

## down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH

### Konzeption, Leistungs- und Qualitätsentwicklungsbeschreibung

für das Leistungsangebot

Individualpädagogische Betreuungsstellen

---

Stand 1.8.2024

Kapitel A	Allgemeine Trägerinformationen
Kapitel B	Konzeption und Leistungsbeschreibung
Kapitel C	Qualitätsentwicklungsbeschreibung

down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH  
bundesweit anerkannter freier Träger der Jugendhilfe

Besenbruchstr. 9

42285 Wuppertal

Telefon: 0202 – 317370

Fax: 0202 – 317379

E-Mail: [stationaer@down-up.de](mailto:stationaer@down-up.de)

Web: [www.down-up.de](http://www.down-up.de)

Geschäftsführung: Peter Krause, Benedikt Siegler

HRB: 20234, Amtsgericht Wuppertal

Gesellschafter: Peter Krause

Steuernummer: 131/5951/0528

## Inhalt Handbuch

### Kapitel A

Allgemeine Trägerinformationen	5
Organi- und Soziogramm	6
Leitbild des Trägers	7
Aufgaben des Trägers	7
Trägerverantwortung	8
Ziele des Trägers	9
Gesetzliche Grundlagen der Angebote des Trägers	10
Handlungsebenen des eingesetzten Personals	10
Ebene der Geschäftsführung/Einrichtungsleitung	10
Ebene pädagogisch Handelnder	11
Ebene Verwaltung	11
Ebene der IT, IT-Sicherheit, Kommunikation und Datenschutz	12

### Kapitel B

Konzeption und Leistungsbeschreibung Individualpädagogische Betreuungsstellen	13
Einführung	13
gesetzliche Grundlage	13
Zielgruppe	13
Aufgabenstellung	14
Ziele	14
Organisationsstruktur und Grundlagen	15
Begriffsklärung individualpädagogische Betreuungsstelle	15
Personal	16
Handlungskompetenzen in der 1-zu-1-Sozialpädagogik	19
Primärprozess – Arrangement der konkreten Lebensorganisation und der sozialen Begegnung	22
Rahmenbedingungen	22
Personalschlüssel	22
Konkrete Prozesse und Wirkfaktoren	23

<b>Sekundärprozess</b>	<b>34</b>
Eignungsfeststellung als Betreuungsstelle und Eignungserhalt	34
Beschwerde und Beteiligung	35
Kinderschutz – allgemeines Schutzkonzept und individuelles Schutzkonzept	35
Meldeverfahren – Prävention, Krisenreaktion und Schutz	36
Wahrnehmung des Schutzauftrages nach § 8a Abs. 4 SGB VIII	36
Dokumentation	36
<b>Planung und Reflexion</b>	<b>37</b>
Koordination und Pädagogische Leitung	37
Kollegiale Fallberatung	37
Supervision	37
Fortbildung	38
<b>Sächliche Ausstattung</b>	<b>38</b>
Büro-, Besprechungs- und Konferenzräume	38
Kommunikation	38
Mobilität	38
<b>Kooperation und Vernetzung</b>	<b>39</b>
<b>Inklusion</b>	<b>39</b>
<b>Datenschutz</b>	<b>39</b>

## Kapitel C

<b>QM Handbuch (Qualitätsentwicklungsbeschreibung)</b>	<b>41</b>
Grundlagen	41
Erläuterung zu Aufbau und Anwendung	41
(Qualitäts-)Merkmale und deren Kennziffer	42

**up!**

**down**

# Kapitel A

## Allgemeine Trägerinformationen

### down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH

Besenbruchstr. 9  
42285 Wuppertal

Telefon: 0202 317 37-0

Fax: 0202 317 37-9

E-Mail: [stationaer@down-up.de](mailto:stationaer@down-up.de)

Amtsgericht Wuppertal

HRB: 20234

Steuernummer: 131/5951/0528

Die down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH (im Folgenden auch: down-up!) ist ein freier Träger der Kinder- und Jugendhilfe mit Sitz in Wuppertal.

down-up! verfügt über eine bundesweite Anerkennung als freier Träger der Jugendhilfe durch das Ministerium für Familie, Kinder, Jugend, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen.

1995 als Einzelunternehmung down-up! gegründet, erfolgte 1999 die Schaffung des Rechtsträgers down-up! GmbH und 2007 die Umwandlung in die gemeinnützige down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH.

down-up! bietet verschiedene Formen stationärer Hilfen zur Erziehung an. Überregional sind dies die familienähnlichen Wohnformen individualpädagogische Betreuungsstelle und individualpädagogische Erziehungsstelle in den Bundesländern Hamburg, Niedersachsen, NRW, Hessen, Rheinland-Pfalz, Saarland und Baden-Württemberg.

Regional am Trägersitz in Wuppertal sind dies trägereigenes Jugendeinzelwohnen und Jugendwohngemeinschaften.

Ambulante Hilfen zur Erziehung werden im Kontext mit den vorgenannten Angeboten als Nachbetreuung und an der Nahtstelle von Jugendhilfe und Eingliederungshilfe nach SGB VIII und SGB X angeboten.

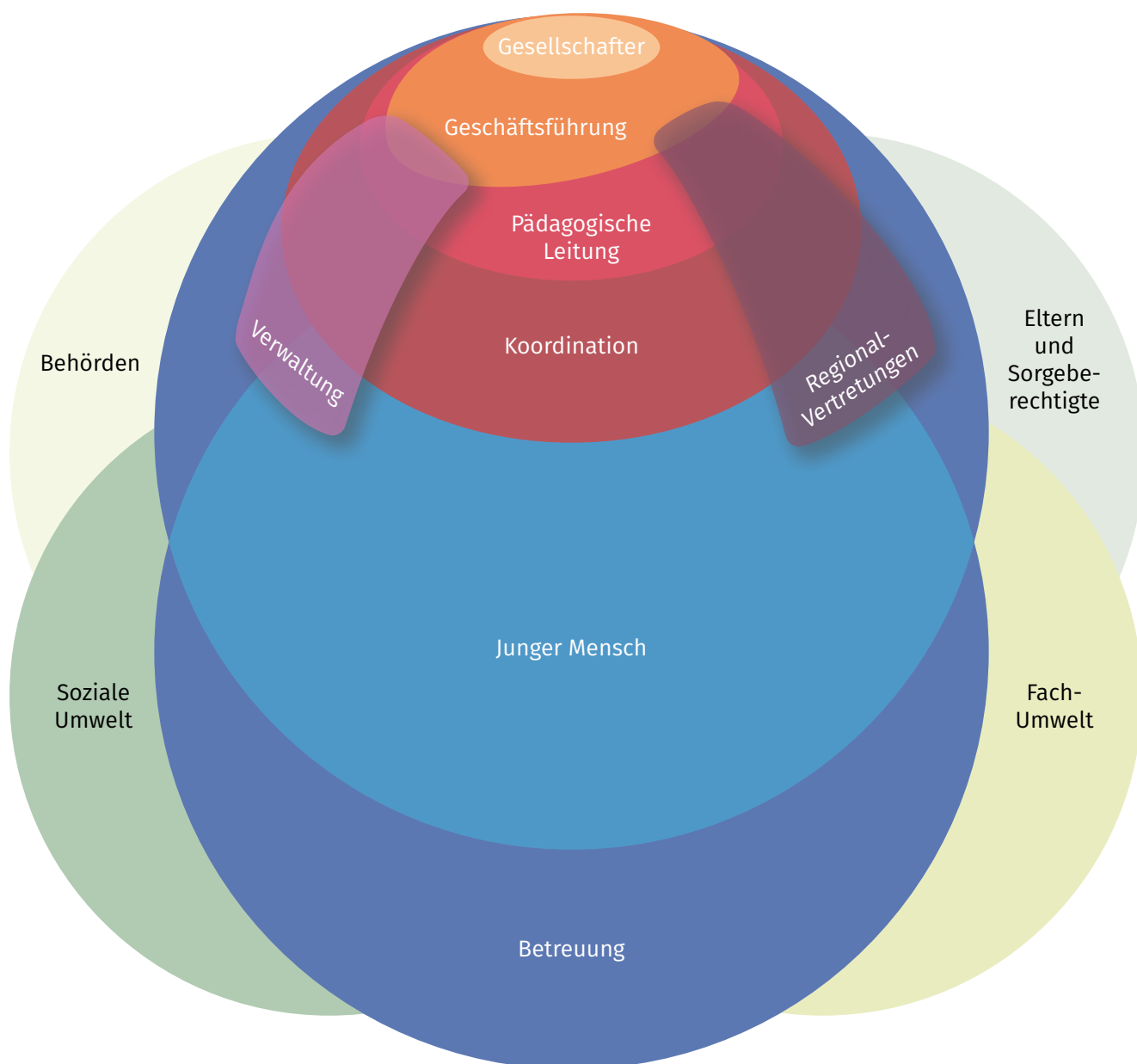
Im Bereich des SGB X bietet down-up! in Wuppertal ambulant betreutes Wohnen für Menschen mit einer psychischen Erkrankung an.

## Organi- und Soziogramm

Zum Sinn dieses Organi- und Soziogramms:

Der Träger down-up! und damit seine Funktionseinheiten oder auch Organe begründen ihre Existenz nur darauf, dass eine Umwelt besteht, die diese Existenz erfordert. Das Organigramm des Trägers down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH um ein Soziogramm zu erweitern geschieht daher vor dem Hintergrund des Verständnisses, dass das eine (Organigramm) nicht ohne das andere (Soziogramm) auskommen kann.

Der Zweck eines Organigramms wird durch die Erweiterung um ein Soziogramm gewahrt – es stellt die interne Struktur des Trägers und die Bezüge zwischen den Funktionsebenen dar.



## Leitbild des Trägers

Jeder Mensch stellt eine Welt in sich dar und jede Biografie (Lebensgeschichte) ist einzigartig und entwicklungsfähig. Gemeinsam ist allen Biografien, dass sie bestimmten, zu beobachtenden Entwicklungen und Krisen unterliegen. Kommt es jedoch zu massiven und nicht mehr zu bewältigenden Störungen und Brüchen, liegen die Ursachen meist im Bereich zwischenmenschlicher Beziehungen und frühester (Bindungs-) Erfahrungen. Sie können in der Gegenwart durch neue Beziehungserfahrungen korrigiert werden.

Eine belastbare und kontinuierliche Beziehung zwischen uns als sozialpädagogischen Fachkräften und den uns anvertrauten jungen Menschen ist die Basis unserer Arbeit.

Wir sehen den jungen Menschen als den eigentlichen Leistungserbringer. Die Erfahrung von Selbstwirksamkeit als wichtiger Schlüssel erfolgreicher pädagogischer Arbeit erfordert, an den vorhandenen Ressourcen der jungen Menschen anzuknüpfen.

Unsere Betreuungsangebote sind individuell auf den gemeinsam ermittelten Bedarf zugeschnitten und können jederzeit neu ausgehandelt werden. Ein solcher koproduktiver Betreuungsprozess zeichnet sich durch unbedingte Freiwilligkeit und echte Beteiligung der jungen Menschen und ihrer Eltern aus.

Die Aufnahme des jungen Menschen in eine unserer Teileinrichtungen, in welchen nicht ausschließlich der pädagogische Zweck, sondern gelingende Alltagsbewältigung im Vordergrund steht, ermöglicht dem jungen Menschen die Entwicklung alternativer, neuer Handlungsstrategien.

Unser individueller, humanistisch begründeter Entwicklungsansatz berücksichtigt dabei stets das Ineinandewirken leiblicher, seelischer und geistiger Faktoren. Ausgehend von der Einzigartigkeit jedes Menschen werden so die Rahmenbedingungen zur positiven Persönlichkeitsentwicklung geschaffen.

Der Schutz der uns anvertrauten jungen Menschen vor Gewalt nimmt bei der Gestaltung aller Betreuungsprozesse sowie bei der Gestaltung der organisatorischen Rahmenbedingungen eine zentrale Rolle ein.

## Aufgaben des Trägers

Die down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH erfüllt Aufgaben der Hilfen zur Erziehung.

Sie bietet Hilfen für junge Menschen und Familien in belastenden Lebenssituationen und verfolgt das Ziel, den Betroffenen aus den jeweils belastenden Situationen heraus zu einem gelingenden Leben und zur Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu verhelfen.

Die Erfüllung der Aufgaben geschieht vor dem Hintergrund von Beauftragungen durch Personensorgeberechtigte und öffentliche Trägern der Jugendhilfe, die junge Menschen zur Erziehung, zur Förderung und zum Schutz (§ 1 SGB VIII) in Obhut gegeben haben. In diesem Beauftragungskontext übernimmt die down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH jeweils die im Folgenden beschriebene Trägerverantwortung:

Der Träger sorgt dafür, dass die Erziehung, die Förderung und der Schutz der jungen Menschen, wie in der jeweiligen Hilfeplanung festgelegt, sichergestellt ist. Damit übernimmt down-up! die umfassende Verantwortung für das Wohl der betreuten Minderjährigen.

Dazu überwacht der Träger die Handlungen und Maßnahmen der handelnden Mitarbeiter:innen und greift gegebenenfalls korrigierend ein. Dieses Eingriffsrecht haben wir als Träger sicherzustellen.

Wir versichern, dass die vertraglichen Regelungen mit den Personen, die mit der Betreuung der jungen Menschen beauftragt wurden, die obengenannten Bedingungen erfüllen.

## **Trägerverantwortung**

Der Träger down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH hat die Trägerverantwortung inne und wird dieser gerecht.

Der Träger

- ist verantwortlich für die Einhaltung seiner Konzeption, der Leistungs- und Qualitätsentwicklungs- und Entgeltvereinbarung,
- steht in Verantwortung gegenüber der aufsichtsführenden Behörde, dem belegenden Jugendamt, der/dem Betreuten und ggf. ihrem/seinem Sorgeberechtigten; er versteht sich als Teil einer Verantwortungsgemeinschaft, innerhalb derer er seine spezifischen, hier genannten Aufgaben übernimmt,
- ist direkter und verbindlicher Ansprechpartner für die Jugendämter (bei Aufnahmeersuchen und in der Hilfeplanung, inklusive der Beteiligung im Hilfeplangespräch),
- gewährleistet das Wohl der jungen Menschen,
- besitzt die erforderliche Zuverlässigkeit,
- erfüllt erforderliche räumliche, fachliche, wirtschaftliche und personelle Voraussetzungen,
- unterstützt die gesellschaftliche und sprachliche Integration und gestaltet ein gesundheitsförderliches Lebensumfeld sowie die medizinische Betreuung der jungen Menschen,
- sichert die Rechte und das Wohl der jungen Menschen, entwickelt ein Konzept zum Schutz vor Gewalt (Kinderschutzkonzept), überprüft dieses regelmäßig und schreibt dieses regelmäßig fort,
- stellt den jungen Menschen Beteiligungs- und Beschwerdeinstrumente zur Verfügung,
- stellt die Ausstattung der Betreuungsstelle hinsichtlich personeller, sachlicher und organisatorischer Ressourcen sicher; hier insbesondere die fachliche und persönliche Eignung der Fachkraft sowie die finanzielle Ausstattung der Betreuungsstelle und der personenbezogenen Mittel für den/die Minderjährige/n; auch z. B. die Sicherstellung (bau-) behördlicher und Brandschutzauflagen,
- gewährleistet das vertraglich zugesicherte Zugangsrecht zu den entsprechenden Räumlichkeiten auch für die Aufsichtsbehörde,
- ist für die Hilfeplanung und deren Umsetzung mitverantwortlich,
- sichert ein abgestimmtes Verfahren bei Verdacht auf Kindswohlgefährdung zu und hat mit dem

Jugendamt am Sitz des Trägers in Wuppertal eine Kinderschutzvereinbarung nach § 8a Abs. 2 SGB VIII geschlossen,

- prüft die Geeignetheit der Fachkraft und deren Qualifikation gem. § 72 und § 72 a SGB VIII und stellt diese sicher,
- ist für die Meldung an die jeweils zuständige Aufsichtsbehörde bei besonderen Vorkommnissen, die das Wohl des jungen Menschen gefährden können, verantwortlich,
- sichert die Vertretung der Betreuungsstelle bei Ausfall der Fachkraft.

