



INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
1. DEFINITION QUALITÄT	2-3
2. LEITBILD	4
2.1 Standards	4-5
2.1.1 Professionelles Beziehungsangebot	5
2.1.2 Ressourcenorientierung	5
2.1.3 Lebensweltbezug	6
2.1.4 Krisen als Chance	6
2.1.5 Vertrauen auf die Entwicklungsfähigkeit jedes Einzelnen	7
2.1.6 Offenheit für unkonventionelle Betreuungswege	7
2.1.7 Reflexion des Betreuungsverlaufes	7-8
2.1.8 Partizipation aller Beteiligten	8
3. DIE BETREUER	9
3.1 Das Betreuerprofil	9-10
3.1.1 Kompetenzen	10
3.1.2 Qualifikation	11-12
3.2 Der Betreuerstatus	12
3.3 Betreuerakquise und Betreuerpool	12
4. KONZEPTIONSENTWICKLUNG	13
5. BETREUUNGSPROZESS	14
5.1 Bedarfsermittlung und Aufnahmeverfahren	14-15
5.2 Anpassung der Betreuungsform bei Entwicklungsveränderungen	15
5.3 Hilfeplanung nach § 36 KJHG	15-16
5.4 Zusammenarbeit mit Eltern/Sorgeberechtigten-Beteiligungen	16
5.5 Zusammenarbeit mit den Fallführungen	17
5.6 Dokumentation	17
6. BEGLEITUNG DER BETREUUNGEN	18
6.1 Leitung als Ansprechpartner für Betreute und Eltern/ Sorgeberechtigte	18
6.2 Projekte	18-19
6.3 Einzelberatung	19
6.4 Kollegiale Beratungsformen	19
6.5 Information	19-20
6.6 Supervision	20
6.7 Fortbildung	20
7. ORGANISATIONS- UND ENTSCHEIDUNGSSTRUKTUREN	21
7.1 Organisationsaufbau	21
7.2 Leitung	21
7.3 Die Koordination	21-22
8. Kommunikation als Grundlage der Qualitätsentwicklung	23



1. DEFINITION QUALITÄT

Jedes System der Qualitätsentwicklung hat sich zunächst die Frage zu stellen, wie Qualität überhaupt zu definieren ist. Worin liegt die Qualität einer Dienstleistung? Nach unserem Alltagsverständnis selbstverständlich darin, dass sie

- ihren Zweck erfüllt
- der zeitliche und materielle Aufwand in einem angemessenen Verhältnis zum Ergebnis steht
- der Kunde über den Umgang mit ihm zufrieden ist

Übertragen auf das Gebiet der Jugendhilfe werfen diese sicherlich richtigen Kriterien viele Fragen auf: Eine Jugendhilfemaßnahme hat ihren Zweck erfüllt, wenn es entsprechend des §1 KJHG gelang, tatsächlich einen jungen Menschen in seiner „Entwicklung zu fördern“ und ihn zu einer „eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit“ zu erziehen.

Über dieses Ziel dürfte noch ein breiter Konsens herrschen; jedoch die Frage, wann und ob dieses Ziel erreicht wurde, an welchen Kriterien dies festzumachen ist und inwieweit der eingeschlagene Weg der adäquate war und ist, unterliegt sicherlich subjektiven und nicht zuletzt von individuellen pädagogischen Grundhaltungen geprägten Erwartungen.

Auch die Kundenzufriedenheit ist, einmal abgesehen davon, dass unsere Kunden sowohl die Träger der öffentlichen Jugendhilfe als auch die betreuten Kinder, Jugendlichen und Familien sind (mit nicht immer deckungsgleichen Erwartungen), von unterschiedlichen Normen und Werten der Beteiligten abhängig.

Die Frage der Qualität kann also nur vor dem Hintergrund des ihr zugrunde liegenden pädagogischen Selbstverständnisses beantwortet werden.

Das vorliegende Papier möchte daher zunächst auf diesem Gebiet für unsere Kunden, das heißt für die Betreuten, deren Sorgeberechtigten und die Träger der öffentlichen Jugendhilfe, Transparenz und Orientierung schaffen.

Im Folgenden möchten wir daher unser Leitbild, unseren Wertehintergrund darlegen und aus ihm Qualitätsstandards entwickeln, die aus unserer Sicht Kriterien für ein qualitativ hochwertiges Jugendhilfeangebot darstellen.

Hierbei wäre darüber hinaus zu unterscheiden zwischen Ergebnis-, Prozess- und Strukturqualität.



1. DEFINITION QUALITÄT

Während die Ergebnisqualität, wie bereits dargelegt, subjektiven Einschätzungen unterliegt und in einem ständigen Diskurs zwischen allen Beteiligten (Betreuten, Sorgeberechtigten, Fallführung und Jugendhilfeanbieter) immer wieder neu zu bewerten ist, lassen sich sehr präzise Qualitätsmerkmale für den Betreuungsprozess und seine strukturellen Bedingungen formulieren.

Unser Ziel ist es, nicht nur die bisher erreichte Prozess- und Strukturqualität zu sichern, sondern sie permanent weiterzuentwickeln.



2. LEITBILD

Der I.J.S. e.V. versteht seinen pädagogischen Auftrag darin, auf der Grundlage des Kinder- und Jugendhilfegesetzes Betreuungsangebote zu entwickeln und umzusetzen, die die Lebenschancen und Lebensperspektiven von Kindern, Jugendlichen und Familien in unserer Gesellschaft erweitern. Hierbei liegt der Focus der Betreuung nicht auf dem Funktionieren des Einzelnen, sondern auf dem Gelingen seines gesamten Lebens.

