

Gemeindediakonie Lübeck e.V.

# Qualitätshandbuch der Familien- und Erziehungsberatung

2015

Beratungszentrum Huxterdamm, Huxterdamm 18, 23552 Lübeck

Stand: Dezember 2015

## 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.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> 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. Sowie den Fachlichen Standards der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (November 2014)

# Inhaltsverzeichnis

## Einleitung

### 1. Strukturqualität

#### 1.1 Definition

#### 1.2 Niedrigschwelliger Zugang

##### 1.2.1 Zugang ohne förmliche Leistungsgewährung

##### 1.2.2 Hilfeplanung gemäß § 36 SGB VIII

##### 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

##### 1.2.10 Offene Sprechzeiten

##### 1.2.11 Online Beratung

#### 1.3 Personelle Ausstattung

##### 1.3.1 Multidisziplinäres Fachteam

##### 1.3.2 Zusatzqualifikationen

##### 1.3.3 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 Dokumentation von Kinderschutzfällen
- 2.6.3 Pflege von Dokumentation und Statistik
- 2.6.4 Jugendhilfestatistik

### 2.7 Fortbildung und Supervision

### 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. 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 SGB VIII

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 SGB VIII 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

Klienten erhalten innerhalb von 2 Wochen (in Ausnahmefällen nach 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 beraterischen Fachkraft, die das erste Gespräch geführt hat, für die jeweiligen Klienten Ansprechpartner 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 und Internet ([www.gemeindediakonie-luebeck.de](http://www.gemeindediakonie-luebeck.de)).

Die Bürozeiten sind:

Montag bis Freitag	8.00 bis 12.00 Uhr
Montag bis Donnerstag	12.00 bis 17.15 Uhr

Die Beratungsstelle ist - abgesehen von Urlaubszeiten - 37 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**

Erziehungsberatung ist kostenlos. Die Gebührenfreiheit für Erziehungs- und Familienberatung ist im SGB VIII 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 Familien- und Erziehungsberatungsstelle ist ausschließlich für Bürger Lübecks zuständig.

### **1.2.9 Erreichbarkeit**

Das Beratungszentrum liegt zentral und ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen. Damit haben Kinder und Jugendliche die Möglichkeit, die Beratungsstelle alleine aufzusuchen. Sprechstunden in Lübecker Randgebieten, zurzeit in Kücknitz erweitern den niedrigschwelligen 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.

### **1.2.10 Offenen Sprechzeiten**

An zwei Stunden in der Woche (vormittags und nachmittags) haben Ratsuchende die Möglichkeit ohne Anmeldung Familien- und Erziehungsberatung in Anspruch zu nehmen. Ziel dieses Angebotes ist Klienten auch anonym Beratung anzubieten und ihnen die Chance zu eröffnen, sich auch an uns zu wenden, wenn sie unsicher sind, ob sie mit ihrem Anliegen bei uns richtig sind oder sie sich zunächst unverbindlich informieren wollen. Zudem ist hier die Möglichkeit gegeben sich kurzfristig mit ihren Fragen an Beratungsfachkräfte zu wenden.

### **1.2.11 Online Beratung**

Das Beratungszentrum ist über ein sicheres Beratungsportal des Diakonischen Werkes auch online für Ratsuchende erreichbar. So ist ein online - Erstkontakt zu einem Fachberater der EB möglich, der die Kriterien des Datenschutzes erfüllt. Hier können sich Ratsuchende zunächst geschützt und unabhängig von Beratungszeiten mit ihren Anliegen an die Beratungsstelle wenden. Innerhalb von maximal 2 Tagen erhalten die Ratsuchenden eine Antwort. Da die EB nur für Lübecker zuständig ist, wird das Angebot nicht als offizielle Online- Beratung im Netz geführt.

## **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 Mitarbeitenden gemeint.

### **1.3.1 Multidisziplinäres Fachteam**

Das multidisziplinäre Team wird in §28 SGB VIII für die Erziehungsberatungsstellen festgeschrieben. Die interdisziplinäre Zugangs-



weise ermöglicht eine höhere 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.

Das Team besteht derzeit aus anteilig fünf Vollzeitstellen die auf acht Personen verteilt sind:

- 4 Diplom-Psychologinnen
- 1 Diplom-Pädagogen / Diplom Pädagogin
- 3 Diplom-Sozialpädagoginnen / Diplom-Sozialarbeiterinnen

Aus Spendenmitteln werden ferner Fachkräfte für Gruppenarbeit beschäftigt.

