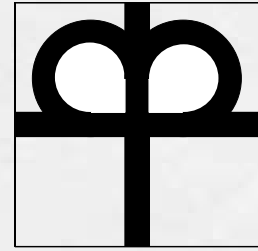


Beratungsstelle für
Familien- und
Erziehungsfragen
der Gemeindediakonie
Lübeck e.V.



Qualitätshandbuch

Hüxterdamm 18
23552 Lübeck
Tel: 0451-793229
Fax: 0451-792015
E-Mail: familienberatung@gemeindediakonie-luebeck.de

Stand: Juli 2006

Vorbemerkung

Die Beratungsstelle für Familien- und Erziehungsfragen der Gemeindediakonie Lübeck e.V. legt ein Qualitätshandbuch vor, das kompetentes und professionelles Handeln sichert. Das Qualitätshandbuch fußt auf der Konzeption der Beratungsstelle und orientiert sich an den gültigen fachlichen Standards. Dazu gehört auch die kontinuierliche Fortschreibung in einem Qualitätssicherungsprozess. Diese Darstellung soll die Transparenz der Abläufe herstellen sowie zu kritischer Reflexion, fachlicher Differenzierung und vertiefter Kooperation anregen und damit einen Beitrag leisten zur Diskussion und Planung der örtlichen Jugendhilfe.¹

¹ Die wesentliche Literaturquelle für den vorliegenden Text ist die Broschüre QS 22, Qualitätsprodukt Erziehungsberatung von U.Gerth, Klaus Menne und Xenia Roth, Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V., Hrsg.: Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Düsseldorf 1999.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung

1. Strukturqualität

1.1 Definition

1.2 Niedrigschwelliger Zugang

1.2.1 Zugang ohne förmliche Leistungsgewährung

1.2.2 Hilfeplanung gemäß § 36 KJHG

1.2.3 Erstgespräch

1.2.4 Krisenintervention

1.2.5 Bürozeiten

1.2.6 Beratungszeiten

1.2.7 Gebührenfreiheit für Klienten bei der Beratung und Therapie

1.2.8 Zuständigkeit

1.2.9 Erreichbarkeit

1.3 Personelle Ausstattung

1.3.1 Verhältnis von Planstellen bezogen auf Kinder und Jugendliche im Einzugsbereich

1.3.2 Multidisziplinäres Fachteam

1.3.3 Zusatzqualifikationen

1.3.4 Verwaltungsfachkraft

1.4 Organisation

1.4.1 Leitungsverantwortung, Dienst- und Fachaufsicht

1.4.2 Regelmäßige Qualitätssicherung

1.4.3 Personalentwicklung

1.4.4 Umgang mit Grenzverletzungen

1.5 Geschlechtsspezifische Sichtweise in der Erziehungsberatung

1.6 Vernetzung und Prävention

1.6.1 Fallbezogene Zusammenarbeit

1.6.2 Fallübergreifende Zusammenarbeit

1.6.3 Prävention

1.7 Kooperation mit dem Jugendamt

1.7.1 Kooperationsvertrag

1.7.2 Information des Jugendamtes in Fällen von Kindeswohlgefährdung

1.7.3 Organisation des Kontaktes

1.8 Räumliche Ausstattung

- 1.8.1 Räumliche Trennung von anderen Institutionen
- 1.8.2 Beratungszimmer, Sekretariat und Wartezimmer

2. Prozessqualität

2.1 Definition

2.2 Fachliche Unabhängigkeit bei der Durchführung der Aufgaben

2.3 Schutz der Vertrauensbeziehung zum Ratsuchenden

- 2.3.1 Gesetzliche Grundlagen
- 2.3.2 Anwendung
- 2.3.3 Güterabwägung in Ausnahmefällen

2.4 Freiwilligkeit

2.5 Aktivierung der Ressourcen des multidisziplinären Teams

- 2.5.1 Ablaufschema der Anmeldung
- 2.5.2 Fallverteilung
- 2.5.3 Abklärung der Dringlichkeit
- 2.5.4 Fallbesprechung
- 2.5.5 Fallbesprechung in Fällen von Kindeswohlgefährdung
- 2.5.6 Co-Therapie und Arbeit mit Subsystemen
- 2.5.7 Flexibler Einsatz unterschiedlicher Settings
- 2.5.8 Diagnostik
- 2.5.9 Organisationsteam

2.6 Beratungsdokumentation

- 2.6.1 Dokumentation des Beratungsfalles
- 2.6.2 Pflege von Dokumentation und Statistik
- 2.6.3 Jugendhilfestatistik

2.7 Fortbildung und Supervision

- 2.7.1 Praktika

2.8 Teilnahme an der Jugendhilfeplanung

2.9 Öffentlichkeitsarbeit

3. Ergebnisqualität

3.1 Definition

3.2 Zielerreichung

3.3 Zufriedenheit

3.4 Beratungsabschluss

3.5 Evaluation

3.6 Tätigkeitsbericht

3.6.1 Tätigkeitsbericht als Rechenschaftslegung

3.6.2 Tätigkeitsbericht als Qualitätssicherung

4. Weiterentwicklung

Einleitung

Hinter den Begriffen von Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung stehen Überlegungen, eine möglichst hohe Effizienz und Effektivität der Beratungsarbeit zu sichern und weiterzuentwickeln. Eine Schwierigkeit besteht darin, dass der qualitative Wert einer „Beratungsleistung“ wegen der unterschiedlichen Ausgangslage der Ratsuchenden und der Vielzahl von Interventionsmöglichkeiten häufig schwer zu erfassen ist. Die im Folgenden aufgeführten Qualitätsmerkmale sollen das fachlich begründete Arbeitsverständnis einer sozialen Leistung und ihre Umsetzung in die Praxis lebensnah beschreiben. Sie sollen weiterhin so operationalisierbar sein, dass sie einer ständigen Kontrolle und Steuerung zugänglich sind.

Die Darstellung von Qualitätsstandards der Beratungsstelle dient nicht zuletzt dem Ziel, auf die rasche und nachhaltige Änderung sozialer Gegebenheiten nach diakonischem und fachlichem Selbstverständnis zu reagieren.¹

¹ Der besseren Lesbarkeit halber ist für Personen überwiegend die weibliche Wortform verwendet, wobei natürlich jeweils beide Geschlechter gemeint sind.

1. Strukturqualität

1.1 Definition

Die Strukturqualität beschreibt die Leistungsbedingungen. Sie umfasst den materiellen Rahmen der Erziehungsberatungsstelle und die personellen Ressourcen, die für die Erfüllung der Beratungsaufgaben erforderlich sind.

