

# Qualitätsentwicklungsvereinbarung

zwischen  
dem örtlichen Träger der Jugendhilfe  
Stadt Aachen  
Mozartstr. 2-10  
52064 Aachen

und

dem Evangelischen Frauenverein als Träger der Einrichtung  
Zentrum für soziale Arbeit  
Branderhofer Weg 14  
52066 Aachen

## **Umsetzung der allgemeinen Qualitätsvereinbarung gem. § 78 b Abs. 1 Nr. 3 SGB VIII**

In § 78 b SGB VIII KJHG werden die Voraussetzungen für die Übernahmepflicht von Leistungsentgelten durch die Träger der öffentlichen Jugendhilfe bezüglich den Einrichtungen angeführt, die den Leistungsberechtigten ganz oder teilweise betreuen. Diese Übernahmepflicht besteht dann, wenn mit dem Träger die Vereinbarungen des Absatzes 1 Nr. 1 – 3 abgeschlossen wurden.

Die folgenden Ausführungen beziehen sich speziell auf die gem. Nr. 3 zu treffende Qualitätsentwicklungsvereinbarung, wie sie in Anlage 3 im ersten Teil des Rahmenvertrages des Landesjugendamtes definiert sind und vom Zentrum für soziale Arbeit umgesetzt werden.

Die vorliegende Qualitätsentwicklungsvereinbarung ist Grundlage aller pädagogischen Arbeiten. In den einzelnen Hilfearten gibt es zusätzlich weitere Differenzierungen, die sich aus den Notwendigkeiten der jeweiligen Leistungsbeschreibungen ergeben.

## **Grundsätze der Entwicklung und Bewertung der Qualität der Leistungsangebote**

### **- Qualitätsentwicklung im Triolog**

Der Hilfeempfänger (junger Mensch/junger Erwachsener und seine Familie), das unterbringende Jugendamt und die pädagogisch Verantwortlichen der Einrichtung bilden im Hilfeleistungsprozess eine Triade. Im gemeinsamen Aushandlungsprozess der zu gewährenden Hilfe werden die Bedarfe des jungen Menschen, die gesetzlichen Vorschriften sowie die pädagogischen Interventionen und Hilfemaßnahmen vereinbart. Die §§ 36 und 37 SGB VIII finden dabei Anwendung.

### **- Kreislauf der Qualitätsentwicklung**

Die vereinbarten und gewährten Hilfen werden schon mit Beginn verschriftlicht. Die Einrichtung verwendet ein computerunterstütztes Dokumentationswesen, das eine permanente und nicht veränderbare, also dokumentensichere Erfassung aller Daten ermöglicht (Win-Päd). Der im Aufnahmeverfahren dokumentierte Hilfebedarf wird auf drei Ebenen (tägliche Dokumentation, wöchentliche Auswertung, mindestens halbjährliche Berichterstattung) dokumentiert und fortgeführt.

Wöchentlich werden in Fallvorstellungen die pädagogischen Interventionen intern überprüft sowie durch Intervision bewertet und ggf. durch externe Supervision begleitet.

Pädagogische Veränderungen und Auffälligkeiten werden durch das computerunterstützte System erfasst und täglich der Einrichtungsleitung vorgelegt. In einer durch den diensthabenden Pädagogen beurteilten Wichtigkeitsstufe (1-4) werden Interventionen dargestellt und durch die Einrichtungsleitung ebenfalls bewertet. So wird bei gravierenden pädagogischen Maßnahmen innerhalb von 24 h eine Rückmeldung seitens der Einrichtungsleitung erteilt.

Ferner findet eine Überprüfung durch die wöchentliche Teamleiterkonferenz statt. Die Ergebnisse werden in der Teamleiterkonferenz dokumentiert.

In gemeinsamen Hilfeplangesprächen (Triade) werden Entwicklungsprozesse beschrieben und überprüft. Durch die individuellen tabellarischen Verstärkerpläne werden direkte Rückmeldungen in den differenzierten Veränderungsprozessen eines jeden Hilfesuchenden aufgezeigt.

