

**outback[®]
stiftung
junge
menschen
stärken**

**Qualitäts-
management-
Handbuch**

Qualitäts- management der outback stiftung

Inhalt

Leitbild und Qualitätsmanagement

Die outback stiftung – Jugendhilfe mit Tradition	07
Qualitätsmanagement sichert nachhaltige Effizienz	08
Unser Qualitätsmanagement lehnt sich an EFQM-Modell an	09
Der Arbeitskreis Qualitätsmanagement	11
<hr/>	
Unser Leitbild:	
Bedarfsorientierung – Betreuung auf den Punkt	11
Leitungs-Strategie im Qualitätsmanagement	12
<hr/>	
Unser Leitbild:	
Individualität – Respekt vor Biographie und Lebenswelt	13
Individualität als Kategorie im Qualitätsmanagement	14
<hr/>	
Unser Leitbild:	
Beziehungsorientierung – Menschen statt Maßnahmen	15
Beziehungspädagogik im Qualitätsmanagement	16
<hr/>	
Unser Leitbild:	
Zielorientierung – die Betroffenen aktiv einbeziehen	18
Zielorientierung im Qualitätsmanagement	18
<hr/>	
Unser Leitbild:	
Sozialraumorientierung – Verantwortung übernehmen	19
Sozialraumorientierung im Qualitätsmanagement	20

Der pädagogische Kernprozess

Anfrage und Erfassung der biographischen Daten des zu Betreuenden	22
Das Kennenlern-Gespräch klärt Ziele und Erwartungen	23
Die Hilfeempfänger partizipieren bei jeder Hilfe	24
Das Hilfeplangespräch ist das zentrale Medium der Kommunikation	24
Fortschreibung der Hilfeplanung	26
Die ersten Monate – Konkretisierung und Überprüfung des Auftrags	27
Abstimmung und Kooperation prägen die Arbeitsphase	28
Die Hilfe sollte in einem HPG beendet werden	29

Planung, Dokumentation und Evaluation des Betreuungsprozesses

Biographiecheck vor der Aufnahme	30
Der Ressourcencheck ist Voraussetzung für das Fallverstehen	31
Das Betreuungskonzept bildet die Arbeitsgrundlage	32
Das Betreuungstagebuch dient der internen Dokumentation	32
Entwicklungsberichte sind eine Leistungsbilanz der Betreuer	33
Das Schema der outback stiftung für den Entwicklungsbericht	34
Der Abschlussbericht resümiert den gesamten Hilfeverlauf	34
Sachstandsberichte für besondere Fälle	35

Direkte Unterstützungsprozesse – Fallbegleitung

Supervision sichert Qualität der Betreuung	36
Das Recht auf Einzelberatung	36
Besuche in den stationären Projektstellen	37
Kollegiale Beratung mindestens alle drei Wochen	38
Krisenbereitschaft zu jeder Zeit	38
Gespräche mit den Hilfeempfängern	38

Von der Eltern- bis zur Netzwerkarbeit

Elternarbeit bedeutet konsequente Unterstützung der Familie	39
Organisation spezifischer Hilfen	40
Sozialräumliche Netzwerkarbeit	41

Das Management bei Krisen und Gefahren

Lenkung von Betreuungskrisen und Gefährdungssituationen nach § 8a SGB VIII	42
Notfallabsicherung bei ambulanten Hilfen und stationären Projekten	43
Externe Vertrauenspersonen	44

Die Mitarbeiter der outback stiftung

Die Akquise der Mitarbeiter	46
Einstellungsgespräche für anzustellende Mitarbeiter	47
Bewerbungsgespräche für freie Mitarbeiter	47
Funktionsbeschreibungen und Mitarbeiterprofile	47
Mitarbeiterbegleitung und -entwicklung	48
Vertretungsregelungen	49

Angebote und Leistungen der outback stiftung

Das vernetzte Modulsystem der outback stiftung	50
Fallbeispiel für die weit reichende Anwendung des Modulsystems	50
Geschäftsbereiche der outback stiftung	52
Die Leistungsangebote der outback stiftung	53
Die Struktur der Leistungsangebote	54
Organigramm der outback stiftung	56

Impressum	60
-----------	----

Leitbild und Qualitätsmanagement

Die outback stiftung – Jugendhilfe mit Tradition

Die outback stiftung ist ein freier Träger der Jugendhilfe, der seit vielen Jahren in den Städten Düsseldorf und Köln vertreten ist. Gegründet vor 18 Jahren als Verein für Jugendhilfe in Düsseldorf, gehörte outback e. V. damals zu den ersten Einrichtungen, die erfolgreich einen neuen Ansatz realisieren konnten: Jugendhilfe ohne Schablonen.

Die outback-Gründer stellen den Menschen in den Mittelpunkt. Sie schaffen Raum für eine individuelle, flexible und am Bedarf des Einzelnen ausgerichtete Pädagogik im Rahmen der Jugendhilfe – mit dem Ziel, Lebenschancen und Perspektiven von Kindern und Jugendlichen zu verbessern.

Dieser Tradition hat sich die *outback stiftung* konsequent verpflichtet. Das Leitbild der Stiftung spiegelt unser Selbstverständnis ebenso wie unsere Kompetenzen wider. Wesentlich sind folgende fünf Punkte:

- Bedarfsorientierung – Betreuung auf den Punkt,
- Individualität – Respekt vor Biografie und Lebenswelt,
- Beziehungsorientierung – Menschen statt Maßnahmen,
- Zielorientierung – die Betroffenen aktiv einbeziehen,
- Sozialraumorientierung – Verantwortung übernehmen.

Ein Markenzeichen der *outback stiftung* ist darüber hinaus die ständige Weiterentwicklung der Betreuungskonzepte.

Die *outback stiftung* hat bereits frühzeitig

- ambulante Betreuungsformen realisiert,
- ein flexibles Pflegesatzsystem entwickelt,
- neue Selbstständigkeitsmodelle für freie Mitarbeiter umgesetzt.

Die *outback stiftung* verfolgt eine klare Zielsetzung: Die Menschen sollen so schnell wie möglich wieder ohne fremde Hilfe leben können. Damit dies gelingt, setzt die *outback stiftung* auf Innovation und Qualität. Diese Werte prägen unsere Gegenwart und unsere Zukunft.

Steckbrief: Fakten und Meilensteine

1989 Gründung von outback e.V., Verein für Jugendhilfe in Düsseldorf, 2003 Umwandlung des Vereins in eine Stiftung.

1997 eröffnet outback e.V. zwei Präsenzbüros in Düsseldorf und Köln, um optimal mit den beiden hauptbelegenden Jugendämtern in diesen Städten zusammenarbeiten zu können. Auch spezielle, auf die Region zugeschnittene Hilfen können dadurch besser kreiert werden. Bereits 1997 werden erste sozialräumliche Konzepte in zwei Stadtteilen Düsseldorfs realisiert.

Derzeit beschäftigt die *outback stiftung* 13 fest angestellte Mitarbeiter in Verwaltung und Leitung und kooperiert mit rund 100 freien Mitarbeitern als Betreuern.

Zu Beginn des Jahres 2007 betreut die *outback stiftung* 140 Kinder, Jugendliche und Familien in ambulanten und stationären Betreuungssettings. Der Anteil der stationären Betreuungen beträgt circa 55 Prozent – diese werden fast alle in Nordrhein-Westfalen und damit in räumlicher Nähe zum jeweiligen Herkunftskontext umgesetzt.

Weitere Informationen über die *outback stiftung* im Internet:
www.outback-stiftung.de

Qualitätsmanagement sichert nachhaltige Effizienz der Betreuung

Familien, Kinder und Jugendliche besitzen einen Rechtsanspruch auf Hilfe zur Erziehung. Die Mittel dazu stellt die Solidargemeinschaft zur Verfügung. Da der Bedarf an Hilfestellungen immer mehr zunimmt, stellt sich den Jugendämtern die Aufgabe, die begrenzten Mittel bestmöglich im Sinne der Betroffenen zu verwenden.

Diese Bedingungen verändern zwangsläufig das Verständnis von Jugendhilfe. Wie gut die Hilfeempfänger betreut werden, lässt sich nicht mehr allein nach pädagogischen Kriterien bemessen. Der Erfolg einer Hilfe hängt auch von der wirtschaftlichen Bewertung der eingesetzten Mittel ab.

Die *outback stiftung* hat daher ein Qualitätsmanagement entwickelt, das die Effizienz unserer Dienstleistung nachhaltig sichert.

Im Fokus der Bewertung stehen dabei

- das Führungsverhalten unserer Führungskräfte,
- das Engagement und die Arbeitszufriedenheit unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen,
- die inhaltliche Ausgestaltung sowie die Zielorientierung der Betreuungsprozesse,
- die Effektivität der organisatorischen Abläufe.

Qualitätsmanagement »on the job«

Das Qualitätsmanagement hilft uns in der täglichen Praxis auf zwei Ebenen. Wir

- erkennen und fördern sinnvolle und kostengünstige Verfahren,
- überprüfen die entsprechenden Abläufe anhand möglichst objektiver Kriterien und entwickeln diese weiter.

Dies geschieht »on the job« und wird in Qualitätskreisen und Leitungs-Strategie-Treffen entwickelt, umgesetzt, ausgewertet und verändert.

Die *outback stiftung* kooperiert darüber hinaus mit dem Kinderschutzbund KSB, um Kindern, Jugendlichen und Eltern unabhängige Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen, wenn es während einer Betreuung zu schwerwiegenden Problemen und Vorkommnissen kommt. Die unabhängigen Ansprechpartner des KSB erarbeiten dann gemeinsam mit den Betroffenen eine Konfliktlösestrategie.

Unser Qualitätsmanagement lehnt sich an das EFQM-Modell an

Das Qualitätsmanagement der *outback stiftung* lehnt sich an das Ende der 90er Jahre von der European Foundation for Quality-Management (EFQM) in Brüssel entwickelte Unternehmensmodell an.

Das EFQM-Modell geht davon aus, dass sich gute Qualität direkt auf den Geschäftserfolg auswirkt. Die Verantwortung für die exzellente Qualität (Excellence) liegt nach diesem Modell in den Händen der Leitung eines Unternehmens.

- Zwei zentrale Bausteine des EFQM-Modells bestehen darin, dass
- eine Kontrolle stattfindet, ob die definierten Standards und Prozesse eingehalten werden,
 - die Qualität über das bisher Beschriebene hinaus fortgeschrieben wird.

Für das Qualitätsmanagement der *outback stiftung* bedeutet dies:

- Wir überprüfen alle Bestandteile unserer Dienstleistung kontinuierlich dahingehend, ob diese wirklich exzellent sind.
- Wir haben leicht handhabbare Messverfahren entwickelt, die eine effiziente Analyse der Wirkfaktoren in den Betreuungsprozessen ermöglichen.
- Wir unterstützen und begrüßen ausdrücklich Evaluationen unserer Dachverbände und Auftrag gebenden Jugendämter zur Zielerreichung und Wirksamkeit der Hilfen.

Die Auswirkungen des Qualitätsmanagements zeigen sich in der dynamischen Weiterentwicklung der Qualität. Wenn sich hier positive Trends erkennen lassen, bewerten wir dies als Geschäftserfolg.