1.2 Niedrigschwelliger Zugang

Das niedrigschwellige Angebot bietet Ratsuchenden die Möglichkeit, frühzeitig Hilfe in Anspruch zu nehmen, um eine Zuspitzung der Problemlage zu verhindern und rechtzeitig die Ressourcen einer Familie zu stützen. Der Zugang zur Erziehungsberatung ist deshalb für die Betroffenen so einfach wie möglich gestaltet.

1.2.1 Zugang ohne förmliche Leistungsgewährung

Die Erziehungsberatung wird im Regelfall ohne eine förmliche Leistungsgewährung durch das Jugendamt in Anspruch genommen. Dieser Zugang bietet die Voraussetzung, dass die Eigenverantwortlichkeit der Ratsuchenden und die Akzeptanz der Beratungsstelle in der Bevölkerung optimal gewährleistet sind.

1.2.2 Hilfeplanung gemäß § 36 KJHG

In den Fällen, in denen die Ratsuchenden direkt die Erziehungsberatungsstelle aufgesucht haben und keiner weiteren Hilfe zur Erziehung bedürfen, erfolgt die Hilfeplanung im multidisziplinären Fachteam der Beratungsstelle selbst. Längerfristige Hilfen unterliegen der internen Hilfeplanung. Längerfristig ist definiert als Fälle mit einer Beratungsdauer länger als ein Jahr bzw. von mehr als 25 Beratungssitzungen. Die interne Hilfeplanung entspricht vereinfacht dem Verfahren, wie es § 36 KJHG für die Hilfeplanung mit kooperierenden Einrichtungen vorsieht.

Beratungsfälle, denen eine Hilfeplankonferenz mit dem Jugendamt vorausgeht, kennzeichnen die gemeinsam getragene institutionelle Zusammenarbeit. In diesen Fällen wird die Erziehungsberatung in einer gemeinsamen Hilfeplankonferenz als die geeignete Hilfeart ausgewählt. Dieser zweite Zugangsweg zur Erziehungsberatung ergänzt den freien Zugang zur Beratungsstelle.

1.2.3 Erstgespräch

Klientinnen erhalten innerhalb von 4 Wochen nach ihrer Anmeldung ein erstes Gespräch mit einer beraterischen Fachkraft. Damit entspricht die Beratungsstelle den Anforderungen der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung. Aufgrund dieses Gespräches wird im Team die fachliche Entscheidung gefällt, ob eine kurzfristige Aufnahme der Beratung notwendig ist. Während der Wartezeit

bleibt die Mitarbeiterin, die das erste Gespräch geführt hat, für die jeweiligen Klienten Ansprechpartnerin und kann jederzeit bei Krisen entsprechend tätig werden. Damit reagiert die Beratungsstelle auf aktuelle Problemlagen der Ratsuchenden und stellt die Möglichkeit der Krisenintervention sicher.

1.2.4 Krisenintervention

In besonderen Notsituationen, in denen die Gefahr der Eskalation besteht oder Leben in Gefahr ist (z. B. Suizidversuch), besteht die Möglichkeit, dass Ratsuchende auch kurzfristig einen Gesprächstermin mit einer Fachkraft erhalten, falls notwendig auch außerhalb der üblichen Beratungszeiten.

1.2.5 Bürozeiten

Die Bürozeiten der Beratungsstelle sind durch ein Hinweisschild bekannt gemacht und können durch den Anrufbeantworter abgefragt werden. Die Beratungsstelle informiert u.a. durch die regionale Presse, einschlägige Beratungsführer, Ferienpass für Kinder und Jugendliche und Internet (www.gemeindediakonie-luebeck.de).

Die Bürozeiten sind:

Montag bis Freitag	8.00 bis 12.00 Uhr
Montag und Mittwoch	13.30 bis 17.00 Uhr
Dienstag und Donnerstag	13.30 bis 18.00 Uhr
Freitag	13.30 bis 16.00 Uhr

Die Beratungsstelle ist - abgesehen von Urlaubszeiten - 38,5 Stunden in der Woche geöffnet. Damit ist eine gute Erreichbarkeit für telefonische und persönliche Kontakte gewährleistet.

1.2.6 Beratungszeiten

Die Beratungszeiten gehen über die Bürozeiten hinaus. An nahezu allen Werktagen sind Beraterinnen und Berater von 8.00 Uhr bis 19.00 Uhr in der Beratungsstelle tätig. Gruppen finden in den Abendstunden zwischen 19.00 und 22.00 Uhr statt.

Damit wird der Notwendigkeit Rechnung getragen, dass die Termine der Beratungsstelle auf die Lebensbezüge der Ratsuchenden optimal abgestimmt sind. Berufstätige beispielsweise, aber auch ganze Familien können in den Abendstunden beraten werden.

1.2.7 Gebührenfreiheit für Klienten bei Beratung und Therapie

Erziehungsberatung ist kostenlos. Die Gebührenfreiheit für Erziehungs- und Familienberatung ist im KJHG gesetzlich verankert. Allen Bevölkerungsteilen ist somit der Zugang zur Beratung möglich. Eltern werden nicht aus finanziellen

Gründen abgehalten, eine hilfreiche Leistung für ihre Kinder in Anspruch zu nehmen.

1.2.8 Zuständigkeit

Die Beratungsstelle ist ausschließlich für Bürger Lübecks zuständig.

1.2.9 Erreichbarkeit

Die Beratungsstelle liegt zentral und ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen. Damit haben Kinder und Jugendliche die Möglichkeit, die Beratungsstelle alleine aufzusuchen. Offene Sprechstunden in Lübecker Randgebieten, z.Zt. in Moisling, erweitern den niedrighschwelligigen Zugang. Überlegungen zu einer Dezentralisierung - z.B. Zweigstellen der Beratungsstelle in sozialen Brennpunkten - werden weiterhin eine Rolle spielen, setzen jedoch eine höhere personelle und finanzielle Kapazität voraus.

1.3 Personelle Ausstattung

Eine gute personelle Ausstattung ist die Grundlage qualifizierter Arbeit und die Voraussetzung für die Erfüllung der Leistungsanforderung. Damit ist sowohl der quantitative Umfang des Stellenplans als auch die Qualifikation der Mitarbeiterinnen gemeint.

1.3.1 Verhältnis von Planstellen bezogen auf Kinder und Jugendliche im Einzugsbereich

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (BkE) sieht - bezogen auf die Empfehlung der Weltgesundheitsorganisation (WHO) - den Bedarf von vier Fachkräften in einer Erziehungsberatungsstelle für jeweils 10.000 Kinder und Jugendliche bis 18 Jahren. Diese Vorgabe bedeutet auf Lübeck umgerechnet (bei ca. 35000 Kindern und Jugendlichen im Alter bis 18 Jahren im Jahr 2001¹) einen Bedarf an 14 Fachkräften. Im Jahr 2001 bestand ein Fehlbedarf von 8 Planstellen für Fachkräfte der Erziehungsberatung.

