

CaringISP

INSTITUT FÜR SOZIALE PRAXIS

Kinder-, Jugend- und Familienhilfe

Qualitätsvereinbarung

Stand: 01.02.2019

Jugend- und Familienhilfe
Alfred-Klanke-Str. 7
58239 Schwerte
Tel.: 02304/ 59750 10
Fax: 02304/ 59750 19

1 Qualitätsentwicklungsvereinbarung gem. § 78 b Abs. 1 Nr.3 SGB VIII

zur allgemeinen Qualitätsentwicklungsvereinbarung gem. § 78 b Abs. 1 Nr. 3 SGB VIII und deren Umsetzung durch die Jugendhilfeeinrichtung **CaringISP**

In § 78 b SGB VIII (KJHG) werden die Voraussetzungen für die Übernahmepflicht von Leistungsentgelt durch die Träger der öffentlichen Jugendhilfe (Jugendämter) bzgl. der Einrichtungen angeführt, die den Jugendlichen (Leistungsberechtigten) ganz oder teilweise betreuen. Diese Übernahmepflicht besteht dann, wenn mit dem Träger oder dem Verband der jeweiligen Einrichtung, die Vereinbarungen des Abs. 1 Nr. 1 bis 3 abgeschlossen wurden.

Die folgenden Ausführungen beziehen sich speziell auf die gem. Nr. 3 zu treffende "Qualitätsentwicklungsvereinbarung", wie sie in Anlage 3 zum ersten Teil des Rahmenvertrages des Landesjugendamtes verifiziert und vom Träger **CaringISP** umgesetzt wird.

2 Grundsätze der Entwicklung und Bewertung der Qualität der Leistungsangebote

Qualität als Aushandlungsprozess

Nach Auftragserteilung durch das Jugendamt werden sämtliche angebotenen Betreuungsmaßnahmen, ob ambulant, stationär, im In- oder Ausland mit allen am Erziehungsprozess Beteiligten, einschließlich des zuständigen Jugendamtes, der betroffenen Kinder bzw. Jugendlichen, sowie deren zuständigen Familienangehörigen, besprochen und entwickelt. Hierdurch werden die jeweiligen Erwartungen auf der Basis der gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie der fachlichen und konzeptionellen Perspektive unserer Einrichtung, ausgetauscht, einvernehmlich zusammengeführt und in Verantwortung des Jugendamtes in der Hilfeplanung berücksichtigt. Die Verfahrensvorschriften der §§ 36 und 37 SGB VIII finden Beachtung.

Qualitätsentwicklung

Umsetzung, Weiterentwicklung, Überprüfung und Korrektur der von **CaringISP** im Einzelfall zu erbringenden individuellen Hilfeleistungen, werden durch die im Hilfeplanverfahren erörterten Ziele und Arbeitsaufträge sowie deren kontinuierliche Fortschreibung und anpassende Veränderung an die jeweilige Bedarfsentwicklung, gewährleistet. Als Orientierungsgrundlage dieses Prozesses werden die, je nach Betreuungsart und -umfang differenzierten Leistungsbeschreibungen unserer Einrichtung, bzw. die dort formulierten Zielvorstellungen, herangezogen. Anhand einer sich anschließenden Auswertung hinsichtlich deren Umsetzung, wird entschieden ob der Leistungsprozess so weitergeführt oder abgeändert werden muss.

Weitere hilfreiche und verbindliche Instrumente im Kreislauf der Qualitätsentwicklung- bzw. Sicherung ergeben sich für **CaringISP** aus den Mitgliedschaften im *Bundesverband Individualpädagogischer Maßnahmen (AIM e.V.)*, der AG § 78 Fachgruppe ‚Förderung/Bildung/Erziehung‘ der Stadt *Schwerte* sowie dem jährlichen Qualitätsdialog mit der Stadt Schwerte.