Der Träger down-up! verpflichtet sich, in der Ausübung seiner Aufgaben das Grundgesetz mit seinen Grundwerten, u.a. zur Gleichstellung von Frau und Mann und zur Religionsausübung, sowie die Verfassung des Landes und die Gesetze, insbesondere die Inhalte des SGB VIII, zu beachten.

### **Ziele des Trägers**

down-up! verfolgt das Ziel, mit einem präventiven Ansatz lebensräumliche Hilfen zu etablieren, die im Sinne des § 1 SGB VIII

- junge Menschen in ihrer Entwicklung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit fördern,
- Erziehungsberechtigte bei der Erziehung beraten und unterstützen,
- dazu beitragen, positive Lebensbedingungen für junge Menschen und deren Familien zu schaffen.

down-up! versteht Betreuung als Beziehungsdienstleistung, welche mit individueller Entwicklungshilfe einen Beitrag zum gelingenden Leben aus problematischen Situationen heraus erbringt.

Vor dem Hintergrund eines ressourcen- und lebensweltorientierten Ansatzes wird mit Beteiligung der jungen Menschen und unter Einbeziehung des sozialen Umfeldes eine auf den jeweiligen Einzelfall konzipierte bestmögliche Hilfeform installiert und in ihrer Ausgestaltung und Durchführung lern- und wandlungsfähig organisiert („lernende Organisation“). Methodische Grundlage ist ein umfassendes Beziehungs-, Entwicklungs- und Biografieverständnis:

- ressourcenorientierte Biografie- und Befähigungshilfe auf der Grundlage kommunikativen Handelns,
- sozialpädagogische Begegnungen in Einzelsituationen zwischen jungem Mensch und Fachkraft auf der Basis enger personaler Beziehungen,
- individuelle Betreuung als partizipatorischgemeinschaftliche Unternehmung unter Einbeziehung gesellschaftlicher Ressourcen.

## **Gesetzliche Grundlagen der Angebote des Trägers**

- § 19 SGB VIII – gemeinsame Wohnform für Mütter/Väter und Kinder
- §§ 27 ff SGB VIII – Hilfen zur Erziehung
- § 34 SGB VIII – sonstige betreute Wohnform
- § 35 SGB VIII – intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung
- § 35a SGB VIII – Eingliederungshilfe für seelisch behinderte junge Menschen
- § 41 SGB VIII – Hilfe für junge Volljährige, Nachbetreuung
- § 99 SGB IX – Eingliederungshilfe

## **Handlungsebenen des eingesetzten Personals**

Diese Beschreibung der Handlungsebenen des Trägers down-up! gibt einen Überblick über Aufgabenbereiche handelnder Akteure. Mit diesem Überblick wird nicht der Anspruch auf abschließende Vollständigkeit verbunden; Aufgaben verändern sich, Aufgabenbereiche werden auf Grund der vorliegenden Umgebungsbedingungen oder aus sich selbst heraus weiter- und neuentwickelt.

### **Ebene der Geschäftsführung/Einrichtungsleitung**

Steuerung interner organisatorischer und pädagogischfachlicher Prozesse

- Unternehmensausrichtung
- Organisations- und Konzeptentwicklung
- Fachsteuerung
- Personalmanagement
- Fort- und Weiterbildungssteuerung
- Verwaltungsleitung
- Bereitstellung sämtlicher zur Aufgabenerbringung und Zielerreichung benötigter sächlicher und personeller Mittel
- Qualitätsentwicklung und -sicherung, Qualitätsmanagement
- Schutzkonzept (inkl. Präventions- und Beteiligungskonzept)
- Dienst- und Fachaufsicht

Steuerung interner kaufmännischer Prozesse

- Wirtschaftsplanung (mit Stellen- und Budgetplanung)
- Kostensteuerung
- ordnungsgemäße Buchführung und Jahresabschlüsse

### Steuerung der Außenvertretung

- Abschluss von Leistungs-, Qualitätsentwicklungs- und Entgeltvereinbarungen
- Abschluss von Vereinbarungen im Einzelfall/Einzelfallvereinbarungen
- Abschluss von Kinder- und Jugendschutzvereinbarungen
- Antragswesen (mit Betriebserlaubnissen)
- Sicherstellung der Trägerverantwortung
- Verbandsarbeit
- Netzwerkarbeit

### Ebene pädagogisch Handelnder

(Pädagogische Leitung, Koordination, pädagogische Kräfte Betreuungsdienst: Die Aufgaben dieser Funktionsträger:innen sind im Folgenden detailliert bei der Leistungsbeschreibung des jeweiligen Angebotes niedergeschrieben)

- Ausgestaltung des jeweils beschriebenen Leistungsangebotes auf Grundlage von: § 36 SGB VIII Hilfeplanung und individueller, einzelfallbezogener Betreuungskonzepte,
- Umsetzung des Schutzkonzeptes mit Beteiligungs- und Beschwerdekonzepkt,
- Anfragemanagement,
- Aufnahme-, Beendigungs- und Wechselmanagement,
- Krisenmanagement,
- Fort- und Weiterbildung (intern und extern), Supervision (extern)
- pädagogischorganisatorische Konferenzen
- Beratung, kollegiale Fallberatung
- u.a.m.

### Ebene Verwaltung

- Klientenverwaltung
- Personalverwaltung
- Gehaltsbuchhaltung
- Finanzbuchhaltung
- Vertragswesen
- Versicherungswesen
- Veranstaltungsorganisation
- Raum- undstattungsorganisation inkl. Beschaffung

- Organisation und Beschaffung digitaler Informations- und Kommunikationsausstattung
- Auftragsorganisation externe Dienstleister (z. B. EDV und Informationstechnik, Hausmeisterservice, Reinigungsdienst)
- u.a.m.

#### **Ebene der IT, IT-Sicherheit, Kommunikation und Datenschutz**

- Kommunikations-, IT- und IT-Sicherheitskonzept
- externe Dienstleister IT und Kommunikation
- Datenschutz- und Datenschutzkonzept
- interne/r Datenschutzbeauftragte/r

## Kapitel B

### Konzeption und Leistungsbeschreibung Individualpädagogische Betreuungsstellen

#### Einführung

Individualpädagogische Betreuungsstellen sind eine familienähnliche Wohnform.

Mit dieser Konzeption, Leistungs- und Qualitätsentwicklungsbeschreibung wird der Versuch unternommen, die institutionellen Wirkungszusammenhänge für die gesamte Arbeit innerhalb der familienähnlichen Wohnform individualpädagogische Betreuungsstelle zu entwerfen.

Die Konzeption, Leistungs- und Qualitätsentwicklungsbeschreibung enthält Aussagen darüber, welchen Zielgruppen welche Leistungen mit welchen Zielen und Leitlinien sowie welche Arbeits- und Angebotsformen angeboten werden und wie und mit welchen Aufgaben Mitarbeiter:innen zusammenarbeiten (Konzeption).

Als Leistungsbeschreibung sollen die strukturellen Elemente der Leistungen beginnend mit dem Abschnitt „Primärprozess“ auf Seite B22 systematisch und nachvollziehbar dargestellt werden und somit eine Grundlage für die Aushandlung zwischen Jugendamt und dem Träger down-up! bieten.

Neben den Rechtsgrundlagen, der Zielgruppe, den Zielen und Aufgaben der Einrichtung stellen insbesondere die Handlungskompetenzen den wesentlichen Teil dieses Abschnitts dar. Sie werden dabei verstanden als Kompetenzen in den Dimensionen des Könnens, des Wissens und der beruflichen Haltung und sollen einen Orientierungsrahmen für die Arbeit bieten, in der die betreuende als „Person als Werkzeug“ im Mittelpunkt steht.

#### gesetzliche Grundlage

§§ 27ff, 34, 35, 35a, 41 SGB VIII

#### Zielgruppe

down-up! richtet sich mit diesem Angebot an junge Menschen, deren unbeschadete persönliche und soziale Entwicklung in ihren Herkunftsfamilien und/oder in ihrer Lebenswelt nicht gewährleistet ist, die gefährdeten Situationen ausgesetzt sind, die u.U. beziehungsmaßig überhaupt erst erreicht werden müssen. Für diese jungen Menschen entwickelt down-up! auf den jeweiligen Einzelfall bezogene passgenaue Betreuungssettings, in denen der junge Mensch die notwendige und geeignete Hilfe erhält.

Es werden Kinder ab einem Alter von 0 Jahren aufgenommen.

Die Auffälligkeiten der zu betreuenden jungen Menschen bewegen sich von Verhaltens- und emotionalen

Störungen, reaktiven Störungen (familiäre Belastungen) über Störungen im Grenzbereich zu jugendpsychiatrischen Krankheitsbildern bis hin zu Delinquenz.

Es werden neben jungen Menschen Säuglinge, Kleinst- und Kleinkinder aufgenommen, bei denen folgende Indikatoren bzw. eine Kombination dieser vorliegen:

- Pränatale Drogen- und Alkoholexposition (Drogen-, Alkohol-, Medikamentenmissbrauch der Mutter während der Schwangerschaft),
- prä- und postnataler traumatischer Stress durch Gewalterfahrung, Krieg und Flucht,
- schlechte sozioökonomische Bedingungen,
- Schwangerschaftskomplikationen,
- Krankheit oder Behinderung,
- u.a.m.

Junge Menschen mit akuten psychischen Krankheiten und akuter Drogenabhängigkeit und Suchtproblematik können nicht aufgenommen werden.

### **Aufgabenstellung**

down-up! hat die Aufgabe, in der Regel jeweils einem jungen Menschen oder jungen Erwachsenen in einer individualpädagogischen Betreuungsstelle eine Beheimatung anzubieten.

### **Ziele**

Die hier aufgeführten Ziele geben die Richtung vor (Grob-/Richtziele), die universal für die Arbeit mit individualpädagogischen Betreuungsstellen gültig sind. Darüber hinaus werden im jeweiligen Hilfeplan individuelle Praxisziele formuliert und angestrebt.

- Aufbau und Stärkung von sozial-emotionaler Kompetenz, Bindungsfähigkeit, Selbstsicherheit und Fähigkeit zur Selbstbestimmung
- Aufbau einer langfristigen Lebensperspektive in der Form der Rückkehr in den Herkunftsbereich oder Konsolidierung in einer stabilen Alltagsform im Hinblick auf Verselbständigung
- Erlernen von bewusstem und selbständigem Handeln unter Berücksichtigung der sich entwickelnden Fähigkeiten und Bedürfnisse
- Rückgewinnung bzw. Erlangung von Verantwortung über das eigene Leben
- Aufbau und Ausbau von Selbststeuerungs- und Selbstheilungskräften
- Entwicklung, Erarbeitung und Festigung biografischer Ziele
- Bewältigung akuter und hemmender Brüche in der Lebensgestaltung
- Überwindung eingefahrener negativer Verhaltensweisen

## Organisationsstruktur und Grundlagen

Die down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH betreibt familienähnliche Wohnformen als individualpädagogische Betreuungsstellen in Hamburg, Nordrhein-Westfalen, Rheinland-Pfalz, Hessen und Baden-Württemberg. Die Organisation der Arbeit der Betreuungsstellen erfolgt in dezentraler Struktur. Das bedeutet, dass individualpädagogische Betreuungsstellen der Rechts- und Organisationsphäre des Trägersitzes in Wuppertal zugeordnet sind.

Am Trägersitz betreibt down-up! eine Geschäftsstelle mit Verwaltung, Büro-, Konferenz- und weiteren Funktionsräumen.

Die dezentralen Organisationseinheiten (Betreuungsstellen) arbeiten strukturell und inhaltlich unter dem „Schirm“ des Trägers down-up! – die Wahrnehmung der Trägeraufgaben, der Leitungsaufgaben, das Anfragemanagement im Kontakt mit den Jugendämtern, die gesamten Verwaltungsaufgaben etc. werden alle vom Trägersitz Wuppertal aus wahrgenommen.

Betreuungsprozesse in Betreuungsstellen werden vom Träger down-up! durch dessen Koordinator:innen langfristig beraten und begleitet.

Die Regionalvertretungen des Trägers down-up! unterstützen den Beratungsprozess der Koordinator:innen in den jeweiligen Regionen, in denen sich die Betreuungsstellen befinden.

Der Träger down-up! und seine Betreuungsstellen unterstehen der Aufsicht der Heimaufsicht des Bundeslandes, in deren Zuständigkeit sich die jeweilige Betreuungsstelle befindet. Das bedeutet, dass der Träger down-up! für jede Betreuungsstelle eine Betriebserlaubnis erwirkt. Mit dieser Betriebserlaubnis ist der verfassungsrechtliche Schutz der jungen Menschen sichergestellt.

In Bundesländern, in denen für den Betrieb einer Betreuungsstelle keine Betriebserlaubnis erforderlich ist, unterstehen Träger und Betreuungsstelle der Aufsicht durch das zuständige belegende Jugendamt. Um den verfassungsrechtlichen Schutz der jungen Menschen zu gewährleisten, schließen das zuständige belegende Jugendamt und der freie Träger down-up! eine entsprechende Vereinbarung.

## Begriffsklärung individualpädagogische Betreuungsstelle

Betreuungsstellen sind als familienähnliche Wohnformen der Ort, an dem ein junger Mensch zumeist langfristig zur Betreuung beheimatet ist und zwar unmittelbar in der Häuslichkeit der Betreuungsperson.

Der Träger down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH geht mit der Betreuungsstelle bzw. Betreuungsperson eine intensive Zusammenarbeit ein. Der Zweck dieser Zusammenarbeit ist, das Wohl der in Betreuungsstellen lebenden jungen Menschen zu gewährleisten, sie zu schützen und ihnen einen sicheren Entwicklungsrahmen zu bieten. Dabei ist es die Aufgabe des Trägers, seine Trägerverantwortung auf der Handlungsebene Betreuungsstelle umzusetzen.

In einer Betreuungsstelle betreut jeweils eine pädagogische Fachkraft einen jungen Menschen in ihrem eigenen Haushalt auf Grundlage eines Personalschlüssels von 1:1 (Intensivpädagogik).

Die Fachkraft öffnet dazu ihre eigene Häuslichkeit und damit ihr eigenes familiäres System für ein öffentliches Erziehungsangebot und bildet mit dem aufgenommenen jungen Menschen gemeinsam eine Lebensgemeinschaft auf Zeit.

In dem hier kurz und im Folgenden ausführlich beschriebenen Betreuungssetting kommt das Konzept der Individualpädagogik zur Anwendung – daher „individualpädagogische“ Betreuungsstelle.