### **1.3.2 Zusatzqualifikationen**

§ 28 SGB VIII, wie auch die einschlägigen Kommentare zum Gesetzeswerk<sup>1</sup> fordern, dass die Fachkräfte der Erziehungs- und Familienberatung mit unterschiedlichen methodischen Ansätzen vertraut sind. Alle Fachkräfte der Familienberatungsstelle verfügen über eine oder mehrere psychotherapeutische Zusatzqualifikationen. Angewandt werden Familien-/Systemische Therapie, Gesprächspsychotherapie, Körperpsychotherapie und Psychoimaginativer Traumatherapie, Marte Meo Therapie, Kindertherapie. Sie verfügen über Fort- und Weiterbildungen in Trennungs-/Scheidungsberatung (Mediation), Beratung bei Gewalt, Insoweit erfahrene Fachkraft nach §8a, Paarberatung. Diese breite Auswahl gewährleistet eine hohe fachliche Flexibilität im Umgang mit vielfältigen Problemstellungen.

### **1.3.3 Verwaltungsfachkraft**

Die Beratungsstelle verfügt zurzeit über eine 2 Teilzeitkräfte für Verwaltungsarbeiten im Sekretariat.

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

---

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

## **1.4 Organisation**

Definierte internen Arbeitsabläufe, klar geregelte Verantwortlichkeiten, eine strukturierte Personalentwicklung und Controlling sind die organisatorischen Grundlagen einer qualitativ guten fachlichen Arbeit für die Klienten.

### **1.4.1 Leitungsverantwortung, Dienst- und Fachaufsicht**

Die Leitung der Beratungsstelle trägt die Verantwortung u.a. für die Durchführung des Beratungsauftrages, die fachliche Vertretung nach außen, die Konzeption, die interne Regelung der Verantwortlichkeiten, die Leitung der Dienstbesprechung, die Vertretung der Einrichtung gegenüber den Kooperationspartnern, Auftraggebern und Träger.

Die Dienstaufsicht und Fachaufsicht für die Erledigung der Dienstgeschäfte liegen bei der Leitung der Beratungsstelle. Zusammen mit dem Träger trägt sie Verantwortung für die finanzielle und personelle Planung. Die Leitung 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 Leitung 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 Leitung führt mit allen Mitarbeitenden 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 Leitung ein Feedback über ihre Leistungstätigkeit.

Für die Weiterqualifizierung, Fortbildung und Supervision der Mitarbeiterinnen und für die Weiterentwicklung der Beratungsarbeit sind zielgerichtete Planungen notwendig.

Fortbildungen berücksichtigen die gesellschaftlichen und fachlichen Entwicklungen und passen die Qualifikation der Fachberater zeitgemäß an diese Anforderungen an. Externe und interne Supervision unterstützen die Personalentwicklung innerhalb der Beratungsstelle. Damit werden gleichermaßen die speziellen Anforderungen an die Leitung, Fachmitarbeiter und Verwaltungskräfte auf der einen, sowie die Ressourcen, die Motivation und die Perspektiven der Einzelnen auf der anderen Seite in den Blick genommen.

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 einen Mitarbeiter der gleichen wissenschaftlichen Fachrichtung angeleitet.

#### **1.4.4 Umgang mit Grenzverletzungen**

Bezüglich der Achtung der persönlichen Grenzen der Klienten orientiert sich die Beratungsstelle an den berufsethischen Grundsätzen von Beratung und Therapie, sowie den durch die Nordelbische Kirche verabschiedeten ethischen Grundlagen<sup>1</sup>. Bei Grenzverletzungen und Beschwerden besteht ein fest geschriebenes fachliches Vorgehen.

Beratungsarbeit findet immer in Beziehung statt. Dabei wird auf eine professionelle Arbeitsbeziehung geachtet. Eine zugewandte und wohlwollende, aber auch die persönlichen Grenzen respektierende Haltung ist erforderlich, die nicht eigene Interessen vor die der Klienten stellt und freundschaftliche, familiäre, erotische, private, geschäftliche Kontakte und Nutzen ausschließt.