1.3.2 Multidisziplinäres Fachteam

Der derzeitige Stellenplan weist folgende Planstellen aus:

3,5 Stellen für Diplom-Psychologinnen

1 Stelle für eine Diplom-Sozialarbeiterin und Diplom-Heilpädagogin

1,5 Stellen Diplom-Sozialpädagoginnen / Diplom-Sozialarbeiterinnen

Aus Honorarmitteln werden ferner sozialpädagogische Fachkräfte für Gruppenarbeit beschäftigt.

Das multidisziplinäre Team wird in §28 KJHG für die Erziehungsberatungsstellen festgeschrieben. Die interdisziplinäre Zugangsweise ermöglicht eine höhere

1 Statistisches Jahrbuch, Die Zahlen des Jahres 2001, Hrsg. Hansestadt Lübeck – Der Bürgermeister/Bereich Statistik und Wahlen

Flexibilität und eine gegenseitige Ergänzung im Team. Erziehungsberatung ist heute oft mit Beratungsanlässen konfrontiert, denen multifaktorielle Ursachen zugrunde liegen (individuelle, familiäre und gesellschaftliche Problemstellungen). Erforderlich sind daher psychodiagnostische und psychotherapeutische Fachkompetenz, Fähigkeiten zu fallbezogener Analyse psychosozialer und gesellschaftlicher Bedingungen und zu entsprechender Planung und Durchführung von adäquaten Interventionen sowie Kompetenz zu beratender und therapeutischer Arbeit mit Kindern und Jugendlichen. Dies wird gewährleistet durch die multidisziplinäre Besetzung des Teams, in dem verschiedene Fachrichtungen zusammenarbeiten und sich gegenseitig ergänzen.

1.3.3 Zusatzqualifikationen

§ 28 KJHG, wie auch die einschlägigen Kommentare zum Gesetzeswerk¹ fordern, dass die Fachkräfte der Erziehungs- und Familienberatung mit unterschiedlichen methodischen Ansätzen vertraut sind. Alle Fachkräfte der Familienberatungsstelle verfügen über eine oder mehrere psychotherapeutische oder heilpädagogische Zusatzqualifikationen. Vertreten sind systemische Familientherapie, Gesprächspsychotherapie, Gestalttherapie, Verhaltenstherapie, Kindertherapie sowie weitere Konzepte humanistischer und tiefenpsychologischer Psychotherapie und Kurztherapieverfahren. Diese breite Auswahl gewährleistet eine hohe fachliche Flexibilität im Umgang mit vielfältigen Problemstellungen.

1.3.4 Verwaltungsfachkraft

Die Beratungsstelle verfügt zurzeit über 1,1 Planstellen für Verwaltungsfachkräfte.

Während der Bürozeiten steht somit durchgehend eine persönliche oder telefonische Ansprechpartnerin für Klienten zur Verfügung. Die Verwaltungsfachkräfte bilden die Schnittstelle zwischen der Beratungsstelle und den Klienten und sind für die Kontaktaufnahme mit Klienten sowie für die Arbeitsorganisation der Einrichtung zuständig.

1.4 Organisation

Die organisatorischen Grundlagen der fachlichen Arbeit umfassen die internen Arbeitsabläufe, Verantwortlichkeiten, Personalentwicklung und Controlling.

1.4.1 Leitungsverantwortung, Dienst- und Fachaufsicht

Die Leiterin der Beratungsstelle trägt die Verantwortung u.a. für die Durchführung des Beratungsauftrages, die fachliche Vertretung nach außen, die Arbeitskonzeption, die interne Regelung der Verantwortlichkeiten, die Leitung der Dienstbesprechung, die Vertretung der Stelle gegenüber dem Träger, die Mitwirkung bei finanzieller und personeller Planung.

1 Johannes Münder u.a. (2003): Frankfurter Lehr- und Praxiskommentar zum KJHG/SGB VIII, Wiesner u.a. (1995): SGB VIII - Kinder- und Jugendhilfe

Die Dienstaufsicht und die Fachaufsicht für die Erledigung der Dienstgeschäfte liegen bei der Leiterin der Beratungsstelle. Die Leiterin ist Teil des Leitungsgremiums der Gemeindediakonie und stellt somit die Verbindung zwischen dem Träger und der Beratungsstelle her.

1.4.2 Regelmäßige Qualitätssicherung

Qualitätssicherung als ständiger Prozess der kritischen Reflektion der Arbeit findet in den Dienstbesprechungen statt. Ein Qualitätsbeauftragter wird von der Leiterin in Absprache mit dem Team berufen. Seine Aufgaben sind die Kontrolle der hier beschriebenen Qualitätsstandards, die Weiterentwicklung des Qualitätshandbuches einschließlich der Anpassung der Beratungsarbeit an neue Gegebenheiten.

1.4.3 Personalentwicklung

Die Leiterin führt mit allen Mitarbeiterinnen einmal im Jahr ein Mitarbeitergespräch. Dieses Gespräch dient der Personalentwicklung und schafft einen Rahmen um einerseits die bisherige Arbeitsleistung und -motivation zu reflektieren, sowie Ziele für die zukünftige Arbeit gemeinsam zu vereinbaren. Die Mitarbeiterinnen geben ihrerseits der Leiterin ein Feedback über ihre Leitungstätigkeit.

Für die Weiterqualifizierung, Fortbildung und Supervision der Mitarbeiterinnen und für die Weiterentwicklung der Beratungsarbeit sind zielgerichtete Planungen notwendig. Externe Team- und Leitungssupervision unterstützen die Personalentwicklung innerhalb der Beratungsstelle. Damit werden gleichermaßen die speziellen Anforderungen an Leiterin, Fachmitarbeiterinnen und Verwaltungskräfte auf der einen, sowie die Ressourcen, die Motivation und die Perspektiven der Einzelnen auf der anderen Seite in den Blick genommen.

Die Fortbildungen sind den gesellschaftlichen und fachlichen Entwicklungen und Anforderungen an zeitgemäße Qualifikation angepasst.

Es besteht für Studenten der Sozialpädagogik, Sozialarbeit und Psychologie die Möglichkeit, in der Beratungsstelle ein studienbegleitendes Praktikum zu absolvieren. Anfragen nach einem Praktikum oder einer Hospitation sind an die Leiterin zu richten. Die Praktikantinnen werden durch eine Mitarbeiterin der gleichen wissenschaftlichen Fachrichtung angeleitet.