### **Personal**

Geschäftsführung/Einrichtungsleitung

Aufgaben von Geschäftsführung/Einrichtungsleitung siehe Kap A

### **Pädagogische Leitung**

Zu den Aufgaben der Pädagogischen Leitung gehören:

- Klärung der Anfragen und Fallstrukturen
- Koordinator:innen- und Betreuer:innenauswahl
- Aufnahmepvorbereitung
- Akquise und Bewerber:innenauswahl
- fachliche Begleitung der Koordinator:innen
- Fallbesprechungen und Betreuungsplanungen
- Leitung der Pädagogischen Konferenz/Koordinationsteam
- Grundlagenarbeit
- inhaltliche Ausrichtung der pädagogischen Arbeit, der internen Fortbildungsangebote, der Regionaltreffen, der Entwicklungstage und der Netzwerkarbeit
- Konzeptions- und Qualitätsentwicklung
- Mitarbeiterentwicklung und Personalplanung
- Gremienvertretung

### **Koordination**

Zu den Aufgaben der Koordination gehören:

- regelmäßige Termine in der Betreuungsstelle und in deren Umfeld (mind. einmal im Monat und mehr bei Bedarf), hierbei:
  - inhaltliche Gespräche mit Betreuer:in
  - Kooperations- und Vernetzungsgespräche im Umfeld der Betreuungsstelle (Ärzte:innen, Therapeut:innen, Schule, Kita, Nachbarschaft usw.)
  - Gesamtwahrnehmung der Betreuungssituation
  - Gesprächs- und Kontaktangebot an den jungen Menschen

- Analyse der Rahmenbedingungen der Betreuungsstelle, Integration der Rahmenbedingungen als Teil des Betreuungssettings
- Betreuungsprozesse mit Betreuungsstellen entwickeln, planen, begleiten, beraten, kontrollieren, reflektieren
- Vermittlung der QM-Kriterien gegenüber den Betreuungsstellen
- Anwendung der internen Verfahren zu Kinderschutz, Beteiligung und Beschwerde
- Arbeit mit Eltern/Angehörigen
- Einhaltung von Dokumentations- und Informationswesen durch die Betreuungsstellen einfordern
- Weiterbearbeitung vorverfasster (Entwicklungs-) Berichte der Betreuungsstellen als Co-Autor
- Entwicklung eines Krisenpräventionskonzeptes zum Erhalt eigener Handlungsfähigkeit und der Handlungsfähigkeit der Betreuungsstellen in Krisensituationen
- Krisenintervention (durch telefonische Beratung und/oder persönliche Präsenz in der Betreuungsstelle)
- Einbindung systemrelevanter Kooperationspartner:innen
- Vertretung und Repräsentation von down-up! auf Grundlage von Leistungsbeschreibung und Konzeption
- Prozesstransparenz gegenüber Jugendamt herstellen
- Verhandlung von Mehr- oder Minderbedarf im Einzelfall
- Entwicklung von gemeinsamem Fallverständnis aller Beteiligten
- Teilnahme an, ggf. Initiierung von, Hilfeplangesprächen
- Mitwirkung innerhalb der Kommunikations-, Beratungs- und Konferenzstruktur von down-up!
- Einhaltung verwaltungsbezogener Verfahrensprozesse und Datenschutz
- Mitwirkung an Weiterentwicklungsprozessen der Organisation
- Rufbereitschaft (tel. Erreichbarkeit)

### Betreuungsstellen

Zu den Aufgaben der Betreuungsstellen gehören:

- Erfüllen vertraglicher Vereinbarungen und der Qualitätssicherungskriterien gegenüber dem Träger down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH, hier insb.:
- Kooperation im Beratungs- und Kontrollprozess, der trägerseits durch die Koordination geführt wird,
- Rahmenbedingungen beschreiben (z. B. Standortbeschreibung, Leistungsbeschreibung), gestalten und vorhalten,
- Aufnahme eines jungen Menschen in die Betreuungsstelle (z. B. Beziehungsanbahnung, Probezeitvereinbarung, Regeln des Zusammenlebens),

- Zusammenleben und Wohnen in der Betreuungsstelle (z. B. das Zuhause als öffentlicher Arbeitsraum, Nähe-Distanz-Prozess, Supervision),
- zeitliche Strukturierung,
- Pflege und Gestaltung des Wohnraums und des Außengeländes,
- Bekleidung,
- Ernährung,
- Körperpflege und Hygiene,
- Förderung von Gesundheit und Unterstützung verordneter medizinischer und therapeutischer Hilfen,
- Umgang mit Geld,
- Umgang mit Regeln,
- weitere Alltagskompetenzen und lebenspraktische Fertigkeiten (z. B. Verkehrserziehung, Sexualerziehung, kulturelle, religiöse, ethische und politische Teilhabe),
- Kontakt mit der Herkunftsfamilie,
- Freizeit (Freundschaften, Medien, Verein etc.),
- Schule und Ausbildung,
- Krisen-Bearbeitung,
- Mitgestaltung des Beendigungsprozesses einer Hilfe (z. B. Rückführung, Einrichtungswechsel, und/oder Verselbständigung),
- Reflexion und Selbstentwicklungsbereitschaft,
- Dokumentation, Kooperation und Kommunikation mit Helfersystem.

### Regionalvertretung

Regionalbüro Hessen Süd in Schaafheim, Niedersachsen in Küsten, Rheinland-Pfalz in Klingenmünster

- regionale Präsenz des Trägers
- Netzwerkarbeit, Bereitstellung regionaler Strukturen
- Sicherstellung von Betreuungsleistungen im Vertretungsfall
- Unterstützung von Pädagogischer Leitung und Koordination im Krisenfälle

### Verwaltung

Aufgaben von Verwaltung siehe Kapitel A

### Wirtschaftsdienst (anteilig)

- kleinere Reparaturarbeiten,
- Unterstützung bei den Haushaltsarbeiten,
- Unterstützung bei der Umfeldgestaltung, z.B. Geländepflege u.a.

### Handlungskompetenzen in der 1-zu-1-Sozialpädagogik

Individualpädagogische Betreuungsstellen arbeiten auf Grundlage des Konzeptes von Individualpädagogik.

Individualpädagogik zeichnet sich durch gemeinsam ausgehandelte, individuell konzipierte und flexibel handhabbare Betreuung aus. Authentische Betreuerpersönlichkeiten (pädagogische Fachkräfte) mit einem exklusiven, verlässlichen und akzeptierenden Beziehungsangebot sowie niedrigschwellige, alltagsorientierte Partizipationsgelegenheiten bilden zentrale Wirkfaktoren und Voraussetzungen für die beabsichtigte Stärkung der Persönlichkeit des zu betreuenden jungen Menschen.

Hervorgehoben sei hier die „flexibel handhabbare Betreuung“. Damit gemeint ist, dass eine individualpädagogische Hilfe anhand der vorliegenden Bedingungen im Einzelfalle ausgerichtet und gestaltet wird. Der junge Mensch steht also nicht vor der Aufgabe, sich einem (oftmals starren) institutionellen Rahmen anzupassen, sondern die Institution, der Träger down-up! und die in diesem Kontext Handelnden passen sich und das Betreuungskonzept den Bedürfnissen des jungen Menschen an. Das bedeutet in der Praxis, dass das Herstellen von Passung (siehe auch unten) bzw. das Erzeugen von Passungsmomenten ein Prozess ist, der von der Anfrage über Aufnahme, Betreuung bis zur Beendigung und Überführung in eine andere Hilfeform oder Verselbständigung führt.

Ziele, Orte, Inhalte und Dauer der angebotenen Hilfe richten sich nach der individuellen Situation des Hilfeempfängers (Hilfebedarf). Die Hilfe wird zusammen mit dem anfragenden Jugendamt, dem jungen Menschen, den Sorgerechtsinhabern und ggf. anderen beteiligten Organisationen entwickelt, festgelegt und fortgeschrieben (Hilfeplan). Sie wird in ihrer Ausgestaltung und Durchführung lern- und wandlungsfähig sowie zeitnah veränderungsmöglich organisiert („lernende Organisation“). Die dafür erforderlichen zentralen Handlungskompetenzen sind:

#### Herstellen von Passung

Das Herstellen von Passung bzw. das Finden und Nutzen von Passungsmomenten ist ein fortwährender Prozess im Betreuungsalltag. Er endet nicht etwa mit dem Finden einer für einen jungen Menschen gefundenen „passenden“ Betreuungsstelle, sondern dies ist dessen Beginn.

Im Betreuungsalltag ist Passung der Moment, in dem sich ein junger Mensch in seinen Grundbedürfnissen gesehen und sich dadurch als mit seiner Umgebung verbunden fühlt. Dieses Gefühl kann täglich vielfach durch die den jungen Menschen umgebenden Betreuungspersonen hergestellt werden.

### Gewährleistung einer offenen und konstruktiven Kommunikation

Die Fachkräfte bemühen sich um eine offene und konstruktive Kommunikationskultur. Die vier Seiten der Kommunikation – Sachinhalt, Selbstkundgabe, Beziehungsaspekt und Appell (Schulz von Thun) – dienen bei der Reflexion der Kommunikation als Reflexionsinstanz. Durch das Hören mit vier Ohren werden implizite Äußerungsanteile möglichst weder übersehen noch überbewertet.

Durch aktives Zuhören fühlt sich der junge Mensch besser verstanden. In den reflexiven Tages- und Wochenrückschaugesprächen können Erlebnisse, Eindrücke und Gefühle leichter kommuniziert werden; schwierige, problembeladene zielorientierte bzw. themenzentrierte Gespräche besser gelingen.

### Herstellung von Beziehungsfähigkeit

Das exklusive, verlässliche und akzeptierende 1:1 Beziehungsangebot der Betreuer:in ermöglicht dem jungen Menschen neue, häufig bislang unbekannte Beziehungserfahrungen. Aufgrund ihrer meist belastenden Vorerfahrungen wird dieses Angebot jedoch auch immer wieder auf die Probe gestellt. Die Persönlichkeit der Betreuer:in, ihre sozialen Kompetenzen und ihre pädagogische Haltung sind die wichtigsten Faktoren eines gelingenden Betreuungsprozesses (vgl. Klawe 2010: 17).

Beziehung ist immer gegenseitig. Daher müssen die neuen Beziehungserfahrungen von Betreuer:innen wie von den Zu-Betreuenden immer wieder geübt werden, neue Kommunikations- und Ausdrucksformen gefunden und Gewohnheiten verändert werden, tradierte Rollenmuster hinterfragt und sicher geglaubte Menschenkenntnis überprüft werden.

### Ermöglichen von ressourcenorientiertem Lernen

Durch die Alltagsorientierung an der Betreuungsstelle bieten sich immer wieder Alltagssituationen als Anlässe zum Lernen an. Spielräume zum selbstwirksamen Handeln werden ermöglicht und Selbständigkeit kann geübt werden. So können auch bisher übersehene Stärken und Ressourcen erkannt und aktiviert, aber auch konkrete Defizite bearbeitet werden.

Das Zusammenleben in der Betreuungsstelle, welches nicht ausschließlich einem pädagogischen Zweck dient, ermöglicht es, angemessen und behutsam mit Ängsten und Blockaden umzugehen. Durch die individuelle Zuwendung und die bestehenden Rückzugsmöglichkeiten können solchermaßen begründete Lernhemmnisse bewältigt werden.

### Individuelle Betreuung

Ständig finden Unterstützung, Hilfe, Anregung, Auseinandersetzung, Anleitung und Begleitung in irgendeiner Form statt. Auch wird gezielt täglich oder wöchentlich punktuell angesetzt. Der individuelle Bedarf und die individuellen Entwicklungsmöglichkeiten sowie der Stand der erlangten Selbständigkeit der jungen Menschen verändern die Häufigkeit bestimmter Aktionen. Z. B. können Phasen mit notwendiger sehr starker Präsenz und Einsatz seitens der Betreuer:innen abwechseln mit Phasen relativer (notwendiger) Zurückhaltung. In irgendeiner Form ist allerdings die Anwesenheit der Betreuer:innen ständig gefordert und unerlässlich.

### Sozialpädagogische Beziehung

Junge Menschen sollen nicht an die Regeln und Verkehrsformen einer Gesellschaft angepasst werden, deren intellektuellen Anforderungen sie (noch) nicht gewachsen sind, sondern es geht darum, das Zusammenleben auf reflektierte Beziehung, notwendige Regeln und fachliche Erziehungsformen zu gründen, die den jungen Menschen angemessen sind und in denen sie sich entwickeln können. In all ihren Bemühungen ist die sozialpädagogische Beziehung so gestaltet, dass vom nicht entmündigenden Ausgleichen von Defiziten über Anregung und Herausforderung zur Selbständigkeit und Eigeninitiative der jungen Menschen bis zur persönlichen Verantwortungsübernahme für die eigene Lebensführung die gesamte Bandbreite sozial- „künstlerischen“ Handelns zur Anwendung kommt. Entwicklungsfördernd, angstbefreiend, persönlichkeitsfestigend und auf zunehmende Mündigkeit und Selbständigkeit ausgerichtet, werden die Handlungen seitens der Betreuer:innen immer wieder neu den Verhältnissen und dem Entwicklungsstand der jungen Menschen angepasst, hinterfragt, die Beziehung neu ausgerichtet und auf der Vertrauensebene immer wieder neu angesetzt.

### Pädagogischer Alltag

Der beziehungsorientierte, am Einzelfall ausgerichtete pädagogische Alltag fördert die Gestaltung sozialer Beziehungen (sozial-emotionale Kompetenz) sowie adäquates Sozialverhalten. Dies geschieht u. a. auch durch das richtungsgebende Bemühen, die Helferrolle aus der anfänglichen und notwendigen Führung heraus umzuformen in ein zunehmend symmetrisches, partnerschaftlich-freundschaftliches Verhältnis, in das beide Seiten ihre Möglichkeiten einbringen.

## Primärprozess – Arrangement der konkreten Lebensorganisation und der sozialen Begegnung

Der Primärprozess umfasst die Gesamtheit des konkreten Erziehungs- und Entwicklungsgeschehens im Hilfeprozess, an welchem die Adressaten der Arbeit unmittelbar beteiligt sind. Darüber hinaus umfasst der Primärprozess die Grundversorgung und Sicherstellung aller alltäglichen Bedürfnisse, die notwendige pädagogische Aufsicht und Gewährleistung des erforderlichen Schutzes. Es geht also vornehmlich um die Aufgaben, Tätigkeiten, Bemühungen und Haltungen, welche in der direkten Arbeit mit den jungen Menschen und ihren Eltern erbracht werden.

### Rahmenbedingungen

#### Standort, Gebäude und Lage der Betreuungsstelle

Jede Maßnahme findet an einem anderen Ort, in einer anderen Region und mit anderen Betreuer:innen statt. Durch die Konzipierung der Maßnahmen auf Individualität hin können daher an dieser Stelle nur allgemeine Aussagen zur räumlich-lokalen Ausgestaltung der Maßnahmen in Bezug auf Gelände, Gebäude und Anlagen gegeben werden. Denn Lage und Ausstattung werden ausgewählt bzw. gestaltet nach ihren entwicklungsfördernden und sozialverträglichen Möglichkeiten sowie ihren aufgabengemäßen und sachgerechten Gegebenheiten. Genauere Angaben und Beschreibungen zu den örtlichen und räumlichen Gegebenheiten werden in Form von Standortbeschreibungen der Betreuungsstellen als Anlage zum Handbuch angefügt.

Grundsätzlich gilt: Betreuungen werden nur in Deutschland durchgeführt.

- Jeder junge Mensch verfügt während der gesamten Maßnahme-Dauer über einen eigenen kind- und jugendgerechten Lebensbereich. Dem jungen Menschen wird ein Einzelzimmer mit einer Fläche von mind. 10 m<sup>2</sup> zur Verfügung gestellt.
- Gemeinschaftsräume und sanitäre Anlagen sind diejenigen der Betreuer:innen. Ausstattung und Zustand entsprechen mitteleuropäischem Standard und werden i. d. R. gemeinschaftlich benutzt.
- Grün- und Gartenflächen, Tierhaltung, -pflege und -einsatz, Bastel- oder Werkstatträume, Bolz- und Sportmöglichkeiten, Haushaltspflichten oder landwirtschaftliche Mithilfe – in allen Betreuungsstellen gibt es Gelegenheiten der Betätigung und des Engagements über den reinen Wohnzweck hinaus.

### Personalschlüssel

Jede Betreuungsstelle verfügt über mindestens eine fachlich und persönlich geeignete

(§§ 72, 72a SGB VIII) innewohnende Fachkraft und eine externe Fachkraft für den Vertretungsfall. Unabhängig von fachlicher Qualifikation gilt immer, dass die Betreuer:innen die im Qualitätshandbuch formulierten Kriterien erfüllen.

- Betreuungsschlüssel: 1:1 (Betreuungsstelle, innewohnende Fachkraft)
- Koordination: 1:10
- Leitung: 1:22,5

- Verwaltung: 1:30
- Wirtschaftsdienst (anteilig)
- Supervision (extern)

### Konkrete Prozesse und Wirkfaktoren

Im Folgenden werden die konkreten Prozesse und Wirkfaktoren der individualpädagogischen Betreuungsstelle beschrieben. Diese orientieren sich am verbrieften Recht der jungen Menschen auf Förderung ihrer individuellen und sozialen Entwicklung und auf Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit (vgl. § 1 SGB VIII).

Der Schutz und die Beteiligung der jungen Menschen und ihrer Eltern ist dabei stets ein herausragendes Merkmal der erbrachten Hilfeleistungen.

### Aufnahme der jungen Menschen in die Betreuungsstelle

Die Betreuung in einer individualpädagogischen Betreuungsstelle stellt immer einen einschneidenden, aber vorübergehenden Abschnitt in der Biografie der jungen Menschen dar. Diesem geht in aller Regel ein umfassendes, partizipatives Hilfeplanverfahren voraus, in welchem in einem gemeinsamen Prozess zwischen jungem Mensch, Jugendamt und down-up! Ziele formuliert und Vorgehensweisen vereinbart werden.