Qualitätsbewertung in der Jugendhilfe nach dem EFQM-Modell

Die Qualitätsbeurteilung eines Hilfeprozesses im Sinn des EFQM-Modells kann zu einem anderen Ergebnis kommen als eine herkömmliche Betrachtung. Wurde zum Beispiel die Betreuung eines Jugendlichen am Ende der Hilfe von allen Beteiligten zunächst als gut bewertet, kann die Qualitätsbeurteilung nach dem EFQM-Modell folgende Defizite feststellen:

- die Hilfe war zu aufwändig und hat zu lange gedauert,
- es wurden zu viele öffentliche Mittel eingesetzt,
- die Prozesse waren zu umständlich.

Diese Defizite können abgestellt werden, ohne dass die Betreuungsqualität darunter leidet. Unser Qualitätsmanagement erlaubt es künftig, bei ähnlich gelagerten Hilfen diese Prozesse effektiver und somit auch im Sinne des Betriebsergebnisses effizienter zu gestalten.

Der Arbeitskreis Qualitätsmanagement

Die *outback stiftung* hat einen Arbeitskreis »Qualitätsmanagement« eingerichtet. Dieser Arbeitskreis findet zweimal jährlich statt und bearbeitet alle organisatorischen und inhaltlichen Fragen, die gewährleisten, dass das Qualitätsmanagement umgesetzt und weiterentwickelt wird.

Teilnehmer sind die Niederlassungsleiter und die Koordinatoren der Niederlassungen Köln und Düsseldorf. Um einen breiten Querschnitt durch alle Bereiche der *outback stiftung* abzubilden, werden auch feste und freie Mitarbeiter aus den Bereichen Verwaltung und Betreuung im QM-Arbeitskreis eingebunden. Die Aufgaben des Arbeitskreises sind:

- Austausch über Qualitätsentwicklung in den Niederlassungen Köln und Düsseldorf,
- Unterstützung bei der Umsetzung des QM-Systems in den Niederlassungen,
- Einbringen neuer Ideen zur Weiterentwicklung der Qualität,
- Vorbereitung von Korrekturen im QM-System,
- Vereinbarung von internem Benchmarking.

Für jede Verbesserung wird ein konkreter Ablaufplan erstellt, der Zeiträume, Zeitpunkte und Verantwortlichkeiten festlegt. Lösungsansätze werden gemeinsam definiert, erwartete Ziele bzw. deren Wirkungen beschrieben und Ergebnisgrößen zur Erfolgskontrolle festgelegt.

Unser Leitbild: Bedarfsorientierung – Betreuung auf den Punkt

Die *outback stiftung* bietet dem Öffentlichen Träger als Dienstleistung effektive und effiziente Hilfeformen an, die dem Betreuungsbedarf von Kindern, Jugendlichen und Familien in der jeweiligen Region entsprechen. Dieses Angebot macht eine enge Kooperation mit dem Auftraggeber erforderlich.

Die Aufgabe des Vorstands und der Niederlassungsleiter besteht darin, die Bedürfnisse und Anforderungen des Öffentlichen Trägers mit den Zielen und Angeboten der *outback stiftung* abzustimmen.

- Diese strategische Ausrichtung betrifft Bereiche wie
- die Schaffung bedarfsgerechter, qualitativ hochwertiger pädagogischer Konzepte unter Berücksichtigung des immensen Kostendrucks der Kommunen,
 - das effiziente Wirtschaften der Niederlassungen – bei gleichzeitiger Sicherung sowie dem Ausbau von spezifischen Marktanteilen,
 - die Akquise und Qualifizierung von motivierten und kreativen Betreuern sowie von qualifizierten, identifizierten und motivierten Führungskräften.

Leitungs-Strategie im Qualitätsmanagement

Die strategische Ausrichtung der *outback stiftung* bestimmt in einem hohen Maß das Selbstverständnis unserer Organisation. Deshalb ist es von grundlegender Bedeutung, dass die Verantwortlichen der *outback stiftung* ihre aktuellen Projekte anhand des Qualitätsmanagements überprüfen.

Die *outback stiftung* führt grundsätzlich einmal im Jahr ein Strategiegelgespräch über die Ausrichtung der Gesamtorganisation durch. Dabei werden die Konzepte der Niederlassung Köln und Düsseldorf aufeinander abgestimmt. An dem Gespräch nehmen der Vorstand und die Niederlassungsleiter teil.

Der Vorstand bringt die Interessen der Gesamteinrichtung ein. Die Niederlassungsleiter übernehmen zur Vorbereitung und Durchführung des Gesprächs folgende Aufgaben: Sie

- analysieren mit ihren Koordinatoren die bisherige Ausrichtung in Bezug auf Erreichtes und Nichterreichtes,
- erarbeiten einen Vorschlag für notwendige strategische Veränderungen innerhalb der jeweiligen Niederlassung.

Unser Leitbild: Individualität – Respekt vor Biografie und Lebenswelt

Die *outback stiftung* ist spezialisiert auf die Kreation von einzigartigen Hilfesettings, die von der individuellen Biografie und den Lebenswelten der Hilfeempfänger ausgehen. Die pädagogische Aufgabe ist hierbei eine individuelle Hilfe, die darauf abzielt, Kindern, Jugendlichen und Familien erfolgreiche Zugänge zur Gesellschaft zu eröffnen.

Individuelle Hilfe bedeutet für die *outback stiftung*,

- von den Fähigkeiten und Möglichkeiten der zu Betreuenden auszugehen,
- Entwicklungen vor deren eigenem Hintergrund zu ermöglichen,
- die eigenverantwortliche Gestaltung von Perspektiven und Lebensräumen zu unterstützen,
- Krisen als Chance zur Entwicklung und Neuorientierung zu betrachten,
- die Offenheit für unkonventionelle Betreuungsverläufe zu bewahren, die eine Chance zur Entwicklung in sich bergen,
- die Partizipation aller am Prozess beteiligten Personen und deren Zustimmung zu Zielen und Vorgehensweisen der individuellen Hilfe.

Die Mitarbeiter der *outback stiftung* sammeln und bewerten die notwendigen Fakten und Beobachtungen gemeinsam mit den Betroffenen. Auf diese Weise wird schneller erkennbar, welche Faktoren für die individuelle Hilfe bedeutsam sind.

Individualität als Kategorie im Qualitätsmanagement

Ein Schlüsselprozess im Qualitätsmanagement ist für die *outback stiftung* die Hilfeplanung. Dazu gehört auch der Aufbau von zuverlässigen und transparenten Arbeitsbündnissen zwischen Beteiligten wie

- den leistungsberechtigten Eltern und ihren Kindern,
- den zur Gewährleistung verpflichteten Jugendämtern,
- den die Leistungen der Hilfe zur Erziehung realisierenden freien Trägern.

Die Hilfeplanung ist überdies die Grundlage für die Kooperation mit den Öffentlichen Trägern, die für die Steuerung dieses Prozesses verantwortlich sind. Wir bieten den Öffentlichen Trägern die Entwicklung von gemeinsamen Standards an. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass

- die teilweise widersprüchlichen und konkurrierenden Erwartungen der Beteiligten nachvollziehbar herausgearbeitet und
- in operationalisierten Zielen nachprüfbar umgesetzt werden können.

Das sozialpädagogische Fallverstehen nach Prof. C. Schrapper

»Sozialpädagogisches Verstehen ist dem Pädagogikprofessor Christian Schrapper zufolge keine abstrakte Leistung der Verdichtung von Informationen – etwa durch einen systematischen Abgleich mit der Normalität, wie die meisten psychologischen Testverfahren – sondern im Kern eine hermeneutische Anstrengung der schrittweisen Annäherung an eine Vorstellung darüber, wie es jemand anderen geht und vor allem wie dieser andere sich selbst und die Welt um ihn herum sieht und begreift.«

Mitarbeiter, die bei der *outback stiftung* Menschen betreuen, arbeiten nach dem Ansatz von Schrapper. Instrumente wie Ressourcenkarte, Netzwerkkarte und kollegiale Beratung sind pädagogischer Standard in unserem Methodenrepertoire.

Interviews und die Gegenüberstellung von Klienten- und Helfergeschichte werden bei Bedarf oder im Rahmen des großen Ressourcenchecks durchgeführt.

- Die *outback stiftung* hat in den Jahren 2005 und 2006 insgesamt 75 freie und leitende Mitarbeiter in mehreren viertägigen und zusätzlichen vertiefenden Arbeitsgruppen zur »sozialpädagogischen Diagnostik« nach Prof. Christian Schrapper und Monika Thiesmeier qualifiziert.
- Für 2007 ist eine weitere Schulung und ein Vertiefungsseminar zur Methode des narrativen Interviews in Planung.

Unser Leitbild: Beziehungsorientierung – Menschen statt Maßnahmen

Die *outback stiftung* stellt an die menschliche und fachliche Qualifikation ihrer Mitarbeiter hohe Anforderungen und legt in der Zusammenarbeit von angestellten und freien Mitarbeitern großen Wert auf ein Klima der Akzeptanz, Wertschätzung und des Vertrauens.

Das Selbstverständnis der *outback stiftung* wird durch den Anspruch geprägt, Menschen statt Maßnahmen anzubieten. Wir arbeiten daher nur mit Menschen zusammen, die bereit sind, als Begleiter und Berater vertrauensvolle Beziehungen zu Kindern, Jugendlichen und ihren Sorgeberechtigten zu entwickeln.

Unsere freien Mitarbeiter in der Betreuung sind Persönlichkeiten, deren Lebensentwurf, Lebensziele und Haltungen überzeugen. Sie akzeptieren und wertschätzen die unterschiedlichen Biografien und Lebenswelten der Hilfeempfänger – ohne dabei ihre eigenen Werte zu verleugnen, sondern stellen diese aktiv im Rahmen des Betreuungsprozesses zur Verfügung.

Aufgrund ihrer fachlichen Qualifikation sind unsere Mitarbeiter in der Lage, im pädagogischen Prozess sowohl emotionale Nähe und fachliche Distanz in Einklang zu bringen als auch die Gratwanderung von Akzeptanz und kritischer Reflexion zu bewerkstelligen.

Freie Mitarbeiter in stationären Betreuungen erfüllen hohe Ansprüche

Besonders gefordert sind die freien Mitarbeiter der *outback stiftung*, die im Rahmen einer stationären Betreuung mit den Kindern und Jugendlichen zusammen leben. Sie stellen sich, ihre Lebenspartner und Familie sowie ihr ganzes soziales Umfeld zur Verfügung und tragen im Rahmen ihres erzieherischen Auftrages für das Kind oder den Jugendlichen Sorge für

- den zuverlässigen Zusammenhalt innerhalb der Lebensgemeinschaft,
- Verbindlichkeit, Nestwärme und eine besonders dichte Kommunikation,
- die Vermittlung von Werten und Grundregeln des Zusammenlebens,
- das Aufholen von emotionalen, physischen und psychischen Entwicklungsdefiziten,
- das Entdecken, Entwickeln und Fördern von individuellen Fähigkeiten,
- eine positive Entwicklung des Selbstwertgefühls,
- eine Erweiterung der Handlungskompetenz der Kinder und Jugendlichen und damit ihrer Strategien zur realitätsnahen Lebensbewältigung,
- flankierende Maßnahmen zur Unterstützung der schulischen und beruflichen Ausbildung,
- Zusammenarbeit und Einbeziehung von Eltern und anderen Familienmitgliedern gemäß der Hilfeplanung.