Zu den einrichtungsspezifischen Schutzmaßnahmen gehören:

- Die Arbeit mit den Klienten wird grundsätzlich und auch mit Blick auf mögliche Grenzüberschreitung gemäß den Regeln fachlichen Könnens professionell reflektiert. Orte dafür sind kollegiale Fallberatung und Supervision.
- Sorgfältige Auftragsklärung zu Beginn einer Beratung und Akzeptanz der informellen Selbstbestimmung der Klienten durch die Berater (Klienten entscheiden, was sie mitteilen wollen und was in der Beratung passieren soll).
- Eine angemessene Fehler- und Streitkultur innerhalb der Beratungsstelle, erlaubt den offenen und kritischen Austausch über problematische Haltungen gegenüber Klienten.
- In Fällen von Offenlegung von Grenzverletzungen sind für die Beteiligten externe Beratung und Begleitung hinzuzuziehen.
- Die Beratung von Klienten aus dem persönlichen Umfeld des Beraters sowie im häuslichen Umfeld der Klienten bedarf einer besonderen Abwägung hinsichtlich der Gefahr einer Grenzüberschreitung bzw. Vermischen von beruflichen und privaten Angelegenheiten.

### **1.5 Geschlechtsspezifische Sichtweise in der Erziehungsberatung**

Die geschlechtsspezifische Sichtweise sichert die gleichberechtigte Teilhabe beider Geschlechter und die Reflexion geschlechtsspezifischer Unterschiede in den Lebenslagen von Jungen und Mädchen, Männer und Frauen.

- Bei der Fallverteilung wird bei Bedarf berücksichtigt, ob die Beratung durch eine weibliche oder männliche Fachkraft erfolgt.
- In der Beratung von hochstrittigen Eltern sowie in den Scheidungskindergruppen wird im Regelfall die Arbeit von einem gemischgeschlechtlichen Beraterpaar durchgeführt.

---

<sup>1</sup> 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

- 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 die Optimierung der Hilfen vorangetrieben und einer ganzheitlichen Sicht des Menschen in seinen Lebensbezügen Rechnung getragen.

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, KIK Arbeitskreis, AK Frühe Hilfen, AK Kinderschutz und Beratungsstellenkonferenz des Diakonischen Werkes Schleswig-Holstein.

### **1.6.3 Prävention**

Die Beratungsstelle führt kontinuierlich Aktivitäten zur Prävention durch. Einzelfallübergreifende präventive Angebote helfen, elterliche Erziehungskompetenz zu stärken und die Lebenssituation in den Familien zu verbessern. Sie integrieren die Leistungen der Erziehungsberatung in das regionale Umfeld. So findet im Stadtteil Kücknitz regelmäßig eine Sprechstunde statt. Außerdem gestalten Mitarbeitende der Beratungsstelle mit themenbezogenen Referaten und Vorträgen Elternabende in Familienzentren, Kindertagesstätten und Schulen. Die Beratungsstelle beteiligt sich an Informationsveranstaltungen für unterschiedliche Zielgruppen und bietet eigene Gruppenangebote wie die Trennungs- und Scheidungskindergruppe an.

## **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. Mediation im Rahmen der (gerichtsnahe) Umgangsberatung, Kontaktbegleitung von Pflegekindern mit ihren Familien und die Kooperation mit den Familienzentren.

### **1.7.2 Information des Jugendamtes in Fällen von Kindeswohlgefährdung**

Wenn nach Abklärung des Gefährdungsrisikos im Zusammenwirken des multidisziplinären Fachteams die fallführende Beratungsfachkraft 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 ein Mitarbeiter 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 Klienten. Die Ausstattungen der Beratungszimmer wie auch spezielle Kindertherapieräume einschließlich eines „Matschraumes“ ermöglichen die Arbeit 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 SGB VIII. Die einzelnen Mitarbeiter 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 SGB VIII und im § 203, Abs. 1, Nr. 4 StGB ausgeführt ist.

#### **2.3.2 Anwendung**

Klienten 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 Klienten ihr schriftliches Einverständnis, dass die überweisende Stelle über Beginn und Beendigung der Beratung informiert wird. 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 Berater nur mit schriftlichem Einverständnis der Klienten. 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 Klienten 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 oder Beratungen im Kontext des Kinderschutzes.

