

Dienstleistungskonzept Mütter- und Väterberatung

Perspektive Thurgau

1	Ziele und Zielgruppen	2
1.1	Ziele	2
1.2	Zielgruppen	2
2	Angebote.....	2
2.1	Kernangebot	2
2.1.1	Telefonberatung	2
2.1.2	E-Mail und Kurznachrichtenberatung (EKB)	3
2.1.3	Beratung ohne Voranmeldung (BoVA)	3
2.1.4	Beratung mit Voranmeldung (BVA)	3
2.1.5	Hausbesuche (HB)	3
2.2	Erweiterte Angebote	3
2.2.1	Kurse, Gesprächsrunden	3
2.2.2	Dienstleistungen «im Auftrag von Dritten»	4
2.2.3	Projektbezogenes Arbeiten	4
2.3	Beratungsthemen	4
2.3.1	Standards vom SF MVB	4
2.3.2	Triage	4
2.4	Beratungsdauer	5
2.4.1	Kurzberatungen < 20 Minuten.....	5
2.4.2	Umfassende Beratungen > 20 Minuten.....	5
3	Methoden.....	5
3.1	Beratungsverständnis.....	5
3.2	Beratungsmethoden	5
4	Querschnittsthemen.....	6
4.1	Miges balù.....	6
4.1.1	Zielgruppe.....	6
4.1.2	Ziele	6
4.1.3	Massnahmen	6
4.1.3.1	Einsatz von interkulturellen Vermittler/innen	6
4.1.3.2	Fortbildung Mütter- und Väterberatung.....	6
4.1.3.3	Erfahrungsaustausch	6
4.1.4	Statistik.....	6
5	Qualität und Qualitätskontrolle.....	6
5.1	Ausbildung	6
5.2	Qualitätssicherung	7

1 Ziele und Zielgruppen

1.1 Ziele

Die Gesundheitsförderung und Prävention während den ersten fünf Lebensjahren steht im Zentrum des Angebots im Fachbereich der Mütter- und Väterberatung (MVB). Durch die Entwicklung von Lösungsvarianten welche gemeinsam mit den Eltern erarbeitet werden, sollen belastende Situationen besser bewältigt, Überforderungsreaktionen möglichst vermieden und, wo nötig, die Triage sichergestellt werden. Ein weiteres wichtiges Ziel besteht darin, die Ressourcen und Kompetenzen der Zielgruppe nach dem Grundsatz der «Hilfe zur Selbsthilfe» zu stärken und zu fördern. Dabei orientiert sich das Angebot am Bedarf und an regionalen Bedürfnissen der Zielgruppe. Die kulturelle, gesellschaftliche und soziale Situation wird berücksichtigt.

Das Angebot der MVB ist niederschwellig, freiwillig und die Kernangebote sind unentgeltlich. Die Zielgruppe wird in geeigneter Weise, wenn möglich in ihrer Sprache, auf das Angebot aufmerksam gemacht. Dadurch wird gewährleistet, dass Familien aus allen sozialen Schichten und verschiedenen Kulturen, das Angebot kennen und wahrnehmen können (Chancengerechtigkeit).

Im Auftrag von Dritten übernimmt die MVB im Rahmen der vorhandenen Kompetenzen und Ressourcen Aufgaben. Dieses Angebot ist kostenpflichtig.

1.2 Zielgruppen

Das Angebot steht Eltern, Verwandten, stellvertretenden Erziehenden, Fachpersonen und sonstigen Bezugspersonen von Säuglingen und Kleinkindern von Null bis zum vollendeten fünften Lebensjahr, sowie werdenden Eltern offen. Ihr Wohnort muss sich im Kanton Thurgau befinden.

2 Angebote

2.1 Kernangebot

Die Mütter- und Väterberatung pflegt die Nähe zu der Zielgruppe und den Leistungsfinanzierern. Die Kernangebote werden in allen politischen Gemeinden angeboten und sind für die Zielgruppe im ganzen Kanton Thurgau freiwillig und unentgeltlich. Die Beratungen können an einem beliebigen Beratungsort im Kanton in Anspruch genommen werden.

Die Angebote werden jährlich in einem Booklet «Beratungszeiten und -orte», auf der Homepage, in verschiedenen Gemeindeblättern und als Aushang in der Gemeinde veröffentlicht. Die Form des Angebots ist abhängig von der Nachfrage. Diese ergibt sich aus der Anzahl Geburten, laufenden Beratungen und den Rückmeldungen von der Zielgruppe. Die Form und Frequenz des Angebotes wird jährlich evaluiert.