Beziehungspädagogik im Qualitätsmanagement

Gut qualifizierte, verantwortliche Mitarbeiter sind Garanten für erfolgreiches Arbeiten und effiziente Settings. Die *outback stiftung* wendet viel Zeit und Ressourcen darauf, die richtigen freien Mitarbeiter zu finden und zu fördern. Sie ist daher auch an einer langjährigen Zusammenarbeit interessiert. Mitarbeiterführung bezieht sich auf die Bereiche Einsatz, professionelle Begleitung und Förderung.

Freie Mitarbeiter arbeiten nach ihrem eigenen pädagogischen und methodischen Konzept, das sie der Stiftung als Dienstleistung anbieten. Im Bedarfsfall werden sie zur Realisierung einer individuellen Betreuung beauftragt. Besondere Berücksichtigung erfährt dabei, ob die »Chemie« zwischen freien Mitarbeitern und den Hilfeempfängern ein tragfähiges Arbeitsbündnis ermöglicht. Erst wenn alle Beteiligten der Hilfe zustimmen, kann diese begin-

nen. So gewährleisten wir Passgenauigkeit für die jeweilige Hilfe und hoch engagierte Betreuer und motivierte Kinder, Jugendliche und Familien.

Im Rahmen ihrer Tätigkeit als Betreuer für die *outback stiftung* müssen freie Mitarbeiter Qualitätsstandards vorweisen, die mit denen der Stiftung kompatibel sind oder nach den Standards der Stiftung arbeiten. Neben Hilfeplanung, Honorarverträgen und Zustimmung zu unserem Leitbild sind die einheitlichen Qualitätsstandards eine weitere verbindliche Schnittstelle der Zusammenarbeit.

Alle neuen festen und freien Mitarbeiter werden von den Niederlassungsleitern und den verantwortlichen Koordinatoren in das QM-System der *outback stiftung* eingeführt.

Kooperationsgespräche und anonyme Befragung zur Arbeitszufriedenheit

Die *outback stiftung* hat den Anspruch, ein attraktiver Auftraggeber im Bereich Hilfen und Erziehung zu sein. Für die *outback stiftung* ist daher die Auseinandersetzung mit den Ansprüchen der freien Mitarbeiter an ihre Kooperationspartner eine wichtige Antriebskraft für die Weiterentwicklung.

Die Koordinatoren führen mit den freien Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen einmal in 1,5 Jahren strukturierte Kooperationsgespräche. Im Rahmen dieses Gespräches geben sich die Beteiligten gegenseitig ein qualifiziertes Feedback.

Darüber hinaus nutzt die *outback stiftung* das Instrument einer anonymen Befragung der freien Mitarbeiter. Im Mittelpunkt steht dabei deren Einstellung zur Begleitungsqualität durch die Koordinatoren und zur allgemeinen Arbeitszufriedenheit.

- Die Abfrage erfolgt mittels eines standardisierten Fragebogens, der anonymisiert ausgefüllt wird.
- Die Fragebögen werden direkt einer externen Fachkraft zugeschickt, die die Auswertung vornimmt und an die Niederlassungsleiter weiterreicht.
- Die Erkenntnisse sind Grundlage der Mitarbeitergespräche zwischen den Niederlassungsleitern und ihren Koordinatoren.

Unser Leitbild: Zielorientierung – die Betroffenen aktiv einbeziehen

Die *outback stiftung* entwickelt, ausgehend von den Zielen der Betroffenen, maßgeschneiderte Angebote unter Nutzung der sozialräumlichen Regelangebote und Möglichkeiten. Diese werden gemeinsam mit Familien, Kindern und Jugendlichen erarbeitet und im Verlauf der Entwicklung den aktuellen Gegebenheiten angepasst.

Damit eine aktive Mitwirkung der Betroffenen zustande kommt, klären wir offen und transparent die gegenseitigen Erwartungen. Grundlage für unsere Arbeit sind die Ziele der Menschen, mit denen wir arbeiten.

Wir unterstützen Familien und Jugendliche dabei, ihre Ziele zu erkennen und zu formulieren. Dann bereiten wir diese gemeinsam so auf, dass sie realistisch und erreichbar sind. Dadurch gewährleisten wir, dass die fachliche Unterstützung auch Wirkung ermöglicht.

Die *outback stiftung* berücksichtigt immer die im Lebensumfeld der Hilfeempfänger vorhandenen Bedingungen. Auch die Lernprozesse, die sich in ihrem bisherigen Leben abgespielt haben, beziehen wir in den Hilfeprozess ein.

Zielorientierung im Qualitätsmanagement

Zu Beginn jedes Geschäftsjahres werten die Niederlassungsleitungen die vorliegenden Entlassungsbögen und Evaluationsbögen des Vorjahres aus. Die Ergebnisse werden in dem Leitungs-Strategie-Treffen dahingehend analysiert,

- wie die in den Hilfeplanungen und den Leistungsbeschreibungen beschriebenen Ziele realisiert wurden,
- wie das Preis-Leistungsverhältnis ausgefallen ist.

Die outback stiftung setzt auf innovative Verfahren und Studien

Die *outback stiftung* hat gemeinsam mit dem Institut für Stadtteilbezogene Soziale Arbeit und Beratung (ISSAB) in Essen ein Zielsteuerungsverfahren entwickelt, das passgenau auf die ambulanten und stationären Hilfen der *outback*

stiftung zugeschnitten ist. Das System befindet sich derzeit in der internen Erprobungsphase.

Die *outback stiftung* beteiligt sich außerdem an den Evaluationsstudien

- »jugendliche Adressaten in intensiver sozialpädagogischer Einzelbetreuung« (ISE), die im Auftrag des AIM durch Professor Klawe, Institut des Rauhen Hauses für Soziale Praxis, Hamburg, durchgeführt wird.
- Wirkungsorientierte Steuerung von Hilfen zur Erziehung in Düsseldorf von 2007 – 2009 Wimes

Von diesen Studien erwarten wir eindeutige empirische Aussagen über die Sinnhaftigkeit und vermutete Effekte unserer Hilfesettings.

Unser Leitbild: Sozialraumorientierung – Verantwortung übernehmen

Wir fühlen uns in den Regionen, in denen wir tätig sind, mitverantwortlich für die Schaffung und Erhaltung positiver Lebensbedingungen für junge Menschen und ihre Familien sowie einer kinder- und familienfreundlichen Umwelt.

Unsere Aufgabe im Rahmen der sozialräumlichen Orientierung besteht vor allem darin, Veränderungen der Problemlagen rechtzeitig zu erkennen und zu analysieren. Dabei bildet die Kompetenz der *outback stiftung*, den Willen und die Ressourcen der Klienten im Beratungsgespräch offen zu erkunden, eine wichtige Grundlage für effiziente sozialraumbezogene Hilfen.

Das Engagement der *outback stiftung* richtet sich nach Grundsätzen wie

- Konzentration auf die Nutzung individueller und sozialräumlicher Ressourcen sowie der materiellen Struktur des Sozialraumes,
- Ansatz am Willen der Betroffenen bzw. dem Bedarf und Interessen der Wohnbevölkerung,
- Aktivierung und Nutzung der Ressourcen vor Ort und Erschließung von Selbsthilfe und Partizipationspotentialen,
- Kooperation und Abstimmung (Vernetzung) der professionellen Ressourcen (soziale Dienste und Institutionen).

Das Rahmenkonzept »Sozialraumorientierte Hilfsangebote in Köln«

Seit April 2006 ist die *outback stiftung* von der Stadt Köln im Stadtteil Ehrenfeld zur Umsetzung des Rahmenkonzeptes »Sozialraumorientierte Hilfsangebote in Köln« beauftragt.

Hauptziel dieses Konzeptes ist

- die Intensivierung der ressort- und dezernatsübergreifenden Zusammenarbeit,
- die Implementierung eines Mentoring als Frühwarnsystem und als Wirkungsanalyse,
- die interdisziplinäre Arbeit im Sozialraum,
- die Verzahnung der Träger und Dienststellen der Stadt Köln unter Einbeziehung des bürgerschaftlichem Engagements und der ehrenamtlichen Arbeit.

Die *outback stiftung* übernimmt dazu den Aufbau einer sozialräumlich angebotenen Koordinations- und Anlaufstelle. Wir initiieren und unterstützen die Kooperation der städtischen Dienststellen mit den Trägern und Verbänden im Sozialraum – auf diese Weise kann den vielfältigen Problemlagen eines Sozialraumes von 25000 Einwohnern frühzeitig und adäquat begegnet werden.

Darüber hinaus ermöglichen wir eine bedarfsgerechte, fachübergreifende Abstimmung der Präventionsangebote sowie der im Einzelfall erforderlichen Hilfen und Angebote.

**Sozialraumorientierung
im Qualitätsmanagement**

Eine erfolgreiche sozialräumliche Orientierung verlangt spezielle fachliche Qualifikationen aller beteiligten Mitarbeiter. Die *outback stiftung* schafft durch Aus- und Weiterbildung die erforderlichen Grundlagen. Wir integrieren in unser Repertoire neue methodische Ansätze wie

- Ressourcenorientierung nach ISSAB,
- Family group conferencing,
- eco-mapping.

Die sozialräumlich vernetzte Jugendhilfe wird künftig individuelle Förderung und Netzwerkarbeit noch viel stärker verbinden als bis-

her. Der Betreuer entwickelt sich in diesem Modell zum Case-Manager. Die *outback stiftung* wird ihre Mitarbeiter durch spezielle Fortbildungen und Beratung auf diese neue Rolle vorbereiten.

Die Methode »Der Fall im Feld« nach Prof. W. Hinte

Auf der Agenda der *outback stiftung* für 2007 steht eine spezielle Fortbildung für alle Mitarbeiter – »Der Fall im Feld- ressourcen-, lösungs- und sozialraumorientierte Jugendhilfe«. Die Fortbildung wird von Frau Dr. Maria Lüttringhaus, freie Mitarbeiterin des Instituts für Stadtteilbezogene Soziale Arbeit und Beratung (ISSAB) in Essen, angeboten.

Die Fortbildung vermittelt überwiegend Arbeitsweisen und Methoden, die die Mitarbeiter der Jugendhilfe unterstützen, den »Fall *im Feld*« zu bearbeiten. Eine wichtige Grundlage für maßgeschneiderte und sozialraumbezogene Hilfen bildet dabei die offene Erkundung der Kompetenz, des Willens, der Ziele und der Ressourcen der Klienten im Beratungsgespräch.

Im Seminar werden Grundlagen und Arbeitsweisen zur Erkundung und Mobilisierung der persönlichen und sozialraumbezogenen Ressourcen, der persönlichen Ziele der Betroffenen für die Gestaltung individueller Lösungswege vermittelt. Konkrete Ziele steigern beispielsweise die Motivation, erleichtern die Überprüfbarkeit, erhöhen die Verbindlichkeit und führen erst zu Lösungswegen im Feld. Aus der Übereinstimmung mit Wille und Auftrag können dann maßgeschneiderte Lösungswege entwickelt werden, die die Ziele der Adressaten unterstützen.