1.4.4 Umgang mit Grenzverletzungen

Bezüglich der Achtung der persönlichen Grenzen der Klientinnen orientiert sich die Beratungsstelle an den berufsethischen Grundsätzen von Beratung und Therapie, sowie den durch die Nordelbische Kirche verabschiedeten ethischen Grundlagen¹. Bei Grenzverletzungen und Beschwerden besteht ein fest geschriebenes fachliches Vorgehen.

¹ Arbeitspapier der NEK zum Thema „Informationen und Antworten zur Orientierung bei Missbrauch in Beratung und Therapie“, Hrsg.: Hauptstelle für Beratungsarbeit des Diakonischen Werkes und Frauenreferat der Nordelbischen Ev.-Luth. Kirche

1.5 Geschlechtsspezifische Sichtweise in der Erziehungsberatung

Die Adressaten der Erziehungsberatung sind Kinder und Jugendliche als Jungen und Mädchen. Die geschlechtsspezifische Sichtweise sichert die gleichberechtigte Teilhabe beider Geschlechter und die Reflexion geschlechtsspezifischer Unterschiede in den Lebenslagen von Jungen und Mädchen.

- Bei der Fallverteilung wird bei Bedarf berücksichtigt, ob die Beratung durch eine weibliche oder männliche Fachkraft erfolgt.
- In der Beratung von hochstrittigen Eltern, in der Beratung im Kontext des begleiteten Umganges sowie in den Scheidungskindergruppen wird im Regelfall die Arbeit von einem gemischgeschlechtlichen Beraterpaar durchgeführt.
- Mädchengruppen werden von Frauen, Jungengruppen von Männern geleitet.

1.6 Zusammenarbeit und Prävention

1.6.1 Fallbezogene Zusammenarbeit

Die Beratungsstelle arbeitet fallbezogen mit Sozialpädagogen, Erziehern, Lehrern, Ärzten, Psychotherapeuten, Ergotherapeuten, Angehörigen weiterer Fachrichtungen sowie mit Kliniken und Familiengerichten zusammen. Durch dieses Zusammenwirken im Interesse der Klienten wird einer ganzheitlichen Sicht des Menschen in seinen Lebensbezügen Rechnung getragen sowie die Optimierung der Hilfen vorangetrieben.

Grundsätzlich werden keine Beratungen angeboten, wenn Eltern zeitgleich eigene Psychotherapien durchführen.

Ausnahmen von diesem Ausschlusskriterium bei den Eltern sind deren psychiatrische Behandlungen, parallel durchgeführte Suchtbehandlungen oder auch Gruppentherapien und Elternkurse. Darüber hinaus ist eine Beratung der Eltern parallel zu deren Psychotherapie auch möglich, wenn für die Beratung ein zeitlich und inhaltlich eng umgrenzter Auftrag besteht.

Grundsätzlich werden auch keine beratenden oder psychotherapeutischen Termine für Kinder und Jugendliche angeboten, wenn diese zeitgleich eigene ambulante oder stationäre Psychotherapien durchführen.

Ausgenommen hiervon ist eine kinder- und jugendpsychiatrische Diagnostik, Ergotherapie, Logopädie oder Frühförderung. Weitere Formen von Hilfen zur Erziehung sind parallel dann möglich, wenn im entsprechenden Hilfeplanverfahren die Erziehungsberatung gezielt aufgenommen wird.

1.6.2 Fallübergreifende Zusammenarbeit

Die Beratungsstelle ist in verschiedenen Gremien und Arbeitsgruppen mit dem regionalen Umfeld vernetzt. Beispielhaft genannt seien die Arbeitsgruppen „Hilfen zur Erziehung“, „Arbeitskreis sexualisierte Gewalt gegen Frauen und Mädchen“, „Zukunftswerkstatt Schule“, „Arbeitsgemeinschaft Lübecker Beratungsstellen“ und „Beratungsstellenkonferenz des Diakonischen Werkes Schleswig-Holstein“.

1.6.3 Prävention

Die Beratungsstelle führt kontinuierlich Aktivitäten zur Prävention durch. Einzelfallübergreifende präventive Angebote helfen, elterliche Erziehungs-kompetenz zu stärken und die Lebenssituation in den Familien zu verbessern. Sie integrieren die Leistungen der Erziehungsberatung in das regionale Umfeld. So findet im Stadtteil Lübeck-Moisling regelmäßig eine offene Sprechstunde statt. Außerdem gestalten Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle mit themenbezogenen Referaten und Vorträgen Elternabende in Kindertagesstätten und Schulen.

1.7 Kooperation mit dem Jugendamt

1.7.1 Kooperationsvereinbarungen

Die Leistungen der Erziehungsberatungsstelle gehören in das Spektrum der Jugendhilfeleistungen. In schriftlichen Kooperationsvereinbarungen wird die Zusammenarbeit zwischen dem Jugendamt und der Familienberatungsstelle geregelt. Es bestehen Vereinbarungen über bestimmte Aufgabenfelder der Jugendhilfe, z.B. Hilfeplankonferenzen, begleiteter Umgang und Intensivhilfe Le-gastherie.

1.7.2 Information des Jugendamtes in Fällen von Kindeswohlgefährdung

Wenn nach Abklärung des Gefährdungsrisikos im Zusammenwirken des multidisziplinären Fachteams die die Beratung führende Fachkraft zu der Einschätzung gelangt, dass die Beratung nach § 28 SGB VIII nicht oder nicht mehr ausreicht, um das Wohl des Kindes oder Jugendlichen zu schützen, wird die Fachkraft das Jugendamt über die Gefährdung informieren. Dies gilt insbesondere dann, wenn angebotene Hilfen, nach angemessener Motivationsarbeit durch die fallführende Fachkraft, von den Fallbeteiligten nicht angenommen werden.

1.7.3 Organisation des Kontaktes

Jeweils eine Mitarbeiterin der Beratungsstelle ist verantwortlich und zuständig für den regelmäßigen Kontakt zu jeweils einer Lübecker Sozialberatungsstelle. Dieses Modell trägt dazu bei, Arbeitsfelder und Arbeitsmethoden gegenseitig transparent zu machen. Der fachliche Austausch zwischen Familien- und Sozialberatungsstelle wird auf Grund der Zusammenarbeit kontinuierlich weiterentwickelt.

1.8 Räumliche Ausstattung

1.8.1 Räumliche Trennung von anderen Institutionen

Die organisatorische aber auch die räumliche Trennung von anderen Institutionen erleichtert den Zugang zu der Beratungsstelle. Sie sichert den Datenschutz und unterstützt die fachliche Unabhängigkeit der Berater.