Orientierungsgrundlage dieser Prozesse sind die erbrachten Leistungsbeschreibungen gemäß der jeweiligen Gruppen/ der pädagogischen Angebote.

Weitere hilfreiche und verbindliche Instrumente im Kreislauf der Qualitätsentwicklung ergeben sich durch: regelmäßiger Austausch mit den Konsiliarmedizinern, wissenschaftlicher Austausch in Kooperation mit der Katholischen Hochschule Aachen (Klinische Sozialarbeit in der Kinder- Jugend- und Familienhilfe, der Verknüpfung pädagogisch fachlicher Einheiten mit pädagogischem Alltagsbezug), in den psycho-sozialen Arbeitskreisen, dem Zusammenwirken mit dem Diakonischen Werk und deren Facharbeitsgruppen. Die innerhalb dieses Verbandes

geltenden Richtlinien verbinden alle angegliederten Einrichtungen die festgelegten Qualitätsstandards zu behaupten und auszubauen.

#### - **Gestaltung der Angebotsstruktur**

Die vorliegenden Angebote der stationären, teilstationären und ambulanten Hilfsangebote entsprechen den gültigen Jugendhilfeplanungen der Stadt Aachen. Die Hilfeplanverfahren sind in enger Zusammenarbeit mit Mitarbeitern des Jugendamtes der Stadt Aachen und den Mitarbeitern der Einrichtung entwickelt worden. Eine Überprüfung findet in den einzelnen Hilfeplangesprächen sowie im Dialog zwischen den Bereichsleitern (Jugendamt, Zentrum für soziale Arbeit) statt. Verfahren, um die bestehende Hilfeart weiterhin zu differenzieren und zu qualifizieren, werden im Dialog fortgeführt. Die Erfahrungen der einzelnen Sozialraumteams, die Bedarfe der Hilfesuchenden und die Hilfestellung durch die Einrichtung finden hierbei Niederschlag. Auch die Auswertung abgeschlossener Hilfsmaßnahmen wird analysiert und in die pädagogische Weiterentwicklung der Konzepte aufgenommen. Die Leistungen werden analog der bestehenden Leistungsbeschreibung erbracht.

### **Ziele und Maßstäbe, Schlüsselprozesse und Merkmale sowie Indikatoren der Qualitätsentwicklung**

Die einzelne Ausrichtung der jeweiligen "Zielgruppe" legt im groben Rahmen die pädagogische Arbeit fest. Die Hilfen setzen bei dem jeweiligen Kind/Jugendlichen/jungen Erwachsenen an und fördern eine individuelle Weiterentwicklung. Mit der jeweiligen Maßnahme soll erreicht werden, dass die jungen Menschen und deren Familien eine Entwicklung erreichen, so dass eine Rückführung des jungen Menschen bzw. eine Verselbstständigung und Integration in die Gesellschaft bewirkt wird. Unsere maßgebliche Aufgabe sehen wir darin, einen positiven Erziehungsprozess einzuleiten, fortzuführen bzw. zu initiieren im Zusammenwirken mit den unterschiedlichsten Professionen.

Schlüsselprozesse sind:

- **Das Zusammenwirken als Triade in der Gestaltung der Hilfeplanung**  
Anerkennung des Hilfebedarfs der individuellen Situation der Hilfesuchenden, Zusammenwirken aller am Prozess Beteiligten.
  
- **Differenziertes Aufnahmeverfahren**  
In der Regel Vorstellungsgespräch des Hilfesuchenden mit dem dazugehörigen System (Familiensystem, bisheriges Helfersystem, fallführende Mitarbeiter der Jugendämter) mit der Fragestellung, ist das Hilfsangebot die adäquate Hilfsmaßnahme?