- In 2006 und zu Beginn von 2007 wurden rund 30 angestellte und freie Mitarbeiter in der Methode »Der Fall *im Feld*« intern mehrtägig geschult.

Der pädagogische Kernprozess

Anfrage und Erfassung der biographischen Daten des zu Betreuenden

Der verantwortliche Koordinator nimmt Kontakt mit der anfragenden Stelle auf. Wichtigstes Thema des Telefonats ist ein erster Biographiecheck. Der Koordinator prüft, ob die angestrebte Betreuung mit den zur Verfügung stehenden personellen Ressourcen grundsätzlich umgesetzt werden kann und ob eventuell weitere anamnestiche und diagnostische Daten für seine Entscheidung notwendig sind.

Bereits in dieser frühen Phase der Anfrage geht es der *outback stiftung* darum, ein Verständnis für die individuelle Biographie des Angefragten zu entwickeln. Alle weiteren Recherchen im Rahmen der sozialpädagogischen Diagnostik richten sich nach der Methode des Fallverstehens im Sinne von Ch. Schrapper.

Kann die *outback stiftung* eine Betreuung nicht übernehmen, informiert der Koordinator die anfragende Stelle binnen 48 Stunden. Mit Einverständnis des Jugendamtes leitet der Koordinator die Anfrage an andere Freie Träger wie zum Beispiel das AIM weiter.

Regelungen mit dem Jugendamt Düsseldorf

Im Zuständigkeitsbereich des Jugendamtes Düsseldorf erarbeiten die Regionalen Fachteams (bestehend aus zwei bis fünf Vertretern kontraktierter Träger, Leitung der Außenstelle und Falleingebende Mitarbeiter des Bezirkssozialdienstes) auf der Grundlage von Falleingabebögen und strukturiertem Beratungsprozess eine Hilfeempfehlung. Zu dieser Empfehlung können die Träger im Folgenden passgenaue Betreuungsangebote formulieren und an die Mitarbeiter des BSD senden. Dieser entscheidet nach der Qualität des Angebotes und dem Budget der Träger, wer den Zuschlag erhält.

Frühzeitige Einbindung der outback stiftung verbessert die Qualität der Betreuung

Unseren Qualitätskriterien kommt eine frühzeitige Einbindung in den Prozess entgegen. In der Praxis werden wir in vielen Fällen in die Entwicklung geeigneter Hilfesettings und in die Suche nach dem geeigneten Betreuungsangebot einbezogen. Dieses kann in Vorgesprächen oder in einer Erziehungskonferenz erfolgen. Aufgrund des Gespräches mit dem ASD trifft der verantwortliche Koordinator eine Einschätzung, ob es entsprechende Betreuungsressourcen bei der *outback stiftung* gibt.

Das Kennenlern-Gespräch klärt Ziele und Erwartungen

Das Kennenlern-Gespräch ist der entscheidende Einstieg in die geplante Hilfe. An dem Gespräch nehmen neben dem Träger und dem Jugendamt auch die künftige zu Betreuenden und die Sorgeberechtigten teil.

Es dient in erster Linie dazu, die konkreten Erwartungen aller Beteiligten an die Hilfe zu formulieren und die Ziele der Hilfeempfänger zu klären. Bei Bedarf finden weitere Treffen zwischen Betreuern, Jugendlichen und Eltern zum besseren Kennenlernen statt.

Die Einigung über den Betreuungsauftrag für die ersten drei bis sechs Monate der Betreuung verbindet sich mit einer Zusage der Mitarbeit aller Beteiligten.

Die Fallverantwortung trägt der Koordinator

Die Fallverantwortung des Freien Trägers liegt während der Betreuung beim zuständigen Koordinator der *outback stiftung*. Der Koordinator delegiert die Verantwortung ganz oder in Teilen an den entsprechenden Betreuer. Koordinator und Betreuer arbeiten gemeinsam das mögliche Hilfesetting aus.

Die Fallbegleitung durch die verantwortlichen Koordinatoren der *outback stiftung* geschieht anschließend auf unterschiedlichen Ebenen:

- Einzelberatung,
- Projektbesuche im stationären Betreuungskontext,

- kollegiale Beratung,
- Krisenbereitschaft,
- Gespräch mit Hilfeempfängern.

Die Hilfeempfänger partizipieren bei jeder Hilfe

Der Gesetzgeber fordert im Rahmen der Hilfeplanung eine Partizipation aller am Hilfeprozess Beteiligten. Hierzu gehören insbesondere die Hilfeempfänger. Die *outback stiftung* versteht sich immer als Unterstützer der Hilfeempfänger, um eine für sie hilfreiche Betreuung zu kreieren und durchzuführen. Sie zur Wahrnehmung dieses Anspruchs zu motivieren und zu befähigen, verstehen wir als oberstes Ziel. Die Beteiligung bei der Hilfeplanung nach § 36 KJHG, in den Fallgesprächen ebenso wie bei der Beendigung der Hilfe und der gesamten Evaluation und Dokumentation der Betreuung sind daher für uns selbstverständlich.

Die *outback stiftung* stellt neben der Partizipation im Betreuungsprozess und in der Hilfeplanfortschreibung außerdem sicher, dass die Hilfeempfänger stets auch in für sie schwierigen Situationen einen geeigneten Ansprechpartner finden. Das gilt zum Beispiel dann, wenn die Betroffenen Probleme und Vorkommnisse nicht mit ihren zuständigen Betreuern und Koordinatoren besprechen können oder wollen. Dies wird gewährleistet durch

- externe Vertrauenspersonen des Kinderschutzbundes Köln und Düsseldorf,
- Gesprächsrunden, an denen die Betroffenen teilnehmen,
- durch eine dem jeweiligen Alter entsprechende Beteiligung an der Dokumentation.

Das Hilfeplangespräch ist das zentrale Medium der Kommunikation

An Hilfeplangesprächen nehmen von Trägerseite der Koordinator und der Betreuer teil. Kann der Koordinator nicht teilnehmen, überträgt er die der *outback stiftung* zukommende Fallverantwortung

und Entscheidungskompetenz auf den Betreuer. Jedes HPG wird von einem Mitarbeiter des Jugendamts schriftlich dokumentiert.

Im ersten Hilfeplangespräch werden die Ziele und Erwartungen konkretisiert.

Geklärt werden im Gespräch folgende Punkte:

- Festlegung des Betreuungsbegins (wird vorab mit dem Jugendamt besprochen) und
- Abstimmung des Fahrplanes mit Festlegung der Verantwortlichkeiten für jeden am Betreuungsprozess Beteiligten,
- Festlegung der Besuchsregelung der Eltern,
- Information der Kinder, Jugendlichen und Sorgeberechtigten über die externen und unabhängigen Vertrauenspersonen der *outback stiftung* durch die Koordination,
- Übergabe der Infokarte mit den Telefonnummern aller für den Hilfeprozess relevanter Personen.

Der Fallverantwortliche der *outback stiftung* soll im HPG darauf hinwirken, dass der Bedarf an Hilfe konkret festgelegt wird. Das bedeutet, dass

- die Richtungs- und Handlungsziele exakt benannt werden,
- die erarbeiteten Maßnahmen überprüfbar sind und von den Hilfeempfängern und den Sorgeberechtigten selbst mitentwickelt wurden,
- die am Gespräch Beteiligten Aufgaben zugeteilt bekommen und diese auch verstehen,
- ein Zeitraum für Überprüfungen und Zielerreichung benannt wird,
- für den nächsten Hilfeplanungszeitraum neue Ziele definiert werden,
- stets die Gesamtentwicklung und die Hilfebeendigung berücksichtigt werden,
- die vereinbarten Ziele als schriftliche Kontrakte formuliert werden, die für alle Beteiligten verbindlich sind.

Fortschreibung der Hilfeplanung

Hilfeplangespräche finden alle drei bis sechs Monate statt. Der Betreuer legt dem Jugendamt vor dem HPG einen Bericht vor, bei dessen Erstellung die Hilfeempfänger gemäß ihres Alters bzw. Entwicklungsstandes beteiligt wurden und der mit ihnen bereits vor dem Termin besprochen wurde. Die in dem Betreuungszeitraum gewonnenen Erkenntnisse und Beurteilungen werden vom Betreuer und vom fallverantwortlichen Koordinator im HPG allen Beteiligten mündlich zur Kenntnis gebracht und bei Bedarf weiter erläutert.

Nach eingehender Diskussion werden die neuen Richtungs- und Handlungsziele und die Maßnahmen zu deren Umsetzung bis zum nächsten HPG festgehalten. Diese müssen von allen Beteiligten akzeptiert und im Protokoll des Hilfeplans vom Jugendamt schriftlich festgehalten werden.

Muss das Betreuungssetting abgewandelt bzw. die Betreuungsperson verändert werden, liegt es in der Verantwortung des Koordinators, die Trägerressourcen auf Umsetzung zu überprüfen und, nach Absprache mit dem Jugendamt, den Hilfeplanbeteiligten zeitnah ein entsprechendes Angebot vorzustellen.

Das Hilfeplangespräch bei stationären Hilfen

Im Rahmen stationärer Hilfen soll der Fallverantwortliche der *outback stiftung* darauf hinwirken, dass eine klare Aussage darüber gemacht wird, ob der junge Mensch wieder ins elterliche Umfeld rückgeführt wird oder ob er dauerhaft im Projekt verbleiben soll.

Diese Aussage ist für die Ausgestaltung des gesamten Hilfeprozesses von entscheidender Bedeutung, da bei einer eventuellen Rückführung die Eltern viel stärker mit in die Hilfeplanung eingebunden werden müssen. Das bedeutet, dass

- nicht nur eine genaue Zielbeschreibung für die Entwicklung des jungen Menschen, sondern auch eine für die Eltern bzw. anderen Betroffenen vereinbart wird,
- klare Ziele für Besuchs- bzw. Kontaktregelungen vereinbart werden,
- Rückführungskriterien auf Basis der definierten Ziele benannt werden,
- die Eltern im ersten HPG persönlich gefragt werden, welchen Beitrag sie zur Umsetzung der Ziele leisten können,

- eine klare Vereinbarung bzgl. des § 38 SGB VIII getroffen wird,
- alle Vereinbarungen schriftlich festgehalten und auch von den Eltern, Sorgeberechtigten oder anderen Betroffenen unterzeichnet werden.

Die ersten Monate – Konkretisierung und Überprüfung des Auftrags

Die Auftragskonkretisierungs- und -überprüfungsphase beginnt mit Aufnahme des Hilfeempfängers und dauert drei bis sechs Monate, sofern im ersten HPG nichts anderes beschlossen wurde. Unmittelbar nach der Aufnahme erstellt der Betreuer in enger Kooperation mit dem/den Hilfeempfänger/n und unter Berücksichtigung der im Aufnahmegespräch vereinbarten Richtungs- und Handlungsziele schriftlich ein Betreuungskonzept. Dieses ist die Arbeitsgrundlage des Betreuers bis zum nächsten HPG.

