



Liebe Kinder und Jugendliche,

wir freuen uns, dass Ihr heute den Weg zu uns gefunden habt. Ihr sollt euch hier wohlfühlen und uns vertrauen. Wir wollen Euch mit diesem Haus einen Ort der *Geborgenheit*, der *Sicherheit* und des *Schutzes* bieten und geben uns Mühe, dass Ihr das auch so empfindet.

1. Bitte beachtet unsere „**Verhaltensampel**“.

Hierin steht, was wir *richtig* finden, aber auch, welches Verhalten wir uns *nicht wünschen* – egal von wem (*seht bitte das hier angeheftete dritte Blatt*).

2. Wir sind gerne Eure **Ansprechpartner**.

Ihr dürft uns natürlich gerne alles fragen und auch Eure Wünsche äußern. Wenn Ihr darüber lieber mit jemandem anderen reden wollt, ist das aber genauso in Ordnung:

- Per Post oder per Mail senden zur **Beschwerdestelle** des UKE Hamburg:
Lob- und Beschwerdemanagement - Martinistraße 52 - 20246 Hamburg
Mail: ihre-meinung@uke.de
- oder Ihr fragt die unabhängigen und vertraulichen **Vertrauenspersonen** am UKE Hamburg:
Dr. jur. Monika Hartges sowie Arne Bräuner; Telefon +49 (0) 40 7410 – 55384;
E-Mail: ombudspersonen@uke.de
- wenn Ihr lieber anonym bleiben möchtet, könnt Ihr etwas schreiben, ohne dass man wissen kann, dass Ihr es seid. Vielleicht kann man so freier sprechen! Wir nennen dies das **anonyme Hinweisgebersystem** in unserer Einrichtung. Schaut einmal darauf <https://www.uke.de/patientenbesucher/qualität/hinweisgebersystem/index.html>
- natürlich könnt Ihr auch direkt Eure Betreuer fragen, z.B. die Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen, die mit Euch bei uns sind oder waren.

Wirklich und ganz wichtig: Sprecht uns an/ Sprecht es an, wenn Ihr Euch hier nicht wohl fühlt oder unglücklich seid ... oder einfach noch etwas wissen wollt. Es gibt keine blöden Fragen!

Euer Team im Childhood- Haus Hamburg