Bei Anfragen des Jugendamtes findet nach Vorgesprächen zwischen Aufnahmeleitung (Pädagogischer Leitung) und Jugendamt sowie einer Aktenanalyse eine erste Einschätzung über die Eignung einer individualpädagogischen Maßnahme statt. Bei positiver Entscheidung führt die zuständige Koordination weitere Gespräche mit den beteiligten Fachkräften, den potenziellen Adressaten sowie weiteren, evtl. wichtigen Personen aus dem persönlichen/sozialen Umfeld, um möglichst viele Fakten, Einschätzungen und Umstände zu versammeln. Die Problemlagen und Ressourcen werden erörtert, mögliche Perspektiven erarbeitet sowie Bedarf und Umfang eingeschätzt.

Wird die Maßnahme-Richtung deutlicher, erfolgen erste Standortabklärungen. Hierfür ist die Auswahl der richtigen Betreuungsstelle eminent wichtig: Die in Frage kommenden Betreuungspersönlichkeiten und deren soziales Umfeld müssen passende Rahmenbedingungen vorhalten, die den Anforderungen der sich an der spezifischen Fallstruktur der Einzelfälle ergebenden Interventionen entsprechen und einen auf den Einzelfall ausgerichteten Entwicklungsrahmen bieten (Passung).

Dazu ist die genaue Kenntnis über die Betreuungsstelle und deren Eignung Voraussetzung:

- Kommt das Lebensalter der Betreuungsperson(en) noch/schon in Frage?
- Stimmen Belastbarkeit, soziale Kompetenz, persönliche Potenziale und sozialpädagogische Fachlichkeit?
- Passen familiäres System, soziales Umfeld und Lebenseinstellungen?
- Stößt die Lage und Örtlichkeit ab oder zieht an?
- Stimmt die „Chemie“?

- Kann von der Betreuungsstelle die richtige Dosierung zwischen Standhalten und Beweglichkeit im Hinblick auf das Betreuungsangebot erwartet werden?

Dem zuständigen Jugendamt wird die in Frage kommende Betreuungsstelle ausführlich vorgestellt. Der junge Mensch sowie Sorgeberechtigte erhalten konkrete Informationen über die Betreuungsstelle.

Die Betreuungsstelle wird eingehend über die bisherigen Beratungen informiert und es werden Vorbereitungen zum Kennenlernen getroffen. Betreuer:in und junger Mensch haben über erste kurze, wiederholbare Begegnungen Gelegenheiten zum Kennenlernen und „Anfühlen/Antesten“. In Begegnungen, Unternehmungen und Gesprächen wird die Basis für die Beziehungsarbeit gelegt, anschließend werden Ortsbesichtigung und eventuelles Probewohnen ausgewertet sowie Chancen eingeschätzt.

Dieser Vorgang wiederholt sich u. U. mehrfach, um eine sorgfältige „Betreuungsanbahnung“ und umfassende positive Voraussetzungen für das zukünftige intensive Zusammenleben zu schaffen. Bei erfolgreichem Verlauf mündet das Anbahnungsverfahren in die Aufnahme und den Beginn des Betreuungsprozesses, der im Hilfeplangespräch und der Erziehungsplanung verankert wird.

Die/der bis hierhin zuständige Koordinator:in ist während der gesamten Maßnahmedauer für den jungen Menschen, auch wenn sich der Maßnahme-Ort ändert, fallführend. Da Maßnahmeentwicklung und -konzeption jeweils neu betrieben werden und weil nur Ressourcen, aber keine Plätze des Trägers vorgehalten werden, ist das Aufnahmeverfahren unterschiedlich lang und gestaltet sich jeweils anders in seiner Ausprägung hinsichtlich Begegnungen, Aktivitäten und Auswertung. Gegebenenfalls muss auch wiederholt neu angesetzt werden.

Durch das Aufnahmeverfahren gewinnen die jungen Menschen und Betreuer:innen ein persönliches Bild voneinander und können herausfinden, ob sie zueinander „passen“. Das ist unabdingbare Voraussetzung dafür, dass die Beziehung, die auf Dauer angelegt ist, gelingt und sich in ihrer helfenden Wirkung entfalten kann.

Auf der anderen Seite gewinnen Leitung/Koordination von down-up! und anfragendes Jugendamt Sicherheit für die Einschätzung der zur Verfügung stehenden Mittel und Möglichkeiten.

Die Fachkräfte von down-up! tragen zum Gelingen der Aufnahme bei, indem sie

- die Indikation prüfen und ein Betreuungsangebot erarbeiten
- Jugendamt und jungen Menschen über die Gegebenheiten in der Betreuungsstelle informieren
- durch Transparenz und Kooperationsbereitschaft versuchen, Unsicherheiten zu bewältigen und Partizipation zu ermöglichen
- Kontaktaufbau betreiben, Ansprechbarkeit und Erreichbarkeit sicherstellen
- sich inhaltlich und sachlich auf die Aufnahme vorbereiten
- im Hilfeplanverfahren mitwirken

Die Betreuungsstelle und der Träger down-up! tragen gemeinsam die Verantwortung gegenüber dem betreuten jungen Menschen und den Sorgeberechtigten – sie müssen deshalb im Rahmen der Betreuung mit größtmöglicher Sorgfalt zusammenarbeiten und auftretende Fragestellungen professionell und partnerschaftlich im Interesse des/der Betreuten lösen.

Der Inhalt der pädagogischen Tätigkeit sowie die Handlungspflichten im Einzelfall ergeben sich in erster Linie aus dem konkreten Hilfeplan. Die Tätigkeit der selbstständigen Fachkraft ist durch Handlungsspielräume und eigenverantwortliche Tätigkeit in der Interaktion mit dem

jungen Menschen geprägt. Welche konkreten Handlungsschritte angezeigt sind, muss in erster Linie durch situative Entscheidungen der Fachkraft auf der Grundlage ihrer fachlichen Kompetenz und persönlichen Eignung bestimmt werden. Dies gilt auch im Hinblick auf die zur Abwehr einer Gefährdung des Kindeswohls angezeigten Maßnahmen. Bei einer konkreten Gefährdung i.S. § 8a SGB VIII übernimmt down-up! den Schutzauftrag und zieht bei der Abschätzung des

Gefährdungsrisikos eine insoweit erfahrene Fachkraft hinzu.

Kriterien der Sicherung des Kindeswohls sind u. a. die persönliche Eignung, die fachliche Ausbildung, die regelmäßige Fortbildung, das Durchführen von qualitätssichernden Maßnahmen wie Supervision und kollegiale Fallberatungen.

Der/die Betreuer:in muss bereit und in der Lage sein, auf den individuellen Hilfebedarf des zu betreuenden jungen Menschen einzugehen und sich den permanenten qualitätssichernden Maßnahmen wie Weiterbildung und Supervision zu unterwerfen. Ebenso ist die Einbindung in das pädagogische Konzept (Handbuch, Leistungs- und Qualitätsentwicklungsvereinbarung) von down-up! erforderlich.

Die Unterbringung des zu betreuenden jungen Menschen im unmittelbaren Familien- und Sozialraum der Betreuer:in und in Anbindung an deren ureigene Privatsphäre und persönlichen Lebensvollzüge stellt eine sehr große Herausforderung für alle Beteiligten dar. Die Überschneidung und teilweise Verschmelzung von öffentlicher und daher kontrollierter Erziehung einerseits und privatem Raum andererseits erfordert von den Fachkräften ein Höchstmaß an Professionalität in der Beziehungsgestaltung sowie die unbedingte Bereitschaft zu Transparenz, Reflexion und Kooperation. Unabdingbar ist daher die stetige Weiterentwicklung der eigenen Fachlichkeit, welche von down-up! durch die enge Begleitung, Beratung und Kontrolle der Betreuungsstellen durch Koordinator:innen, Sicherstellung von Supervision, Qualitätsentwicklung, externe und interne Weiterbildung sowie die Entwicklung konkreter Arbeitshilfen unterstützt wird.

Das intensive Zusammenleben in der Betreuungsstelle ist ein ständiges Angebot der Betreuer:innen an Nähe, Unmittelbarkeit, Authentizität, Kontinuität und Verlässlichkeit. Auch während Abwesenheit, Ruhe- und Schlafzeiten ist der/die Betreuer:in durch nahe Anwesenheit und die gedankliche und unterbewusste Bereitschaft in gewisser Weise aktiv.

Die Betreuer:innen haben im Zusammenleben die Aufgabe, den jungen Menschen situativ, ressourcenorientiert und partizipativ Unterstützung anzubieten und ggf. Verhaltensänderungen anzustoßen. In einer entwicklungsfördernden und enttraumatisierenden Atmosphäre sollen Gefühle von Geborgenheit und Zuhause ermöglicht werden, ohne dabei in unangemessene Konkurrenz zur Herkunftsfamilie zu treten. Der Entwicklungsstand und die persönlichen Möglichkeiten des jungen Menschen sowie die Bedingungen seines Herkunftssystems bestimmen hierbei Richtung und Anforderungen der zu leistenden Arbeit.

Für die öffentliche Erziehung im privaten Lebensraum der Betreuer:innen gilt insbesondere:

- Die Sorgeberechtigten können grundsätzlich jederzeit den jungen Menschen erreichen. In der Regel jedoch werden Absprachen über Telefon- und Umgangskontakte getroffen, die auch einzuhalten sind.
- Die zuständigen Koordinator:innen und Leitungspersonen von down-up! haben nach Absprache und im angemessenen Rahmen Zutrittsrecht zu den Räumen der jungen Menschen sowie den gemeinsam genutzten Räumen. Dies gilt insbesondere in Krisen- und Konfliktsituationen jeder Art.
- Vertreter:innen des belegenden Jugendamtes haben im Rahmen der Hilfeplanung sowie im Rahmen ihrer Kontroll- und Aufsichtsfunktion Zutrittsrecht zu den Räumen der jungen Menschen sowie den gemeinsam genutzten Räumen.

Im Rahmen des Zusammenlebens in der Betreuungsstelle präsentieren sich insbesondere die folgenden Aufgabenstellungen:

### Zeitliche Strukturierung

Die grundsätzliche Tagesstrukturierung entsteht durch feste Aufsteh- und Essenszeiten, Unterrichts- oder Ausbildungsbeginn und -ende sowie die weitere abgesprochene Tagesplanung. Jedoch soll kein starr einzuhaltender Tagesplan befolgt werden, sondern es muss immer ausreichend freie Zeit zur selbstbestimmten Gestaltung für die jungen Menschen zur Verfügung stehen.

Wochen- bzw. Monatsplanung werden durch Ferienzeiten, Heimfahrten und Umgangskontakte, Geburts- und andere Feiertage sowie die Jahreszeiten geprägt. Immer ist auf eine ausreichende Beteiligung der jungen Menschen und ihrer Eltern (Heimfahrten, Umgangskontakte) zu achten.

Durch die gemeinsame, partizipativ gestaltete Zeitstrukturierung soll einerseits Verlässlichkeit geübt werden, andererseits Sicherheit gewonnen werden, Zeit zunehmend eigenverantwortlich zu planen und flexibel zu handhaben. Zeitliche Strukturierung bedeutet Rhythmus, Einteilung und Kraft und soll den Rahmen abgeben für eine entwicklungsfördernde und enttraumatisierende Atmosphäre.

Die zeitliche Strukturierung der Betreuungsmaßnahme ist eine permanent zu vollbringende Betreuungsleistung.

### Pflege und Gestaltung des Wohnraums

- Das Zimmer bzw. der eigene Lebensbereich des jungen Menschen wird je nach Alter/Entwicklungsstand selbstbestimmt gestaltet und in Ordnung gehalten.
- Der gemeinsame Lebensbereich wird gemeinschaftlich gepflegt und in Ordnung gehalten.
- Der junge Mensch wird an die Übernahme häuslicher Pflichten (wie Putzen, Waschen, Ausbessern, Zimmerpflege u. ä.) herangeführt.
- Gepflegtheit, Ästhetik, Gediegenheit und Wertschätzung sollen als Grundlagen vermittelt werden.

## Bekleidung

- Alters- und entwicklungsangemessene, nicht bevormundende Anleitung und Unterstützung bei der täglichen Auswahl der Bekleidung.
- Alters- und entwicklungsangemessene, nicht bevormundende Anleitung und Unterstützung beim Kleiderkauf und der Einteilung und Verwendung des zur Verfügung stehenden Bekleidungsgeldes. Die Betreuer:innen führen Buch über ausgezahlte Beträge und lassen sich diese quittieren.
- Anleitung und Unterstützung bei Wäschepflege und Aufbewahrung, Reinigung und Reparatur.
- Jede Unterstützung und Anleitung zielen auf den Erwerb der Selbständigkeit und Verantwortlichkeit in diesem Bereich in Bezug auf Geschmack und Ästhetik, Funktionalität wie auch den wertschätzenden und sorgfältigen Umgang mit Kleidung. Der tägliche Einsatz schwankt mit dem individuellen Bedarf.

## Ernährung

- Mahlzeiten finden in der Regel gemeinsam statt. Die gemeinsamen Mahlzeiten bieten Mittelpunkte der sozialen Gemeinschaftsbildung und Kristallisationspunkte der Begegnung im Alltag, die besonderer Aufmerksamkeit bedürfen.
- Der junge Mensch wird je nach Alter/Entwicklungsstand/Interesse an der Zubereitung der Mahlzeiten beteiligt.
- Die Beachtung von Qualität der Lebensmittel, regionaler und saisonaler Aspekte sowie eventueller Sonderkost und/oder Diäten gehören in diesen alltäglichen Lernbereich.
- Ernährungsauffälligkeiten sollen akzeptierend und nicht stigmatisierend bearbeitet werden. Bei selbstgefährdendem Ernährungsverhalten ist eine enge Kooperation mit medizinischtherapeutischen Einrichtungen erforderlich.
- Ziel der Erziehung ist ein bewusster, maßvoller und genießerischer Konsum von Lebensmitteln und die Anerkennung des sozialen Aspekts der gemeinsamen Mahlzeiten.

## Körperpflege und Hygiene

- Alters- bzw. entwicklungsangemessene Unterstützung/Begleitung bei der Körperpflege.
- Anleitung und Unterstützung beim angemessenen Einsatz von Reinigungs- und Pflegemitteln.
- Ggf. Unterstützung beim Toilettengang und der Reinheitserziehung, besondere Hilfe und Unterstützung bei Bettnässen und Einkoten.
- Besondere Auffälligkeiten, aber auch Alter und Selbständigkeit lassen hier jede Variationsbreite des täglichen Einsatzes zu, d. h. von punktuellen täglichen Wahrnehmungen bis zu wiederholtem Einsatz auch nachts!

- Sämtliche Interventionen erfolgen mit der Absicht zu entkrampfen, zu enttraumatisieren und zu entspannen. Die Unterstützung der jungen Menschen im Hygiene- und Körperbereich erfordert von den Betreuer:innen sehr viel Achtsamkeit und ein gutes Gefühl für das richtige Nähe-Distanz Verhältnis. In diesem besonders sensiblen Bereich besteht eine besondere Nähe zu eventuellen früheren verletzenden Erfahrungen, zu aufdringliche Hilfe führt häufig zu Abwehr und Verweigerung oder gar zu Retraumatisierung.

Die Versorgung eines pflegerischen Mehraufwandes bzw. einer pflegerischen Bedürftigkeit des jungen Menschen, die über ein altersentsprechendes Maß hinaus geht, ist nicht Teil der hier beschriebenen Jugendhilfeleistung und von dieser inhaltlich und fachlich abgegrenzt.

Wird die Erfordernis einer solchen Leistungserbringung vermutet und/oder ist eine solche Leistung indiziert, werden zuständige Stellen wie Pflegeberatung und Pflegekasse zur Prüfung einer entsprechenden Leistungspflicht hinzugezogen.