2.1.1 Telefonberatung

Die Telefonberatung wird am Montag, Dienstag, Donnerstag und Freitag, von 08.00 Uhr bis 09.30 Uhr und am Mittwoch von 13.30 Uhr bis 14.30 Uhr angeboten. Telefonisch werden Fragen geklärt, Lösungsansätze besprochen, weitere Vereinbarungen getroffen, Termine für weitere Beratungen festgelegt und Informationen zu anderen Beratungsstellen und Angeboten vermittelt. Wir stellen eine gute Erreichbarkeit der Mütter- und Väterberatung während der Telefonberatungszeit mittels spezieller Telefonsoftware sicher.

Die Telefonberatung eignet sich nicht für komplexe Fragestellungen. Diese werden vorzugsweise in der Beratung mit Voranmeldung besprochen.

2.1.2 E-Mail und Kurznachrichtenberatung (EKB)

Die E-Mailberatung ist für die Zielgruppe eine niederschwellige Beratungsform. Sie kann unabhängig von Ort und Zeit in Anspruch genommen werden. Klientinnen und Klienten können in Ruhe ihr Problem oder ihre Fragen schildern. Bereits durch Schreiben des Textes kann eine neue Sichtweise eröffnet werden. E-Mailanfragen werden innerhalb von 24 Stunden, spätestens am folgenden Werktag, beantwortet. Kurznachrichten-Beratung wird zurzeit nicht angeboten.

2.1.3 Beratung ohne Voranmeldung (BoVA)

In politischen Gemeinden mit Beratungsräumlichkeiten, finden die Beratungen hauptsächlich in den von den Gemeinden zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten statt. Wir achten darauf, dass die Räumlichkeiten den Empfehlungen des SF MVB «Checkliste Beratungsraum» entsprechen.

Beratungen ohne Voranmeldung sind Kurzberatungen (< 20 min; siehe Punkt 2.4.1). Während der definierten Zeitfenster kann die Zielgruppe spontan Beratung in Anspruch nehmen. Dabei geht es oft um einfachere und konkretere Fragestellungen, Kurzinterventionen oder Angebotsvermittlung (Triage). Bei der Beratung ohne Voranmeldung können längere Wartezeiten und Zeitdruck entstehen. Damit die Zielgruppe die Wartezeit besser einschätzen kann, stellt die Mütter- und Väterberatung eine Liste mit den Zeitfenstern zur Verfügung.

2.1.4 Beratung mit Voranmeldung (BVA)

In politischen Gemeinden mit Beratungsräumlichkeiten, finden die Beratungen hauptsächlich in den von den Gemeinden zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten statt. Wir achten darauf, dass die Räumlichkeiten den Empfehlungen des SF MVB «Checkliste Beratungsraum» entsprechen.

Beratungen mit Voranmeldung sind umfassende Beratungen (> 20 min; siehe Punkt 2.4.2), welche eine vertiefte Auseinandersetzung mit einem oder mehreren Themen ermöglicht. Bei Beratungen mit Voranmeldung entfallen lange Wartezeiten und der Zeitdruck. Die Zeitfenster können variabel dem Thema entsprechend gesetzt werden.

2.1.5 Hausbesuche (HB)

Die Hausbesuche spielen eine zentrale Rolle für den Erstkontakt und gehören zum niederschweligen Angebot der MVB. Man unterscheidet zwischen Erst- und Folgebesuchen. Hausbesuche werden in Anlehnung an die Empfehlungen des Schweizerischen Fachverbands Mütter- und Väterberatung angeboten und durchgeführt. In politischen Gemeinden ohne Beratungsstelle werden regelmässig Hausbesuche angeboten.

2.2 Erweiterte Angebote

Die Mütter- und Väterberatung bietet in Absprache mit der Bereichsleitung weitere Angebote an. Diese sind nicht im Kernangebot enthalten. Von den Empfängern des erweiterten Angebotes wird eine angemessene Kostenbeteiligung verlangt, welche sich nach den Vorgaben der Perspektive Thurgau richtet.

2.2.1 Kurse, Gesprächsrunden

Gesprächsrunden und Kurse können in den Fachstellen angeboten werden. Die Inhalte ergeben sich aus den Beratungen und der Nachfrage. Die Kostenbeteiligung der Interessenten richtet sich nach den Richtlinien der Perspektive Thurgau.

2.2.2 Dienstleistungen «im Auftrag von Dritten»

Die Mütter- und Väterberatung kann für andere Institutionen Auftragsdienstleistungen ausführen, welche nicht in der Leistungsvereinbarung mit den politischen Gemeinden und dem Kanton enthalten sind. Die Modalitäten dieser Dienstleistungen (Art, Umfang, Kosten, Finanzierung, Verpflichtung der Eltern, Schweizerpflichtentbindung, etc.) werden in einem Dreiecksvertrag oder durch einen Auftrag festgehalten und richten sich nach den Vorgaben der Perspektive Thurgau.