1.8.2 Beratungszimmer, Therapieräume, Sekretariat, Wartezimmer und Garten

Die Erziehungsberatungsstelle verfügt über eine angemessene Anzahl und entsprechende räumliche Ausstattung von Beratungszimmern und Therapieräumen. Sie laden ein zur Beziehungsgestaltung und erleichtern den Zugang zu Klientinnen. Die Ausstattungen der Beratungszimmer wie auch spezielle Kindertherapieräume einschließlich eines „Matschraumes“ ermöglichen die Durchführung von Therapien mit Kindern und Jugendlichen. Für verschiedene Gruppenarbeiten mit Erwachsenen und Kindern sowie für Familientherapie mit vielen Beteiligten steht zusätzlich ein großer Gruppenraum zur Verfügung. Hier finden auch Teamsitzungen und Veranstaltungen statt.

Ein eigenes Sekretariat ermöglicht die korrekte Abwicklung einer Vielzahl von organisatorischen Abläufen und sichert die Trennung von inhaltlicher Beratung und Organisation.

Der Wartebereich bietet sowohl Spielmöglichkeiten für Kinder als auch eine einladende Atmosphäre vor dem Beginn der Beratungssitzungen.

Darüber hinaus steht für die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen ein großer Garten zur Verfügung.

2. Prozessqualität

2.1 Definition

Prozessqualität beschreibt, in welchen Arbeitsprozessen die gewünschten Beratungsergebnisse erzielt werden.

2.2 Fachliche Unabhängigkeit bei der Durchführung der Aufgaben

Die Beratungsstelle gestaltet ihr Konzept und ihre Arbeitsweise auf der Grundlage des Auftrages der Gemeindediakonie, des Vertrages mit der Hansestadt Lübeck und der gesetzlichen Aufgabenstellungen durch das KJHG. Die einzelnen Mitarbeiterinnen tragen innerhalb dieses Rahmens die fachliche Verantwortung für ihre Arbeit und gestalten sie selbständig.

Die Leitung der Beratungsstelle stellt über das Kontrollinstrument der Dienst- und Fachaufsicht sicher, dass keine Verstöße gegen die Regeln fachlichen Könnens oder gegen Pflichten aus dem Arbeitsverhältnis auftreten.

2.3 Schutz der Vertrauensbeziehung zum Ratsuchenden

2.3.1 Gesetzliche Grundlage

Die wichtigste Basis für die vertrauensvolle Beratungsarbeit ist die Verschwiegenheitspflicht, wie sie in §§ 61 ff KJHG und im § 203, Abs. 1, Nr. 4 StGB ausgeführt ist.

2.3.2 Anwendung

Klientinnen unserer Beratungsstelle werden im ersten Gespräch über die rechtlichen Rahmenbedingungen der Arbeit aufgeklärt. Dies betrifft insbesondere die mündliche Information über die Schweigepflicht und die Vertraulichkeit der Beratung. In den Fällen, in denen Klienten vom Jugendamt an uns vermittelt wurden, geben die Klientinnen ihr schriftliches Einverständnis, dass die überweisende Stelle über Beginn und Beendigung der Beratung informiert wird. Sie erhalten eine Kopie. Die Klienten werden darüber informiert, dass persönliche Daten in anonymisierter Form für statistische Zwecke verwandt werden.

Für die Fälle, in denen eine Kontaktaufnahme zu kooperierenden Institutionen wie Jugendamt, Kindertagesstätten, Schulen usw. sinnvoll ist, erfolgt eine Kontaktaufnahme der Beraterinnen nur mit mündlichem oder schriftlichem Einverständnis der Klientinnen. Auf diese Weise wird die Regelung der Verschwiegenheit und Vertraulichkeit für Klienten von Beginn des Beratungsprozesses an transparent gemacht.

2.3.3 Güterabwägung in Ausnahmefällen

Die grundsätzliche Wahrung des Geheimhaltungsinteresses der Klientinnen kann nur im Rahmen der Güterabwägung infrage gestellt werden, wenn höherwertige Rechtsgüter wie Gesundheit und Leben von Menschen in Gefahr sind. Für diese Güterabwägung sind Fallbesprechungen und schriftliche Dokumentationen verbindlich vorgesehen.

2.4 Freiwilligkeit

Die Anmeldung zur Beratung setzt grundsätzlich die eigenverantwortliche Entscheidung der Ratsuchenden voraus. Die Freiwilligkeit ist ein Grundprinzip in der Beratungsarbeit.

In fachlich begründeten Ausnahmefällen ist die Freiwilligkeit für den Ratsuchenden eingeschränkt. Dies betrifft insbesondere Beratungen auf der Grundlage gerichtlicher Entscheidungen (z.B. Beratungen im Kontext des begleiteten Umganges) oder Beratungen im Kontext des Kinderschutzes.