In einer Gesellschaft, in der es keinen allgemeinen Konsens über eine „normale“ Lebensgestaltung mehr gibt, die Maßstäbe vorheriger Generationen sich nicht ohne weiteres übertragen lassen und sich Lebensentwürfe zunehmend flexibilisieren und individualisieren, kann sich Jugendhilfe nicht mehr auf schablonenhafte Erziehungsmodelle, auf ein Maßnahme- und Behandlungsdenken zurückziehen.

In dieser pluralistischen Wirklichkeit bietet I.J.S. e.V. Raum für **eine individuelle, flexible, auf den Bedarf des Einzelnen gerichtete Pädagogik** im Rahmen der Jugendhilfe. I.J.S. e.V. initiiert deshalb individuelle Betreuungsverläufe mit einem breiten Spektrum an Inhalten und Handlungsansätzen. Für und mit jedem einzelnen Jugendlichen - oder auch für jedes einzelne Kind - werden Angebote möglichst passgenau formuliert und im Verlauf den aktuellen Gegebenheiten angeglichen.

Jedes Individuum unterscheidet sich von den jeweils anderen durch seine spezifische Biographie, seine ihm eigenen Lebenswelten und sozialen Netze. Je individueller Jugendhilfe auf die Fähigkeiten und Möglichkeiten der zu Betreuenden eingehen kann, je stärker Entwicklungen sich vor dem eigenen Hintergrund vollziehen dürfen, desto größer ist die Chance jedes Kindes oder Jugendlichen, seine Perspektiven und Lebensräume zu finden und sie eigenverantwortlich zu gestalten.

2.1. Standards

Aus diesem Leitbild lassen sich pädagogische Standards ableiten, die konkrete Auswirkungen auf alle Aspekte unseres Jugendhilfeangebotes haben und an denen sich unser Vorgehen wie auch unsere Struktur zu messen hat. Eine hochwertige Qualität ist unserer Auffassung also dann gegeben, wenn sich diese Qualitätsstandards sich widerspiegeln in

- den Persönlichkeiten unserer Betreuer
- unseren Konzeptionen
- der Gestaltung des Betreuungsprozesses
- unserer Begleitung des Betreuungsprozesses
- den Organisations- und Entscheidungsstrukturen unseres Trägers



2. LEITBILD

Alle Standards dürfen nicht isoliert betrachtet werden: sie sind wechselseitig aufeinander bezogen und können nur in dieser Interdependenz ihre positive Wirkung im Betreuungsprozess entfalten.

2.1.1 Professionelles Beziehungsangebot

Statt Maßnahmen bietet I.J.S. e.V. den Kindern und Jugendlichen und deren sozialem Umfeld Persönlichkeiten an, die bereit sind, vertrauensvolle Beziehungen zu entwickeln und als Begleiter und Berater zu fungieren.

Über den Erfolg einer Betreuung entscheidet damit nicht nur das Repertoire der pädagogischen Methoden, Inhalte und Formen, sondern in einem hohen Maße die Fähigkeit und Bereitschaft der handelnden Menschen, sich miteinander auszutauschen und verstehen zu lernen.

Unabhängig von der jeweils aktuell realisierten Betreuungsform gilt es, das wertvolle Gut einer sich einmal eingestellten Vertrauensbeziehung zwischen Betreuer und Betreuten möglichst über den gesamten Betreuungszeitraum zu erhalten. Die Beziehungskontinuität der Betreuungspersonen sollte auch bei veränderten Bedarfslagen der Betreuten, einem Umbau des Betreuungssettings oder einem Wechsel der Betreuungsform angestrebt werden.

Dennoch ist es die Aufgabe des Betreuers, dem Betreuten transparent zu machen, dass es sich um ein professionelles Beziehungsangebot, d. h. eine Begleitung auf Zeit mit dem Ziel der Umsetzung vereinbarter Hilfeplanziele, handelt.

2.1.2 Ressourcenorientierung

Unser pädagogisches Selbstverständnis bedeutet eine Abkehr vom defizitären Denken und fordert ein Aufsuchen der vorhandenen Ressourcen, der positiven Fähigkeiten und Entwicklungsmöglichkeiten, sei es in jedem Einzelnen, in der Familie des Betreuten, in seinem Umfeld oder im gesamten Sozialraum eines Wohngebietes.

Aufgabe des Betreuers ist es, Erlebnisse und Erfahrungsräume zu schaffen und zu erschließen, welche für diese Potentiale der Betreuten förderliche Bedingungen beinhalten. Im Regelfall, sind diese in den traditionellen Lebenswelten der Menschen zu finden und nicht in künstlich geschaffenen Situationen.



2. LEITBILD

2.1.3 Lebensweltbezug

I.J.S. e.V. sieht die Notwendigkeit, Lösungen für familiäre Konflikte oder andere soziale Probleme vorrangig am Wohnort, im Stadtteil und mit den im Stadtteil vorhandenen Hilfsressourcen zu organisieren.

Leider ist diese Sozialraumorientierung, die für uns eine hohe Priorität hat, nicht immer zu realisieren. Der Verlust der Tragfähigkeit eines Familiensystems, mitunter auch verspätet einsetzende Hilfen beispielsweise, lassen eine Herausnahme und anderweitige Unterbringung eines Kindes oder Jugendlichen nicht immer vermeiden.

