

Journées d'étude des 1^{er} et 2 septembre 2022 à Fribourg
« 10 ans du nouveau droit de la protection de l'enfant et de l'adulte »



Atelier 11

Collaboration réussie entre l'APEA et les curateurs

Sablonier Annigna, assistante sociale dipl./pédagogue sociale HES, responsable du domaine de la protection de l'adulte et curatrice professionnelle, ville de Lucerne, services sociaux, membre de la commission permanente de la COPMA

Winet Ruedi, lic. iur., infirmier dipl. en psychiatrie (ES), président de l'APEA du district de Pfäffikon ZH, membre de la commission permanente de la COPMA

Quelles sont les conditions nécessaires à une communication réussie entre l'APEA et les curateurs ? Lors de l'atelier, nous échangerons sur les formes de collaboration constructives et présenterons une sélection d'instruments favorisant l'établissement d'une collaboration efficace.

L'atelier part du principe que la protection de l'enfant et de l'adulte porte ses fruits lorsque les organisations et professionnels impliqués la considèrent comme une tâche commune. Une collaboration réussie entre l'APEA et les curateurs professionnels est essentielle. Les conditions de réussite sont une clarté des rôles, associée au respect et un échange professionnel d'égal à égal.

L'atelier présentera tout d'abord les résultats d'une enquête réalisée auprès de certains services des curatelles professionnelles et APEA. Les personnes interrogées ont été priées de citer des exemples de collaboration réussie et de s'exprimer sur ce qu'elles apprécient particulièrement chez leur partenaire ainsi que sur les canaux d'échange et instruments qu'elles jugent particulièrement utiles. L'atelier exposera ensuite plus en détail les différents instruments avec leurs avantages et inconvénients. Enfin, les participants seront invités à présenter brièvement leurs propres exemples pratiques.

Les présentations et d'autres documents des journées seront disponibles sur www.copma.ch → Actualités → « Journées d'étude 2022 ».

KOKES Fachtagung 1./2. September 2022 in Fribourg

Workshop 11
Gelingende Kommunikation
zwischen der KESB und Beistandspersonen

Annigna Sablonier und Ruedi Winet

Inhalt

- Einleitung
- Einblick in Umfrage
- Kommunikation? Wann? Was? Wie? ...
- Praxisbeispiel Feedbackgespräche
KESB Luzern – Erwachsenenschutz Stadt Luzern
- weitere Praxisbeispiele
- Informeller Austausch
- Abschluss

Gelingende Kommunikation? (Umfrage)

- Was ist förderlich?
- Was können Sie dazu beitragen?
- Haben Sie ein Praxisbeispiel (gelungene Zusammenarbeit)?
- Was braucht es?
- Was schätzen Sie besonders?
- Austauschgefässe oder andere Instrumente?

Gelingende Kommunikation?

Was fördert aus Ihrer Sicht als Berufsbeiständin/als Berufsbeistand die Zusammenarbeit mit der KESB?

- förderlich ist Kommunikation und Begegnung auf Augenhöhe
- förderlich ist ein persönlicher Kontakt
- förderlich ist die Erreichbarkeit per Telefon und Mail
- förderlich sind regelmässige Austauschgefässe
- förderlich ist ein klares Rollenverständnis
- förderlich sind klare Aufträge

Gelingende Kommunikation?

Was fördert aus Ihrer Sicht als Behördenmitglied die Zusammenarbeit mit der Berufsbeiständin/dem Berufsbeistand?

- förderlich ist eine niederschwellige Kommunikation
- förderlich ist ein regelmässiger Austausch
- förderlich ist eine gute Erreichbarkeit
- förderlich ist eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe
- förderlich ist ein gegenseitiges Verständnis und Rollenklarheit

Annigna Sablonier & Ruedi Winet

KOKES Fachtagung 2022

Gelingende Kommunikation?

Was ist Ihr Beitrag als Berufsbeiständin/als Berufsbeistand für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit der KESB?

- Fragen in Gefässe einbringen
- klare Kommunikation
- Erreichbarkeit für die KESB gewährleisten
- Absprache mit Behördenmitgliedern der KESB
- Anerkennung der Kompetenz der KESB
- Offenheit für unterschiedliche Sichtweisen
- Verbindlichkeit (u.a. Einhaltung von Fristen)

Annigna Sablonier & Ruedi Winet

KOKES Fachtagung 2022

Gelingende Kommunikation?

Was ist Ihr Beitrag als Behördenmitglied für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit der Berufsbeiständin/dem Berufsbeistand?

- Unterstützung und Erreichbarkeit, Zeit für Austausch
- zeitnahe Rückmeldungen
- Wertschätzung, positives Feedback beim Gelingen
- Rollenklarheit

Gelingende Kommunikation?