In der Auftragskonkretisierungs- und -überprüfungsphase stehen der Beziehungsaufbau und die Schaffung einer tragfähigen Arbeitsgrundlage zwischen Hilfeempfänger und Betreuer im Vordergrund. Der Betreuer macht sich mit den Systemen wie Familie, Schule und peergroup vertraut, die den Hilfeempfänger umgeben. Der Betreuer erwirbt auf diese Weise fundierte Kenntnisse der individuellen Lebensumstände, der persönlichen Entwicklungspotentiale und Gefährdungsmomente.

Das Jugendamt wird während dieser Phase auf Wunsch jederzeit informiert. Darüber hinaus informiert die *outback stiftung* den Auftraggeber, wenn neue Erkenntnisse gravierend andere Hilfeziele oder ein anderes Helpesetting notwendig machen.

Spezielle Helpesettings in kritischen Lebenssituationen

Bei Bedarf werden auch Helpesettings umgesetzt, die das vorrangige Ziel haben, eine kritische Lebenssituation zu entschärfen oder diagnostische Aufträge zu erfüllen. Dies geschieht unter Berücksichtigung der Anforderung des § 8a SGB VIII.

Der Betreuer erstellt einen Bericht nach der vorgegebenen Struktur der *outback stiftung*, den der Koordinator dem fallführenden Jugendamt mindestens eine Woche vor dem Hilfeplangespräch zusendet. Die Hilfeempfänger werden gemäß ihres Alters und ihres Entwicklungsstandes in die Berichtserstellung einbezogen.

Abstimmung und Kooperation prägen die Arbeitsphase

Betreuer und verantwortlicher Koordinator überprüfen in kollegialen Beratungen gemeinsam den Hilfeverlauf und den Grad der Zielerreichung. Diese kollegialen Beratungen finden mindestens im wöchentlichen bis dreiwöchigem Rhythmus statt.

Der Koordinator führt zudem planmäßige Einzelgespräche mit den Betreuern zu den Betreuungsfällen. Diese Gespräche finden in der Regel kurz nach dem HPG und kurz vor dem nächsten HPG statt.

Kompetenzen von Koordinator und Betreuer

Der Koordinator überprüft die Effizienz der Hilfe. Alle Interventionen werden dahingehend untersucht, ob sie sinnvoll und ob sie fallspezifisch oder organisationstechnisch notwendig waren.

Ergeben sich hier Differenzen, entscheidet der Koordinator über das weitere Vorgehen.

Die Betreuer sind verpflichtet, sich umgehend an ihren Koordinator bzw. dessen Vertretung zu wenden, wenn

- eine Krise eintritt,
- eine Gefährdungssituation gemäß § 8a SGB VIII vorliegt,
- sich die Ziele gravierend verändern,
- unvorhergesehene Kosten auftreten, die den vereinbarten Rahmen überschreiten.

Drei Wochen vor Ablauf der ersten intensiven Arbeitsphase und dem anstehenden Hilfeplangespräch übergibt der Betreuer dem Koordinator einen schriftlichen Entwicklungsbericht.

Der Koordinator sendet den Bericht mindestens eine Woche vor dem HPG an das Jugendamt. Handelt es sich um ein HPG mit Weiterbildungswillingen, muss der Bericht der Fallführung bereits vier Wochen und dem Koordinator sechs Wochen vorher vorliegen.

Die Hilfe sollte in einem HPG beendet werden

Wenn das Ende der Betreuung absehbar ist, können im HPG die Betreuungsintensitäten reduziert werden. Bei Bedarf lassen sich in Absprache mit dem Jugendamt auch niedrigschwellige Absicherungssysteme installieren.

Der Betreuer ist für die Gestaltung des Trennungsprozesses verantwortlich. Er schreibt drei bis vier Wochen vor dem Ende der Betreuung einen Abschlussbericht, der eine Leistungsbilanz des pädagogischen Handelns während der Betreuungszeit darstellt. Er wird vom Betreuer mit den Hilfeempfängern vor dem Betreuungsende besprochen.

Vor dem Abschluss-HPG erstellt der Betreuer gemeinsam mit dem Hilfeempfängern eine erweiterte Netzwerkkarte, die für ihn relevante Ansprechpartner mit Adressen und Telefonnummern für unterschiedliche Lebensbereiche schriftlich festhält (Nachsorgeverantwortung des Trägers).

Kurz vor dem Ende der Betreuung wird ein letztes HPG angesetzt.

In diesem Abschluss-Hilfeplangespräch bewerten alle Beteiligten die gesamte Hilfe im Hinblick auf Zielerreichung und Zufriedenheit mit den Ergebnissen.

Die *outback stiftung* legt großen Wert auf die Erfassung der Effektivität und Effizienz der Betreuung. Wir entwickeln aus diesem Grund derzeit ein Verfahren, das die Verlaufs- und Ergebnisqualität möglichst objektiv und zielorientiert erfasst.

Wenn die Hilfe einseitig beendet wird

In Ausnahmefällen werden Betreuungen auch einseitig von einer der am Hilfeprozess beteiligten Parteien beendet. Gründe für diese Beendigungen sind vielfältig. Es können Veränderungen wie Umzug der Hilfeempfänger in andere Städte, aber auch Unzufriedenheiten mit der Betreuung, fehlende Mitwirkung der Betroffenen oder Beendigung der Hilfe durch das Jugendamt sein. Unser Wunsch ist es, auch diese Hilfen in einem abschließenden Hilfeplangespräch zu besprechen und auszuwerten.

Findet kein Abschluss-HPG statt, soll im Fallgespräch nach der Beendigung durch den Betreuer ein Protokoll angefertigt werden. Dieses kann dem Jugendamt zur Kenntnis gegeben werden.

Planung, Dokumentation und Evaluation des Betreuungsprozesses

Biographiecheck vor der Aufnahme

Der Biographiecheck im Rahmen der Aufnahme reicht für erste Betreuungsplanungen aus. Im Laufe der fortlaufenden Betreuung obliegt es dem Betreuer, Erkenntnisse kontinuierlich zu erweitern, auszuwerten und zu dokumentieren.

Der Biographiecheck umfasst:

- Rollen- und Beziehungsstruktur in der Familie und des sozialen Umfeldes,
- persönliche, familiäre und sozialräumliche Ressourcen,
- persönliche und wirtschaftliche Verhältnisse,
- entwicklungspsychologische Daten (Geschwisterreihe, Wechsel der Bezugspersonen, Mehrgenerationsperspektive etc.),
- entwicklungsbiologische Daten (Erkrankungen, Behinderungen etc.),
- entwicklungsethnologische Daten (Suchtverhalten etc.),
- schulische/berufliche Situation,
- Missbrauchs- und Gewalterfahrungen,
- Freizeitverhalten,
- soziales Umfeld (Freundeskreise etc.)
- kulturelles Umfeld,
- Integration ins Wohnumfeld,
- Selbstbild der Kinder, Jugendlichen, Volljährigen, Sorgeberechtigten,
- Veränderungswünsche der Kinder, Jugendlichen, Volljährigen und Sorgeberechtigten.

Der Ressourcencheck ist Voraussetzung für das Fallverstehen

Der Ressourcencheck ermöglicht es den Betreuern, die individuellen Fähigkeiten und Möglichkeiten sowie die besonderen Konfliktlagen der Kinder, Jugendlichen und Familien einzuschätzen. Der Ressourcencheck wird auf der Basis systemischer und fähigkeitsorientierter Arbeitsansätze durchgeführt. Ihm kommt insbesondere in der Phase der Auftragskonkretisierung große Bedeutung zu.

Zur Anwendung kommen dabei folgende Methoden und Instrumentarien der sozialpädagogischen Diagnostik nach Prof. Dr. C. Schrapper wie:

- Netzwerkkarte,
- Ressourcenkarte,
- chronologische Gegenüberstellung des Familien- und Helfersystems,
- kollegiale Beratung,
- narratives Interview.

Der große Ressourcencheck der outback stiftung

Der große Ressourcencheck ist ein Clearingkonzept der *outback stiftung* und kann als eigenständiges Angebot von den Jugendämtern in Auftrag gegeben werden. Ziel ist gemeinsam mit den Hilfeempfängern deren Ziele zu klären und eine passgenaue Hilfe zu entwickeln.

Auf der Grundlage der durch den Ressourcencheck gewonnenen Erkenntnisse werden dann gemeinsam mit den Hilfeempfängern und dem Jugendamt Betreuungssettings initiiert, die dem individuellen Hilfebedarf und entsprechenden Betreuungszielen entsprechen.

Der große Ressourcencheck umfasst zusätzlich folgende Bereiche:

- Genogramm von mindestens drei Generationen,
- biographisches Interview der Familienmitglieder,
- begleitende Beobachtung der Familienmitglieder in alltagsnahen Situationen,
- Video- und Audioaufzeichnungen,
- handlungsorientierte pädagogische Interventionen,
- erlebnispädagogische Maßnahmen.

Das Betreuungskonzept bildet die Arbeitsgrundlage

Das Betreuungskonzept gehört zum professionellen Angebot der *outback stiftung*.

Der Betreuer erstellt das Betreuungskonzept in enger Kooperation mit den Hilfeempfängern unmittelbar nach der Aufnahme.

Es enthält – ausgehend vom bestehenden Wissensstand – die Operationalisierung der im Aufnahmegespräch benannten Ziele für die ersten Monate und die Vorstellung des Betreuers, wie er dies praktisch umsetzen will.

Das Betreuungskonzept wird mit dem zuständigen Koordinator spätestens drei Wochen nach dem HPG abgestimmt. Das Betreuungskonzept ist die Arbeitsgrundlage des Betreuers bis zum nächsten HPG.

Zielsteuerungsbogen in der Erprobung

Die *outback stiftung* entwickelt das Betreuungskonzept kontinuierlich weiter. Dazu wurde jetzt ein kurzer, individueller Zielsteuerungsbogen entworfen, in dem der Betreuer jedes im HPG vereinbarte Richtungsziel in Handlungsziele und Maßnahmen operationalisiert. Dieses Verfahren befindet sich zurzeit in der Erprobung und wird durch eine mehrtägige interne Schulung durch Frau Dr. Lüttringhaus begleitet.

Das Betreuungstagebuch dient der internen Dokumentation

Der Betreuer führt regelmäßig ein so genanntes Betreuungstagebuch. Es dient in erster Linie der internen Dokumentation der Betreuung, kann aber im Einzelfall auch zu Nachweisen gegenüber dem Auftraggeber herangezogen werden. Das Betreuungstagebuch dient

- dem Festhalten besonderer Ereignisse und Vorkommnisse in der Betreuung,
- der Selbstevaluation des Betreuers (pädagogische Überlegungen und Interventionen, Reflexion der Erfahrungen),
- als Grundlage für den Entwicklungsbericht,

- als Basis für Beratungsgespräche mit den Koordinatoren,
- als Vor- und Nachbereitung von Supervision und kollegialer Beratung,
- zur Dokumentation der geleisteten Stunden der Betreuer (Büro Düsseldorf).

Das Betreuungstagebuch bei ambulanten und stationären Betreuungen

Das Betreuungstagebuch dokumentiert in beiden Fällen alle Absprachen mit den Koordinatoren und dem Jugendamt. Bei der ambulanten Betreuung zählen auch Datum und Dauer des Betreuungskontaktes sowie eine Kurzbeschreibung der Betreuungsinhalte.