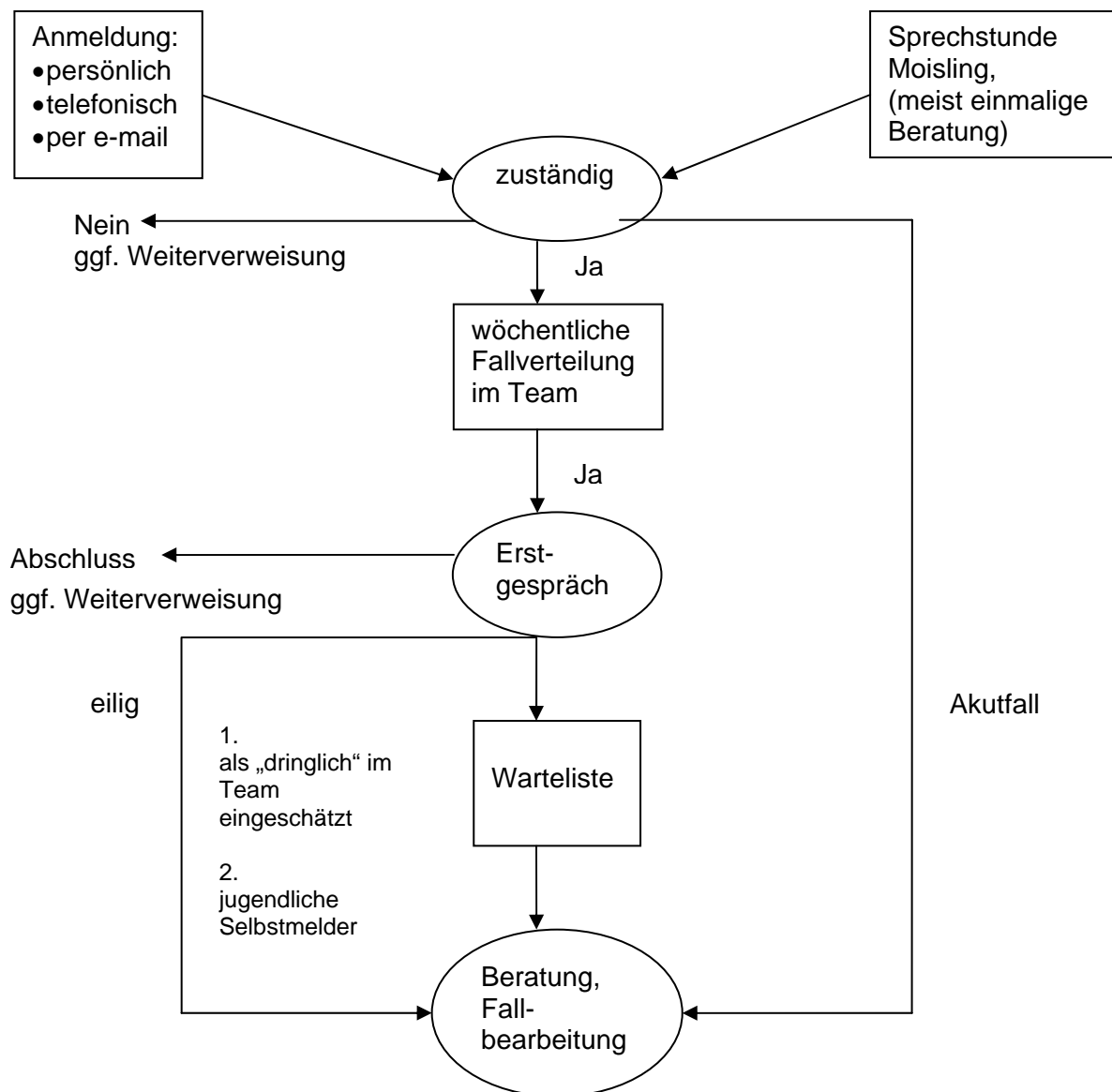
2.5 Aktivierung der Ressourcen des multidisziplinären Teams

Die Dienstbesprechung ist das zentrale Gremium, in dem sich die Zusammenarbeit der Fachmitarbeiterinnen organisiert. Sie findet wöchentlich statt. Alle bedeutenden inhaltlichen, organisatorischen und tages-aktuellen Themen, die die Arbeit der Beratungsstelle berühren und nicht allein in die Leitungsverantwortung fallen, werden im Rahmen der Dienstbesprechung diskutiert und entschieden.

An der Dienstbesprechung nehmen alle Fachmitarbeiterinnen teil. Durch die Zusammenarbeit von Fachkräften unterschiedlicher Fachrichtungen ist gewährleistet, dass eine hohe Kompetenz für jeden Einzelfall aktiviert werden kann.

Die Dienstbesprechung gliedert sich in Fallbesprechung, Abklärung der dringlichen Fälle und Organisationsteam. Die Ergebnisse der Dienstbesprechung werden protokolliert.

2.5.1 Ablaufschema der Anmeldung



2.5.2 Fallverteilung

Die Fallverteilung ist Bestandteil der wöchentlichen Dienstbesprechung und findet in Anwesenheit der Sekretärin und der Fachmitarbeiterinnen statt. Die Sekretärin, die die Anmeldung angenommen hat, stellt die wesentlichen Daten der Anmeldungen zusammen. Die Fallverteilung erfolgt im Team und richtet sich nach den freien Kapazitäten und den fachlichen Spezialisierungen der Mitarbeiterinnen.

2.5.3 Abklärung der Dringlichkeit

Die Erstgespräche, bei denen eine sofortige Weiterberatung angezeigt erscheint, werden von der fallverantwortlichen Mitarbeiterin in der Dienstbesprechung vorgestellt. Ziel ist zu entscheiden, ob diese Klientin vordringlich versorgt werden soll. Es wird entschieden, welche Mitarbeiterin den Eilfall übernimmt. Die Anzahl der dringlichen Fälle wird im Protokoll dokumentiert.

2.5.4 Fallbesprechung

Für Fallbesprechungen laufender Beratungsfälle steht in der Dienstbesprechung regelmäßig eine Stunde zur Verfügung. Die Anzahl der Fallbesprechungen (Mindestdauer 30 Min.) wird im Protokoll dokumentiert. Die Entscheidung, welcher Fall in der Fallbesprechung vorgestellt wird, trifft die Fallverantwortliche. Sofern mehr als zwei Fachmitarbeiter am gleichen Tag die Fallbesprechung in Anspruch nehmen möchten, genießen Beratungsfälle mit akuten Krisen und Beratungsfälle, in denen eine baldige Weichenstellung notwendig ist, Vorrang.

Inhalte der Fallbesprechungen sind Reflexionen über besonders komplexe Gesprächsinhalte, Fragen des Settings, Auswertung des Beratungsverlaufs und Überlegungen zur weiteren Ausgestaltung der Hilfe. Die Fallbesprechung wird in der Klientenakte dokumentiert.

2.5.5 Fallbesprechung in Fällen von Kindeswohlgefährdung

Erkennt eine Beratungsfachkraft in der Fallarbeit eine Kindeswohlgefährdung oder hat einen entsprechenden Verdacht, sucht sie unter Einbeziehung der Leitung und mit Vorlage des „Ampelbogens“ eine zeitnahe Fallbesprechung zur gemeinsamen Abklärung des Gefährdungsrisikos. Hierbei und in weiteren zeitnahen Fallbesprechungen des Teams wird zu Entscheidungen über das weitere Vorgehen beraten, wobei die Fallverantwortung bei der fallführenden Fachkraft verbleibt.

Über Beratungen, die im Zusammenhang mit Kindeswohlgefährdungen durchgeführt werden, wird von der fallführenden Fachkraft eine Dokumentation angelegt. Die Dokumentation enthält wesentliche Angaben zum Verlauf der Beratung, zu der oder den Besprechungen des Falles im multidisziplinären Fachteam der Beratungsstelle sowie etwaige von der Fachkraft getroffene Entscheidungen.

2.5.6 Co-Therapie und Arbeit mit Subsystemen

Co-Therapie meint die gemeinsame Arbeit von zwei Fachmitarbeiterinnen an einem Fall. Darüber hinaus ist es möglich, dass zwei Mitarbeiterinnen parallel mit unterschiedlichen Subsystemen einer Familie arbeiten. Diese Kombinationen haben sich beispielsweise in der Beratung Heranwachsender oder Jugendlicher und hochstrittiger Familien bewährt. Die Entscheidung, ob und in welcher Weise Co-Beratung oder Co-Therapie indiziert ist, wird in der Dienstbesprechung getroffen.

