

## **Katholisches Beratungszentrum für Ehe, Familien-, Lebens- und Glaubensfragen in Mönchengladbach**

**Stand 17.08.20**

Die Beratungszentren für Ehe, Familien-, Lebens- und Glaubensfragen im Bistum Aachen sehen sich in der Pflicht, auch und gerade in der aktuellen, für viele Menschen belastenden Corona-Krisen-Situation ihrem Auftrag, der Begleitung und Unterstützung von Einzelnen, Paaren und Familien beim Aufbau tragfähiger Beziehungen, bei der Bewältigung von Paar- und Familienkonflikten, bei Fragen der Sexualität und der Verarbeitung von Trennung und Scheidung, bei Lebens-, Sinn- und Glaubensfragen, nachkommen zu können. In Mönchengladbach liegt ein Arbeitsschwerpunkt auf der Erziehungsberatung, die z. T. in Kooperation mit Familienzentren oder beauftragt durch das Jugendamt durchgeführt wird. Daher gehören auch Kinder und Jugendliche zu den Klienten.

Seit Mitte März waren die Mitarbeiter/innen, Leiterin, Berater/innen und Verwaltungskräfte, zunächst überwiegend im Homeoffice und führten von dort aus per Telefon- oder Videokonferenzen nicht nur Team- und Supervisionssitzungen sondern auch Beratungsgespräche durch. Das digitale Beratungsangebot wurde von einem Teil der Klienten angenommen, viele baten aber auch um die Verschiebung ihrer Beratungstermine. Grundsätzlich gilt: Vor allem Erstgespräche, auch bei Beratungen, die vom Jugendamt beauftragt wurden, lassen sich ohne persönlichen Kontakt nur schwer durchführen. Fast unmöglich ist eine telefonische Beratung immer dann, wenn mehrere Personen, z. B. hochstrittige Paare oder auch Familien mit Kindern, beteiligt sind. Die Beratung in manchen von diesen Fällen ist aber besonders dringend (Kinderschutz). Der begleitete Umgang musste ganz ausgesetzt werden. Der Beratungsbedarf ist inzwischen groß, die Wartelisten sind lang. Nach dem Rückgang der Covid-19-Fallzahlen wurde die „face-to-face“-Beratung schrittweise wieder aufgenommen.

Das vorliegende Konzept regelt nicht nur die Präsenz der Mitarbeiter/innen vor Ort, sondern auch die Präsenz-Beratungstätigkeit mit Klienten in den Fällen, in denen eine Beratung über digitale Medien nicht angezeigt ist, und zwar sowohl im Beratungszentrum in Mönchengladbach als auch in der Außenstellen Erkelenz und Gilrath. Höchste Priorität hat dabei die Vermeidung von gesundheitlichen Risiken für die Ratsuchenden, Beratenden und Verwaltungskräfte in den Beratungszentren. Das Konzept gilt unter Vorbehalt und ist jederzeit zu aktualisieren und anzupassen, wenn neue politische Entscheidungen aus gesundheitlichen und oder hygienischen Erwägungen erforderlich sind. Über die hier beschriebenen Punkte und Vorgänge hinaus gelten die *Arbeitsschutzstandards im Bistum Aachen* in ihrer jeweils aktuellen Fassung. Nach Möglichkeit werden die Alternativen Telefon-, Video und Online-Beratung weiterhin aufrechterhalten. Dies gilt insbesondere auch für die Berater/innen, die einer Risikogruppe angehören und aus gesundheitlichen Gründen den direkten Kontakt zu Klienten vermeiden müssen.

*Anna Vincent (Leiterin des Beratungszentrums Mönchengladbach), Andrea Kett (Leiterin der Abteilung 1.2 „Pastoral in Lebensräumen“), 17.08.2020.*

Maßnahme / Titel	Maßnahme / Inhalt	Erläuterung / Verweis
1) Öffnungszeiten	Montag – Freitag zu den üblichen Zeiten telefonische Erreichbarkeit von 9-12 Uhr	
2) Anwesenheit	<p>Max. 5 BeraterInnen vor Ort im EG (einschließlich Leitung) plus Mitarbeitende aus dem BRW im 1.OG</p> <p>2 Verwaltungskräfte, die sich normalerweise ein Büro teilen. Dafür wird ein zusätzliches Sekretariat (kleineres Büro, das nicht für Beratungen genutzt werden kann) eingerichtet. (In der Regel besteht kein Kontakt zu den Klienten, sollte es dennoch Kontakt geben, dann tragen beide Seiten eine Mund-Nasen-Bedeckung und der Mindestabstand von 1,5 Meter ist gegeben)</p> <p>Weitere 1-2 BeraterInnen sind in den Außenstellen, jedoch nie gleichzeitig, sondern an verschiedenen Wochentagen bzw. Orten.</p> <p>Grundsätzlich gilt, dass alle hier genannten Hygienemaßnahmen sowohl für die Räume in Mönchengladbach als auch in den Außenstellen gelten.</p>	<p>Zeit- und Raumplan</p> <p>In der Außenstelle in Erkelenz (zwei Räume im Dachgeschoss des Gebäudes der Erziehungsberatungsstelle der Caritas) wurde ein Beratungszimmer von Möbeln freigeräumt. So kann der Mindestabstand bei Beratungen eingehalten werden. Es finden ausschließlich Einzel- und Paarberatungen statt. Der zweite Raum wird als Büroraum ausschließlich von dem*der jeweils</p>