Die innerhalb dieser Gruppen geltenden Richtlinien verpflichten alle dort angegliederten Einrichtungen bestimmte Maßnahmen zu ergreifen, die geeignet sind, bestehende Qualitätsstandards zu behaupten und auszubauen. Art und Wirkungsweise dieser und anderer Methoden werden unter dem Punkt *Maßnahmen und Instrumente zur Gewährleistung von Qualität*, im Einzelnen dargestellt und beschrieben.

Angebotsstruktur

Die von **CaringISP** initiierten Betreuungsformen, sowie die speziell damit verknüpften Leistungsangebote sind auf bestimmte Zielgruppen ausgerichtet. Nachdem im Aushandlungsprozess zwischen den beteiligten Parteien eine einvernehmliche Entscheidung darüber getroffen wurde, welchem Leistungsangebot unserer Einrichtung das Kind bzw. der Jugendliche zuzuordnen ist (z.B. § 34, 35, 35a, 41) wird dementsprechend die Gestaltung der jeweiligen konzeptionellen Angebotsstruktur, sowie die einzelfallbezogene Hilfeform (Hilfeplanverfahren) entwickelt. Bei diesem Prozess tragen **CaringISP** sowie das mitwirkende Jugendamt die gemeinsame Verantwortung, wobei sich die Aufgabenbereiche gemäß der Verteilung der jeweiligen Zuständigkeiten voneinander unterscheiden. Jede der zu differenzierenden

Betreuungsform wird durch die Umsetzung der ihr zugeordneten und in vielfältige Bereiche gegliederten Leistungen, verwirklicht.

Diese wiederum sind in Grundleistungen und mögliche Zusatzleistungen unterteilt. Die hieraus für jede Betreuungsform resultierende Angebotsstruktur ist in separaten Konzepten mit der entsprechenden Leistungsbeschreibung festgehalten.

Rahmen, Umfang, Art und Weise einer adäquaten Umsetzung der verfügbaren Maßnahmen werden jeweils individuell auf das Kind bzw. den Jugendlichen so abgestimmt, dass alltägliche erzieherische Prozesse unterstützt und vereinbarte Ziele erreicht werden können.

3 Ziele und Maßstäbe, Schlüsselprozesse und Merkmale sowie Indikatoren der Qualitätsentwicklung

Ziele und Maßstäbe

Gleich den Leistungsangeboten bewegen sich auch die von **CaringISP** angestrebten Ziele in einem Rahmen, dessen fachliche Maßstäbe von der im Aushandlungsprozess gewählten Betreuungsform abhängen und dementsprechend differieren. Sowie die flexible ambulante Betreuung auf eine bestimmte Zielgruppe von Kindern und Jugendlichen ausgerichtet ist, unterscheiden sich dementsprechend auch Maßstäbe und Ziele von jenen, wie sie bei Heranwachsenden in einer stationären Betreuungsform angelegt bzw. erreicht werden sollen.

Während bei der stationären Form eine weitgehende Entlastung des Jugendlichen und seiner Herkunftsfamilie durch zeitweilige Trennung erreicht werden soll, wird bei der ambulanten Form mit dem Jugendlichen und seiner Familie gearbeitet. Hierbei wird die Organisation und Stärkung von Selbsthilfepotentialen von Jugendlichen und deren Familien angestrebt. Bei stationären Jugendhilfemaßnahmen erfolgt eine Elternarbeit entsprechend der Maßgaben des Hilfeplans.

Die innerhalb einer Betreuungsform gesetzten und für eine bestimmte Gruppe konzipierten Ziele, wurden sowohl nach den pädagogischen Richtlinien unserer Einrichtung als auch innerhalb des verbindlichen Rahmens allgemeiner fachlicher Maßstäbe erstellt und im jeweiligen Konzept benannt.