Bei der stationären Betreuung legt die *outback stiftung* Wert auf die Beschreibung der Elternkontakte sowie einer exakten Dokumentation der Entwicklung, bezogen auf die Umsetzung der vereinbarten Ziele.

Entwicklungsberichte sind eine Leistungsbilanz der Betreuer

Berichte dokumentieren den Betreuungsverlauf zwischen den vereinbarten Hilfeplanungen nach § 36 KJHG. Sie formulieren jeweils Perspektiven und Ziele, die auch der Vorbereitung des HPG dienen.

Geschrieben wird der Bericht vom Betreuer, der darin eine Leistungsbilanz über sein Wirken im zurückliegenden Betreuungszeitraum zieht. Je nach Auftrag und Alter werden die Hilfeempfänger an der Erstellung der Entwicklungsberichte beteiligt.

Alle Berichte enthalten obligatorisch eine Netzwerkkarte sowie eine Ressourcenkarte. Als zusätzliche Option stehen zur Wahl:

- eine chronologische Gegenüberstellung des Familien- und Helfersystems,
- ein Genogramm,
- eine Interview-Auswertung.

Das Schema der outback stiftung für den Bericht

Wenn die Jugendämter keine Berichtsstrukturen vorgeben, werden Entwicklungsberichte nach einem Berichtsschema der *outback stiftung* zielorientiert verfasst und den Gegebenheiten der Betreuungssituation angepasst.

Der Betreuer legt die Berichte drei Wochen vor dem HPG-Termin dem Koordinator vor. Betreuer und Koordinator stimmen den Bericht inhaltlich ab. Bevor der Bericht an das Jugendamt geschickt wird, bespricht der Betreuer die Inhalte des Berichtes in geeigneter Weise mit den Kindern, Jugendlichen und Familien.

Der Koordinator ist dafür verantwortlich, dass die Berichte mindestens eine Woche vor dem HPG-Termin dem Jugendamt zugestellt werden.

Der Abschlussbericht resümiert den gesamten Hilfeverlauf

Der Abschlussbericht dokumentiert die Hilfeumsetzung in der letzten Phase der Betreuung, gibt aber auch ein umfassendes Resümee über den gesamten Betreuungsverlauf und die erreichten Ziele und Veränderungen. Er wird vom Betreuer mit den Hilfeempfängern vor dem Betreuungsende besprochen.

Der Abschlussbericht ist die Leistungsbilanz des pädagogischen Handelns während der Betreuung. Er gibt umfassend Auskunft über

- die erreichten Ziele,
- die verbliebenen Aufgaben für den Betroffenen,
- besondere Ressourcen des Betroffenen,
- besondere Gefährdungspotentiale,
- vorhandene Sicherheitsnetze,
- weitere Entwicklungsperspektiven,
- Empfehlungen.

Sachstandsberichte für besondere Fälle

Sachstandsberichte werden nach Aufforderung durch den Koordinator vom Betreuer dann erstellt, wenn es zwischen den regulären Hilfeplanungen nach § 36 KJHG besondere Vorkommnisse gibt, die entweder intern dokumentiert werden müssen oder die als Grundlage für einen außerplanmäßigen Jugendamt-Kontakt dienen sollen.

Direkte Unterstützungsprozesse – Fallbegleitung

Supervision sichert Qualität der Betreuung

Die Supervision dient dazu, die Qualität der Arbeit der Betreuer zu erhalten, sie professionell weiterzuentwickeln und Krisen im Berufsalltag zu bewältigen. In Frage kommen Einzel-, Krisen- und Fallsupervisionen.

Supervisionsprozesse werden bedarfsgerecht und einzelfallorientiert in enger Absprache zwischen Betreuern und Koordination initiiert.

Zur Supervision werden ausschließlich externe Fachkräfte herangezogen. Die *outback stiftung* verfügt über einen Pool von bewährten Supervisoren mit unterschiedlichem fachlichem Background, die passgenau angefragt werden können. Die freien Mitarbeiter können zudem Supervisoren vorschlagen, die Letztentscheidung über deren Einsatz trifft jedoch der zuständige Koordinator.

Spezielle Regelungen des Supervisionsvertrages

Der Supervisor ist verpflichtet, dem Träger im Supervisionsprozess bekannt gewordene Offizialdelikte des Betreuers mitzuteilen. Dies geschieht in Absprache mit dem Supervisanden in einer zwischen beiden abgestimmten Vorgehensweise. Diese Regelung ist Bestandteil des Supervisionsvertrages.

Das Recht auf Einzelberatung

Eine Einzelberatung kann vom Betreuer und vom Koordinator jederzeit initiiert werden. Sie muss jedoch mindestens vier Wochen nach und mindestens acht Wochen vor einem HPG umgesetzt werden. Die Nachbereitung dient der Reflexion des neuen Auftrags und der Möglichkeiten seiner Operationalisierung.

Besuche in den stationären Projektstellen

Der verantwortliche Koordinator führt neben den Vor- und Nachbereitungsgesprächen zum HPG mindestens zwei Projektstellenbesuche zwischen den Hilfeplangesprächen durch.

Darüber hinaus können Projektbesuche vom Betreuer, den Kindern und Jugendlichen und vom Koordinator jederzeit initiiert werden – insbesondere in Krisen- und Gefährdungssituationen sowie bei gravierenden Störungen in der Beziehung zwischen Betreuern und den Kindern und Jugendlichen.

- Generell dienen die Besuche in den stationären Projektstellen dazu,
- Betreuer und Kinder bzw. Jugendliche im häuslichen Umfeld miteinander zu erleben,
 - Entwicklungsschritte der Kinder und Jugendlichen dezidiert wahrzunehmen und einzuschätzen,
 - den Umsetzungsgrad der Ziele zu überprüfen,
 - mit dem Betreuer Probleme zu besprechen und Maßnahmen zu planen und zu konkretisieren,
 - sich den Kindern und Jugendlichen bei Bedarf als Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen.

Ausgestaltung der Besuche

Der Koordinator richtet sich bei der Ausgestaltung der Besuche nach den Bedingungen der Projektstelle. Ein Faktor ist zum Beispiel das Alter der Kinder und Jugendlichen. Möglich sind zum Beispiel

- gemeinsame Essenssituationen,
- Besuch in den eigenen Zimmern,
- Einzelgespräche zwischen Koordinatoren und den Kindern und Jugendlichen,
- gemeinsame Gespräche mit allen,
- Einzelgespräche mit Betreuern und deren Lebenspartnern,
- Aktivitäten in der Nähe oder im Alltag der Kinder und Jugendlichen (Kindergartenbesuch, Spaziergang, Fahrradfahren, Eis essen).

Kollegiale Beratung mindestens alle drei Wochen

Die kollegiale Beratung bildet den Schwerpunkt der Fallbegleitung. Die Gruppen der kollegialen Beratung umfassen fünf bis zehn Betreuer. Sie treffen sich mindestens alle drei Wochen (im ambulanten Bereich auch wöchentlich bis vierzehntägig). Die Koordinatoren nehmen an allen kollegialen Beratungen teil.

Krisenbereitschaft zu jeder Zeit

Die Koordinatoren stehen ihren Betreuern während ihrer Kernarbeitszeiten und darüber hinaus in akuten Krisensituationen zur Verfügung. In Urlaubs- und Krankheitszeiten gilt dies auch für deren Vertreter. An Wochenenden und Feiertagen besteht ein zentraler Notdienst, der von den Koordinatoren und Niederlassungsleitern aus Köln und Düsseldorf wechselseitig übernommen wird.

Gespräche mit den Hilfeempfängern

Die Koordinatoren arrangieren Treffen mit den Hilfeempfängern, um sich einen direkten Einblick über die Betreuung und die Befindlichkeit der Hilfeempfänger machen zu können. Die Treffen können auch gemeinsam mit den Betreuern stattfinden. In Krisensituationen zwischen Betreuern und Hilfeempfängern steht der Koordinator beiden zu klärenden Gesprächen zur Verfügung.

Gemeinsame Gesprächsrunden

Der Betreuer und der Koordinator achten darauf, dass der Hilfeempfänger die Möglichkeit hat, sich in einer gemeinsamen Runde mit ihnen zu äußern. Das kann im Rahmen der regelmäßig durchgeführten Fallgespräche oder in gesonderten Gesprächsrunden (Projektbesuche, Vor- oder Nachbereitung des HPG etc.) erfolgen.

In diesen Gesprächen geht es um die Beteiligung der Hilfeempfänger an der Hilfe. Persönliche Äußerungen des Hilfeempfängers, die seine Einstellung zur Betreuungssituation widerspiegeln, können auf Wunsch schriftlich festgehalten werden. Bei Bedarf kann er seine persönlichen Äußerungen gegenzeichnen.

Von der Eltern- bis zur Netzwerkarbeit

Elternarbeit bedeutet konsequente Unterstützung der Familie

Die *outback stiftung* bietet den Eltern bei der Erziehung ihrer Kinder partnerschaftliche Hilfe an.

Alle Hilfen nach §§ 27 KJHG haben das Ziel, das verantwortungsgerechte Verhalten der Eltern durch unterstützende Hilfen wiederherzustellen. Auch Eltern, die weder das Aufenthaltsbestimmungs- noch das Sorgerecht haben, sollen nach Möglichkeit in die Lage versetzt werden, eines Tages ihren Erziehungsauftrag wieder wahrzunehmen.

Bei der stationären Aufnahme eines Kindes oder Jugendlichen in eine Projektstelle der *outback stiftung* muss im Hilfeplangespräch die Grundsatzfrage geklärt werden,

- ob das Kind oder der Jugendliche wieder ins Elternhaus zurückkehren soll,
- ob der Jugendliche eine Verselbstständigung anstrebt,
- ob das Kind oder der Jugendliche dauerhaft untergebracht werden soll.

Die Beantwortung dieser Fragen zieht Konsequenzen für die Zielrichtung der Elternarbeit nach sich. Diese müssen in der Hilfeplanung eindeutig benannt und von den Beteiligten gewollt werden. Darüber hinaus ist bei einer eventuellen Rückkehroption zu klären,

- wer welche Aufgaben und Verantwortungen übernimmt,
- wie die Zusammenarbeit geregelt ist,
- welche Kriterien für eine mögliche Rückführung gelten sollen.

Aufgabe der Koordination in der Elternarbeit

Koordinator und Betreuer reflektieren im Fachgespräch den Umsetzungsgrad der Elternarbeit. In schwierigen Konstellationen zwischen Eltern-Kind-Betreuer erhält der Betreuer Unterstützung durch den Koordinator oder bei Bedarf durch externe Supervision.

Um die Elternarbeit erfolgreich gestalten zu können, muss sich der Koordinator bereits vor der Aufnahme ein Bild über die Kompetenzen der Eltern machen. Dies ist im weiteren Verlauf der Betreuung permanent weiterzuentwickeln und zu konkretisieren.