2.2.3 Projektbezogenes Arbeiten

Die Mütter- und Väterberatung arbeitet in Projekten mit, welche auf Kantons- oder auf Gemeindeebene realisiert werden. Damit die MVB kompetent in Projekten mitarbeiten und die Vorlagen umsetzen können, werden sie gezielt unterstützt und geschult.

2.3 Beratungsthemen

Das Angebot der Mütter- und Väterberatung richtet sich nach den Standards des Schweizerischen Fachverbands Mütter- und Väterberatung (SF MVB). Diese werden in regelmässigen Abständen überarbeitet und ergänzt. Der Fachbereich Mütter- und Väterberatung gewährleistet jederzeit eine fachlich aktuelle und evidenzbasierte Beratung.

2.3.1 Standards vom SF MVB

- Ernährung
- Entwicklung und Erziehung
- Stillen
- Schlafen
- Gesundheit und Pflege
- Beratung Migrationsfamilien
- Gefährdung
- Väter

2.3.2 Triage

Die Mütter- und Väterberatung vermittelt der Zielgruppe Kontakte zu anderen Angeboten, welche der Situation oder Anforderung entsprechen.

Triage findet dann statt, wenn

- die Komplexität die zeitlichen Ressourcen übersteigt.
- ergänzende Professionen sinnvoll oder notwendig sind.
- die Zuständigkeit im Thema nicht gegeben ist.
- das Kind, das vollendete 5. Lebensjahr überschritten hat.
- der Wunsch, die Frage von Seiten Klientin, des Klienten geäussert wird.

Die Triage kann sowohl innerhalb des Fachbereiches, der Fachorganisation Perspektive Thurgau, als auch ausserhalb der Perspektive Thurgau angeboten werden. Es liegt in der Verantwortung der Klientin/des Klienten den vermittelten Kontakt zu nutzen.

Die Mütter- und Väterberatung pflegt die Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen und externen Angebotspartnern/innen, um die Angebote und Rahmenbedingungen und Fachpersonen der jeweiligen Stellen zu kennen. Dies vereinfacht die Zusammenarbeit und erhöht die Fähigkeit der Fachmitarbeiter/innen MVB kompetent Kontakte vermitteln zu können.

Die externe Zusammenarbeit mit Vernetzungspartnern und -Partnerinnen der MVB findet nur mit dem Einverständnis der Klientinnen und Klienten statt. Davon ausgenommen sind gesetzlich gestützte Anfragen von Behörden (KESB).

KO-Dienstleistungskonzept-MVB			Seite 4 von 7
Ersteller/Datum:	bfu/05.09.18	Geprüft/Datum:	mvg/05.09.18
		Freigabe/Datum:	bfu/07.09.18

2.4 Beratungsdauer

2.4.1 Kurzberatungen < 20 Minuten

Merkmale einer Kurzberatung sind:

- Informationsvermittlung über das Beratungsangebot
- Informationsvermittlung bei «einfacher» und «konkreter» Fragestellung (Fachfragen)
- Erfassen und beurteilen, ob es sich um ein einfaches oder komplexeres Problem handelt
- Kurzintervention
- Erfassen und Handeln in einer akuten Situation (Triage)
- Angebotsvermittlung (z.B. Entlastungsdienst, Familien- und Haushaltshilfen)

2.4.2 Umfassende Beratungen > 20 Minuten

Merkmale einer umfassenden Beratung sind:

- Beratungsanamnese erstellen
- Themenzentrierte Beratung (ausführliche Beratung in den zentralen Aufgabengebieten)
- Mehrere Kurzinterventionen
- Durchführen einer befristeten Krisenintervention
- Prozess- und lernorientierte Beratung
- Einbezug des Vaters
- Erfassen und Beraten in komplexen Situationen und Problematiken
- Beratung bei migrationsspezifischen Problemen (z.B. mit Übersetzung)
- Beratung in interdisziplinären Fallgruppen

3 Methoden

Durch gezielte Fragestellungen und Situationsanalysen werden zusammen mit der Zielgruppe Lösungsvarianten entwickelt.

3.1 Beratungsverständnis

Die Berater/innen der Mütter- und Väterberatung Bern unterstützen Eltern in ihrer Erziehungskompetenz, um das körperliche, seelische und soziale Wohlbefinden der Kinder zwischen null und fünf Jahren zu fördern, respektive zu erhalten. Die Beratung hat zum Ziel die Autonomie und Selbständigkeit sowie die Eigenverantwortlichkeit der Eltern zu unterstützen.