Schlüsselprozesse und Merkmale

Einen der wesentlichen Schlüsselprozesse stellt die Planung der Einzelfallhilfe dar, die von **CaringISP** und dem zuständigen Jugendamt gemeinsam gestaltet wird. Die Qualität der Hilfeplanung entscheidet maßgeblich über die Wirksamkeit und den Erfolg angewandter erzieherischer Maßnahmen. Unserer Einrichtung obliegt hierbei insbesondere die Verantwortung, sich zusammen mit dem/der zuständigen Sachbearbeiter/in des Jugendamtes im Vorfeld ein möglichst umfassendes Bild von dem betroffenen Kind oder Jugendlichen, seinen Problemen und seinem sozialen Umfeld zu machen, um dann zu einer pädagogischen Einschätzung gelangen zu können, die es erlaubt optimale Entscheidungen hinsichtlich adäquater erzieherischer Methoden zu treffen.

Die Gestaltung der Erziehungsplanung erfolgt zwar grundsätzlich nach den pädagogischen Richtlinien von **CaringISP**, leitet sich aber auch aus vorgenanntem Prozess ab, an dem auch die weiteren interessierten Parteien beteiligt sind. Dadurch kommen die Erwartungen beider Parteien an die Qualität unserer Einrichtung immer wieder neu und fallbezogen zum Ausdruck und finden so die angemessene Berücksichtigung. Diese und weitere Schlüsselprozesse, wie das Aufnahmeverfahren und die Entlassung, situationsbezogene Alltagsgestaltung, Kriseninterventionen, die Zusammenarbeit mit den Eltern sowie das Abstimmungs- und Planungsverfahren gem. §§ 78/80 SGB VIII, sind mit bestimmten Qualitätsmerkmalen verknüpft, die von **CaringISP** wie folgt erfüllt werden:

- Von **CaringISP** werden Fachkräfte, die mindestens eine Erzieherausbildung oder sonstige pädagogische oder psychologische Ausbildung bzw. Studium absolviert haben, mit pädagogischer Verantwortung betraut. In begründeten und sinnvollen Ausnahmefällen können zusätzlich auch nicht pädagogische Fachkräfte eingesetzt werden.
- Die von **CaringISP** vorgehaltenen projektstellen verfügen alle über eine Betriebserlaubnis nach den gültigen Richtlinien des zuständigen Landesjugendamtes und wurden durch dieses im Vorfeld persönlich geprüft.
- Alle für **CaringISP** arbeitenden Betreuer müssen die notwendige Kontinuität in ihrer Arbeit aufweisen. Die Mitarbeiter verpflichten sich regelmäßig an Fortbildungen und individualpädagogischen Schulungen teilzunehmen.

- Ort und Lage der Einrichtung bzw. deren Betreuungsstellen im In- und Ausland werden nach pädagogisch sinnvollen Kriterien bestimmt und ausgewählt.
- Die Räume für die Unterbringung der Kinder und Jugendlichen werden entsprechend ihrem Alter eingerichtet, wobei auch ihre intimen und individuellen Bedürfnisse angemessene Berücksichtigung finden.
- Das für den Betreuten in Frage kommende Setting wird in einem kindgerechten Verfahren, bei dem die Besonderheiten des jeweiligen Einzelfalles mit einbezogen werden, so ausgewählt, dass seine geschlechtliche Identität Beachtung und Förderung findet. Die Rechte des Jugendlichen, seine Individualität und Intimitäten sind hierbei von zentraler Bedeutung.
- Zielvereinbarungen werden gemeinsam erarbeitet und Dokumentationen in interkulturell verständlicher Weise erstellt.

Maßnahmen und Instrumente zur Gewährleistung von Qualität

Um die Qualitätsentwicklung auf den Ebenen der Unternehmenskultur, Kommunikation und Personalführung gewährleisten und deren Förderung durch unsere Mitarbeiter sicherstellen zu können, bedient sich unsere Einrichtung verschiedener Methoden, die im Folgenden dargestellt werden sollen:

- Im Rahmen der Teamarbeit kommen unsere Mitarbeiter wöchentlich in kleinen Gruppen zusammen um ihre Erfahrungen und Probleme bei der Betreuungsarbeit kollegial auszutauschen. Sowohl die Regelmäßigkeit der Zusammenkünfte als auch die überschaubare Anzahl ihrer Teilnehmer, lässt eine vertrauensvolle Atmosphäre entstehen, die es ermöglicht einzelne Fälle kollegial vorzustellen und zu beraten. Gemeinsam erörterte Schlussfolgerungen, Entscheidungen und Ergebnisse werden dokumentiert und bei der jeweils folgenden Teamsitzung neu überprüft und bewertet. Die Besprechungsstrukturen mit Mitarbeitern in den Projektstellen in anderen Bundesländern sind den Konzeptionen zu entnehmen, sie kommen mindestens monatlich zu den Teamrunden dazu.
- Alle Mitarbeiter erhalten die Möglichkeit zur Supervision, in den Projektstellen bedeutet dies die Inanspruchnahme von monatlicher Fallsupervision, für die Koordinatoren bildet neben der monatlichen Fallsupervision auch die Teamsupervision einen wichtigen Baustein der Arbeit.

- Organisations- und Personalentwicklung werden zunächst durch die Leitung der Einrichtung geleistet. Auf drei bis vier anberaumten Großteamsitzungen pro Jahr werden unter Beteiligung aller Mitarbeiter diesbezüglich getroffene Entscheidungen vorgestellt, gemeinsam diskutiert und ggf. auf einzelne Bedürfnisse hin abgestimmt bzw. verändert. Durch die Einbeziehung seiner Mitarbeiter sichert sich **CaringISP** sowohl deren Zustimmung als auch deren Verantwortungs- und Verbindlichkeitsgefühl gegenüber gemeinsam entwickelten personellen und organisatorischen Beschlüssen. Analog zu den Kleinteamssitzungen unterliegen auch hierbei alle Arbeitsergebnisse von Mal zu Mal regelmäßigen internen Prüfungen und Selbstreflexionen.
- Ein weiteres bewährtes und wirkungsvolles Instrument zur Sicherung bzw. Weiterentwicklung unserer Qualitätsstandards besteht für unsere Betreuer, Sitzungen im Abstand von ca. 6 Wochen (bei Bedarf monatlich) bei einer ausgebildeten Fachkraft der Supervision in Anspruch zu nehmen.
- Jeder mit pädagogischer Verantwortung betraute Mitarbeiter erstellt im regelmäßig Berichte, in denen er den Betreuungsverlauf des von ihm betreuten Kindes oder Jugendlichen in allen Lebensbereichen nachvollziehbar schildert. Auffälligkeiten und Veränderungen in der Persönlichkeitsstruktur können so rechtzeitig erkannt und auf Fort- bzw. Rückschritte im Erziehungsprozess hin analysiert werden. Diese Betreuungsberichte dienen der Dokumentation und stellen die Entwicklungsverläufe dar. Der Datenschutz gemäß DSGVO und den Grundzügen des SGB VIII werden hierbei beachtet. Nach Vorliegen einer Schweigepflichtentbindung werden Berichte sowohl im ambulanten als auch stationären Bereich im In- und Ausland erstellt und über die Leitung der Einrichtung an das zuständige Jugendamt weitergereicht. Hieraus gezogene Erkenntnisse finden angemessene Berücksichtigung in Fach- und Hilfeplangesprächen.
- Unsere im Ausland sowie im Inland arbeitenden Fachkräfte werden vor Ort von zusätzlichen pädagogischen bzw. psychologischen Mitarbeitern begleitet, die den jeweiligen Erziehungsprozess mit verfolgen und nachvollziehen können. Aufgrund dessen ist es der Leitung von **CaringISP** möglich, Informationen und Einschätzungen zur Betreuungssituation von zwei verschiedenen Standpunkten aus zu beziehen.