Bei Bedarf kann ein zweiter Betreuer hinzugeschaltet werden, um einen Interessenskonflikt zwischen einzelnen Familienmitgliedern zu entschärfen und um als Betreuer Parteilichkeit wahren zu können. Dazu ist die Zustimmung aller Beteiligten und eine gesonderte Kostenregelung notwendig. Aufgaben und Ziele dieses Betreuungsauftrages werden im HPG festgehalten und dokumentiert.

Organisation spezifischer Hilfen

Die *outback stiftung* organisiert bei Bedarf spezifische Hilfen, die deutlich über das Regelangebot hinausgehen. Dabei handelt es sich um unterstützende Hilfen für Kinder, Jugendliche, junge Volljährige und Familien, die für deren schulische, berufliche, soziale und psychische Entwicklung förderlich sind.

Diese Hilfen können sowohl von der *outback stiftung* selbst als auch von anderen Institutionen und Personen realisiert werden und orientieren sich am individuellen Bedarf des Hilfeempfängers.

Möglich sind zum Beispiel

- Sonderbeschulung durch anerkannte Fernschulen,
- Nachhilfe,
- Therapien,
- Ferien- und Freizeitangebote,
- spezielle Arbeitskooperationen mit Handwerksbetrieben,
- sozialräumlich angesiedelte Unterstützungsangebote (Nachbarschaftshilfe).

Die Kosten bei den spezifischen Hilfen

Die spezifischen Hilfen passen sich stets den Entwicklungsverläufen der Hilfeempfänger an. Entstehen dem Kostenträger dadurch Sonderkosten, muss die einzusetzende Hilfe im Vorfeld durch den zuständigen Koordinator mit dem Jugendamt abgestimmt werden. Die Hilfe kann erst dann beginnen, wenn das Jugendamt eine Kostenzusage gegeben hat.

Entstehen dem Kostenträger durch den Einsatz der Hilfe keine Sonderkosten, entscheiden die Betreuer in Absprache mit den Koordinatoren über deren Einsatz. Bei kontinuierlicher Nachfrage nach einzelnen Hilfeformen können diese auch zum Regelangebot der *outback stiftung* werden.

Sozialräumliche Netzwerkarbeit

Die Arbeit der *outback stiftung* bezieht die sozialräumlichen Ressourcen des Stadtteils, in dem die Hilfeempfänger und ihre Familien leben, aktiv in die Arbeit ein. Ziel ist es, positive Anknüpfungspunkte im Wohnumfeld zu entwickeln, die es den Hilfeempfängern ermöglichen, am sozialen Leben der Umgebung teilzuhaben und sich bei Bedarf die persönlichen Hilfen zu organisieren, die jedem Bürger im Stadtteil grundsätzlich zugänglich sind.

Einer dauerhaften Abhängigkeit von Jugendhilfeleistungen wird somit vorgebeugt.

Betreuer müssen Netzwerke aufbauen

Die Betreuer müssen im gesamten Betreuungsverlauf im jeweiligen Umfeld der Hilfeempfänger Netzwerkkennnisse erwerben bzw. Netzwerke knüpfen, die ihnen ein ressourcenorientiertes Bewegen in der örtlichen Szene ermöglichen. Von besonderer Wichtigkeit sind

- Kontakte zu ortsansässigen Schulen, Kita's und Kiga's,
- Kontakte zu Jugend- und Bürgerzentren,
- Kontakte zu Vereinen und Kirchengemeinden,
- Kontakte zu Organisationen wie Schuldnerberatung, Jugendbüros oder Berufsberatungen,
- Kontakte zu Personen des öffentlichen Lebens im Stadtteil,
- Kontakte zu Netzwerken von Ehrenamtlern.

Das Management bei Krisen und Gefahren

Lenkung von Betreuungskrisen und Gefährdungssituationen nach § 8a SGB VIII

Der Betreuer ist für das Erkennen von Krisen oder Gefährdungssituationen und das notwendige Handeln verantwortlich. Sieht er Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung, teilt er dies dem zuständigen Koordinator umgehend mit. Dazu verwendet er den Mitteilungsbogen.

Wie wir Krise definieren

Krise definieren wir als eine nicht geplante und nicht planbare Veränderung, die den bisherigen Hilfeverlauf und somit auch den Hilfebedarf grundlegend verändern kann. Dazu gehören zum Beispiel

- Eigen- und Fremdgefährdung,
- massive psychische Probleme,
- extreme Konflikte zwischen Hilfeempfänger und Betreuer,
- massive Überforderungssituation des Betreuers,
- eingetretene oder gewichtige Anhaltspunkte für Kindeswohlgefährdung durch Dritte,
- schwere Krankheit oder Tod im Umfeld von Hilfeempfänger oder Betreuer,
- Verlust der Wohnmöglichkeiten,
- Trebegang.

Im Rahmen der Einzelfallgespräche legt der Koordinator fest, zu welchem Zeitpunkt er in diesen Fällen in Kenntnis gesetzt werden will. Diese Information erhält der Betreuer schriftlich. Eine Kopie wird in der Akte aufbewahrt.

Der Koordinator der *outback stiftung* ist stets eine im Kinderschutz erfahrene Leitungskraft. Kommt er zur gleichen Einschätzung wie

der Betreuer, dass es sich um gewichtige Anhaltspunkte für eine Gefährdungssituation im Sinne des § 8a SGB VIII handelt, organisiert er ein Fallgespräch zur Risikoabschätzung. In diesem Gespräch, zu dem bei Bedarf interne wie externe Fachkräfte hinzugezogen werden können, wird das weitere Vorgehen beraten.

Der Betreuer erstellt eine schriftliche Dokumentation dieser Beratung zur Einhaltung und Sicherung des Schutzauftrages. Diese Dokumentation umfasst

- den Sachverhalt,
- die beteiligten Fachkräfte,
- die Einbeziehung des Kindes/Jugendlichen und der Personensorgeberechtigten/Vormünder,
- die Bewertung der Risikofaktoren,
- die Überlegungen zum weiteren Vorgehen,
- Entscheidungen und Vereinbarungen einschließlich der Zwischenschritte und zeitlicher Perspektiven.

Der Koordinator setzt das fallführende Jugendamt umgehend von der Krise, der eingetretenen Kindeswohlgefährdung oder ihrem begründeten Verdacht in Kenntnis. Das Jugendamt erhält zudem so schnell wie möglich die schriftliche Dokumentation.

Notfallabsicherung bei ambulanten Hilfen und stationären Projekten

Der Betreuer im Bereich der ambulanten Hilfen richtet seine Arbeitszeiten am Bedarf der Hilfeempfänger aus. Grundsätzlich ist der Betreuer von Montag bis Freitag tagsüber telefonisch erreichbar. Darüber hinaus steht er an Wochenenden und in den Abendstunden zur Verfügung, wenn zum Beispiel arbeitende Elternteile im Rahmen von Elternbetreuung Zeit zur Zusammenarbeit haben, Familien komplett mit Betreuern Aktionen machen oder Jugendlichen von der Arbeit zurück sind.

In den stationären Projekten wiederum sind die Betreuer verpflichtet, eine Notfallabsicherung 24 Stunden am Tag für die ihnen Anvertrauten sicherzustellen.

Der Schutzplan legt Zuständigkeiten fest

Der Koordinator berät sich – unter Einbeziehung der Betreuer – mit der Fallführung des Jugendamtes und stimmt die weiteren Maßnahmen mit dieser ab.

Jugendamt und Träger legen einen Schutzplan fest. Dieser definiert die exakten Zuständigkeiten und Zeiträume für die notwendigen Hilfen zum Schutz des Kindes oder Jugendlichen. Festgelegt wird außerdem, wie die Personensorge- oder Erziehungsberechtigten einzubeziehen sind.

Darüber hinaus werden Termine zur Überprüfung der Wirksamkeit des Schutzplanes vereinbart.

Spezielles Verfahren bei Trebegang

Im Fall von Trebegang gibt es eine durch den Landschaftsverband Rheinland als zuständige Fachaufsicht der *outback stiftung* vorgegebene Verfahrensweise. Am Abend des Verschwindens des Kindes oder des Jugendlichen muss eine Meldung der Betreuer an die Polizei und am nächsten Tag eine Mitteilung an das Jugendamt und/oder die Sorgeberechtigten erfolgen.

Wenn Kinder oder Jugendliche wissentlich gut versorgt sind – zum Beispiel bei Freunden, Eltern und Verwandten – kann auf eine Polizeimeldung verzichtet werden.

Externe Vertrauenspersonen

Für Kinder, Jugendliche und Familien, die von der *outback stiftung* in Rahmen von Hilfe zur Erziehung betreut werden, stehen im Krisenfall Mitarbeiter des Kinderschutzbundes als externe Vertrauenspersonen zur Verfügung. Ihre Hauptaufgabe besteht darin, für im Betreuungsprozess auftretende gravierende Probleme der Hilfeempfänger ein »offenes Ohr« zu haben. Das Ziel der Vertrauensperson ist in jedem Fall die Erarbeitung einer Konfliktlösung mit den Betroffenen aus der Krise.

Die Vertrauensperson kann in Absprache mit den Hilfesuchenden auch Dritte – zum Beispiel den Betreuer oder Koordinator der *outback stiftung* – informieren oder in den Krisenbewältigungsprozess einbeziehen. Eine Meldepflicht an die *outback stiftung* besteht nicht.

Infokarte mit Telefonnummern für den Notfall

Alle Kinder, Jugendlichen und deren Sorgeberechtigten erhalten im Rahmen des Aufnahmegesprächs einen Informationsbrief, in dem sie von der *outback stiftung* aufgefordert und ermutigt werden, in besonders schwierigen und outback-intern nicht besprechbaren Krisen und Problemen die Hilfe der externen Ansprechpartner des Kinderschutzbundes in Anspruch zu nehmen. Sie erhalten zudem eine Infokarte in Scheckkartenformat mit den Telefonnummern des

- Betreuers,
- Koordinators,
- fallführenden Jugendamtsmitarbeiters,
- ggf. Vormundes,
- unabhängigen Ansprechpartners beim Kinderschutzbund.

Die Mitarbeiter der outback stiftung

Die Akquise der Mitarbeiter

Die wichtigste Ressource der *outback stiftung* sind fachlich und sozial kompetente Mitarbeiter. Wir unterscheiden zwischen angestellten Mitarbeitern in den Bereichen Leitung, Verwaltung und Finanzen und freien Mitarbeitern, die als Betreuer tätig sind. Die Auswahl geeigneter Mitarbeiter erfolgt zunächst nach Verfahrensweisen wie

- Bewertung der Berufsbiographie,
- Ausbildungs- und Arbeitszeugnisse,
- Bewerbungsgespräche im Einzel- wie im Gruppenkontext,
- Anforderung von Führungszeugnissen.

Außerdem legt die *outback stiftung* besonderen Wert darauf, ein schlüssiges Bild der Persönlichkeit des Bewerbers, seiner sozialen Einbindung, seiner Ressourcen, Neigungen und Grenzen zu erhalten. Dies geschieht zum Beispiel durch

- Auseinandersetzung mit dem Bewerber im Hinblick auf seine eigene Konzeptidee,
- Kennen lernen der Lebensverhältnisse durch Besuche der Leitungskräfte im privaten Haushalt (bei stationären, freiberuflichen Projektbewerbern),
- Berücksichtigung von Empfehlungen von mit uns kooperierenden Betreuern und anderer Jugendhilfeeinrichtungen,
- Praktika/Hospitationen.