Wesentlich bei jeder Hilfe ist jedoch, dass diese die „Lebenswelt“, d. h. nicht nur die unmittelbaren Lebensverhältnisse des Sozialraumes selbst, sondern auch dessen Spuren, die diese in dem Bewusstsein des Betreuten (z.B. als Werthaltungen, Orientierungen und Verhaltensmuster) hinterlassen haben, berücksichtigt.

Dies verlangt vor allem vom Betreuer eine prinzipielle Akzeptanz und Wertschätzung der unterschiedlichsten Biographien und Lebenswelten der Betreuten.

2.1.4 Krisen als Chance

Krisenhafte Lebenssituationen werden von I.J.S. e.V. als Chance zur Entwicklung betrachtet. Sie sind keine Krankheiten, die es zu behandeln gilt.

Die Erfahrung des Scheiterns einer Verhaltensstrategie oder eines Lebensentwurfes macht auch dem „Uneinsichtigsten“ dessen fehlende Tragfähigkeit überdeutlich und beinhaltet damit den Impuls zur Neuorientierung.

Aufgabe des Betreuers ist es daher, nicht die Krisen zu verhindern, sondern vielmehr für den Fall der Krise Sicherheitsnetze aufzubauen, die den Schaden eingrenzen und die gleichzeitige Aufarbeitung des Scheiterns mit den Betreuten.



2. LEITBILD

2.1.5 Vertrauen auf die Entwicklungsfähigkeit jedes Einzelnen

Auf der Grundlage des humanistischen Menschenbildes vertraut I.J.S. e.V. auf die grundsätzliche Lern- und Entwicklungsmöglichkeit jedes Menschen und gerade bei Kindern und Jugendlichen auf die „Kraft der Selbstheilung“ bei entsprechender Förderung.

Betreuungsverläufe sind nicht linear; Stagnation und Rückschritte gehören zur Entwicklung jedes Individuums.

Für den Betreuer bedeutet dies häufig, solche Situationen auszuhalten und den Impuls aus dem Betreuten selbst heraus abzuwarten statt durch eine vorschnelle eigene Initiative dem Betreuten wichtige Klärungsprozesse und auch Erfolgserlebnisse abzunehmen.

2.1.6 Offenheit für unkonventionelle Betreuungswege

Tatsächliche Problemlösungen im Betreuungsverlauf müssen Perspektiven eröffnen, dürfen nicht ein „Mehr der gleichen pädagogischen Intervention“ auf immer wieder dasselbe Problem des Betreuten darstellen.

Das Auffinden und Umsetzen unkonventioneller Betreuungswege als Reaktion auf den Bedarf des Betreuten sind Standard unserer pädagogischen Arbeit.

Ein flexibles „Umstricken“ des Betreuungssettings bei sich verändernden Bedarfslagen, paradoxe Interventionen im Betreuungsverlauf, Auffinden von „Nischen“ für die Integration von Betreuten in unsere Gesellschaft, sind Indizien für die Realisierung dieses wesentlichen Qualitätsmerkmals.

2.1.7 Reflexion des Betreuungsverlaufes

Beziehungen bedürfen, sollen sie mit persönlichem Wachstum einhergehen, der Reflexion. Erlebnisse müssen, sollen sie als Erfahrungen Entscheidungshilfen bieten, reflektiert werden. Für I.J.S. e.V. ist Reflexion die gemeinsame Methode aller Beteiligten für das pädagogische Handeln überhaupt.

Einerseits initiiert durch die Person des Betreuers eröffnet sie dem Betreuten notwendige Erkenntniswege und Erklärungsmuster. In der Auseinandersetzung mit dem Betreuer bekommen sie die Möglichkeit, sich selbst zu erkennen und sich ihrer Identität bewusst zu werden.



2. LEITBILD

Auf der anderen Seite in der Begleitung des Betreuungsprozesses durch *I.J.S. e.V.* hilft professionelles Reflektieren, Steuerungen nicht zu verlieren und vermittelt Möglichkeiten, notwendige Distanzen zu erkennen und umzusetzen.

2.1.8 Partizipation aller Beteiligten

Wesentliche Voraussetzung für das Gelingen jeder Hilfe ist für uns, dass alle Beteiligten (der Betreute, die Sorgeberechtigten, die Fallführung, der Betreuer) die gewählte Hilfe mittragen, die Betreuungsperson diese ausdrücklich wünschen und über die Ziele und Vorgehensweisen dieser Hilfeform bei allen Beteiligten ein Konsens erzielt wurde.

Dieser Standard bezieht sich nicht nur allein auf den Prozess der Hilfeplanung, sondern auf den gesamten Betreuungsverlauf. Er impliziert größtmögliche Transparenz und Informationsoffenheit des Betreuers, wie auch des Trägers über den aktuellen Betreuungsverlauf allen Beteiligten gegenüber.



3. DIE BETREUER

Das größte Kapital des I.J.S. e.V. sind die Menschen, die sich als Angebot den Kindern und Jugendlichen und ihrem Umfeld zur Verfügung stellen. Ihre Persönlichkeit und ihre fachlichen Kompetenzen machen die eigentliche Qualität des professionellen Handelns aus.

3.1 Das Betreuerprofil

I.J.S. e.V. legt daher besonderen Wert auf die Auswahl seiner freiberuflichen Betreuer (s. 3.2) und hat hierfür ein erprobtes Verfahren entwickelt. Neben den üblichen Verfahrensweisen (Bewertung der Berufsbiographie, Ausbildungs- und Arbeitszeugnisse, Bewerbungsgespräche, Anforderung von Führungszeugnissen) kommt es uns darauf an, ein Bild der Persönlichkeit, der sozialen Einbindung, der Ressourcen, Neigungen und Betreuungsgrenzen eines potentiellen Betreuers zu erhalten.