#### **Förderung von Gesundheit und Unterstützung verordneter medizinischer und therapeutischer Hilfen**

Förderung von Gesundheit sind alle pädagogischen und sozialarbeiterischen Maßnahmen und Einflussnahmen, die darauf abzielen, Gesundheit und Wohlbefinden zu erhalten, zu steigern und/oder wiederherzustellen. Bei Vorliegen einer Erkrankung erfolgen diese in enger Abstimmung mit den verordneten medizinisch-therapeutischen Maßnahmen. Konkret bedeutet dies:

- Förderung von Bewegung und Sport
- Sicherstellung einer gesunden Ernährung
- möglichst Vermeidung gesundheitsgefährdender Substanzen und Gewohnheiten wie Rauchen, Alkohol- und Drogenabusus
- allg. Gesundheitserziehung und -fürsorge, Betreuung und Pflege im Krankheitsfall
- Auslandsrankenversicherung und Gewährleistung eines eventuell notwendigen Rücktransportes durch down-up!
- Dokumentation besonderer Erkrankungen, Therapien und Eingriffe
- Einbeziehung der Sorgeberechtigten und des Jugendamtes bei gravierenden Krankheiten und Eingriffen sowie bei länger andauernden Therapien
- Sicherstellung der Umsetzung ärztlicher Verordnungen und Therapien (Diäten, Medikamente etc.) und der Anwendung verordneter Hilfsmittel (Brillen, Zahnspangen etc.) im Betreuungssetting
- Sicherstellung der Inanspruchnahme notwendiger Psychotherapien/Verhaltenstherapien
- Medizinische und therapeutische Hilfen werden im Rahmen der öffentlichen Gesundheitsversorgung nach ärztlicher Anordnung und Verschreibung in Anspruch genommen, die Refinanzierung erfolgt über die Krankenkassen. Die übrige Förderung und Unterstützung erfolgt nach individuellem Bedarf, zugänglichen Ressourcen, aktuellem Zustand, beobachteten Auffälligkeiten, Entwicklungsstand etc. und kann je nach Ausprägung und Anlass im Notfall, regelmäßig, nur phasenweise oder epochenhaft stattfinden oder Teil der täglichen sozialpädagogischen Arbeit sein.

## Umgang mit Geld

- Alters- und entwicklungsangemessene, nicht bevormundende Anleitung und Unterstützung bei der Einteilung persönlicher Barbeträge wie Taschengeld oder sonstiger Zuwendungen.
- Die Betreuer:innen führen Buch über ausgezahlte Beträge und lassen sich diese quittieren.
- Evtl. Unterstützung bei der Einrichtung eines Sparkontos unter Beachtung der Vermögenssorge.
- Unterstützung bei der Verwendung von eigenen Einkünften aus Ausbildung, Arbeit etc.
- Unterstützung bei der Beantragung zustehender Leistungen.
- Einkauf und Konsum: Unterstützung bei der Einschätzung des persönlichen Bedarfs und beim Vergleich verschiedener Angebote in Bezug auf Qualität und Preis mit dem Ziel eines bewussten und verantwortlichen Konsumverhaltens.
- Ziel ist es, dass der junge Mensch einen bewussten und eigenverantwortlichen Umgang mit Geld erlernt.
- Die Unterstützung in diesem Bereich erfolgt individuell nach Bedarf täglich, wöchentlich oder monatlich.

## Umgang mit Regeln

Ohne Regeln ist ein Zusammenleben in der Betreuungsstelle nicht möglich. Dazu gehören beispielsweise auch Dienste und Pflichten für die Gemeinschaft und die Einigung auf gemeinsame Wertmaßstäbe. Häufig muss der Umgang mit und die Akzeptanz von Regeln jedoch erst erlernt werden. down-up! legt großen Wert auf eine möglichst partizipative Regelgestaltung. Dazu gehört an erster Stelle, dass bestehende Regeln erklärt und transparent und nachvollziehbar angewandt werden. Regeln sollen jedoch bei Bedarf auch in Frage gestellt und neu ausgehandelt werden können. Hier besteht für die Fachkräfte die Herausforderung, altersangemessene Aushandlungsformen zu entwickeln und anzubieten.

- In jeder Betreuungsstelle gelten Regeln. Der junge Mensch wird je nach Alter/Entwicklungsstand an der Erstellung der Regeln beteiligt.
- Kritik und Akzeptanz von Regeln gehören zum Lernbereich „Demokratie“. down-up! legt besonderen Wert auf einen transparenten und lebendigen Umgang mit diesem potenziell konfliktreichen Thema.
- Konsequenzen auf eventuelles regelwidriges Verhalten müssen voraussehbar/berechenbar, angemessen und transparent erfolgen. Im Idealfall werden sie gemeinsam beschlossen. Sie zielen auf die Selbststeuerung des jungen Menschen, indem sie Lernerfahrungen und Verhaltensänderungen ermöglichen. Eventuelle Konsequenzen müssen immer respektvoll bleiben und dürfen niemals entwürdigend sein.

## Weitere Alltagskompetenzen und lebenspraktische Fertigkeiten

- Verkehrserziehung: Einüben von Verkehrsregeln und Umgang mit öffentlichen Verkehrsmitteln mit dem Ziel der Erlangung von höherer Mobilität, Unabhängigkeit und Selbstständigkeit

- Medienkompetenz: Einüben eines angemessenen Umgangs mit modernen Medien und Kommunikationsmitteln, Anregung zur Nutzung von Printmedien
- Kulturelle Teilhabe: Teilnahme an kulturellen Darbietungen wie Konzerte, Theater, Kino, Ausstellungen etc.) ermöglichen, anregen und ggf. begleiten
- Sexualerziehung: Unterstützung bei der freien und unversehrten Entfaltung von Sexualität als natürlicher, grundlegender und wertvoller Bestandteil der Persönlichkeit von jungen Menschen (siehe hierzu die Arbeitshilfe „Prävention sexueller Gewalt“)
- Religiöse, ethische und/oder politische Teilhabe: Ermöglichung der Teilnahme an konfessionellen Feiern und Ritualen je nach Glaubenszugehörigkeit und Wunsch; unaufdringliche Anregung zu Auseinandersetzung mit Wert- und Glaubensfragen bzw. moralischen Begriffen, mit politischen und gesellschaftlichen Themen, der Beteiligung an politischgesellschaftlichen Themenfeldern
- Beim Erlernen der verschiedenen Alltagskompetenzen wird Unterstützung individuell nach Bedarf gewährt. Sie dient der zunehmenden Verselbständigung und Unabhängigkeit und erweitert den Aktionsradius der jungen Menschen. Der zeitliche Aufwand schwankt je nach Bedarf zwischen wenigen Minuten bis zu mehreren Stunden täglich

### Außenbezüge

Mit der Unterbringung der uns anvertrauten jungen Menschen in einer Betreuungsstelle von down-up! ist in der Regel eine Herausnahme aus dem angestammten sozialen Umfeld und eine Platzierung in einer neuen Umgebung verbunden. Der Bruch mit der vertrauten Umgebung und den damit verbundenen Alltagsroutinen stellt neben dem räumlichen auch einen biografischen Bruch dar, der von den jungen Menschen und den fallführenden Fachkräften beabsichtigt oder zumindest in Kauf genommen worden ist. Um diesen Bruch produktiv für die weitere Entwicklung des jungen Menschen zu gestalten, brauchen die Einbindung des jungen Menschen in die neue Lebenswelt und der Umgang mit den bisherigen sozialen Kontakten und Bezügen besondere Aufmerksamkeit. Schwerpunkte bilden dabei die Kontakte mit der Herkunftsfamilie, insbesondere den Eltern, die Beschulung und die Etablierung neuer Gleichaltrigen- Kontakte.

Die Bemühungen zur Gestaltung sozialer Beziehungen sind keine zeitlich eingeschränkten Maßnahmen; sie ergeben sich während des Zusammenlebens als Bestandteil der individualpädagogischen Arbeit oder werden extra erbracht. Sie richten sich nach dem individuellen Bedarf und dem persönlichen Entwicklungsstand des jungen Menschen.

### Herkunftsfamilie, Eltern

Ohne eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Eltern ist eine gelingende Betreuung und Erziehung der anvertrauten jungen Menschen kaum möglich. Grundlegend für die Arbeit ist daher eine respektvolle und wertschätzende Haltung der Fachkräfte gegenüber den Eltern, gepaart mit Transparenz und angemessenen Beteiligungsmöglichkeiten. Besonders wichtig ist es, nicht mit den Eltern in ein Konkurrenzverhältnis zu treten, sondern partnerschaftlich mit ihnen zusammenzuarbeiten.

Die Aufrechterhaltung der Beziehung zu den Eltern ist ein wichtiger Stabilitätsfaktor für die von uns be-

treuten jungen Menschen. Eine akzeptierende Haltung der Fachkräfte erleichtert so auch die Akzeptanz der Fremdunterbringung. So kann der biografische Bruch produktiv für die weitere Entwicklung der jungen Menschen und ihrer Eltern gestaltet werden.

Insbesondere bei der Arbeit mit jüngeren Kindern ist der gelingende Kontakt mit ihrer Herkunftsfamilie ein wichtiges Ziel, um eine eventuelle Rückführung zu erleichtern (vgl. §§ 34, 37 SGB VIII).

- junge Menschen und Eltern erfahren Unterstützung in der Kontaktgestaltung durch die Vereinbarung regelmäßiger Kontaktzeiten sowie die Organisation von Heimfahrten. Kontakte werden in der Regel durch regelmäßige Besuche bzw. (begleiteten) Umgang sowie über Briefe, Telefon und zunehmend anderer, elektronischer Medien sichergestellt.
- Die Kontakte werden mit dem jungen Menschen und Eltern vor- und nachbereitet.
- Die Koordinator:innen bieten den Eltern regelmäßige Elterngespräche an.
- Die Eltern/Sorgeberechtigten erhalten regelmäßig zur Fortschreibung des Hilfeplans den aktuellen Entwicklungsbericht.
- Entwicklungsabhängig wird den jungen Menschen die Möglichkeit der Biographiearbeit angeboten.

### Freunde und Freizeit

Die Betreuungsstellen bieten in der Regel eine vorbereitete Umgebung mit impulsgebenden Angeboten der Freizeitgestaltung. Neben den Möglichkeiten in der Betreuungsstelle selber bestehen örtliche Angebote wie Sportvereine und Jugendzentren.

Ziel ist es, dass die jungen Menschen durch Aneignung des neuen Umfelds so viel Normalität wie möglich erfahren und ihre Freizeit mit zunehmendem Alter bzw. Entwicklungsstand auch zunehmend selbstbestimmter gestalten. Mit dem Älterwerden steigt in der Regel auch der kommunikative Charakter der Freizeitgestaltung. Die Suche nach bzw. Pflege von Freundschaften sowie das Experimentieren mit Lebensstilen rücken immer mehr in den Mittelpunkt des Interesses.

Eine solche Loslösung und Verselbständigung sind nie völlig gefahrlos, aber unumgänglich und wünschenswert. Wenn informelle Freizeitgestaltung die institutionalisierten Formen zunehmend verdrängt, streben Jugendliche in Fremdunterbringung dabei häufig in die aus der Herkunftsfamilie gewohnten, häufig belasteten Milieus. Die jungen Menschen werden daher dabei unterstützt, selbst mehr Verantwortung für die Gestaltung ihres Lebens zu übernehmen und mehr Freizeitkompetenz zu entwickeln.

### Schule und Ausbildung

Die Schule bzw. Ausbildungsstelle ist neben der Betreuungsstelle der Ort, an dem sich die betreuten jungen Menschen meist lange und regelmäßig aufhalten. Durch die Institution Schule bzw. Betrieb wird der Tagesablauf bestimmt und sie bildet häufig den Ort zur Begründung neuer sozialer Kontakte. Allerdings erzeugen die dort bestehenden Leistungsansprüche auch häufig Konflikte und viele der von down-up! betreuten jungen Menschen bringen belastende Schulerfahrungen mit.

Schulbildung, Berufsausbildung und Arbeit besitzen in hohem Grade persönlichkeitsstärkenden, sinnstif-

tenden und sozialintegrativen Wert. Darum gilt es, alle erdenklichen Bemühungen zu unternehmen, damit die jungen Menschen an ihren Fähigkeiten und Möglichkeiten auszurichtende Abschlüsse, Ausbildungs- und Arbeitsmöglichkeiten erlangen.

- Die Betreuungsstellen unterstützen die jungen Menschen bei der Bewältigung des Schulalltags durch Fahrdienste, Hausaufgabenhilfe und ggf. externe Nachhilfe. Ggf. werden Maßnahmen zur Erlangung von Beschulbarkeit und schulischer Wiedereingliederung oder auch schulersetzen Maßnahmen entwickelt und durchgeführt.
- Die Fachkräfte pflegen eine kooperative und selbstbewusste Haltung gegenüber der Schule.
- Die Fachkräfte nehmen an Elternabenden, Elternsprechtagen und Klassenpflegschaften teil.
- Der Datenschutz muss auch gegenüber der Schule/dem Betrieb gewahrt bleiben, d. h. nur die für die Beschulung/Ausbildung notwendigen Daten werden der Schule/dem Betrieb mitgeteilt.
- Die jungen Menschen erfahren Unterstützung bei der Planung der Schul- und Ausbildungslaufbahn, bei der Suche nach einem Ausbildungs- oder Arbeitsplatz und bei Kontakten mit Arbeitsamt und Berufsberatung.
- Die Eltern und das belegende Jugendamt werden bei allen wesentlichen Entscheidungen über die Schul- und Ausbildungslaufbahn mit einbezogen.
- Vorrangig wird das öffentliche Schulsystem in Anspruch genommen, um eine dem Alter entsprechende und übliche soziale Eingliederung zu gewährleisten (Normalitätsprinzip). Sollte eine an reguläre Abschlüsse gebundene und anerkannte Beschulung (Privatschule, Zwergschule, Fernschule, Einzellehrer etc.) notwendig werden, so ist diese selbst keine Regelleistung.
- Begleitende Hilfen im Lern- und Schulbereich erfolgen kontinuierlich, ausgerichtet am Wissensstand und dem Stand der schulischen Integration. I. d. R. erfolgen sie täglich zwischen 1 und 5 Stunden je nach Bedarf.
- Begleitende Hilfen im Ausbildungs- und Arbeitsbereich erfolgen nach Bedarf wöchentlich und berücksichtigen die zunehmende Selbstständigkeit.
- Beendigung der Hilfe: Rückführung und/oder Verselbständigung.

Die Betreuung in einer individualpädagogischen Betreuungsstelle stellt immer einen einschneidenden, aber zeitlich begrenzten Abschnitt in der Biografie der jungen Menschen dar. Ziel der Hilfe ist es immer, auf die Rückkehr in die Familie oder auf die Verselbständigung vorzubereiten. Die Rückführung muss als Option so lange wie möglich – wenn vertretbar – aufrechterhalten werden.

Dabei ist der Abschluss einer Hilfe kein einfach zu bestimmender Zeitpunkt, sondern ein gemeinsamer Definitionsprozess aller Beteiligten:

- Für die jungen Menschen und ggf. ihre Eltern ist die Mitgestaltung der Verselbständigung bzw. Beendigung/Rückführung essenziell wichtig.
- Transparente und strukturierte Verfahren helfen, Unsicherheiten zu bewältigen. Kooperation zwischen den beteiligten Fachkräften/Institutionen und Verlässlichkeit sind dabei unabdingbare Voraussetzungen.

- Die Lösung entstandener Bindungen und das „Entlassen“ der betreuten jungen Menschen fordert den Fachkräften ein hohes Maß an Reflexivität ab.

### Verselbständigung

Bei Jugendlichen liegt der Fokus auf einer das Lebensalter berücksichtigenden Verselbständigung und statt Rückführung erfolgt Rückschau, damit Verselbständigung nicht als Flucht fantasiert wird, sondern als Ablösung gelingt. Die Vorbereitungen zur Verselbständigung werden zunehmend aus dem Alltagsgeschehen heraus zielgerichtet unternommen.

Eine nach dem Auszug aus der Betreuungsstelle notwendige weitere Begleitung und Unterstützung wird – ausgerichtet an dem Grad der Selbständigkeit des Jugendlichen und jungen Erwachsenen – im Hinblick auf ihren Inhalt, ihren zeitlichen Einsatz und die Laufzeit mit dem Hilfeempfänger und dem zuständigen Jugendamt vereinbart. Ist dies der Fall, kann die Betreuung eines jungen Erwachsenen im Verselbständigungskontext nach Beendigung der Betreuung in einer individualpädagogischen Betreuungsstelle auf der Grundlage von Fachleistungsstunden erbracht werden.

Selbständige Lebensführung und eigene Verantwortungsübernahme sollen die Bemühungen der individualpädagogischen Maßnahme abschließen. In Teilen kommt dies bei der begleiteten Verselbständigung zum Ausdruck, auch indem sich die bisher tragfähige Beziehung junger Mensch – Betreuer:in nicht unmittelbar auflöst, sondern in einer den veränderten Gegebenheiten angemessenen Form weiter Bestand hat.