- **Interdisziplinäres Team**  
Wöchentliche Teamsitzung aller pädagogischen Mitarbeiter und der Teamleitung. Bei Bedarf Hinzuziehung von Fachkräften unterschiedlicher Professionen in- oder extern, Erstellung eines gemeinsamen pädagogischen Hilfeplanes.
- **Anwendung unterschiedlicher sozialpädagogischer Methoden**  
Soziale Gruppenarbeit / Gruppe als Lebens- und Lernfeld ( erprobte neue Verhaltensweisen , können auf Lebenssituationen übertragen werden), individuelle Angebote, Empowerment, Bezugspädagogenarbeit, freizeitpädagogische Maßnahmen.
- **Elternarbeit**  
Individueller Einbezug der Eltern in die pädagogische Alltagsarbeit, Begleitung der Eltern in ihren eigenen Veränderungsprozess, Reflektion von Hausbesuchen.
- **Strukturierter Alltag**  
Klares Struktur- und Regelwerk, differenzierte Tagesstruktur, aktive Freizeitgestaltung, sicherer Orientierungsrahmen bestehend aus den Normen und Werten der Gesellschaft, Orientierung an das Leitbild des Zentrums für soziale Arbeit und den bestehenden Haus- und Gruppenregeln.
- **Intervention bei Krisen und Wirken bei Notfällen**  
Grundsätzlich können alle Mitarbeiter 24- Stunden die Einrichtungsleitung telefonisch erreichen; die beratend tätig werden, bzw. andere Hilfsmaßnahmen unverzüglich veranlassen. Es besteht eine enge Kooperation mit der Kinder- und Jugendpsychiatrie und/oder den behandelnden Ärzten. Neben dem diensthabenden pädagogischen Personal sind die Teamleiter der jeweiligen Gruppen ebenfalls immer begleitend mit im Dienst und jederzeit kurzfristig für Zusatzdienste verfügbar.
- **Enges Zusammenwirken mit den Schulen/Ausbildungsstätten**  
Es gilt in enger Verzahnung, die Beschulungsmöglichkeiten für das einzelne Kind / dem Jugendlichen, dem jungen Erwachsenen individuell abzustimmen, unter Bezugnahme der pädagogischen, therapeutischen und medizinischen Erkenntnisse und auch der Einschätzungen des schulischen und/oder des ausbildungsführenden Fachpersonals.

Merkmale sind:

- **Pädagogische Fachkräfte**  
Alle pädagogischen Fachkräfte sind Erzieher, Sozialarbeiter, Sozialpädagogen, Bachelor/Master of Arts „Soziale Arbeit“. Das pädagogische Personal erhält regelmäßig in- und externe Fortbildungen, die auf das entsprechende Aufgabengebiet abgestimmt sind. Mindestens ein Mal im Monat erhalten die Mitarbeiter die Möglichkeit mit einer Fachärztin für Kinder- und Jugendpsychiatrie Fallvorstellungen zu präsentieren und in besonderer Weise ihr pädagogisches Wirken zu betrachten. Die enge Verzahnung beider Disziplinen bewirkt Synergieeffekte, die es zu nutzen gilt. Hierbei handelt es sich nicht um einen partiellen Prozess, denn das

gemeinsame Wirken beschreibt einen kontinuierlichen Prozess. Externe Supervision wird zielgerichtet erteilt.

In regelmäßig stattfindenden Mitarbeitergesprächen findet eine Überprüfung der Grundorientierung und Haltung nach unserem Leitbild statt. Im Einstellungsverfahren verpflichtet sich jeder Mitarbeiter das aufgeführte Leitbild zu befolgen und zu leben. Mehrmals im Jahr finden Mitarbeiterentwicklungsgespräche mit der Teamleitung statt. Zusätzlich für Mitarbeiter, die sich im ersten Dienstjahr befinden findet vor Übernahme in ein unbefristetes Beschäftigungsverhältnis ein gemeinsames Mitarbeitergespräch mit der Einrichtungsleitung statt in der die Entwicklungen des laufenden Jahres aufgezeigt und persönliche Prozesse verdeutlicht werden. Ebenfalls finden hier Zielvereinbarungsgespräche statt.