		<p>anwesenden Berater*in genutzt.  Die Hygienestandards der Caritas entsprechen den Hygienestandards des Bistums. Mit der Leitung der Erziehungsberatungsstelle wurden hausinterne Schutzmaßnahmen abgestimmt (s. Anhang). Es werden auch weiterhin die Räume des Katholischen Forums für Erwachsenen- und Familienbildung in Geilenkirchen-Gillrath und Heinsberg genutzt.</p>
<p><b>3) Anmeldungen</b></p>	<p>Es gibt einen vorderen und einen hinteren Eingang, die Zwischentür bleibt für Klienten verschlossen. Der Wartebereich wird nicht genutzt. Den Klienten wird deshalb mitgeteilt, dass sie vor dem Eingang warten sollen (und deshalb pünktlich sein sollen), von ihrem Berater abgeholt werden und das BZ nur mit einer Mund-Nasen-Bedeckung betreten dürfen.</p> <p>Die Klienten werden bei der Anmeldung darauf hingewiesen, dass sie die Anreise mit dem ÖPNV möglichst vermeiden und ihren Termin beim Auftreten von Krankheitssymptomen absagen sollen. Klienten, die bei der Ankunft Krankheits-symptome (Husten, Fieber, Atemnot, Muskel-, Glieder- und Kopfschmerzen) zeigen, müssen nach Hause geschickt werden.</p> <p>Bei Eintritt sollen sich die Klienten die Hände desinfizieren.</p>	<p>Die Maskenpflicht wird auf der Homepage angekündigt</p> <p>Spender stehen bereit.</p>

	<p>Die Klienten füllen keinen Anmeldebogen mehr aus, der Berater übernimmt die Datenerhebung.</p> <p>Die Mitarbeiter des BZ tragen insbesondere bei Empfang und Verabschiedung der Klienten dafür Sorge, dass die Abstandsregelungen eingehalten werden.</p>	<p>Exakt formulierte versetzte Beratungsbeginnzeiten, wie im Hygienekonzept ursprünglich vorgesehen, haben sich in der Praxis als nicht umsetzbar erwiesen.</p>
<b>4) Organisation der Beratungsgespräche</b>	<p>Nach Möglichkeit sollen weiterhin Telefon- und Videoberatungen angeboten werden. Sind diese nicht möglich, können max. 2 Personen (in der Regel Paare) beraten werden. Größere Familiensysteme werden in Gruppenräumen beraten, sodass der Mindestabstand von 1,5 m gewahrt bleibt. Die Berater entscheiden eigenverantwortlich über Dringlichkeit des Anliegens und das Setting der Beratung.</p> <p>Beratungen im Kinderschutzbereich und Beauftragungen vom Jugendamt haben Priorität.</p> <p>Gruppenangebote können in den großen Räumen des Katholischen Forums durchgeführt werden, sofern sie die Voraussetzungen des Hygienekonzepts des Katholischen Forums erfüllen und damit den aktuellen NRW Schutzverordnungen.</p>	<p>Maximale Personenzahl wird für jeden Raum festgelegt. Personen aus einem Haushalt (!) zählen als eine "Einheit".</p> <p>Mögliche digitale Konzepte werden in Betracht gezogen.</p>
a) Telefon- und Videoberatungen	<p>Auch aus dem Homeoffice möglich. Des Weiteren stehen im BZ Laptops für die Videoberatung zur Verfügung. Die Nutzung muss vorab in einem Plan angemeldet werden.</p>	<p>Anwendung: blizz Leitfäden / Konzepte werden erweitert</p>
b) Beratung von Einzelpersonen und Personen aus einem Haushalt	<p>Zwischen Berater und Klienten besteht der Mindestabstand von 1,5m. Zusätzlich kann mit Mund-Nasen-Bedeckungen, Visieren oder Trennwänden gearbeitet werden.</p>	<p>Anschaffung von ca. 5 Plexiglastrennwänden (auf Tischen abstellbar) und 10</p>