- Alle installierten Projektstellen werden neben der 14-tägigen bis spätestens 3-wöchigen Fachberatung vor Ort auch regelmäßig von der Leitung unserer Einrichtung bei Bedarf aufgesucht und pädagogisch beraten und begleitet.
- Alle Projektstellen werden bei Bedarf von Mitarbeitern des Therapeutenteams der Abteilung für Kinder- und Jugendpsychiatrie besucht und beraten. Alle Mitarbeiter erhalten in Krisensituationen zu jeder Zeit eine telefonische Beratung. (entsprechend unseres Kooperationsvertrages)
- Die Abteilung für Kinder- und Jugendpsychiatrie sowie andere Kooperationspartner können für **CaringISP** auf Anfrage vor Beginn einer Jugendhilfemaßnahme eine stationäre Jugendhilfediagnostik erstellen, über das Betreuungssetting wird gemeinsam beraten.
- Zweimal pro Jahr finden Fortbildungsangebote/Schulungen für alle Mitarbeiter statt, hier kommen sowohl die Koordinatoren als auch die Projektstellen zusammen. Die Fortbildungen werden entweder von externen Fachkräften referiert oder intern durchgeführt, je nach Themenvorgabe.

Aus der Mitgliedschaft in der *Bundesarbeitsgemeinschaft Individualpädagogik (AIM e.V.)* ergeben sich für **CaringISP** weitere Instrumente, die dem Ziel der Qualitätssicherung und -entwicklung dienen sollen und deshalb verbindlich gemacht wurden.

So unterzieht sich die Einrichtung aufgrund der satzungsgemäßen Vorgaben des *AIM e.V.* dem regelmäßigen gegenseitigen "Controlling", d.h. einer vergleichenden Überprüfung der eigenen Methoden und Handlungskonzepte, die wiederum Grundlage für die jeweilige pädagogische Maßnahme im Einzelfall ist und letztlich nur anhand dieser vollzogen werden kann.

Die *Bundesarbeitsgemeinschaft Individualpädagogik e.V.* hat sich in den Grundsatzgedanken seiner Präambel eigene Maßstäbe für Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung gesetzt. Demnach wäre das bloße Festhalten an bewährten Standards lediglich ein statisches Qualitätssicherungs-Denken, das durch einen dynamischen Weiterentwicklungsprozess ergänzt werden muss. Sowohl Sicherung als auch Entwicklung von Qualität sind also gleichzeitig zu verfolgen und sollen der kontinuierlichen Verbesserung bestehender Verhältnisse dienen.

CaringISP ist als Träger von individual- und erlebnispädagogischen Leistungen der Jugendhilfe bei jeder Betreuungsmaßnahme an die Vorgaben der zuständigen Landesjugendämter gebunden. **CaringISP** ist für die Einhaltung der Konzeption, Leistungs- und Qualitätsentwicklungsvereinbarung verantwortlich. In der Zusammenarbeit mit freien Mitarbeitern ist der Träger für die Umsetzung des Hilfeplans ebenfalls verantwortlich. Die Rechte zur Umsetzung sind vertraglich abgesichert.

Die AG § 78 Fachgruppe ‚Förderung/Bildung/Erziehung‘ ist ein Zusammenschluss Schwerter Einrichtungen, die der Träger der öffentlichen Jugendhilfe einberuft. Teil nehmen die anerkannten Träger der freien Jugendhilfe sowie die Träger geförderter Maßnahmen. Ziel ist es, geplante Maßnahmen aufeinander abzustimmen und sich gegenseitig zu ergänzen. Die Teilnehmer verpflichten sich lt. Geschäftsordnung zur regelmäßigen Teilnahme an Zusammenkünften der Arbeitsgruppe.

Darüber hinaus wird die Qualitätsentwicklung von Jugendhilfemaßnahmen innerhalb des Arbeitskreises auch durch gegenseitigen Informationsaustausch über aktuelle Entwicklungen und Veränderungen hinsichtlich des Bedarfs und der Angebote im Bereich der Jugendhilfe, speziell in der Stadt Schwerte, vorangetrieben.

Des Weiteren verweisen wir auf unser Qualitätsmanagement gem. DIN/EN/ISO 9001/2015. **CaringISP** wurde hier erstmals im November 2005 durch den TÜV Nord zertifiziert. Die Qualitätsanforderungen werden in jährlichen Audits überprüft. Zudem erfolgt alle 3 Jahre eine ausführliche Re-Zertifizierung. Hier haben wir bisher immer hervorragende Ergebnisse erzielt und zeichnen uns aus durch unsere enge Kontrolle und hohen Qualitätsstandard. Unsere Mitarbeiter arbeiten entsprechend unseres QM-Handbuches, sodass die die Qualität der Dienstleistungen dauerhaft gesichert ist und weiterentwickelt werden kann.