Dies ist in der Regel nur in einem längeren Auswahlprozess möglich, der u.a. folgende Elemente enthalten kann:

- Auseinandersetzung mit dem Bewerber im Hinblick auf seine angebotene Konzeptidee
- gemeinsame Erarbeitung eines Angebotsprofils
- Kennen lernen der Lebensverhältnisse durch Besuche im privaten Haushalt
- mehrtägige Aufenthalte der Koordinatoren in Standprojekten vor dem Zustandekommen einer Zusammenarbeit
- Einholen von Feed-backs durch die päd. Fachkräfte der Betreuungsgemeinschaften
- Berücksichtigung von Empfehlungen von mit uns kooperierenden Betreuern sowie anderer Jugendhilfeeinrichtungen
- Bewerberfortbildungen
- Beteiligung der Bewerber an Freizeitaktivitäten mit Betreuern und Jugendlichen
- Praktika

Die Qualitätsstandards erlauben direkte Rückschlüsse auf die Kompetenzbereiche, die für eine pädagogische Arbeit im Sinne unseres Leitbildes bei den Betreuern vorliegen müssen.



3. DIE BETREUER

Natürlich sind das Repertoire an Fähigkeiten, aber auch die individuellen in der Persönlichkeit oder in der Lebenssituation angelegten Betreuungs- und Belastungsgrenzen, bei jedem Betreuer unterschiedlich. Hieraus resultiert eine unterschiedliche Bandbreite und ein differenziertes Angebotsprofil jeder einzelnen pädagogischen Fachkraft, das dem Jugendamt Einzelfall bezogen vorgelegt wird.

Erst die genaue Kenntnis dieses Angebotsprofils, wie auch der Persönlichkeit des Betreuers macht die Qualität unseres Jugendhilfeangebots aus: Sie ermöglicht es I.J.S. e.V. als Jugendhilfeträger, Betreute und Betreuer so passgenau zusammen zu führen, dass bedarfsgerechte Betreuungsverläufe möglich werden.

3.1.1 Kompetenzen

Um unsere Standards in der Beziehung mit den Betreuten umsetzen und leben zu können, müssen diese Kompetenzen bereits in der Person der Betreuer angelegt sein. Nicht nur in der Berufsbiographie, sondern im jeweils eigenen Lebensentwurf, in den Lebenszielen und -vorstellungen, in der Alltagsgestaltung sollten Anhaltspunkte für gelebte Grundhaltungen und Kompetenzen sichtbar werden, die eine Affinität zu unserem pädagogischen Leitbild aufweisen.

Bei der Auswahl unserer Betreuer liegt unser Augenmerk daher u. a. auf

- der Beziehungsfähigkeit
- der Fähigkeit des ressourcenorientierten Denkens
- der Akzeptanz und Wertschätzung anderer Lebensentwürfe
- einer humanistischen Grundhaltung
- Kreativität, Lebensfreude, Begeisterungsfähigkeit
- der Fähigkeit, sein päd. Vorgehen zu hinterfragen

potentieller Fachkräfte.

Ziel unserer Begleitung und Fortbildung ist es, die Potentiale unserer Betreuer zu fördern und auszubauen.



3. DIE BETREUER

3.1.2 Qualifikation

Unsere Betreuer sind pädagogisch qualifizierte Fachkräfte, wie z.B.

- Dipl. Sozialpädagogen/Dipl. Sozialarbeiter
- Erzieher
- Lehrer
- Dipl. Pädagogen
- Psychologen

Sie verfügen über oftmals langjährige Berufserfahrung in den Bereichen Jugendpflege, Jugendhilfe und Jugendförderungen. Zusatzausbildungen sind häufig anzutreffen und Doppelqualifikationen fast schon Standard.

Darüber hinaus können nichtpädagogische Betreuungspersonen aufgrund z. B. ihrer besonderen persönlichen Eignung, Lebenserfahrung oder ihrer Nähe zum Sozialraum des Betreuten mit einer Betreuung beauftragt oder in eine Hilfeform mit einbezogen werden.

In diesem Fall wird I.J.S. e.V. die entsprechende pädagogisch-fachliche Begleitung dieser Laien gewährleisten und dies mit den Trägern der öffentlichen Jugendhilfe bedarfsgerecht abstimmen.

Gerade bei pädagogisch nicht professionell ausgebildeten Laien unterliegt der Träger einer besonderen Sorgfaltspflicht, die vor allem durch folgende Instrumente wahrgenommen wird:

1. Durchführung und Dokumentation des Auswahlverfahrens der Laien.
2. Beauftragung einer pädagogischen Fachkraft für die Begleitung des Betreuungssettings sowie als weitere Bezugsperson für den Betreuten (siehe „Tandem-Betreuung“).
3. Interne Dokumentation der Zusammenarbeit, der Eignung von Person und Lebenssituation, sowie des erzieherischen Verhaltens der Laien.
4. Wöchentliche Planungs- und Beratungstermine zwischen Laien und der für die/den Betreute/n zuständigen pädagogischen Fachkraft.
5. Gesprächstermine oder Hausbesuche durch den Koordinator in regelmäßigen Abständen.