<p>c) Beratung von Personen aus verschiedenen Haushalten</p> <p>d) Beratung mit Kindern</p> <p>e) Offene Sprechstunde</p> <p>f) Begleiteter Umgang</p>	<p>Zwischen die Personen kann eine weitere Trennwand gestellt werden.</p> <p>Wenn mit Kindern gearbeitet wird (z.B. Sandspiel, IQ-Testungen) und der Mindestabstand nicht gegeben ist, sorgen die BeraterInnen für zusätzliche Schutzmaßnahmen wie z.B. Masken und Trennwände. Das in der Beratung eingesetzte Spielzeug wird bei Bedarf in den Raum geholt und nach Gebrauch mit Seifenlauge gereinigt. Das Sandspielzimmer darf nur alle 72 Stunden genutzt werden.</p> <p>Das Angebot der offenen Sprechstunde im Beratungszentrum erfolgt nach Möglichkeit telefonisch. Die Angebote in den FamZ werden nur durchgeführt, wenn die Hygienemaßnahmen des Bistums eingehalten werden können.</p> <p>Nach Möglichkeit findet der begleitete Umgang im Freien statt, im Spielzimmer finden sich nur noch wenige Spielsachen, die nach der Benutzung mit Seifenlauge gereinigt werden, alternativ sollen Eltern das eigene Spielzeug mitbringen.</p>	<p>Visieren</p> <p>Familienzentren werden über Angebot informiert, Information auch auf der Homepage zu finden.</p>
<p><b>5) Fachteams, Supervision, Teamsitzung</b></p>	<p>Fachteams für Fallbesprechungen finden in Kleinteams von 5 Personen statt, zusätzlich können Fachteams bei Bedarf per Videokonferenz organisiert werden.</p> <p>Die Supervision und monatliche Teamsitzung (15 Personen) findet den dafür geeigneten großen Räumen des Katholischen Forums statt. Für Getränke vor Ort ist gesorgt, Essen bringt jede/r selbst mit.</p>	<p>Anwendung: blizz</p> <p>vgl. hierzu Hygienekonzept des Katholischen Forums</p>
<p><b>6) Datenschutz</b></p>	<p>Die Klienten werden im Beratungszimmer über die Datenschutzrichtlinien informiert. Das Informationsblatt liegt aus, der Stift wird nach Gebrauch desinfiziert.</p>	

	<p>Die Berater und Verwaltungskräfte legen eine Besucherliste an. Die Klienten werden darüber informiert.</p> <p>Im Falle der Erkrankung eines an einem Beratungsgespräch Beteiligten an Covid 19 müssen die Kontaktpersonen ungeachtet der Schweigepflicht und des Datenschutzes genannt werden (nach §16 Infektionsschutzgesetz). Das betrifft sowohl Mitarbeitende von Beratungsstellen als auch Ratsuchende. Über diesen Umstand sollten die Klient/innen, die zur Präsenzberatung kommen, vorab informiert werden (vgl. Richtlinien BKE).</p>	
<p><b>7) Hygienemaßnahmen</b></p>	<p>Türklinken werden nur durch die Berater berührt und regelmäßig gereinigt.</p> <p>Klienten haben bei Betreten des BZ eine Maskenpflicht. Nach Betreten desinfizieren sich die Klienten die Hände.</p> <p>Zwischen den Beratungsterminen liegt ausreichend Zeit, um die Räume zu lüften und genutzte Materialien zu desinfizieren.</p> <p>Nach 30 Min. Beratung wird der Raum gelüftet.</p> <p>Die Toiletten werden täglich gereinigt. Auf den Toiletten werden Seife und hygienisch sichere Stoffhandtuchspender verwendet. Zusätzlich stehen für das Personal separate Toiletten zur Verfügung.</p> <p>Gemeinsam genutzte Arbeitsplätze und Geräte (z.B. Küche) werden regelmäßig gereinigt.</p> <p>Material, das von Klienten genutzt wird, wird nach Gebrauch gereinigt.</p> <p>Die Hygieneregeln werden gut sichtbar an verschiedenen Stellen ausgehängt.</p>	

	<p>Die einschlägigen Hygieneregeln sind einzuhalten: <a href="https://www.infektionsschutz.de/fileadmin/infektionsschutz.de/Downloads/Merkblatt-Verhaltensregeln-empfehlungen-Coronavirus.pdf">https://www.infektionsschutz.de/fileadmin/infektionsschutz.de/Downloads/Merkblatt-Verhaltensregeln-empfehlungen-Coronavirus.pdf</a></p> <p><a href="https://www.bzga.de/fileadmin/user_upload/corona/200306_BZgA_Atemwegsinfektion-Hygiene_schuetzt_DE.pdf">https://www.bzga.de/fileadmin/user_upload/corona/200306_BZgA_Atemwegsinfektion-Hygiene_schuetzt_DE.pdf</a></p>	
<b>8) Kommunikation</b>	<p>Die Homepage wird regelmäßig aktualisiert.</p>	