeführt. Der Speiseplan wird täglich durch Smileys bewertet. Ein „Kinderpost“-Kasten kann für alle Bedürfnisäußerungen und Beschwerden genutzt werden. Er wird täglich geleert, ausgewertet und ggf. bearbeitet.

### **Verwaltung**

Unsere engagierten Verwaltungsmitarbeiterinnen stehen den Sorgeberechtigten bei allen administrativen Fragen und Anforderungen zur Seite.

### Verlauf einer Stationären Behandlung im Sprachheilzentrum Bad Salzdetfurth



### Grafik: Verlauf der Behandlung

## 6 Qualitätsmanagement

Wenn uns Eltern ihre Kinder und Jugendlichen anvertrauen, erwarten sie mit gutem Recht die bestmögliche Dienstleistung. Regelmäßig überprüft durch den TÜV Nord leben wir ein Qualitätsmanagement orientiert an der DIN ISO EN 9001 und den strengen Normen der Arbeiterwohl-fahrt. Grundlage sind die AWO-Tandem-Normen 2009. Das System des Qualitätsmanagements strukturiert und steuert alle unsere Aktivitäten mit dem Ziel, eine gleichbleibende Qualität zu erhalten und sie kontinuierlich weiter zu entwickeln.

Alle für den erfolgreichen und reibungslosen Ablauf notwendigen Prozesse und Verfahren sind in unseren Qualitätshandbüchern beschrieben.

Wesentliche Bausteine unseres QM-Systems sind:

### **Kundenorientierung**

- Befragungen von Eltern  
Bereits nach zwei bis drei Monaten befragen wir die Eltern und Sorgeberechtigten erstmals nach ihren Erfahrungen und Eindrücken mit unserer Einrichtung und gehen auf Wünsche und Verbesserungsvorschläge gezielt ein. Eine weitere Befragung zum Ende der Behandlung gibt uns die Möglichkeit, Elternwünsche systematisch zu erfassen und unsere Abläufe zu optimieren.
- Befragungen von Kindern und Jugendlichen  
Durch unseren selbst entwickelten Fragebogen für Kinder und Jugendliche erfahren wir, wie sie unsere Arbeit sehen und was wir verändern müssen.
- Beschwerdemanagement  
Ein festgelegter Umgang mit Kundenbeschwerden stellt sicher, dass jede Beschwerde systematisch bis zur bestmöglichen Zufriedenheit des Kunden bearbeitet wird. Gleichzeitig nutzen wir diese Rückmeldungen, um unsere Abläufe und Prozesse weiter zu verbessern und künftige Beschwerden zu vermeiden.

### **Kontinuierlicher Verbesserungsprozess**

- Qualitätszirkel  
„Q-Zirkel“ sind zeitlich befristete Arbeitsgruppen, die Lösungen zu aktuellen Problemen erarbeiten, die im Therapie- und Förderverlauf deutlich werden und nicht mit den bereits vorhandenen Instrumenten lösbar sind. Sie erarbeiten Verbesserungen an Prozessen, Abläufen und Schnittstellen.
- Evaluation  
Eine systematische statistische Dokumentation und Evaluation ermöglicht die kontinuierliche Messung von Behandlungseffekten und einen differenzierten Anfang-End-Vergleich bezogen auf Einzelfälle und spezifische Gruppen von Klienten.

### **Nachvollziehbarkeit der Behandlung**

- Standardisierung  
Für alle Teilbereiche der therapeutischen und pädagogischen Alltagsarbeit sind die besonderen Ziele, Durchführungsregeln, Dokumentationsformen sowie Bezüge zum aktuellen Wissensstand in Form von Standards angegeben. Damit wird die konkrete Arbeit jederzeit transparent und nachvollziehbar.
- Dokumentation  
Die therapeutischen und pädagogischen Maßnahmen werden ihren wesentlichen Abläufen und Ergebnissen dokumentiert mit dem Ziel, klare Grundlagen für den internen und externen Informationsaustausch zu schaffen.
- Jahresbericht  
Seit 2010 erstellen wir jedes Jahr einen Bericht auf der Basis unserer Evaluation. So lässt sich nachvollziehen, welche Verbesserungen die Stationäre Sprachheilmaßnahme bewirkt hat.