3. DIE BETREUER

6. Vermittlung geeigneter Fortbildungs- sowie kollegialer oder externer Beratungsmöglichkeiten für die Laien.
7. Gemeinsame Supervision von der für die/den Jugendliche/n zuständigen Fachkraft dem betreuenden Laien

3.2. Der Betreuerstatus

I.J.S. e.V. arbeitet überwiegend mit freiberuflichen Mitarbeitern zusammen. Dies liegt in der grundsätzlichen Konzeptidee begründet, keine Maßnahmeorientierung zu zulassen sondern passgenaue Beziehungsangebote zu entwickeln.

Die Bezahlung erfolgt analog der ortsüblichen Angestelltenhonorierung und sichert den Betreuern damit ihre Professionalität. Die Zufriedenheit mit diesem Selbständigkeits-Modell ist bei den Beteiligten hoch. Eine Fluktuation findet de facto nicht statt. Die Betreuer arbeiten im Regelfall seit Jahren mit dem I.J.S. e.V. erfolgreich zusammen.

3.3 Betreuerakquise und Betreuerpool

Fachliche und persönliche Eignung einer päd. Fachkraft gerade im Sinne unserer Standards lässt sich nicht ausschließlich anhand von Bewerbungsunterlagen und -gesprächen ermitteln. Vielmehr ist einer längerer (häufig mehrmonatiger) Anbahnungsprozess erforderlich, der ein Kennenlernen auch der privaten Lebenssituation und der Freizeitinteressen umfasst.

Erst eine umfassende Einschätzung der Person ermöglicht das Zusammenführen von Betreuten und Betreuern zu einem passgenauen Setting.

Darüber hinaus erfordert eine individuelle, flexible, auf den Bedarf des Einzelnen gerichtete Pädagogik eine Vielzahl unterschiedlicher Betreuerpersönlichkeiten, so dass die Betreuerakquise, sowie der Aufbau und Pflege eines „Pools“ potentieller Betreuer eine permanente Aufgabe unseres Trägers darstellen.



4. KONZEPTIONSENTWICKLUNG

Jede Konzeption unseres Trägers orientiert sich an dem aus dem Leitbild entwickelten Qualitätsstandard. Konzeptionsentwicklung bei I.J.S. e.V. kann dabei jedoch auf verschiedenen Ebenen stattfinden:

- Auf zu beobachtende Veränderungen der Bedarfslagen, das gehäufte Auftreten bestimmter Problematiken in einer Region, ggf. auf den Auftrag eines Jugendamtes hin entwickeln eine oder mehrere Niederlassungen auf Leitungsebene eine Konzeption für eine innovative Betreuungsform,
- Unsere Partner (aktuelle Betreuer, Bewerber) haben eine Konzeption für ihre eigene pädagogische Arbeit oder ein bestimmtes Setting erarbeitet und machen uns als Träger hierüber ein Angebot.
- Betreuer erarbeiten ggf. mit Unterstützung der Niederlassungsleitung für einen besonderen Einzelfall ein individuell passendes Betreuungskonzept.
- In einer laufenden Betreuung ergibt sich i.d.R. als unkonventionelle Lösung einer Krise ein neues Betreuungssetting. Positive Erfahrungen mit diesem Setting erlauben eine Generalisierung und somit die konzeptionelle Entwicklung einer neuartigen Hilfeform.
- In Fallbesprechungen, kollegialer Beratung, Supervision analysierte oder durch Rückmeldung der Betreuten, Sorgeberechtigten oder Fallführungen deutlich werdende Schwierigkeiten bei der Umsetzung eines Konzeptes lösen einen Prozess der konzeptionellen Neuorientierung aus.

Die Installation konzeptionell neuartiger Jugendhilfeangebote, die sich nicht aus der Betreuung eines Einzelfalles entwickelt haben, sondern sich an eine größere Zielgruppe innerhalb einer Region richten, erfolgt in enger Abstimmung mit den örtlichen Jugendämtern.



5. BETREUUNGSPROZESS

Die Realisierung unserer Qualitätsstandards muss sich im Betreuungsprozess ablesen lassen. Hierzu stehen den Betreuern sowie auch der Niederlassungsleitung

- Gemeinsam erarbeitete, operationalisierte Indikatoren, an denen sich der Grad für die Umsetzung der Standards unseres Leitbildes „messen“ lässt,
- Bestimmte, verbindlich festgelegte Verfahrensabläufe

zur Verfügung. Diese Regularien und Verfahren sollen im Folgenden beschrieben werden.

5.1 Bedarfsermittlung und Aufnahmeverfahren

Jeder Aufnahme eines Kindes oder Jugendlichen geht eine umfangreiche Recherche und Bedarfsermittlung voran. Die Zuständigkeit und Verantwortlichkeit hierfür liegt auf der Ebene des einzelnen Koordinators.

Trotz einer häufig sehr unterschiedlichen Handhabung von Anfragen durch die verschiedenen Jugendämter, besteht jede Anbahnungsphase aus folgenden Teilschritten, wobei die zeitliche Abfolge im Einzelfall hiervon abweichen kann:

- Telefonische, mündliche oder schriftliche Anfrage der fallführenden Stellen in Niederlassung.
- Auswertung zugesandter Berichte.
- ggf. Fachgespräch mit Fallführung.
- Kontaktaufnahme mit Lehrern, früheren Jugendhilfeeinrichtungen oder sonstigen für das Kind oder den Jugendlichen relevanten Personen und Stellen (unter Beachtung der Datenschutzbestimmungen).
- Kennen lernen des Kindes oder Jugendlichen durch Mitarbeiter der Niederlassung.
- Gespräch mit den Eltern und Sorgeberechtigten.
- Auswahl eines passenden Betreuers.
- Kontaktaufnahme des potentiellen Betreuers mit Kind/Jugendlichen und Sorgeberechtigten
- Entscheidung aller Beteiligten (zukünftiger Betreuer, Sorgeberechtigte, Betreuer) für eine Zusammenarbeit
- Erarbeitung eines ersten, individuell zugeschnittenen Betreuungskonzeptes sowie dessen Abstimmung mit Fallführung
- Hilfeplangespräch



5. BETREUUNGSPROZESS

Ist erkennbar, dass sich ein passgenaues Setting im Einzelfall nicht realisieren lässt, wird dies der anfragenden Fallführung zusammen mit den Gründen, die dieser Einschätzung zugrunde liegen, zu dem frühestmöglichen Zeitpunkt mitgeteilt.