Aktivitäten zur Vorbereitung auf eine Verselbständigung sind insbesondere:

- Vorbereitungen im Hinblick auf selbständiges Wohnen (Konto, Möbel, Wäsche etc.)
- Vorbereitung mit Jugendamt und Eltern/Vormund
- Hilfe bei der Suche, dem Anmieten und Einrichten einer Wohnung
- Mietvertrag und Versorgungsverträge abschließen
- Auszug planen und vorbereiten, Unterstützung beim Umzug
- Begleitung, Unterstützung und Kontrolle des selbständigen Wohnens, Kontakt halten, Erfahrungen auswerten, Krisen und Konflikte entschärfen, gemeinsame Treffen und Aktivitäten durchführen

## Sekundärprozess

Der Abschnitt Sekundärprozess behandelt die Rahmenbedingungen und Prozesse, welche den Primärprozess begleiten. Für Geschäftsführer, Pädagogische Leitung, Koordinator:innen und Verwaltung existieren Stellenbeschreibungen. Für die Betreuungsstellen existieren Aufgabenbeschreibungen.

### Eignungsfeststellung als Betreuungsstelle und Eignungserhalt

#### Eignungsfeststellung

Die Feststellung der Eignung als Betreuungsstelle erfolgt anhand eines standardisierten Verfahrens. Im Rahmen dieses Verfahrens werden sog. „harte und weiche“ Kriterien abgefragt.

Die Erfüllung dieser Kriterien kann zu einer Kooperation des Trägers down-up! mit potenziellen, sich im Bewerbungsprozess befindenden Betreuungsstellen führen.

„Harte“ Eignungskriterien sind solche, die formal abfrag- und prüfbar sind wie z.B. Qualifikation, räumliche Situation und Sicherheit von Haus und Gelände, Zustimmung zu Qualitätsstandards, Vorlage von Nachweisen und Erklärungen (Datenschutz, grenzwahrender Umgang usf.), Standortbeschreibung usf. (siehe Anlage Eignungsfeststellung Betreuungsstellen).

„Weiche“ Eignungskriterien werden in Gesprächen im Bewerbungsprozess abgefragt. Diese Eindrücke werden durch einen Fragebogen zur biografischen Selbstauskunft, welcher von Betreuerin und Betreuer in einer Betreuungsstelle im Bewerbungsverfahren auszufüllen ist, ergänzt.

Dabei wird angestrebt, eine etwaige Eignung so weit wie möglich zu objektivieren, um einen möglichen Einsatz als Betreuungsstelle verantworten und gegenüber Jugendämtern empfehlen zu können.

Sämtliche im Einzelnen vom Träger down-up! über eine Betreuungsstelle eingeholten Informationen und zusammengetragenen formalen Voraussetzungen hinsichtlich einer Eignungseinschätzung können einem anfragenden Jugendamt im Falle der Bearbeitung einer konkreten Fallanfrage bzw. im Falle einer konkret geplanten Belegung zur Verfügung gestellt werden.

Bei der Bewertung, ob mit einer Betreuungsstelle nach dem Eignungsprüfungsprozess eine Kooperation begonnen wird, wiegen die „weichen“ Kriterien schwerer, als die „harten“ formalen Kriterien. Um es mit einfachen Worten zu sagen: Das Vorhandensein eines schönen Häuschens mit Garten in landschaftlich reizvoller Umgebung ist weniger entscheidend, als Kommunikations-, Selbstreflexions-, Selbstentwicklungs- und Kooperationsbereitschaft und -kompetenz der Betreuungsstelle und damit verbunden die Aussicht, einen langfristigen Betreuungs- und Beratungsprozess erfolgreich zum Wohle eines jungen Menschen zu gestalten.

### Eignungserhalt und -entwicklung

Die oftmals sehr langfristige Betreuung eines jungen Menschen in einer Betreuungsstelle erfordert über eine einmalige zu Beginn erfolgte Feststellung der Eignung einen jahrelangen Prozess, diese Eignung zu erhalten und weiterzuentwickeln – man kann auch von einem Erhalt der Arbeitsfähigkeit sprechen.

down-up! nimmt im Beratungsprozess (auch mit internen Fortbildungen und Supervision) gegenüber der Betreuungsstelle auch diesen wesentlichen Aspekt in den Blick, um Verlässlichkeit und Betreuungskontinuität der Betreuungsstelle zu unterstützen.

Der Aspekt des Erhaltes und der Weiterentwicklung der Eignung ist umso wichtiger, als sich daran zeigt, ob die zuvor erfolgte Einschätzung zur Feststellung der Eignung von den daran beteiligten Fachkräften richtig und nachhaltig ist.

### Beschwerde und Beteiligung

down-up! nimmt das Recht der von ihr betreuten jungen Menschen sowie ihrer Eltern auf Mitwirkung und Beschwerde sehr ernst. Partizipation als Querschnittsmerkmal zieht sich daher durch alle strukturellen Entscheidungen, welche die jungen Menschen betreffen sowie durch sämtliche Alltagsbezüge in der Betreuungsstelle. Alle von down-up! betreuten jungen Menschen erhalten eine Information über Kinderrechte und die vorgesehenen Beschwerdemöglichkeiten. Die Eltern werden ebenfalls informiert und erhalten eine entsprechende Broschüre. Neben dem internen Beschwerdemanagement wurde in Kooperation mit geRECHT in NRW eine externe Beschwerdemöglichkeit geschaffen.

### Kinderschutz – allgemeines Schutzkonzept und individuelles Schutzkonzept

Neben den schützenden, partizipationssichernden Qualitätsmerkmalen hat down-up! gemäß den Vorschriften der Jugendhilfe ein Schutzkonzept und Arbeitshilfen zum Kinderschutz entwickelt. Diese werden im Rahmen der Qualitätsentwicklung regelmäßig überprüft und sukzessive angepasst.

Die Anwendung des Schutzkonzeptes und der Arbeitshilfen zum Kinderschutz sind für alle Fachkräfte verpflichtend. Darüber hinaus unterzeichnen alle von down-up! beschäftigten bzw. alle mit down-up! kooperierenden Fachkräfte die „Erklärung zum grenzwahrenden Umgang und zum angemessenen fachlichen Verhältnis zu Nähe und Distanz gegenüber den betreuten Mädchen und Jungen“ sowie die „Erklärung der persönlichen Eignung gemäß § 72 SGB VIII“.

Ein Konzept ist nur so gut, wie es im Lebensalltag zum Tragen kommt und praktisch umgesetzt wird – das betrifft auch das Schutzkonzept. Davon ausgehend ist down-up! der Frage nachgegangen, wie der Schutz betreuter junger Menschen konkret auf der Handlungsebene der einzelnen Betreuungssituation in Betreuungsstellen umgesetzt wird. Entstanden ist dabei ein „individuelles Schutzkonzept“, das für und mit jedem/jedem jungen Menschen in der jeweiligen Betreuungssituation durch Koordination und Betreuungspersonen entwickelt wird (siehe Anlage „individuelles Schutzkonzept“).

## Meldeverfahren – Prävention, Krisenreaktion und Schutz

Ereignisse oder Entwicklungen, die geeignet sind, das Wohl der jungen Menschen zu beeinträchtigen, werden dokumentiert und gegenüber dem zuständigen Jugendamt bekannt gemacht. Die dafür konzipierte Arbeitshilfe „Prävention, Krisenreaktion und Schutz“ orientiert sich u. a. an den „Handlungsleitlinien zur Umsetzung des Bundeskinderschutzgesetzes im Arbeitsfeld der betriebserlaubnispflichtigen Einrichtungen nach § 45 SGB VIII“ und ist ergänzt durch einrichtungsinterne Spezifika sowie weitere Erläuterungen. Wenngleich Betreuungsstellen nicht Teile von betriebserlaubnispflichtigen Einrichtungen nach § 45 SGB VIII sind, werden diese Standards durch den Träger down-up! uneingeschränkt angewandt.

Rund um die Uhr besteht die Möglichkeit telefonischer Beratung: Ist der/die zuständige Koordinator:in nicht erreichbar und gleichzeitig Gefahr im Verzuge, steht der Bereitschaftsdienst zur Verfügung. In die grundsätzliche Erziehungsplanung für den betroffenen jungen Menschen sollte jedoch bei Inanspruchnahme der Rufbereitschaft nicht eingegriffen werden.

## Wahrnehmung des Schutzauftrages nach § 8a Abs. 4 SGB VIII

down-up! erbringt alle arbeitsfeldspezifischen Unterstützungsleistungen zum Schutz des Kindeswohls und zur Durchführung des Schutzauftrages der Träger der öffentlichen Jugendhilfe im Sinne des § 8a Abs. 4 SGB VIII. Diese gliedern sich in Maßnahmen der Prävention, der Intervention sowie der Reflexion und sind in der Arbeitshilfe „Wahrnehmung des Schutzauftrages nach § 8a Abs. 4 SGB VIII“ im Schutzkonzept des Trägers dokumentiert.

## Dokumentation

### Wochenberichte

Die erbrachten Hilfeleistungen werden intern in Zusammenarbeit mit der Verwaltung dokumentiert. Die von den Betreuer:innen regelmäßig erstellten Wochenberichte, werden von den Koordinator:innen und ggf. der Pädagogischen Leitung überprüft und kollegial beraten und reflektiert. Die Archivierung erfolgt in Zusammenarbeit mit der Verwaltung.

### Entwicklungsberichte

Regelmäßig zu den Hilfeplangesprächen werden in einem gemeinsamen Prozess von Betreuungsstelle und Koordination die Entwicklungsberichte erstellt. Diese externe Dokumentation wird den Leistungsberechtigten und Leistungsempfänger:innen und dem Hilfeplansteuernden Jugendamt rechtzeitig, spätestens zwei Wochen vor dem Hilfeplangespräch, zur Verfügung gestellt.

Teil des Entwicklungsberichtes ist auch eine Handreichung für die betreuten jungen Menschen, in welcher diese die Situation und den Hilfeverlauf aus ihrer Sicht darstellen können.

## Klientenakte

Klientenakten werden derzeit noch hybrid geführt – eine vollständige Digitalisierung wird verfolgt. Hierfür wird eine eigens entwickelte Server-Datenbank genutzt. Auf diese können Koordinator:innen und Pädagogische Leitung ortsunabhängig zugreifen.

## Planung und Reflexion

Betreuung versteht sich als wiederkehrender Kreislauf von Planung, Durchführung und Reflexion. Planung heißt, kleinschrittig operationalisierte Ziele zu setzen und unter Berücksichtigung vorhandener Bedingungen und Strukturen zu verfolgen. Dabei sind insb. die Handlungsebenen Betreuung, Koordination, Pädagogische Leitung und Einrichtungsleitung/Geschäftsführung beteiligt.

Alle am Betreuungsprozess von Betreuungsstellen beteiligten Akteure sind in die Kommunikations- und Konferenzstruktur des Trägers down-up! eingebunden (siehe Anlage Kommunikations- und Konferenzstruktur).

## Koordination und Pädagogische Leitung

Die kleinschrittige Umsetzung der im Hilfeplangespräch vereinbarten Hilfeplanung wird durch die Koordination in den regelmäßigen Beratungs- und Kontrollterminen in der Betreuungsstelle zusammen mit der Fachkraft geplant und reflektiert.

Die Koordination hält regelmäßige Rücksprache mit der Pädagogischen Leitung, bezieht diese in den Koordinationsprozess ein und zieht diese zur Beratung über eigene Fragestellungen ein.

## Kollegiale Fallberatung

Kollegiale Fallberatung findet regelmäßig in den Pädagogisch-Organisatorischen-Konferenzen und den Regiotreffen sowie zusätzlich nach Bedarf statt.

## Supervision

Alle Fachkräfte verpflichten sich zu regelmäßiger Supervision. Die Koordinator:innen haben die Möglichkeit, nach Anmeldung an den Supervisionsgesprächen teilzunehmen. Ferner ist es die Aufgabe von Koordinator:innen, den Supervisionsauftrag mit den Supervisor:innen zu klären. Der Supervisionsgegenstand ist das eigene Familiensystem der Betreuungsstelle und damit verbunden die konkrete Frage, welche Dynamik der aufgenommene junge Mensch in der Betreuungsstelle verursacht, wie die Arbeitsfähigkeit der Betreuungspersonen erhalten bleibt, wie sich die Anwesenheit des betreuten jungen Menschen auf die Beziehungen innerhalb der Betreuungsstelle auswirkt.

Monatlich findet auf Leitungsebene Leitungssupervision statt.

## Fortbildung

down-up! führt regelmäßig an 2 Tagen pro Jahr Regionaltreffen durch. Diese finden jeweils in den Regionen Nord, Mitte und Süd statt. Zudem finden jährlich die 3-tägigen „Entwicklungstage“ als Gesamttreffen statt.

Die Teilnahme von Betreuungsstellen, Koordinator:innen, von Pädagogischer Leitung und Einrichtungsleitung ist obligatorisch.

Regionaltreffen und Entwicklungstage sind interne Fortbildungsveranstaltungen, an denen unter Hinzunahme externer Referent:innen an verschiedenen Themen gearbeitet wird, die zur Bewältigung der Aufgabenstellungen im Aufgabenfeld der Betreuungsstellenarbeit beitragen.

## Sächliche Ausstattung

### Büro-, Besprechungs- und Konferenzräume

Am Trägersitz in Wuppertal verfügt down-up! über Büro-, Besprechungs- und Konferenzräume, die für die Nutzung durch Koordinator:innen und Pädagogischen Leitung zur Verfügung stehen. Neben der üblichen Büro- und Konferenznutzung stehen diese Räume auch für Umgangskontakte, Elterngespräche und dergleichen zur Verfügung.

In den Regionen, in denen down-up! über keine Präsenzmöglichkeiten verfügt, greifen fallführende Koordinator:innen und Pädagogische Leitung im Bedarfsfalle (wenn Termine aus gutem Grunde nicht in der Betreuungsstelle stattfinden können) auf individuell angemietete Räumlichkeiten zurück. Diese können sich in Co-Working-Büros, Seminarhotels, öffentlichen Einrichtungen oder bei Kooperationspartnern wie andere freie Träger der Jugendhilfe, Kitas, Schulen etc. befinden.

### Kommunikation

down-up! Erwartet von Betreuungsstellen, sämtliche Kommunikationsmittel (Hard- und Software) vorzuhalten, die für die erforderliche Kommunikation mit den Mitarbeiter:innen von down-up! Und allg. zur Aufgabenerfüllung notwendig sind (Telefon, Internet, Mobiltelefon) bzw. die zur Übermittlung von Daten erforderlich sind.

down-up! Verfügt über sämtliche Kommunikationsmöglichkeiten – sei es am Standort Wuppertal oder auch zur mobilen Nutzung (Telefon, Internet, Mobiltelefon, Fax). Diese stehen sämtlichen Mitarbeiter:innen vollständig zur Unterstützung der Aufgabenerfüllung zur Verfügung.

Ein interner Bereich auf den Internetseiten von down-up! Steht Betreuungsstellen und Mitarbeiter:innen für Informations- und Datenübermittlung zur Verfügung.

### Mobilität

Betreuungsstellen stellen individuell die zur Betreuungserbringung erforderliche Mobilität sicher.

down-up! stellt seinen Mitarbeiter:innen Ressourcen zur Verfügung, um die individuell benötigte Mobilität

erreichen zu können. Dabei entscheiden die Mitarbeiter:innen entsprechend der sich aus ihrem Aufgabebereich ergebenden Erfordernissen über die Art und Weise ihrer Mobilität (PKW, ÖPNV, andere).

## **Kooperation und Vernetzung**

down-up! legt großen Wert auf Kooperation und beteiligt sich

- an der Arbeitsgemeinschaft nach § 78 SGB VIII in Wuppertal (AG3)
- als Mitglied in der Bundesarbeitsgemeinschaft Individualpädagogik e.V. (AIM e.V.)
- als Vorstand in der Bundesarbeitsgemeinschaft Individualpädagogik e.V. (AIM e.V.)
- am fachlichen und wissenschaftlichen Diskurs

Die Kooperation in der Fallarbeit verankern die individualpädagogische Betreuungsstelle und die Koordination selbst in der Region. Diese konkretisiert sich durch:

- Integration in Nachbarschaft, Gemeinde und Region
- Nutzung öffentlicher Einrichtungen wie Bäder, Sportanlagen, Bibliotheken und Jugendzentren
- enger Kontakt mit Schulen, Werkstätten, Arbeitsstellen
- Miteinbeziehen von Ärzte:innen und Therapeut:innen

down-up! fördert die Vernetzung der regional ansässigen Betreuungsstellen auf seinen halbjährlich stattfindenden Regionaltreffen.