2.5.7 Flexibler Einsatz unterschiedlicher Settings

Erziehungsberatung verfügt über unterschiedliche Methoden und Arbeitsformen („Settings“) wie Elternberatung, Kindertherapie, Familientherapie und Arbeit mit weiteren Erziehenden, wie Lehrerinnen oder anderen Bezugspersonen eines Kindes. Das jeweilige Setting wird in Absprache mit den Ratsuchenden festgelegt. Die Klärung über eine Änderung des Settings kann in der Fallbesprechung erfolgen.

2.5.8 Diagnostik

Diagnostische Anteile sind in den Gesamtprozess der Beratungsarbeit integriert. Sie sind Teil der kontinuierlichen Reflexion der Zielrichtung und Planung und unterliegen ständiger Korrektur.

Die psychologischen Fachkräfte führen bei speziellen Fragestellungen eine ausführliche Testdiagnostik mit psychometrischen und projektiven Verfahren durch. Die anschließende Fallbesprechung zwischen der psychologischen Fachkraft und der fallverantwortlichen Mitarbeiterin gewährleistet die Abklärung der Diagnose, die gemeinsame Einschätzung der Problem-, Psycho- und Familiendynamik und die Planung von Beratungs- und Behandlungszielen.

2.5.9 Organisationsteam

Im Organisationsteam werden die verschiedenen Themen aus der einzelfallunabhängigen Arbeit geplant und diskutiert (Berichte über präventive Veranstaltungen, Weitergabe von Fortbildungsinhalten, Informationen über institutionelle Kooperationen und Gremienarbeit). Auch die Konzept- und Qualitätsentwicklung findet hier statt. Die Ergebnisse des Organisationsteams werden protokolliert.

2.6 Beratungsdokumentation

2.6.1 Dokumentation des Beratungsfalles

Jeder Beratungsfall wird von der fallverantwortlichen Beraterin dokumentiert und in anonymisierter Form statistisch erfasst. Die Statistik wird in einem speziell für Beratungsstellen entwickelten EDV-Programm erfasst. Im Erstgespräch werden auf einem Formblatt die wesentlichen Klientendaten eingetragen. Innerhalb von 14 Tagen werden über die Erstgespräche schriftliche Protokolle für

die Klientenakte angefertigt. Die Beratungsdokumentation gibt außerdem Aufschluss über ggf. Psychodiagnostik, Anamneseerhebung sowie den Beratungsabschluss. Sie enthält weiterhin Angaben über Sitzungsfrequenzen, Zahl der beteiligten Personen und Dauer der Beratung. Die Dokumentation ist einerseits ein wichtiges Instrument für die Beratung und andererseits eine Grundlage für statistische Erhebungen, die in anonymisierter Form die Transparenz der Beratungsarbeit dokumentieren. Eine Beratung wird spätestens abgeschlossen, wenn der letzte Klientenkontakt länger als drei Monate zurückliegt.

Die Beratungsdokumente werden als schutzwürdige Daten gesichert aufbewahrt und nach drei Jahren vernichtet. Beratungsdokumente aus Kinderschutzfällen werden markiert und zehn Jahre aufbewahrt

2.6.2 Pflege von Dokumentation und Statistik

Eine Dokumentations- und Statistikbeauftragte wird von der Leiterin in Absprache mit dem Team berufen. Ihre Aufgaben sind die Kontrolle der hier beschriebenen Dokumentationsstandards, die Weiterentwicklung bzw. Anpassung der Statistik an veränderte Bedingungen sowie die Mithilfe bei der Erstellung der Statistik für den Jahresbericht.

2.6.3 Jugendhilfestatistik

Das KJHG verpflichtet die Beratungsstelle, sich an der Jugendhilfestatistik zu beteiligen. Die Beratungsstelle sendet nach Abschluss jeder Beratung die anonymisierten Daten an das zuständige Landesamt für Statistik.

2.7 Fortbildung und Supervision

In der Beratungsstelle sind sowohl dienstlich notwendige, wie auch fachlich wünschenswerte Fortbildungen aufgrund fachlichen Interesses einzelner Mitarbeiterinnen denkbar. Der Fortbildungsbedarf wird von Leitung und Team gemeinsam ermittelt. Dienstlich notwendige Fortbildungen genießen Vorrang bei der Bewilligung von Fortbildungsgeldern. Neben individuellen Fortbildungen kann der Etat auch für gemeinschaftliche Fortbildungen genutzt werden. Die Entscheidung über die individuelle oder die gemeinschaftliche Nutzung des Etats wird in der Dienstbesprechung getroffen. Zum Erhalt und zur Erweiterung der fachlichen Kompetenz auf den aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisstand werden die Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle für Fortbildungsveranstaltungen insgesamt fünf Tage pro Jahr freigestellt und finanziell im Rahmen der zur Verfügung stehenden Mittel gefördert.

Der Transfer von Inhalten und Ergebnissen von Fortbildungen erfolgt in der Dienstbesprechung. Die Mitarbeiterin, die eine dienstliche Fortbildung besucht hat, trägt dafür die Verantwortung, sich mit der Leiterin zeitnah abzustimmen, zu welchem Zeitpunkt und in welchem zeitlichen Umfang die für die Beratungsstelle relevanten Inhalte der Fortbildung in der Dienstbesprechung referiert werden.

Neben den Fallbesprechungen in der Dienstbesprechung nehmen die meisten Mitarbeiterinnen zusätzlich an Supervisionsgruppen außerhalb der Arbeitszeit teil. Darüber hinaus werden in Abständen externe Team- und Fallsupervisionen durchgeführt.

2.7.1 Praktika

Grundsätzlich können in der Beratungsstelle Praktika absolviert werden. Insbesondere richtet sich dieses Angebot an folgende Berufsgruppen und deren Studentinnen:

Diplom-Psychologinnen,

Diplom-Sozialpädagoginnen,

Diplom-Heilpädagoginnen,

Konkrete Praktikumsanfragen werden an die Leitung der Einrichtung gerichtet. Nach der Bewilligung eines Praktikums durch die Einrichtungsleitung wird ebenfalls durch diese aus dem Team eine die Praktikantin zuständig betreuende Person benannt.

Die Einrichtungsleitung, das anleitende Teammitglied und die Praktikantin erstellen dann gemeinsam ein individuelles Detailkonzept für das durchzuführende Praktikum. Hierin finden sich insbesondere Regelungen zur Praktikumsdauer, zur zuständigen Anleiterin, zur konkreten Wochenarbeitszeit und zum Profil der Tätigkeit, bezogen auf die Zeitachse des Praktikums. Außerdem finden sich im Konzept Regelungen zu einer möglichen Einbeziehung des Gesamtteams in die Praktikumsgestaltung und es werden mögliche Schwerpunktprojekte der Praktikantin benannt.