Auf Wunsch der Fallführung kann diese von unserem Büro beim Auffinden einer anderweitigen Betreuungsmöglichkeit unterstützt werden.

5.2 Anpassung der Betreuungsform bei Entwicklungsveränderungen

Erweist sich ein Betreuungssetting als nicht mehr tragfähig oder wird es der Lebenssituation oder dem Bedarf des Betreuten nicht mehr gerecht, wird prinzipiell versucht, dieses Betreuungssetting umzubauen, wobei die Aufrechterhaltung der Beziehungskontinuität der Betreuungsperson hohe Priorität hat.

Hierbei werden alle Instrumente der Begleitung des Betreuungsprozesses (Fachberatung, Supervision etc.) genutzt sowie alle Beteiligten (Betreute, Sorgeberechtigte, Fallführung und Betreuer) mitein-bezogen.

Die Umsetzung eines veränderten Settings bedarf einer engen Abstimmung mit den Fallführungen der Jugendämter und im Regelfall eines neuen Hilfeplangesprächs.

Eine hohe Variabilität und Durchlässigkeit aller Betreuungsformen ist Standard; häufig werden während eines Betreuungsverlaufes die verschiedensten Hilfsformen realisiert.

Gestaffelte und differenzierte Entgeltsätze ermöglichen von Hilfeplangespräch zu Hilfeplangespräch eine Anpassung der Betreuungsintensität an den Bedarf des Betreuten sowie einen fließenden Übergang von stationären zu ambulanten Hilfsformen und umgekehrt.

5.3 Hilfeplanung nach § 36 KJHG

Die Hilfeplanung nach § 36 KJHG bildet neben den Leistungsbeschreibungen die Vertragsgrundlage zwischen

- Kindern, Jugendlichen und Familien
- den Personensorgeberechtigten
- dem Träger der öffentlichen Jugendhilfe
- den Betreuern
- und I.J.S. e.V.



5. BETREUUNGSPROZESS

Sie orientiert sich an den rechtlichen Rahmenbedingungen.

Darüber hinaus legt I.J.S. e.V. entsprechend seines Selbstverständnisses hohen Wert auf die Partizipation aller Beteiligten. Das Hilfeplangespräch stellt das Ergebnis eines bereits lange im Vorfeld vorbereiteten und erarbeiteten Prozesses mit allen oben aufgeführten Personen und Stellen dar. Jede von uns durchgeführte Hilfe sucht den Konsens aller Beteiligten.

5.4 Zusammenarbeit mit Eltern/Sorgeberechtigten-Beteiligungen

Transparenz über den Betreuungsverlauf und Kooperation mit Eltern und/oder Sorgeberechtigten ist in allen Betreuungen zu gewährleisten. Eine Ausnahme bildet eine mit der Fallführung abgestimmte Sonderregelung im Einzelfall, z.B. aus besonderen pädagogischen Gründen oder im Falle einer möglichen Gefährdung des Betreuten.

Zuständig für die Information und Einbeziehung der Eltern und Sorgeberechtigten im Betreuungsverlauf ist im Regelfall der Betreuer des Kindes oder Jugendlichen. In besonders gelagerten Einzelfällen übernimmt diese Aufgabe die Niederlassungsleitung oder eine von ihr delegierte andere Fachkraft.

Darüber hinaus haben Eltern und Sorgeberechtigte die Möglichkeit, sich mit ihren Anliegen direkt an die Leitung zu wenden.

Beteiligung der am pädagogischen Prozess aktiv mitwirkenden ist konzeptioneller Bestandteil des Selbstverständnisses des I.J.S. e.V.

Systeme wie gemeinsame Reflektionsrunden zwischen Betreuern und Betreuten, auch unter fachlicher Anleitung, gehören zum päd. Wirken. Weiter Instrumente, auch im Sinne eines „Controllings“ z.B. über Beteiligtenbefragung, sind in der Entwicklung.



5. BETREUUNGSPROZESS

5.5 Zusammenarbeit mit den Fallführungen

Die kontinuierliche Mitnahme und Information der Fallführungen über die jeweiligen Betreuungsverläufe ist Aufgabe jedes einzelnen Betreuers.

Möglichkeiten hierfür sind:

- Regelmäßige telefonische oder persönliche Gespräche über den Betreuungsverlauf.
- Auf Wunsch der Fallführungen erstellte schriftliche Entwicklungsberichte vor jedem Hilfeplangespräch oder in vorher vereinbarten Zeitabständen.
- Unverzögliche Information der Fallführungen bei Krisen im Betreuungsverlauf, besonderen Vorkommnissen oder einem Abweichen von der Hilfeplanung.
- Bei Bedarf gemeinsame Fachgespräche zwischen Betreuer, Einrichtung und Fallführung.