3.2 Beratungsmethoden

Die Hilfe zur Selbsthilfe ist eine lösungsorientierte Beratungsform. Aktivieren von Ressourcen und Erarbeiten von Lösungsstrategien stehen dabei im Zentrum. Folgende Methoden kommen dabei zum Einsatz:

- Prozessarchitektur der Standards des SF MVB (=schweizerischer Fachverband der Mütter-und Väterberatung)
- Gesprächsführung nach Schulz von Thun
- Friedmann-Modell: Systemische Theorien
- Krisen- und Bewältigungstheorien nach Filipp; Caplan; V.Kast

4 Querschnittsthemen

4.1 Miges balù

4.1.1 Zielgruppe

Zielgruppe des Angebots sind Mütter- und Väter mit Migrationshintergrund, unzureichenden Deutschkenntnissen und Kindern im Alter von Null bis zum vollendeten fünften Lebensjahr.

4.1.2 Ziele

Das Angebot «Miges balù» ist ein Unterstützungsangebot für die reguläre Mütter- und Väterberatung und hat folgende Zielsetzung:

- Die MVB richtet ihre Tätigkeit in Richtung der Familien mit Migrationshintergrund aus. Der spezielle Beratungsfokus ist auf die Förderung von ausgewogener Ernährung und genügend Bewegung von Kindern ab der Geburt bis zum vollendeten fünften Lebensjahr gerichtet.
- Der Anteil der Migrationsfamilien, welche mit dem Angebot der MVB erreicht wird und Beratung zu den Themen Ernährung und Bewegung erhält, wird erhöht.

4.1.3 Massnahmen

4.1.3.1 Einsatz von interkulturellen Vermittler/innen

Finanziert durch das Projekt werden spezifische Weiterbildungen für Dolmetscher/innen durchgeführt, welche in der Folge für Beratungen beigezogen werden oder den ersten Kontakt zu Familien mit Migrationshintergrund herstellen. Dadurch soll die erste Hürde überwunden werden.

4.1.3.2 Fortbildung Mütter- und Väterberatung

Das Projekt finanziert auch Weiterbildungen für die Mütter- und Väterberatung. Die Weiterbildungen dienen der Vermittlung von Transkulturellen Kompetenzen, welche in der Beratung von Familien mit Migrationshintergrund unabdingbar sind.

4.1.3.3 Erfahrungsaustausch

Der Fachbereich MVB plant jährlich einen Erfahrungsaustausch mit einer Delegation von Dolmetscher/innen, um die Umsetzung des Angebots und dessen Wirkung zu analysieren. Dabei sollen Verbesserungsvorschläge aufgenommen und deren mögliche Umsetzung besprochen werden.

4.1.4 Statistik

Der Fachbereich MVB führt halbjährlich eine Statistik, welche Aussagen zu Anzahl erreichter Familien mit Migrationshintergrund, Anzahl Beratungen mit Dolmetscher/in und Sprachenvielfalt macht.

5 Qualität und Qualitätskontrolle

5.1 Ausbildung

Die Mütter- und Väterberater/innen weisen eine abgeschlossene Ausbildung als Pflegefachfrau/-fachmann mit Schwerpunkt Pädiatrie und mindestens zwei Jahre Erfahrung in selbigem Bereich aus. Sie verfügen über ein Nachdiplomstudium in Mütter- und Väterberatung. Ist dieses nicht vorhanden, werden sie dazu aufgefordert, dieses nach einem Jahr Einarbeitung in den Fachbereich Mütter- und Väterberatung, oder nach Vereinbarung mit der Bereichsleitung, zu absolvieren. Weitere Fortbildungen sind in Absprache mit der Bereichsleitung erwünscht.

Jede Fachstelle verfügt über eine/n Mitarbeiter/in, welche/r einen CAS «Still- und Laktationsberatung» absolviert hat. Der Fachbereich Mütter- und Väterberatung unterstützt die Ausbildung und die alle fünf Jahre stattfindende Re-Zertifizierung.

5.2 Qualitätssicherung

Die Mütter- und Väterberatung stützt sich bei der Qualitätssicherung auf die Grundlagen «Standards und Richtlinien» des Schweizerischen Fachverbands der Mütter- und Väterberatung sowie den Prozessen MVB im internen Qualitätsmanagement.

Die Qualität der Dienstleistungen wird in internen Audits, welche die Umsetzung der Prozesse überprüfen, geprüft.

KO-Dienstleistungskonzept-MVB			Seite 7 von 7		
Ersteller/Datum:	bfu/05.09.18	Geprüft/Datum:	mvg/05.09.18	Freigabe/Datum:	bfu/07.09.18