## **Inklusion**

Der Inklusionsgedanke bedeutet bezogen auf den Träger down-up!, dass dessen institutionelle Struktur und fachliche Ausrichtung es ermöglichen können, die vorhandenen Angebote für alle Individuen nutzbar zu machen. Im SGB VIII ist in § 10 geregelt, dass die öffentlichen Träger hierzu bis zum 01.01.2028 entsprechende Rahmenbedingungen schaffen sollen.

Inklusion durchzieht als Querschnittsmerkmal sämtliche Betreuungsprozesse. Für ihr Gelingen ist insbesondere die Haltung der Fachkräfte entscheidend, um Barrieren abzubauen, Möglichkeitsräume zu schaffen und Vielfalt zu stärken. Dann können auch eigene Potenziale der betreuten jungen Menschen selbstbestimmt genutzt und gesellschaftliche Teilhabe gestärkt werden.

## **Datenschutz**

Datenschutz durchzieht bei der down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH als Querschnittsmerkmal sämtliche Handlungen im Primär- und Sekundärprozess.

Die datenschutzrechtlichen Bestimmungen der Sozialgesetzbücher sowie der EU-DSGVO werden vollumfänglich umgesetzt.

Dies gewährleistet eine Datenschutzkonferenz innerhalb derer das fortgeschriebene Datenschutzkonzept regelmäßig geprüft, fortgeschrieben und aktuellen Erfordernissen und rechtlichen Rahmenbedingungen entsprechend angepasst wird.

Eine interne Datenschutzbeauftragte ist bestellt.

## Kapitel C

### QM Handbuch (Qualitätsentwicklungsbeschreibung)

#### Grundlagen

„Ein QM Handbuch ist ein Dokumentationssystem, in dem alle spezifisch auf die Erzeugung und die Reflexion von Qualität zielenden Dokumente in einer Organisation gesammelt werden“ (Merchel 2010: 203). In diesem Verständnis ist das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch angelegt. Es soll einen Überblick über zentrale Struktur- und Prozessqualitäten bieten, die für die Arbeit von down-up! gelten und dabei helfen, diese Qualitäten als Kriterien guter Praxis kontinuierlich weiter zu entwickeln. Gute Praxis bedeutet dabei insbesondere, das Wohl der uns anvertrauten jungen Menschen sicher zu stellen.

Damit dies gelingen kann, werden die zentralen Strukturen und Prozesse unserer Arbeit benannt, ihre konkreten Gegenstände operationalisiert und mit überprüfbaren Indikatoren versehen, um so ein Hilfsmittel für die Praxis und die damit verbundene stetige Weiterentwicklung von Qualität zu erhalten. Das vorliegende QM Handbuch stellt also neben der Konzeption und dem individuellen Hilfeplan ein wesentliches Steuerungsinstrument der erbrachten Dienstleistung dar.

„Qualitätsentwicklung ist eine kontinuierlich zu betreibende Entwicklungsaufgabe“ (Merchel 2010: 202). Daraus ergibt sich, dass Qualitätsentwicklung nie abgeschlossen ist. Das QM Handbuch stellt daher in seiner jeweils aktuellen Fassung den Stand der Qualitätsdebatte in der down-up! Einzelfallpädagogik gGmbH dar.

Im Folgenden ist von Betreuungsstellen die Sprache. Dieser Begriff steht synonym für den Begriff individualpädagogische Betreuungsstelle, dessen Konzeption und Leistungsspektrum im vorgenannte Teil B beschrieben ist.

#### Erläuterung zu Aufbau und Anwendung

Jedem o.g. (Qualitäts)Merkmal ist eine Kennziffer zugeordnet.

Unter dieser Kennziffer findet sich das Merkmal in untenstehender Auflistung und wird darin entsprechend der Punkte Qualitätskriterium, Operationalisierung, Erhebungsinstrument, Qualitätssicherung (Prüfung), Erfolgsspanne und Qualitätsentwicklung (Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung) untersucht und beschrieben.

# Inhalt

## (Qualitäts-)Merkmale und deren Kennziffer

<b>A</b>	<b>Strukturqualität</b>	<b>46</b>
<b>A1</b>	<b>Personelle Ausstattung der Betreuungsstellen</b>	<b>46</b>
	Fachkraft:	46
	Schlüsselkompetenzen sind insbesondere:	46
	Persönliche Eignung:	46
	Selbstständigkeit:	46
	Berufshaftpflichtversicherung:	46
<b>A2</b>	<b>Räumliche/sachliche Ausstattung der Betreuungsstellen</b>	<b>47</b>
	Baurecht:	47
	Raumgröße und Ausstattung	47
	Schutz der Intimsphäre:	47
	Brandschutz:	47
	Vereinbarung Eigentümer:in:	47
	Vereinbarung Betreuer:in:	47
	Spezielle Settings:	47
	Internet- und Telefon:	47
	KFZ:	47
<b>A3</b>	<b>Konzeptionelle Ausstattung der Betreuungsstellen</b>	<b>48</b>
	Leistungsbeschreibung und Profil:	48
	Konzept/Betreuungsstellenbeschreibung:	48
	Handbuch:	48
<b>A4</b>	<b>Personelle Ausstattung der Koordination</b>	<b>48</b>
	Fachlich und persönliche Eignung:	48
	Schlüsselkompetenzen	49
	Handbuch:	49
<b>A5</b>	<b>Sachliche Ausstattung der Koordination</b>	<b>49</b>
	Internet- und Telefon:	49
	KFZ:	49

<b>A6</b>	<b>Weitere Aufgaben des Trägers</b>	<b>49</b>
	Begleitung und Steuerung:	49
	24 h telefonische Rufbereitschaft:	49
	Vertretungsregelung:	49
	Vorschriften DRV:	49
	Fachliche und persönliche Eignung:	50
	Liquidität:	50
	Verwendung der Sachkosten:	50
	Verpflichtender Schutzauftrag:	50
	Besondere Vorkommnisse:	50
	Beschwerdemanagement:	50
	Betreuungsschlüssel:	50
	Gesetze und Bestimmungen:	50
	Arbeitsgemeinschaft:	50
	Kooperation:	50
	Qualitätsentwicklung:	51
	Verwaltung:	51
	Versicherungen	51
	Räumlichkeiten/Equipment:	51
<b>B</b>	<b>Prozessqualität/Interaktionsqualität</b>	<b>51</b>
<b>B1</b>	<b>Betreuungsprozess/Primärprozess</b>	<b>51</b>
	Professionelle Qualitätskriterien:	51
	Partizipation und Kinderrechte:	52
	Gleichberechtigung	53
	Elternarbeit:	53
	Partizipative Hilfestellung:	61
	Wertschätzung und Achtsamkeit:	61
	Schlüsselsituationen	62
	Aufnahmeverfahren:	62
	Einzug	62
	Heimfahrten/Umgangskontakte	62
	Beschulung	63

Hilfeplangespräche	63
Verselbstständigung/Beendigung der Maßnahme	64
Nachbetreuung	64
Kooperation und Reflexion:	64
Dokumentation	64
Selbstsorge:	64
<b>B2 Koordinationsprozess/Sekundärprozess</b>	<b>65</b>
Trägerverantwortung:	65
Schlüsselsituationen:	66
Aufnahmeverfahren	66
Einzug	66
Heimfahrt/Umgangskontakte	66
Elternarbeit	67
Beschulung	67
Hilfeplangespräche	67
Verselbstständigung/Auszug	67
Nachbetreuung	67
Reflexion und Fallsupervision	67
Dokumentation	67
Weiterbildung	68
Krisenintervention	68
Selbstsorge	69
<b>B3 Leitungsprozess</b>	<b>69</b>
Belegung der Betreuungsstellen	69
Personal- und Organisationsentwicklung	69
Unterstützende Verwaltung:	70
Lernende Organisation	70
<b>C Ergebnisqualität</b>	<b>72</b>
<b>C1 Einrichtungskultur</b>	<b>72</b>
Individualpädagogischer Ansatz:	72
Pädagogische Haltung:	72

Kollegialität.....	73
<b>C2 Einrichtungsstruktur.....</b>	<b>73</b>
Transparente Organisation.....	73
Handlungssicherheit.....	73
Überprüfung der Rahmenbedingungen und Kontrolle der Hilfeprozesse.....	74

Stand 01.08.2024

- BM = Beschwerdemanagement
- B = Betreuer
- E = Eltern
- GF = Geschäftsführer
- JA = Jugendamt
- JM = Junger Mensch
- KO = Koordination
- PL = Pädagogische Leitung
- POK = Pädagogisch-Organisatorische Konferenz
- QB = Qualitätsbeauftragte/r
- QE = Qualitätsentwicklung
- QM = Qualitätsmanagement
- SV = Supervision
- VW = Verwaltung

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
--	--------------------	--	---------------------	---------------------	-------------------	---------------	---

**A Strukturqualität**

**A1 Personelle Ausstattung der Betreuungsstellen**

1	Fachkraft: mindestens eine fachlich und persönlich geeignete (§§ 72, 72a SGB VIII) innewohnende Fachkraft und eine externe Fachkraft für den Vertretungsfall.	a	Erweitertes, alle 5 Jahre erneuertes Führungszeugnis	Sichtung	GF/VW	ja/nein	Beginn einer Ausbildung nach dem Fachkräftegebot
		b	Berufsausbildung				
		c	Erklärung zum grenzwahrenden Umgang				
		d	Erklärung zur persönlichen Eignung				
		e	Verpflichtung zur Wahrung des Datenheimnisses				
		f	Gespräch und anschließende Reflexion vor Belegung	Gesprächsnotiz	POK/PL	Skala	
1.1	Schlüsselkompetenzen sind insbesondere:	a	Empathie	Bewerbungsgespräch und Reflexion	POK/PL	Skala	Fortbildungen
		b	Akzeptanz				
		c	Authentizität				
		d	Kongruenz				Reflexionen
		e	Entwicklungsbereitschaft				
		f	Reflexionsbereitschaft				
		g	Professionalität				
2	Persönliche Eignung: auch Personen, die ohne Betreuungsauftrag in den Einrichtungsteilen wohnen, müssen ihre persönliche Eignung durch ein erweitertes Führungszeugnis nachweisen.	a	Erweitertes, alle 5 Jahre erneuertes Führungszeugnis (ab 14 Jahre)	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
		b	Erklärung zum grenzwahrenden Umgang				
		c	Erklärung zur persönlichen Eignung				
		d	Verpflichtung zur Wahrung des Datenheimnisses				
3	Selbstständigkeit: Die Betreuungskräfte sind selbstständig und stehen in keinem weisungsgebundenen Vertragsverhältnis zum Träger.	a	Dienstleistungsvertrag	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
		b	Honorar- und Sachkostenvereinbarung				
		c	Leitfaden (als Anlage zum Vertrag)				
		d	„Persilschein“ i. V. mit Statusfeststellung				
3.1	Berufshaftpflichtversicherung: Die Betreuungskräfte haben eine Berufshaftpflichtversicherung abgeschlossen.						

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
<b>A2 Räumliche/sachliche Ausstattung der Betreuungsstellen</b>							
4	Baurecht: Die Räume entsprechenden Anforderungen baurechtlicher Bestimmungen als Wohnraum.	a	(Negativ-)Bescheid Bauamt	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
5	Raumgröße und Ausstattung entsprechen den Vorgaben der Genehmigungsbehörde und sind dem Alter und Entwicklungsstand der Betreuten angemessen. Sie gewährleisten die Umsetzung der Konzeption.	a	Keine gefangenen Räume	Sichtung	GF/KO	ja/nein	
		b	Keine Durchgangszimmer			ja/nein	
		c	angemessene Raumgröße			Skala	
		d	angemessene Ausstattung			Skala	
5.1	Schutz der Intimsphäre: Raumgröße und Ausstattung entsprechen den Vorgaben der Genehmigungsbehörde und sind dem Alter und Entwicklungsstand der Betreuten angemessen. Sie gewährleisten die Umsetzung der Konzeption.						
6	Brandschutz: Es besteht ein vorbeugender Brandschutz.	a	Nachweis der Begutachtung durch Brandschutzbehörde/Sachverständigen	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
7	Vereinbarung Eigentümer:in: Der/die Eigentümer:in der Immobilie ist mit der Betreuung einverstanden.	a	Vereinbarung Eigentümer:in	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
8	Vereinbarung Betreuer:in: Der Träger hat Zutritts- und Nutzungsrechte zu den betreuungsrelevanten Räumen der Betreuungsstelle.	a	Vereinbarung mit Betreuenden	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
9	Spezielle Settings: In speziellen Settings wie z. B. Bauernhöfen oder erlebnispädagogischen Projekten wird besonderes Augenmerk auf Gefahrenquellen gelegt.	a	Information und Sensibilisierung der Betreuten und der Betreuenden durch den Träger.	Aktennotiz	GF/VW	ja/nein Skala	
10	Internet- und Telefon: Die Betreuungsstellen sind mit Internet- und Telefonverbindung ausgestattet.	a	Internetanschluss und PC	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
		b	Telefon/AB				
11	KFZ: Die Betreuungsstellen verfügen über ein funktionsfähiges KFZ.	a	Führerschein/KFZ	Sichtung	GF/VW	ja/nein	

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
--	--------------------	--	---------------------	---------------------	-------------------	---------------	---

### A3 Konzeptionelle Ausstattung der Betreuungsstellen

12	Leistungsbeschreibung und Profil: Die Betreuungsstellen erstellen eine „Leistungsbeschreibung und Profil“ in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Grundlagen für die Landesjugendämter nach der Vorlage von down-up!	a	„Leistungsbeschreibung und Profil“ (LBP)	Sichtung	GF/VW	ja/nein	Vorlage optimieren (Tabellenform)
12.1	Konzept/Betreuungsstellenbeschreibung: Die Betreuungsstellen erstellen eine eigene schriftliche Standortbeschreibung mit den pädagogischen Möglichkeiten und Gegebenheiten vor Ort.	a	Standortbeschreibung	Beurteilung	POK/PL		
13	Handbuch: Die Betreuungsstellen verpflichten sich auf die Konzeption (Handbuch mit Leitbild, Leitfaden, Leistungsbeschreibung, QE) des Trägers sowie auf seine professionsethischen und fachlichen Qualitätskriterien.	a	Dienstleistungsvertrag mit folgenden Anlagen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitfaden</li> <li>• Erklärung der persönlichen Eignung</li> <li>• Erklärung zum grenzwahrenden Umgang</li> <li>• QS Vereinbarung</li> <li>• Erklärung zum Datenschutz</li> <li>• Nutzungsvereinbarung mit dem Eigentümer der Immobilie</li> <li>• Nutzungsvereinbarung mit down-up!</li> <li>• Honorar- und Sachkostenvereinbarung</li> </ul>	Sichtung	GF/VW	ja/nein	Entwicklung Handbuch
		b	Gespräch und anschließende Reflexion vor Belegung	Gesprächsnotiz	POK/PL		Kriterienkatalog?