Am Ende der Praktikumsdauer erhält die Praktikantin durch die Einrichtungsleitung eine Bescheinigung bzw. auf Wunsch auch ein Zeugnis.

2.8 Teilnahme an der Jugendhilfeplanung

Der Jugendhilfeplanung kommt im KJHG eine zentrale Rolle zu. Die Beratungsstelle wirkt daher kooperativ an der Jugendhilfeplanung mit und beteiligt sich darüber hinaus in Gremien und Arbeitsgemeinschaften (insbesondere AG „Hilfen zur Erziehung“) an kommunalen Planungsprozessen innerhalb der Jugendhilfe.

2.9 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffentlichkeitsarbeit wird in der Dienstbesprechung geplant und regelmäßig ausgewertet, sowie im Jahresbericht dokumentiert.

Die Öffentlichkeitsarbeit richtet sich sowohl an die allgemeine als auch an die Fachöffentlichkeit. Unterschiedliche Zielgruppen werden beispielsweise über Pressemitteilungen, Schülerrallye, Fachreferate und einen Tag der Offenen Tür erreicht.

3. Ergebnisqualität

3.1 Definition

Die Ergebnisqualität erfasst die Wirksamkeit und Effektivität von Beratungsarbeit. Sie beurteilt nach fachlichen Standards, inwieweit die Ratsuchenden die von ihnen gewünschte Unterstützung für die Bewältigung ihrer Problemlagen erhalten haben.

Die Einschätzung der Ergebnisqualität stützt sich auf die Kriterien der Zielerreichung und Zufriedenheit der Klientinnen, der Mitarbeiterinnen und der kooperierenden Institutionen.

3.2 Zielerreichung

Der Erfolg einer Beratung - Zielerreichung – ist am deutlichsten, wenn sich bezogen auf die Ausgangssituation konstruktive Veränderungen ergeben haben oder die ursprünglichen Probleme nicht mehr bestehen. Weiterhin kann bei unveränderbaren Problemlagen (beispielsweise einer chronischen Erkrankung) die Entwicklung einer anderen Problemsicht, die Verringerung von psychischem Leid und der adäquatere Umgang mit dem Problem als Erfolg betrachtet werden.

3.3 Zufriedenheit

Eine Rückmeldung über die Zufriedenheit von Klientinnen und Mitarbeiterinnen erfolgt in den Abschlussgesprächen. Die Zufriedenheit bezieht sich zum einen auf das Ergebnis der Beratung und zum anderen auf den Beratungsprozess.

Die Zufriedenheit von Kooperationspartnern wird in Rückmeldungen bei fallbezogener Zusammenarbeit deutlich. Die Beratungsstelle ist an kritischem und konstruktivem Feedback anderer Institutionen interessiert.

3.4 Beratungsabschluss

Die Art der Beendigung von Beratungen ist ein weiteres Merkmal von Zielerreichung und Zufriedenheit. Der überwiegende Teil der Fälle wird einvernehmlich abgeschlossen.

Der Abschluss einer Beratung wird in der Beratungsdokumentation erfasst. In der Jahresstatistik werden die Abschlussgründe ausgewiesen.

Die Erfahrung zeigt, dass auch ein Teil der Klienten, die vereinbarte Termine nicht mehr wahrgenommen haben, dennoch mit der Beratung zufrieden war, eine Fortsetzung aber aus unterschiedlichen Gründen nicht mehr als notwendig einschätzte.

3.5 Evaluation

Im Rahmen ihrer zeitlichen, organisatorischen und personellen Möglichkeiten nutzt die Beratungsstelle alle Angebote, sich an Evaluationen zu beteiligen. Dies umfasst sowohl eigene Evaluationsprojekte, wie auch Evaluationsstudien von Seiten des Trägers oder des Diakonischen Werkes Schleswig-Holsteins. In Abhängigkeit von den vorhandenen Ressourcen strebt die Beratungsstelle systematische Befragungen von Klienten nach Abschluss der Beratung zur Kontrolle von Zufriedenheit, Wirksamkeit und Erfolg an. Bei Evaluationen sollen auch die Adressaten der Beratung, die Kinder und Jugendlichen, beteiligt werden. Hierfür bedarf es noch der Entwicklung geeigneter Instrumente.

3.6 Tätigkeitsbericht

3.6.1 Tätigkeitsbericht als Rechenschaftslegung

Die Leiterin der Beratungsstelle veröffentlicht einen jährlichen Tätigkeitsbericht zur Rechenschaftslegung. Dieser wird dem Beirat der Beratungsstelle vorgelegt. Im Tätigkeitsbericht werden folgende statistische Daten aufbereitet: Zahl der Anmeldungen, Zahl der laufenden und beendeten Beratungen, Dauer der Wartezeit, Zusammensetzung des Klientel, Vorstellungsanlass, Beratungsdauer sowie die Frequenz der Beratungssitzungen. Im Tätigkeitsbericht werden außerdem die Personen und Institutionen aufgeführt, die die Inanspruchnahme von Beratungen angeregt haben. Hieraus ergeben sich auch Aufschlüsse über Kooperation und Vernetzung mit anderen Institutionen und den Bekanntheitsgrad der Beratungsstelle in der Bevölkerung.

Die einzelfallunabhängigen Leistungen pro Jahr wie z.B. Gremienarbeit werden ebenfalls im Tätigkeitsbericht ausgewiesen.

Der Tätigkeitsbericht wird darüber hinaus der interessierten Fachöffentlichkeit zur Kenntnis gegeben.

3.6.2 Tätigkeitsbericht als Qualitätssicherung

Der Tätigkeitsbericht dient auch der internen Reflexion und wird zu Zwecken der Qualitätssicherung benutzt. Abgeschlossene Projekte werden daher einer qualitativen Bewertung im Team unterzogen, die Ergebnisse werden im Tätigkeitsbericht veröffentlicht.

4. Weiterentwicklung

Die vorgelegten Qualitätsmerkmale der Erziehungs- und Familienberatungsstelle beschreiben den aktuellen Stand des fachlichen Selbstverständnisses. Leitung und Team der Beratungsstelle hinterfragen die Resultate der eigenen Arbeit fortlaufend kritisch daraufhin, ob die beabsichtigten Ziele erreicht worden sind und reflektieren mögliche Verbesserungen der Leistung Erziehungs- und Familienberatung. Sie nutzen die Dimensionen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zur Kontrolle des eigenen Handelns und zu einer kontinuierlichen fachlichen Weiterentwicklung.