Die fachliche Ausbildung der Einrichtungsleitung ist neben der Grundausbildung zum Dipl.-Sozialpädagogen/ Dipl.-Sozialarbeiter eine abgeschlossene Ausbildung in Psychotherapie, Familienberatung, Schuldnerberatung, ADHS- Training, STEP-Trainerin, Sozialer Gruppenarbeit sowie in der Suchtarbeit.

Eine Weiterentwicklung psychotherapeutischer Angebote und Reflexion findet mindestens 4x jährlich in der Interventionsgruppe nach den Richtlinien des EAP statt.

#### - **Bezugspädagogenarbeit**

Mit Beginn der Hilfe wird der gesamte Hilfeverlauf durch den Bezugspädagogen verantwortlich koordiniert und gebündelt. Er ist direkter Ansprechpartner für das Kind / den Jugendlichen und für Alle am Hilfeprozess Beteiligten. Er sorgt für einen, am Wohl des Kindes orientierten Hilfeverlauf und leitet alle notwendigen Prozesse hierfür in die Wege. Er zeichnet sich verantwortlich für eine umfassende Dokumentation und sorgt für Transparenz des Hilfeverlaufs, sowohl innerhalb des Teams, als auch dem unterbringenden Jugendamt und den Sorgeberechtigten / Vormündern gegenüber. Er vertritt die Bedürfnisse und Interessen des Kindes / Jugendlichen im besonderen Maße. Hierbei wendet er altersangemessene und kindgemäße pädagogische Verfahren an.

#### - **Organisations- und Entscheidungsstrukturen**

Die Fachaufsicht der pädagogischen Mitarbeiter wird von der Teamleitung wahrgenommen, die täglich parallel zum Gruppendienst ihren Dienst versieht. Neben den wöchentlichen Teamkonferenzen findet ebenfalls wöchentlich ein Dialog zwischen Teamleitung und Einrichtungsleitung statt. Ggf. werden zusätzliche Einzel- bzw. Gruppensupervisionen eingeleitet. Die Fach- und Dienstaufsicht über die Teamleiter obliegt der Einrichtungsleitung.

Alle Organisations- und Entscheidungsprozesse werden wöchentlich besprochen und vorgestellt. Eine Verschriftlichung der Leitungssitzungen (Teamleitung und Einrichtungsleitung) wird jeweils wöchentlich erstellt, mögliche Arbeitsaufträge werden überprüft.

Die Einrichtungsleitung führt einen wöchentlichen Austausch mit den Vorsitzenden des Trägervereins. Alle gravierenden pädagogischen und wirtschaftlichen Maßnahmen werden abgestimmt. Die Vorsitzenden wiederum besprechen den Verlauf der Einrichtung quartalsmäßig mit den Mitgliedern des Trägervereins. Die

Mitglieder des Trägervereins treffen sich einmal jährlich. Somit findet ein jährlicher Austausch und Reflektion an übergeordneter Stelle statt.

Die Einrichtungsleitung hält kontinuierlich Kontakt zu den Referenten des Diakonischen Werkes und spricht pädagogische Zielsetzungen und Veränderungen ab.

- **Dokumentationsverfahren**

Grundsätzlich werden alle Klientendaten und Dokumente durch „Win-Kip“ und „Win-Päd“ digitalisiert und gespeichert. Täglich erfolgt eine computerunterstützte, dokumentenechte und –sichere Protokollierung und Dokumentation aller tagesrelevanten Ereignisse durch „Win-Päd“. Es erfolgen sofortige Informationen gravierender Vorkommnisse an die Einrichtungsleitung per PC. Das System ist so angelegt, dass die Dokumentation im Nachhinein nicht mehr verändert werden kann. Dadurch wird erreicht, dass die Dokumentation direkt und unmittelbar verschriftlicht wird. Eine mögliche Reflektion und Veränderung der Sichtweisen wird somit ersichtlich. Somit wird einer „Verfälschung“ der Situation durch Veränderungen, Nachreflexionen unterbunden. Im regelmäßigen Turnus (mindestens halbjährlich) werden Entwicklungsberichte / Hilfeplanvorbereitungen erstellt.