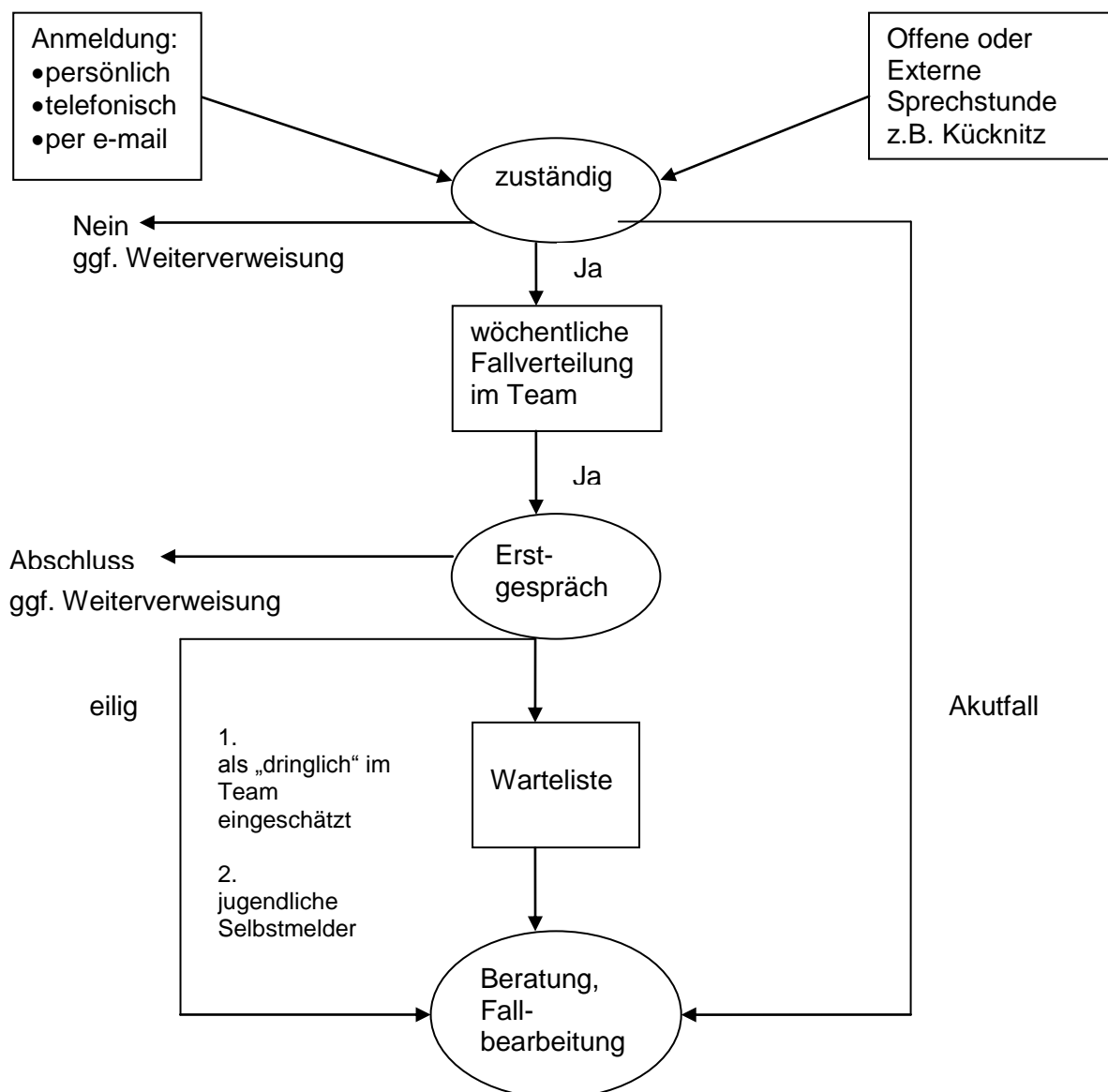
## **2.5 Aktivierung der Ressourcen des multidisziplinären Teams**

Die Dienstbesprechung ist das zentrale Gremium, in dem sich die Zusammenarbeit der Fachkräfte organisiert. Sie findet wöchentlich statt. Alle bedeutenden inhaltlichen, organisatorischen und tagesaktuellen 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 Fachberater 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, Organisationsfragen und interne fachliche Weiterbildung. 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 Fachberater 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 Fachkraft in der Dienstbesprechung vorgestellt. Ziel ist zu entscheiden, ob diese Familie vordringlich versorgt werden soll. Es wird entschieden, welcher Berater 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, der Fachkraft für Kinderschutz 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.