5.6 Dokumentation

Von I.J.S.e.V. angewandte Dokumentationsformen sind:

- Führung einer Jugendlichenakte durch die Verwaltung der Einrichtung
- Führung einer Betreuerakte durch die Verwaltung der Einrichtung
- Führung eines Betreuungstagebuches durch den jeweiligen Betreuer
- Führung eines Tagebuches der Betreuten vornehmlich in Auslandsprojekten
- Aktenvermerke bei besonderen Vorkommnissen im Betreuungsverlauf
- Entwicklungsberichte
- Sachstandsberichte in 6-Wochenrythmus vornehmlich in Projektformen



6. BEGLEITUNG DER BETREUUNGEN

Ziel der Begleitung der Betreuungen durch I.J.S. e.V. ist:

- die Sicherstellung des Betreuungserfolges
- das Erreichen der im Hilfeplan vereinbarter Ziele
- die Umsetzung unseres Leitbildes und der hieraus abgeleiteten Qualitätsstandards im Betreuungsverlauf
- Einarbeitung und Fortbildung unserer Betreuer im Sinne unseres Leitbildes

Die Begleitung der Betreuungen ist Aufgabe des verantwortlichen Koordinators. Sie kann darüber hinaus für einzelne Betreuungen in Absprache mit der Fallführung an besonders qualifizierte und erfahrene Fachkräfte delegiert werden.

6.1 Leitung als Ansprechpartner für Betreute und Eltern/Sorgeberechtigte

Neben der Kontinuität der Betreuungspersonen legt I.J.S. e.V. auch Wert auf eine Kontinuität eines Ansprechpartners innerhalb des Vereins für die Betreuten sowie ihre Eltern oder Sorgeberechtigten. Derjenige verantwortliche Mitarbeiter, der die Aufnahmephase eines Betreuten begleitet und unter dessen Federführung das Betreuungssetting entwickelt und umgesetzt wurde, bleibt während des gesamten Betreuungsverlaufes Anlaufstelle und Vertrauensperson für den Betreuten. Dies ist auch die Grundlage für die o.g. Besonderheit des Lebensmittelpunktes I.J.S. e.V.

6.2 Projekte

Bei Stand- und Reiseprojekten im In-/oder Ausland legt I.J.S. e.V. seinen Ansprüchen und seinem Leitbild entsprechend, größten Wert auf eine qualifizierte fachliche Begleitung vor Ort.

Aus diesem Grunde wird der zuständige leitende Mitarbeiter, der dem Jugendlichen durch die Auswahl-situation für das Projekt auch bekannt ist, während der kompletten Projektzeit in regelmäßigen Abständen das Projekt besuchen, beraten und supervidieren.

Daneben wird er die Situation nutzen, um mit dem dort lebenden Jugendlichen gemeinsame Aktionen durchzuführen, was zum einen die Betreuer vor Ort entlastet, und zum anderen ihm selbst die Möglichkeit gibt, pädagogisch qualifiziertere Einschätzungen des Jugendlichen vorzunehmen.



6. BEGLEITUNG DER BETREUUNGEN

Die Häufigkeit der Projektbesuche liegt je nach Konzeption zwischen jeweils alle 6 Wochen bis hin zu 6 Monaten.

Darüber hinaus ist die Selbstverpflichtungserklärung des „Bundesverbandes Erlebnispädagogik“ und die „Standarderklärung“ des Landesjugendamtes Rheinland fester Bestandteil der Vereinbarungen zur Projektarbeit. Die Inhalte der Begleitung von Projekten werden hier besonders geregelt.

6.3 Einzelberatung

Jeder Betreuer erhält Einzelberatung durch den verantwortlichen Pädagogen oder/und in Delegation durch einen besonders qualifizierten Mitarbeiter:

- im Bedarf- oder Krisenfall steht jedem Betreuer ein leitender Mitarbeiter jederzeit unverzüglich zur Verfügung
- pro Betreuten mindestens vierteljährliche Einzelberatungen des Betreuers
- feste Sprechzeiten Koordinatoren zum kollegialen Austausch und zur fachlichen Beratung (2 mal wöchentlich)
- gemeinsame Vorbereitung der Hilfeplangespräche
- Beratung der Betreuer bei der Erstellung der Entwicklungsberichte

6.4 Kollegiale Beratungsformen

Arbeiten mehrere Betreuer in der gleichen Region (z.Zt. in Düsseldorf, linker Niederrhein, Saarland) werden von den Betreuern regelmäßige kollegiale Beratungsformen organisiert.

Die Treffen der Betreuungsgemeinschaften finden je nach Konzeption und Betreuungsform wöchentlich oder 14-tägig statt. Bei Bedarf können die päd. Leitungen beratend hinzugezogen werden.

6.5 Information

Um während des gesamten Betreuungsprozesses möglichst weitgehend auf dem Laufenden zu bleiben, finden bei Stand- und Reiseprojekten im In- und Ausland wöchentliche Telefonkontakte der Niederlassung mit den Betreuern und den Betreuten vor Ort statt. Bei Bedarf werden Tonbandprotokolle zusätzlich angefordert.



6. BEGLEITUNG DER BETREUUNGEN

Sind in der gleichen Region mehrere Betreuer tätig (z.Z. in Düsseldorf, linker Niederrhein), informiert sich die päd. Leitung in einer monatlichen Informationsrunde über die aktuellen Betreuungsverläufe innerhalb der jeweiligen Betreuungsgemeinschaft.

6.6 Supervision

I.J.S. e.V. legt Wert auf eine fachlich qualifizierte Einzelsupervision seiner Betreuer durch einen externen Supervisor.