- **Zielvereinbarungen**

Neben den allgemeinen Zielen, Reduzierung der Symptomatik, Förderung der Identitäts- und Persönlichkeitsentwicklung, Integration in die Gesellschaft und Förderung der Geschlechtsrollenidentität nach Gender werden für jedes Kind und Jugendlichen individuelle Kurz-, Mittel und Langfristige Zielvereinbarungen getroffen. Im laufenden Hilfeplanprozess unterliegen diese der stetigen Überprüfung durch regelmäßiges Abgleichen des bislang erreichten und der noch zu erreichenden Ziele.

- **Ort und Lage**

Zentrale Lage in Burtscheid, alle Schulformen am Ort, gute ärztliche und fachärztliche Versorgung, Fachklinik, z. B. Psychiatrie, ist gut zu erreichen.

## **Maßnahmen und Instrument zur Gewährleistung von Qualität**

Die Qualitätsentwicklung ist fest verankert in der Unternehmenskultur, in der Kommunikation und der Personalführung. Maßnahmen und Instrumente sind:

Teamarbeit, Kollegiale Fallberatung, Intervision, Supervision, Organisationsentwicklung, intern als auch durch externe Berater, Personalentwicklung (Mitarbeitergespräche, Weiterbildungsmöglichkeiten), interne Schulungen, Teilnahme an Qualitätszirkeln, Initiierung eigener Qualitätszirkel mit dem Fokus „Qualität in der Heimerziehung“, regelmäßige interne Prüfungen.

## **Dialog, Partner und Beteiligung**

Die an der Jugendhilfe beteiligten Partner erfüllen gemäß dem KJHG festgelegte unterschiedliche Funktionen:

- Das Landesjugendamt mit seiner Aufsichtsfunktion durch die Erteilungsvollmacht von Betriebserlaubnissen sowie seine überörtlichen Beratungs- Fortbildungs- und Planungskompetenz
- Die örtlichen Jugendämter mit ihrer Kompetenz zur Hilfeplanung, Gewährleistung und Ausgestaltung der Jugendhilfe
- Das Diakonische Werk mit seinen Fachgremien
- Die KatHo (Katholische Hochschule) als Kooperationspartner in der Verschmelzung von Theorie und Praxis der klinischen sozialen Arbeit, im gemeinsamen Bestreben innovative pädagogische Arbeit gemeinsam zu gestalten.
- Die Träger und Einrichtungen, die ihre Jugendhilfeleistungen im vereinbarten Qualitätsrahmen zu erbringen haben

Die Jugendhilfe ist in einem ständigen Prozess der Veränderung um adäquate Hilfeleistungen erbringen zu können. Die getroffenen Qualitätsvereinbarungen müssen von allen Partnern regelmäßig überprüft und ggf. verändert werden. Somit sind Qualitätsvereinbarungen kein in sich stetiger Prozess, sondern als lebendige Form lernender Partner zu verstehen.

Neben den allgemeinen Qualitätsvereinbarungen die zwischen dem örtlichem Träger der Jugendhilfe und anderen Leistungsanbietern der Jugendhilfe getroffen werden bedarf es eines individuellen Austausches zwischen der Stadt Aachen und dem Zentrum für Soziale Arbeit. Die Vereinbarung, sich mindestens halbjährlich zum Qualitätsdialog in der Einrichtung zu treffen, schafft die Voraussetzungen eines kontinuierlichen zukunftsweisenden Austausches. Die Wünsche aller am Hilfeprozess Beteiligten fließen im gemeinsamen Dialog mit ein und finden somit Beachtung.

Die Vereinbarung gilt ab dem 01.12.2011.

Aachen, den 22.03.2011

---

Stadt Aachen

---

Einrichtungsleitung