#### **2.5.6 Co-Therapie und Arbeit mit Subsystemen**

Co-Therapie meint die gemeinsame Arbeit von zwei Fachberatern an einem Fall. Darüber hinaus ist es möglich, dass zwei Berater 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 Beratung von Eltern und Jugendlichen, Kindertherapie, Familientherapie und Arbeit mit weiteren Erziehenden, wie Lehrer oder anderen Bezugspersonen eines Kindes. Das jeweilige Setting wird in Absprache mit den Ratsuchenden festgelegt.

#### **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 dem fallverantwortlichen Berater gewährleistet die Abklärung der Diagnose, die gemeinsame Einschätzung der Problem-, Psycho- und Familiendynamik und die Planung von Beratungszielen.

### **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 vom fallverantwortlichen Berater 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. Ferner werden folgende Daten erhoben:

- Teilnehmer des Erstgesprächs
- Symptomatik des vorgestellten Kindes
- Vorbehandlungen
- Familiensituation, ggf. Genogramm
- Erste anamnestiche Daten
- Hypothesen zur weiteren Beratung
- Erste Zielvereinbarungen mit den Klienten/Klärung der Zuständigkeit innerhalb der Beratungsstelle/ Klärung, ob Eilfall

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 sechs Monate zurückliegt.

Die Beratungsdokumente werden als schutzwürdige Daten gesichert aufbewahrt und nach zwei Jahren vernichtet. Beratungsdokumente aus Kinderschutzfällen werden markiert und bis zu deren Volljährigkeit aufbewahrt.

### **2.6.2 Dokumentation von Kinderschutzfällen**

Über Beratungen, die im Zusammenhang mit Kindeswohlgefährdungen durchgeführt werden, wird von der fallführenden Fachkraft eine regelmäßige und zeitnahe Dokumentation in der Klientenakte angelegt. Die Dokumentation enthält wesentliche Angaben zum Verlauf der Beratung, insbesondere werden Risiken und Gefährdungsmomente, Prozess und Ergebnis der Zusammenarbeit mit den Eltern, sowie ggf. Einbeziehung des Jugendamtes beschrieben. Fakten, Hypothesen und Vermutungen werden als solche gekennzeichnet. Entscheidungsprozesse aus Fallbesprechungen im multidisziplinären Fachteam der Beratungsstelle werden ebenso dokumentiert wie etwaige von der Fachkraft allein getroffene Entscheidungen. Bei Abschluss der Arbeit erfolgt ein Aktenvermerk über das Ergebnis der Beratung hinsichtlich der Kindeswohlgefährdung.

### **2.6.3 Pflege von Dokumentation und Statistik**

Ein Dokumentations- und Statistikbeauftragter wird von der Leitung in Absprache mit dem Team berufen. Seine 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.

### **2.6.4 Jugendhilfestatistik**

Das SGB VIII verpflichtet die Beratungsstelle, sich an der Jugendhilfestatistik zu beteiligen. Die Beratungsstelle sendet bis zum 31.01. des Folgejahres 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 Mitarbeiter denkbar. Der Fortbildungsbedarf wird von Leitung und Mitarbeiter im Jahresgespräch 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. Der Mitarbeiter, die eine dienstliche Fortbildung besucht hat, trägt dafür die Verantwortung, sich mit der Leitung 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 Mitarbeiter zusätzlich an Supervisionsgruppen außerhalb der Arbeitszeit teil. Darüber hinaus werden in Abständen externe Team- und Fallsupervisionen durchgeführt.

## **2.8 Teilnahme an der Jugendhilfeplanung**

Der Jugendhilfeplanung kommt im SGB VIII 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, Veranstaltungen für besondere Zielgruppen, Fachreferate oder 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 Klienten, 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 adäquateren Umgang mit dem Problem als Erfolg betrachtet werden.

### **3.3 Zufriedenheit**

Eine Rückmeldung über die Zufriedenheit von Klienten 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 Abschlüsse 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.

### **3.6 Tätigkeitsbericht**

#### **3.6.1 Tätigkeitsbericht als Rechenschaftslegung**

Die Leitung der Beratungsstelle veröffentlicht einen jährlichen Tätigkeitsbericht zur Rechenschaftslegung. 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 Anzahl 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, neue Aufgaben und Arbeitsschwerpunkte 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.

Lübeck, Dezember 2015