Einstellungsgespräche für anzustellende Mitarbeiter

Der Vorstand und die zuständige Niederlassungsleitung treffen die Vorauswahl und führen das erste Vorstellungsgespräch. Bei den folgenden Vorstellungsgesprächen werden die Koordinatoren einbezogen.

Bewerbungsgespräche für freie Mitarbeiter

Bewerbungsgespräche für Betreuer werden von zwei Leitungskräften (wenn möglich männlich und weiblich) durchgeführt. Dabei wird auf die Entscheidung der verantwortlichen Leitungskraft besonderer Wert gelegt. Der Niederlassungsleiter hat ein Vetorecht.

Bei Bewerbungsgesprächen für Betreuer im stationären Bereich fließen die Eindrücke des zuständigen Koordinators in Bezug auf das Lebensumfeld und die Tragfähigkeit der familiären Situation in besonderer Weise mit ein.

Funktionsbeschreibungen und Mitarbeiterprofile

Für angestellte und freie Mitarbeiter bestehen Funktionsbeschreibungen. Diese definieren die Anforderungen und Aufgaben, die von den einzelnen Personen in ihrer Funktion umgesetzt werden müssen. Außerdem beschreiben sie die Verantwortlichkeiten und Schnittstellen zu anderen Funktionsbereichen.

Zweck dieser Beschreibung ist es, im Sinne der Gewährleistung einer guten Qualität, die Funktionen genau und umfassend zu beschreiben, um Überschneidungen zu vermeiden und Kriterien für die Gewinnung und Fortbildung von Mitarbeitern zur Hand zu haben.

Mitarbeiterbegleitung und - entwicklung

Die fachliche Weiterentwicklung der angestellten und freien Mitarbeiter ist ein wichtiges Instrumentarium zur Umsetzung von Qualität.

Die Führungskräfte der *outback stiftung* sind dafür verantwortlich, den Qualifizierungsbedarf bei ihren Mitarbeitern zu erkennen und herauszuarbeiten. Dies geschieht im Arbeitsalltag. Alle eineinhalb Jahre wird der Qualifizierungsbedarf im Rahmen der Mitarbeitergespräche und Kooperationsgespräche für freie Mitarbeiter erhoben.

Mitarbeitergespräch und Kooperationsgespräch

Ein Mitarbeitergespräch ist ein regelmäßiges, bestimmten Regeln unterworfenes Gespräch zwischen angestellten Mitarbeitern und ihrer Leitung. Mitarbeitergespräche behandeln Themen der persönlichen Arbeits- und Berufssituation. Sie sind die Grundlage für eine individuelle und qualifizierte berufliche Fortentwicklung, bei der die Ziele der Einrichtung mit denen der Mitarbeiter in Einklang gebracht werden können.

Ein Kooperationsgespräch findet zwischen dem freien Mitarbeiter und dem zuständigen Koordinator statt. Beide Gesprächspartner geben sich gegenseitig eine dezidierte Rückmeldung. Ziel des Kooperationsgesprächs ist es, konkrete, messbare, anspruchsvolle, realistische und terminierbare Ziele der zukünftigen Zusammenarbeit festzuhalten.

Die *outback stiftung* stellt bei ihren angestellten Mitarbeitern sicher, dass diese

- ausreichend qualifiziert sind, um die aus den Aufgabenstellungen der Betreuung und den Qualitätszielen abgeleiteten Anforderungen umsetzen zu können,
- die Möglichkeiten erhalten, sich beruflich innerhalb der Organisation weiterzuentwickeln,
- neue, bedarfsgerechte Betreuungsangebote entwickeln und umsetzen können,
- rechtzeitig neue berufliche Perspektiven entwickeln können, um ein »burn-out« zu verhindern,
- zufrieden stellende Arbeitsbedingungen vorfinden.

Die *outback stiftung* erwartet von den freien Mitarbeitern, dass diese

- sich weiter qualifizieren,
- an den internen Fortbildungsangeboten der *outback stiftung* teilnehmen (Inhouse-Fortbildungen, Fachvorträge, Workshops).

Vertretungsregelungen

Die Betreuer tragen in Zeiten von Urlaub, Krankheit etc. Verantwortung für die Installierung ihrer Vertretungen. Die Vertretungssituationen sind von den Betreuern im Vorfeld mit den zuständigen Koordinatoren abzustimmen. Der Betreuer rekrutiert die Vertretungskraft aus dem Pool der *outback*-Betreuer. Im begründeten Einzelfall können mit dem Koordinator auch andere Regelungen getroffen werden.

Bei einer längerfristigen Abwesenheit (mehr als eine Woche) entscheidet der zuständige Koordinator in Absprache mit dem Betreuer, ob das zuständige Jugendamt von der Vertretungssituation in Kenntnis gesetzt werden muss.

Wenn der Betreuer ausfällt

Kann ein Betreuer seinen Auftrag durch unvorhergesehene Ereignisse wie Krankheit und Unfall nicht mehr ausführen, übernimmt der zuständige Koordinator die Organisation einer dem Einzelfall angemessenen Vertretung. Dies reicht unter Umständen bis zur Suche und Überleitung in ein dauerhaftes und neues Betreuungssetting.

Angebote und Leistungen der outback stiftung

Das vernetzte Modulsystem der outback stiftung

Die *outback stiftung* bietet ihren Auftraggebern ein Modulsystem an, bei dem ambulante ebenso wie stationäre Angebote nach Erfordernis und Bedarf miteinander kombiniert und aufeinander bezogen umgesetzt werden können.

Voraussetzung ist, dass sowohl das den Auftrag erteilende Jugendamt wie auch die Leistungsempfänger die unterschiedlichen Hilfeformen aktiv mittragen.

Fallbeispiel für die weit reichende Anwendung des Modulsystems:

Das Jugendamt beauftragt die *outback stiftung* mit der Durchführung eines **Ressourcenchecks** bezogen auf den zwölfjährigen Patrick. Die Familie des Jungen besteht aus den Eltern und zwei Schwestern. Der Ressourcencheck soll eine fundierte Empfehlung über den Sinn einer vorübergehenden Herausnahme Patricks aus dem Familienverband ermöglichen.

Halten die Eltern, der Junge und das Jugendamt die Herausnahme für notwendig, erstellt die *outback stiftung* ein ortsnahes und befristetes Angebot in einer **Projektstelle**, um das familiäre System vorübergehend zu entlasten.

Die von vornherein definierte Rückkehroption Patricks in die Familie wird im Rahmen der begleitenden Elternberatung vom ersten Tag der Fremdunterbringung vorbereitet. Die Eltern bleiben in den Erziehungsprozess ihres Sohnes verantwortungsvoll eingebunden und führen zum Beispiel den Kontakt zur Schule oder die Hausaufgabenbetreuung von Patrick weiter.

Die *outback stiftung* unterstützt im Rahmen des **Quartiersmanagements** den Mieterrat in der Wohnsiedlung. Diese Einrichtung ist eine Anlaufstelle für die Eltern von Patrick, die es ermöglicht, die Ressourcen der Eheleute im direkten Lebenskontext zu nutzen. Die Eltern knüpfen eigene Kontaktnetze vor Ort, was sich umgehend auszahlt: Durch einen Tipp von Mieterratskollegen bekommen sie Kenntnis vom Angebot eines **Elterntrainings** »Starke Eltern – starke Kinder« im örtlichen Bürgerzentrum und nehmen fortan wöchentlich teil.

Die jugendliche Tochter Vanessa beteiligt sich an einem **erlebnispädagogischen Gruppentraining** im eigenen Sozialraum. Die Sozialraummanager der *outback stiftung* nutzen ihre umfassenden Kontakte zu zahlreichen Ausbildungsbetrieben, um dem Mädchen in ihrem Lebensumfeld bei der Suche nach einem Berufspraktikum zu helfen. Die gemeinsame Vorbereitung auf das Bewerbungsgespräch dient der Berufsfindung des Mädchens.

Der öffentliche Träger erteilt die Betreuungsaufträge an die *outback stiftung*. Die Umsetzung der unterschiedlichen Angebote liegt in der Hand eines Koordinators der *outback stiftung*. Alle Hilfen orientieren sich an den Ressourcen, dem Lebenskontext und dem Willen der Leistungsempfänger. Dies gewährleistet die optimale Abstimmung und Passgenauigkeit der Hilfen und somit den effektiven und effizienten Einsatz personeller und finanzieller Mittel des öffentlichen und Freien Trägers.

Die Struktur der Leistungsangebote

beraten

Aufsuchende Eltern-
und Familienberatung

Aufsuchende Familientherapie

Elternkontaktarbeit im Rahmen stationärer Unterbringung nach § 34 KJHG

Ambulantes Clearing

»Ressourcencheck« –
ein Clearingkonzept

Quartiersmanagement

Sozialräumlich vernetzte Projekte
der Erziehungshilfe

Offene, angeleitete Elterngruppen
im Sozialraum

betreuen

Sozialpädagogische
Familienhilfe

Flexible Betreuung von Jugendlichen
ohne festen Wohnsitz

Flexible Betreuung von Kindern und
Jugendlichen in der Herkunftsfamilie

Flexible Betreuung von Kindern,
Jugendlichen und Familien mit
Migrationshintergrund

Flexible Betreuung von Kindern/
Jugendlichen an vorübergehenden
Lebensorten (z.B. Psychiatrie, Knast)

Betreuung von minderjährigen
Flüchtlingen

trainieren

Elterntrainings z.B.
»Starke Eltern- starke Kinder«,
Säuglingspflege, etc.

Intensivtrainings für Jugendliche
im Gruppenkontext

Berufseinmündung von Jugendlichen
und jungen Volljährigen

Erlebnispädagogische Workshops für
Kinder, Jugendliche und junge
Volljährige

Gewaltprävention

Antiaggressionstraining

Erlebnispädagogische Gruppen-
trainings für Kinder und Jugendliche

wohnen

Familienanaloge Wohnformen für
Kinder und Jugendliche

Zusammenleben von Jugendlichen
und jungen Erwachsenen mit Betreuern

Wohnformen für Kinder und Jugendliche
mit therapeutischem Schwerpunkt

Tandembetreuung von Nichtprofis
mit Profis

Krisenintervention im Wohnkontext
der Betreuer

Stationäres Clearing

Kurzfristige Reiseprojekte für
Jugendliche und junge Volljährige

Stationäre Betreuung von Jugendlichen
und jungen Volljährigen in träger-
eigenen Wohnungen

1:1 Intensivbetreuungen für Kinder
und Jugendliche

Impressum

Herausgeber

outback stiftung

Geschäftsstelle

Jürgensplatz 66

40219 Düsseldorf

Fon 0211 38 69 9-0

Fax 0211 38 69 9-23

outback@outback-stiftung.de

www.outback-stiftung.de

Mitglied im Deutschen

Paritätischen Wohlfahrtsverband DPWW

Idee // Konzeption // Realisation

outback stiftung

Gestaltung

Lambert und Lambert, Düsseldorf

Text

Stephan Panzer

Sabine Hamm

Achim Geiger

Gesamtherstellung

Boes Druck, Düsseldorf

©2007

outback stiftung