4 Beteiligungsmanagement, Schutzauftrag

Dialogpartner und Beteiligung

Beteiligt sind:

- das Landesjugendamt mit seinen Beratungs- und Aufsichtsfunktionen durch die Erteilungsvollmacht von Betriebserlaubnissen, sowie seiner überörtlichen Beratungs- Fortbildungs- und Planungskompetenz.
- die jeweils zuständigen örtlichen Jugendämter, in deren Einzugsgebiet die Hilfen stattfinden als auch die belegenden Jugendämter mit ihrer Kompetenz zur Hilfeplanung, Gewährleistung und Ausgestaltung der Jugendhilfe (Hilfeplan gem. § 36 SGB VIII)
- die Träger und Einrichtungen, die ihre Jugendhilfeleistungen im vereinbarten Qualitätsrahmen zu erbringen haben.
- Die Kinder- und Jugendlichen im Rahmen des gesondert festgehaltenen Konzeptes ‚Beteiligungs- und Beschwerdemanagement‘

Dem Antrag einer Jugendhilfeeinrichtung auf Leistungsentgelte muss eine Qualitätsentwicklungsbeschreibung zugrunde liegen. Diese gilt als vereinbart, sobald eine Einigung über die zu erbringende Leistungsvergütung getroffen wurde.

Da das Verständnis von Qualität bzw. Qualitätsentwicklung zwischen der Einrichtung und dem öffentlichen Träger der Jugendhilfe immer wieder miteinander verglichen und aufeinander abgestimmt werden muss, ist ein enger Kontakt und kontinuierlicher Qualitätsdialog zwischen beiden Partnern notwendig. Unsere Einrichtung kommt diesem Anspruch durch regelmäßige Fach- bzw. Hilfeplangespräche mit den zuständigen öffentlichen Leistungsträgern, also den örtlichen Jugendämtern nach. Hieran kann auch das zuständige Landesjugendamt (in seiner Aufgabenwahrnehmung gem. § 85 Abs. 2, Nr. 5 und 6 SGB VIII) sowie ggf. der Hauptbeleger von den Dialogpartnern beteiligt werden.

Diese Gespräche finden regelmäßig jährlich im Rahmen des Qualitätsdialoges, spätestens aber vor neuen Vereinbarungen über Leistungsentgelte zwischen **CaringISP** und den zuständigen Jugendämtern statt.

Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung

CaringISP erkennt die grundsätzliche Bedeutung des Schutzauftrages bei Kindeswohlgefährdung für Leistungen im Rahmen der Jugendhilfe an. Es wird sichergestellt, dass die Fachkräfte den Schutzauftrag nach Absatz 1 (§ 8a SGB VIII) in entsprechender Weise wahrnehmen und bei der Abschätzung eines Gefährdungsrisikos eine erfahrene Fachkraft hinzugezogen wird. Unser Mitarbeiter Herr Ingmar Temp hat am Lehrgang zur Kinderschutzfachkraft (veranstaltet durch den Kinderschutzbund Köln) teilgenommen und ist damit ausgebildet als insoweit erfahrene Fachkraft. Er wird dementsprechend gesondert in diesem Bereich eingesetzt.

Als externe Fachkraft können bei Bedarf des Weiteren Mitarbeiter der umliegenden Kinder- und Jugendpsychiatrien hinzugezogen werden.

Des Weiteren verpflichtet sich **CaringISP**, dass die Fachkräfte bei den Personensorgeberechtigten auf die Inanspruchnahme von Hilfen hinwirken, wenn sie diese für erforderlich halten. Wenn angenommene Hilfen nicht ausreichend erscheinen um eine Gefährdung abzuwenden verpflichtet sich der Träger, das Jugendamt zu informieren.