Schildern Sie anhand eines Beispiels eine gelungene Zusammenarbeit

- mit der KESB
- mit der Berufsbeiständin/dem Berufsbeistand?

...

Gelingende Kommunikation?

Was braucht es aus Ihrer Sicht als Berufsbeiständin/ als Berufsbeistand für eine gute Zusammenarbeit mit der KESB?

- wertschätzender Umgang
- gegenseitiges Verständnis
- fachlicher Austausch
- Klarheit in der Kommunikation
- zeitnahe Bearbeitung von Anträgen
- Vertrauen

Gelingende Kommunikation?

Was braucht es aus Ihrer Sicht als Behördenmitglied für eine gute Zusammenarbeit mit der Berufsbeiständin/dem Berufsbeistand?

- Offenheit
- gute Kommunikation
- gegenseitiges Verständnis
- klare Prozesse
- gegenseitige Unterstützung
- klare Rollenverteilung bzw. -abgrenzung

Gelingende Kommunikation?

Was schätzen Sie besonders an der Zusammenarbeit mit der KESB?

- Unterstützung
- Wertschätzung
- Diskussion und Austausch auf Augenhöhe
- Erreichbarkeit
- klares Rollenverständnis

Gelingende Kommunikation?

Was schätzen Sie besonders an der Zusammenarbeit mit den Berufsbeiständ*innen?

- regelmässigen Austausch
- Austausch auf Augenhöhe
- Bereitschaft zur Zusammenarbeit
- vertrauensvolle und wirksame Zusammenarbeit

Gelingende Kommunikation?

Haben Sie ein Austauschgefäss oder andere Instrumente, welches Sie als hilfreich erachten?

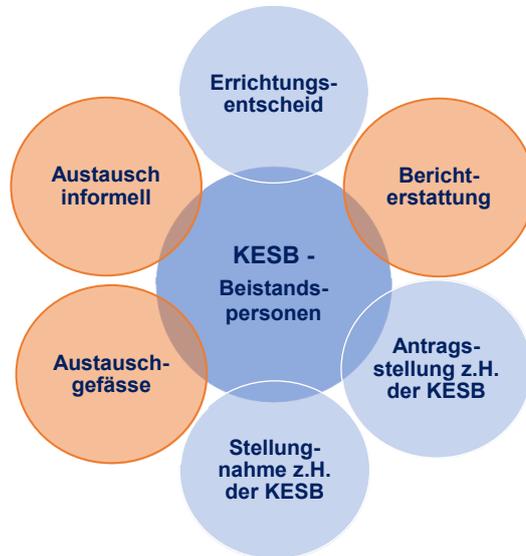
- Leitungsaustausch
- Austausch Beistandspersonen und KESB
- jährliche Feedbackgespräche in Bezug auf die Berichte
- Arbeitsgruppen bestehend aus Mitglieder von KESB Berufsbeistandschaft
- Treffen mit Fachdienst, Behördenmitglieder, BB und Leitung

Gelingende Kommunikation?

Haben Sie ein Austauschgefäss oder andere Instrumente, welches Sie als hilfreich erachten?

- Praktikeraustausch
- Fall-Reviews (lessons learned)
- gemeinsame Supervisionen in komplexen Fällen
- gegenseitige Vereinbarungen für Zusammenarbeit (Vorgehen, Ablauf, u. a.)
- gemeinsamer Pausenkaffee zwischen Beiständen und Fallverantwortlichen der KESB
- gemeinsame Teilnahme an externen WB

Kommunikation? Wann? Was? Wie? ...



Annigna Sablonier & Ruedi Winet

KOKES Fachtagung 2022

Praxisbeispiel Feedbackgespräche KESB Luzern – Erwachsenenschutz Stadt Luzern

- Im Jahr **2018 Einführung** von Feedback-Gesprächen zwischen KESB-Mitglied und der Berufsbeiständin/dem Berufsbeistand.
- **Ziel des Feedback-Gesprächs**
Die Beistandspersonen erhalten durch eine Rückmeldung von der KESB und ihrer direkt vorgesetzten Person eine Rückmeldung zur Qualität ihrer Arbeit. Ziel ist, die Qualität der Arbeit zu würdigen und allenfalls Verbesserungen anzugehen.

Annigna Sablonier & Ruedi Winet

KOKES Fachtagung 2022

Praxisbeispiel Feedbackgespräche KESB Luzern – Erwachsenenschutz Stadt Luzern

• Form der Rückmeldung

In einem dreier-Gespräch: KESB-Mitglied, Leitungsperson Erwachsenenschutz (Ressortleitung) an Berufsbeistand/Berufsbeiständin.