Die Häufigkeit und die Intensität der Supervisions Sitzungen variiert entsprechend der Struktur des professionellen Beziehungsangebotes, des in der Hilfeplanung erarbeiteten päd. Auftrags, der Art des Betreuungssettings sowie der Phasen und Krisen im Betreuungsverlauf.

In speziellen Kontrakten zwischen den Beteiligten werden Art, Inhalt, und Zielsetzung und Umfang der Supervision vereinbart. Wird das von Betreuer mit dem Supervisor erarbeitete Ziel in dem vereinbarten Zeitraum (8 - 24 Sitzungen) erreicht, gilt dieser Supervisionsprozess als abgeschlossen und ruht und bis ein neuerlicher Supervisionsbedarf deutlich wird. In diesem Fall wird ein erneuter Prozess vereinbart.

6.7 Fortbildung

In regelmäßigen Abständen organisiert I.J.S. e.V. interne Fortbildungen für seine Betreuer zu speziellen Fragen der pädagogischen Arbeit.

Zur Förderung des Leitbildverständnisses der Betreuer und zur Umsetzung der Vereinsphilosophie werden in 2-monatigen Abstand von der Geschäftsstelle Treffen aller Betreuer organisiert. Die Teilnahme erfolgt auf freiwilliger Basis.



7. ORGANISATIONS- UND ENTSCHEIDUNGSSTRUKTUREN

7.1 Organisationsaufbau

I.J.S. e.V. hat in Düsseldorf ein Präsenzbüro installiert. In diesem sind alle verantwortlich Tätigen sowie die Leitung des Vereines unter einen Dach zusammengefasst. Von hieraus werden alle organisatorischen und inhaltliche Prozesse der Organisation gesteuert.

Zudem verfügt jede leitende Person über einen Heimarbeitsplatz, um die Effektivität und die Effizienz der eigenen Arbeitsleistung eigenverantwortlich steuern zu können.

Die Vernetzung mit dem Präsenzbüro wird sowohl durch gemeinsam stattfindende Teams und Fortbildungsveranstaltungen als auch durch modernste Kommunikationstechnik erreicht.

Das Präsenzbüro dient als kommunikativer Treffpunkt für Betreute und die pädagogischen Fachkräfte und führen zu einer Intensivierung der persönlichen Zusammenarbeit zwischen diesem und Jugendämtern.

7.2 Leitung

Die Einrichtungsleitung leitet den I.J.S. e.V. und trägt die sowohl die Verantwortung für den gesamten Träger als auch für die Qualitätsentwicklung der Jugendhilfe.

In regelmäßigen Sitzungen werden die inhaltlichen, finanziellen und strategischen Zielvorgaben der Leitung mit den Koordinatoren abgestimmt und deren Umsetzung kontrolliert.

7.3 Die Koordination

Das operative pädagogische Geschäft wird von den Koordinatoren aus gesteuert.

Zentrale Verantwortungs- und Aufgabenbereiche der Koordinatoren sind:

- Umsetzung des I.J.S.-Leitbildes
- Erstellung und Dokumentation von Konzeptionen auf der Grundlage des I.J.S.-Leitbildes und des vorhandenen Bedarfs
- Konzipierung von individuellen Betreuungsverläufen und Abstimmung mit den Trägern der öffentlichen Jugendhilfe
- Anfragebearbeitung



7. ORGANISATIONS- UND ENTSCHEIDUNGSSTRUKTUREN

- Betreuerakquise
- Begleitung des Betreuungsprozesses und Sicherstellung des Betreuungserfolges im Hinblick auf die im Hilfeplan festgelegten Betreuungsziele
- Beachtung und Sicherstellung der gesetzlichen Rahmenbedingungen in den Betreuungsverläufen
- fachliche Begleitung der Betreuer und Fachaufsicht
- Kontaktaufbau und -pflege zu den Betreuten und deren Eltern/Sorgeberechtigten



8. KOMMUNIKATION ALS GRUNDLAGE DER QUALITÄTSENTWICKLUNG

Die Qualitätsentwicklung unseres Jugendhilfeanbieters ist auf ein Feed-back aller beteiligten Personen und Stellen angewiesen.

Die Herstellung offener Kommunikationsstrukturen nach Innen und Außen, nach hierarchieübergreifenden Gesprächsrunden und -möglichkeiten, ist ein zentrales Anliegen des I.J.S. e.V.

Institutionalisierte Möglichkeiten hierzu bieten folgende in der Struktur unseres Trägers angelegte Instrumente:

- Feed-back der Kunden; also der Betreuten und ihrer Eltern und Sorgeberechtigten durch kontinuierliche Kontaktpflege
- Rückmeldungen der fallführenden Stellen der Jugendämter
- jährliches Betreuer-einzelgespräch mit der verantwortlichen Leitung zur Zufriedenheit über die zurückliegende Kooperation mit dem I.J.S. e.V.
- Betreuer- Gesprächsrunde mit dem Leiter
- Gemeinsame Teams mit Leitung, Koordinatoren, Verwaltung und den Delegierten der Betreuer
- jährliche Gesprächsrunde mit den begleitenden externen Supervisoren als Feed-back Instrument für die Begleitung der Betreuungsverläufe durch die päd. Leitung
- Dokumentation der Ergebnisse

Diese Instrumente, deren Auflistung sicherlich nicht abschließend verstanden werden will, gilt es, im Sinne einer Qualitätsentwicklung zu verfeinern und zu erweitern. Dies wird von uns als kontinuierlicher Prozess verstanden.

Düsseldorf, August 2010