Zur Vorbereitung dient ein Feedbackgesprächs-Raster.

Die Rückmeldung im Gespräch erfolgt mündlich.

Feedbackgesprächs-Raster

- Die Beistandschaft ist gemäss **Auftrag** im Entscheid geführt.
- **Veränderungsprozesse** können nachvollzogen werden und die Handlungsschritte sind ersichtlich.
- **Klarheit:** Trennung zwischen Tatsachen, erhärteten Fakten und eigenen Hypothesen, Erwägungen, Mutmassungen, Aussagen anderer
- **Sachlichkeit:** an Fakten orientierte Schilderungen, Sorgfalt und Gründlichkeit, Standpunkt der betroffenen Person einbeziehen

Stadt Luzern Totale Strasse		
Feedback-Gespräch KESB-Mitglied und BL/RL EWS an BB		
Datum:		
Name BB:		
Name KESB-Mitglied:		
Name RL/BL, EWS:		
Raster zur Vorbereitung des Gesprächs		
Feedback zum Inhalt	positive Rückmeldung	Punkte zum Optimieren
Rechts: Die Beistandschaft ist gemäss Auftrag im Entscheid geführt.		
Die Zusammenhänge und Veränderungen sind verständlich klar und der Stand der Umsetzung im Bericht ersichtlich. Die verantwortliche Person wurde in die Zielformulierung einbezogen.		
Veränderungsprozesse können nachvollzogen werden und die Handlungsschritte sind ersichtlich.		
Aussagen sind begründet und nachvollziehbar. Die KESB orientiert aus dem Bericht ob die Massnahme angepasst werden muss.		
präzise Formulierungen Namen, Zahlen und Zeitangaben, präzise Nennung von Besprechungen, etc. (z.B. Dauer Klinikaufenthalte, Wohnsituation, etc.)		
Klarheit: Trennung zwischen Tatsachen, erhärteten Fakten und eigenen Hypothesen, Erwägungen, Mutmassungen, Aussagen anderer		
Sachlichkeit: an Fakten orientierte Schilderungen, Sorgfalt und Gründlichkeit, Standpunkt der betroffenen Person einbeziehen		
evtl. Rechnung (wird durch das KESB-Revisorat geprüft) Die Rechnung ist gemäss der Situation der betroffenen Person geführt.		
Bemerkungen		

Praxisbeispiel Feedbackgespräche KESB Luzern – Erwachsenenschutz Stadt Luzern

Erkenntnisse Erwachsenenschutz

- Der strukturierte Austausch wird sowohl von den Beistandspersonen wie auch von der Behörde geschätzt.
- Die Durchführung «physisch» wird bevorzugt.
- Zusammensetzung: jedes Jahr mit einem anderen Behördenmitglied hat sich bewährt
- Auswahl aktueller Bericht und aktuelle Zuständigkeit der Beistandsperson

Annigna Sablonier & Ruedi Winet

KOKES Fachtagung 2022

Praxisbeispiel Feedbackgespräche KESB Luzern – Erwachsenenschutz Stadt Luzern

Erkenntnisse Erwachsenenschutz

- Auswahl umfangreiche Berichte insbesondere hohem Handlungsbedarf (idealerweise)
- wahrnehmbare gegenseitige Wertschätzung
- aufgrund einer Rückmeldungen an eine Beistandsperson wurde ein Thema im «Fachaustausch» diskutiert (Bsp. Hypothesen bilden ja/nein)

Annigna Sablonier & Ruedi Winet

KOKES Fachtagung 2022

Weitere Praxisbeispiele

Entscheid:

- Einbezug betroffene Person(-en)
- Leicht verständliche Sprache
- Erläuterung Zielsetzung der Massnahme
- Nachvollziehbarkeit Massnahme
- Klare Auftragserteilung mit genügend Spielraum für die Mandatspersonen
- Weitere Unterlagen
- Bei dringlichem Umsetzungsbedarf tel. Vorbesprechung

Annigna Sablonier & Ruedi Winet

KOKES Fachtagung 2022

Weitere Praxisbeispiele

Anträge/Stellungnahmen Mandatsperson:

- Klare Haltung
- Begründen
- Einbezug Klient*in (Divergenzen festhalten/Urteilsfähigkeit)

Austauschgefässe auf diversen Ebenen:

- Leitungsebene, Best Practice, Weiterbildungen, Inter-/Supervision

Annigna Sablonier & Ruedi Winet

KOKES Fachtagung 2022

Weitere Praxisbeispiele

Informeller Austausch:

- Einzelfall, gemeinsame Essen/Apéro, Rollentausch

Kommunikation? Wann? Was? Wie? ...