### A4 Personelle Ausstattung der Koordination

14	Fachlich und persönliche Eignung: Die Koordinator:innen sind fachlich und persönlich geeignet (§§ 72, 72a SGB VIII).	a	Erweitertes, alle 5 Jahre erneuertes Führungszeugnis	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
		b	Berufsausbildung				
		c	Erklärung zum grenzwahrenden Umgang				
		d	Erklärung zur persönlichen Eignung				
		e	Verpflichtung zur Wahrung des Datengeheimnisses	Gesprächsnotiz	GF/PL/POK	ja/nein	
		f	Gespräch und anschließende Reflexion vor Einstellung	Reflexion			Skala

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
14.1	Schlüsselkompetenzen sind insbesondere:	a	Empathie	Bewerbungsgespräch und Reflexion	GF/PL/POK	Skala	
		b	Akzeptanz				
		c	Authentizität				
		d	Kongruenz				
		e	Entwicklungsbereitschaft				
		f	Reflexionsbereitschaft				
		g	Professionalität				
15	Handbuch: Die Koordinator:innen verpflichten sich auf die Konzeption (Handbuch mit Leitbild, Leitfaden, Leistungsbeschreibung) des Trägers sowie auf seine professions-ethischen und fachlichen Qualitätskriterien.	a	Angestelltenvertrag	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
		b	Gespräch und anschließende Reflexion vor Einstellung	Gesprächsnotiz Reflexion	GF/PL/POK	ja/nein Skala	
<b>A5 Sachliche Ausstattung der Koordination</b>							
16	Internet- und Telefon: Die Koordinator:innen sind mit Internet- und Telefonverbindung ausgestattet.	a	Internetanschluss und PC	Sichtung	GF	ja/nein	
		b	Mobiltelefon/AB				
17	KFZ: Die Koordinator:innen verfügen über ein funktionsfähiges KFZ.	a	Führerschein/KFZ	Sichtung	GF	ja/nein	
<b>A6 Weitere Aufgaben des Trägers</b>							
18	Begleitung und Steuerung: Der Träger der Einrichtung stellt sicher, dass die Betreuungsstellen von den zuständigen Koordinator:innen in angemessener Zeit weiter begleitet und gesteuert werden.	a	Stellenbeschreibung	Sichtung	GF	ja/nein	
19	24 h telefonische Rufbereitschaft: Der Träger stellt eine 24 h telefonische Rufbereitschaft sicher	a	Bereitschaftstelefon	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
		b	Liste				
19.1	Vertretungsregelung: Der Träger stellt eine Vertretungsregelung für den Urlaubs- und Krankheitsfall sicher Koordinator:innen Betreuer:innen Verwaltung						
20	Vorschriften DRV: Der Träger arbeitet gemäß den Vorschriften der Deutschen Rentenversicherung	a	Der Träger arbeitet gemäß den Vorschriften der Deutschen Rentenversicherung	Sichtung	Sichtung	ja/nein	Information der Betreuenden über die div. Optionen

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
21	Fachliche und persönliche Eignung: Der Träger überzeugt sich von der fachlichen und persönlichen Eignung seines Personals	a	Bewerbungsgespräche	Reflexion	GF/PL/POK	Skala	
		b	erweitertes Führungszeugnis	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
		c	Berufsabschluss	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
22	Liquidität: Der Träger stellt Liquidität sicher.	a	Gedecktes Bankkonto	Sichtung	GF	ja/nein	
		b	Vereinbarung mit Geschäftsbank	Sichtung			
22.1	Verwendung der Sachkosten: Der Träger stellt sicher, dass die Sachkosten vereinbarungsgemäß verwendet werden.	a					
23	Verpflichtender Schutzauftrag: Der Träger hält ein Verfahren gemäß § 8a SGB VIII vor.	a	Leistungsbeschreibung	Sichtung	GF/PL/QE	ja/nein	
24	Besondere Vorkommnisse: Der Träger hält ein Verfahren gemäß § 47 SGB VIII vor.	a	Leistungsbeschreibung	Sichtung	GF/PL/QE	ja/nein	
25	Beschwerdemanagement: Der Träger hält ein Beschwerdemanagement mit externer Ombudsstelle vor.	a	Leistungsbeschreibung	Sichtung	GF/PL/QE	ja/nein	
		b	Vertrag mit geRecht in NRW	Sichtung	GF	ja/nein	
26	Betreuungsschlüssel: Der Träger beachtet den Betreuungsschlüssel	a	Belegungsliste	Sichtung	GF/PL/KO	ja/nein	
27	Gesetze und Bestimmungen: Der Träger stellt sicher, dass im gesamten Betreuungsprozess die Bestimmungen des SGB VIII, der zuständigen Heimaufsicht und sonstige Regelungen der öffentlichen Erziehungshilfe eingehalten werden.	a	Betriebserlaubnis	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
		b	Dienstleistungsvertrag mit Anlagen (vgl. 13)	Sichtung	GF/VW	ja/nein	
28	Arbeitsgemeinschaft: Der Träger beteiligt sich an organisationsübergreifenden Arbeitsgemeinschaften der öffentlichen und freien Jugendhilfe (AG 3 nach § 78 SGB VIII, AIM).	a	Mitgliedschaft		GF	ja/nein	
		b	Regelmäßige Teilnahme und Mitarbeit	Protokolle		ja/nein	
28.1	Kooperation: Der Träger arbeitet mit anderen Anbietern der Jugendhilfe zusammen.	a	Gemeinsame Fallkonferenzen	Protokolle	PL/KO	ja/nein	
		b	kooperative Übergabe bei Trägerwechsel	Aktennotiz	PL/KO	ja/nein	
		c	Gemeinsame, trägerübergreifende Fortbildungen	Abschlussbericht Bescheinigung	PL/KO	ja/nein	

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
28.2	Qualitätsentwicklung: Der Träger betreibt aktive Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung.	a	Bestehendes Qualitätsmanagement Entwicklung eines Handbuches		GF		
29	Verwaltung: Der Träger stellt eine Verwaltung für Rechnungswesen, Aktenführung und weitere administrative Aufgaben sicher.	a	angestellte Bürokräfte	Erreichbarkeit	GF/POK/VW	Skala	
		b	Büroausstattung	Praktikabilität	GF/VW	Skala	
29.1	Versicherungen						
30	Räumlichkeiten/Equipment: Der Träger stellt angemessene Räumlichkeiten und Equipment sicher.	a	Besprechungsräume	Funktionalität	GF/POK/VW	Skala	
		b	Küche				
		c	Kommunikationstechnik				

**B Prozessqualität/Interaktionsqualität****B1 Betreuungsprozess/Primärprozess**

31	Professionelle Qualitätskriterien: Der Betreuungsprozess erfolgt unter Beachtung professioneller Qualitätskriterien.	a	Beachtung des Hilfeplans	Koord.-gespräche Berichtswesen HPG	KO/PL/JA/ B/JM/E	Skala	Partizipation BM	
		b	Beachtung und Einhaltung der gesetzlichen Grundlagen	Koord.-gespräche				Partizipation BM
		c	Beachtung professionsethischer und fachlicher Qualitätskriterien	Koord.-gespräche				QE
		d	Einhaltung der Konzeption (Leitbild, Leitfaden, Leistungsbeschreibung) von down-up!	Koord.-gespräche				QE
		e	An der Individualität und dem Wohl des Kindes ausgerichtetes pädagogisches Handeln	Koord.-gespräche				Partizipation

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung	
32	Partizipation und Kinderrechte: Besonderes Augenmerk liegt auf der Umsetzung von Partizipation (§§ 8, 36, 45 SGB VIII) und der Beachtung von Kinderrechten.	a	Die jungen Menschen werden alters- und entwicklungsgemäß in alltägliche Entscheidungen, die sie betreffen, mit einbezogen.	Koord.-gespräche Vieraugen-gespräche	KO/PL/JA/ B/JM/E/BM	Skala		
		b	Sie erhalten ihrem Alter, ihrem Entwicklungsstand und ihren Interessen entsprechende Freiräume, welche sie selbst gestalten können und werden dabei von ihren Betreuer:innen unterstützt.	Anlage zum EB Berichte HPG				
		c	Dies gilt insbesondere für: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Freizeitgestaltung</li> <li>• Freundschaften</li> <li>• Umgang mit Taschengeld</li> <li>• Auswahl von Bekleidung</li> <li>• Verabredung von Ausgangszeiten</li> <li>• Gestaltung der Schulaufgaben</li> <li>• Gestaltung der Mahlzeiten</li> <li>• Zimmergestaltung</li> <li>• Heimfahrten</li> <li>• Telefonkontakt mit Herkunftsfamilie</li> <li>• Mitgestaltung der Regeln im</li> <li>• Betreuungssetting</li> </ul>	Fallreflexionen	KO/PL/JA/ B/JM/E/BM			
		d	Die jungen Menschen haben stets ungehinderten Zugang zum Beschwerdemanagement des Trägers.	Sichtung Befragung	KO/PL/JA/ B/JM/E/BM			ja/nein
		e	Insbesondere können sie auch unbeobachtet jederzeit folgende Personen/Institutionen kontaktieren: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zuständige Koordination</li> <li>• zuständiges JA</li> <li>• externe Ombudsstelle</li> </ul>					

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
33	<p>Gleichberechtigung (§ 9 SGB VIII). Die Betreuung in den Betreuungsstellen erfolgt ressourcenorientiert.</p> <p>§ 9 Grundrichtung der Erziehung, Gleichberechtigung von Mädchen und Jungen</p> <p>Bei der Ausgestaltung der Leistungen und der Erfüllung der Aufgaben sind</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. die von den Personensorgeberechtigten bestimmte Grundrichtung der Erziehung sowie die Rechte der Personensorgeberechtigten und des jungen Menschen bei der Bestimmung der religiösen Erziehung zu beachten,</li> <li>2. die wachsende Fähigkeit und das wachsende Bedürfnis des jungen Menschen zu selbständigem, verantwortungsbewusstem Handeln sowie die jeweiligen besonderen sozialen und kulturellen Bedürfnisse und Eigenarten junger Menschen und ihrer Familien zu berücksichtigen,</li> <li>3. die unterschiedlichen Lebenslagen von Mädchen und Jungen zu berücksichtigen, Benachteiligungen abzubauen und die Gleichberechtigung von Mädchen und Jungen zu fördern.</li> </ol>	a	Es findet keine Diskriminierung aufgrund von Herkunft, Geschlecht und sonstiger Merkmale statt.	Koord.-gespräche	KO/PL/JA/B/JM/E/BM	Skala	
		b	Jungen und Mädchen genießen gleiche Rechte.	Vieraugengespräche			
		c	Es finden keine Hänseleien statt.	Fallreflexionen			
		d	Die Fachkräfte achten auf eine angemessene und wertschätzende Sprache.				
34	<p>Elternarbeit: Für die Elternarbeit (Zusammenarbeit mit den Eltern § 37 SGB VIII) gelten folgende Qualitätskriterien:</p> <p>Akzeptanz bedeutet Konkurrenz zu den Eltern vermeiden, auf Sprache achten</p>	a		Gesprächsnotizen/ Wochenbericht	E/KO/PL JA/B/BM	ja/nein	
		b	<p>Wortwendungen vermeiden wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diese Probleme kenne ich hier nicht</li> <li>• das klappt bei uns sehr gut</li> <li>• ich weiß auch nicht, warum das bei Ihnen nicht funktioniert</li> </ul>	Gesprächsnotizen Einverständniserklärungen		ja/nein	<p>Grundlagen der Kommunikationstheorie kennen</p> <p>Reflexion des Sprachgebrauchs</p>



	Qualitätskriterium	Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
	Wertschätzung bedeutet: Empathische Haltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Bereitschaft, das Kind und die Eltern als gemeinsames System anzuerkennen</li> <li>• Offen und neugierig auf die individuellen Werte und Kulturen in den Familien zugehen:</li> <li>• Wie gehen Sie (bisher) zu Hause mit solchen Situationen um.</li> <li>• Können Sie mir einen Rat zu Ihrem Kind geben?</li> <li>• Wie finden Sie das?</li> <li>• Welche Dinge/Rituale/Hobbies etc. sind Ihrem Kind wichtig?</li> </ul>				Systemische Grundkenntnisse und Haltung
	Anerkennen, dass Elternschaft ein hohes und schützenswertes Gut ist	<p>Positive Anteile der Eltern erkennen und rückmelden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• „Ich habe erlebt, dass Sie so offen, ... so aufmerksam, ... so liebevoll zu Ihrem Kind waren, das war ganz schön für Ihr Kind.“</li> <li>• „Sie kriegen immer wieder hin, sich so gut zu verabschieden. Das ist ganz gut für Ihr Kind und ich finde das sehr stark von Ihnen“</li> </ul>				Ggf. eigene Elternrolle reflektieren, um das Verständnis für das Erleben und die Gefühle der Kindeseltern stärken.
	Respektvolle Haltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eltern vor den jungen oder anderen Menschen nicht demontieren</li> <li>• In Gegenwart von anderen Professionellen, z.B. Lehrer:innen/Kolleg:innen wird nicht abwertend über die Eltern geredet.</li> </ul>				Persönlicher Ärger über Verhalten der Eltern kann mit der Koordination oder in der Supervision reflektiert werden

	Qualitätskriterium	Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
	<p>Akzeptieren der Eltern als wichtigste Instanz ihrer Kinder</p> <p>Niedrigschwelligkeit bedeutet: Angemessene Sprache</p> <p>Erreichbarkeit sicherstellen</p> <p>Ansprechbarkeit signalisieren</p> <p>Nicht auf Eltern warten, sondern Kontakt zu Eltern auf sensible und achtsame Weise selber herstellen</p> <p>Angemessenes Verhältnis von Nähe und Distanz</p> <p>Transparenz und Beteiligung bedeutet: Aufklärung über Rechte: Mit Beantragung der Jugendhilfemaßnahme und mit der Erteilung der Vollmacht haben die Eltern keiner Einschränkung ihrer Elternrechte zugestimmt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erkennen, dass die Eltern auch dann Eltern bleiben, wenn sie zeitweise nicht gut für sie sorgen können</li> <li>• Die Wurzeln der Kinder anerkennen</li> <li>• Nicht in Konkurrenz zu den Eltern gehen</li> <li>• Einbeziehen der Eltern in alle wichtigen (nicht alltäglichen) Entscheidungen.</li> <li>• Mit den Eltern wird verständlich geredet, Fachbegriffe möglichst gemieden oder erklärt.</li> <li>• E-Mails abrufen/ beantworten</li> <li>• Mailbox abhören und zurückrufen.</li> <li>• Evtl. feste Telefonzeiten vereinbaren.</li> <li>• Bereitschaftstelefon</li> <li>• Visitenkarte aushändigen</li> <li>• Elternbroschüre aushändigen</li> <li>• Zugewandt und akzeptierend mit Eltern kommunizieren</li> <li>• Persönlich auf Eltern zugehen</li> <li>• Elterngespräche anbieten</li> <li>• Keine Anbiederung/Kumpelei</li> <li>• Eltern siezen</li> <li>• Eltern nicht unverhältnismäßig in private Situationen einbeziehen</li> <li>• Eltern nicht salopp zurechtweisen</li> <li>• Vollmacht erklären</li> <li>• Rechtsbroschüre aushändigen und erklären.</li> <li>• Ansprechpartner für Beschwerden nennen.</li> <li>• Beschwerdeweg erklären.</li> </ul>				<p>Kenntnisse über stellv. Elternschaft</p> <p>diffuse Rolle vs. Funktionsrolle</p> <p>Anschreiben der VW prüfen und ggfs. überarbeiten</p>

	Qualitätskriterium	Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
	<p>Transparenz des Konzepts und des Erziehungsprozesses</p> <p>Eltern mit ins Boot holen und am Erziehungsprozess beteiligen</p> <p>Eltern in ihrer Verantwortung unterstützen ohne verlässliche Mitarbeit der Eltern kann der Erziehungsprozess nur schwer oder nicht gelingen</p> <p>Aufklärung: Jugendhilfe ist keine Reparaturwerkstatt</p> <p>Den Eltern werden regelmäßige Elterngespräche angeboten.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eltern erhalten die Projektstellenbeschreibung (ggf. anonymisiert)</li> <li>• Eltern erhalten Informationen über down-up!</li> <li>• Eltern erhalten die Entwicklungsberichte</li> <li>• Koordination und/oder Projektstelle sind verlässlich ansprechbar</li> <li>• Eltern als Experten wertschätzen und – wenn möglich – als Ratgeber hinzuziehen</li> <li>• Keine wichtigen Entscheidungen über die Köpfe der Eltern hinweg</li> <li>• Gespräche über die Hilfeplanung § 36 anbieten</li> <li>• Einladen/Erinnern</li> <li>• Erforderliche Unterschriften und/oder Dokumente einholen</li> <li>• Absprache der Regeln für Umgangs- und Besuchskontakte.</li> <li>• Unrealistische/überhöhte Erwartungen relativieren</li> <li>• Wichtigkeit der elterlichen Beteiligung betonen</li> <li>• Regelmäßige formale Ansprache und Einladung</li> <li>• Informell bei Tür und Angel Begegnungen</li> <li>• mögliche Themen wären offene Fragen, Wahrnehmungen, ggf. bestehender Ärger oder Unzufriedenheit, eigene Situation zuhause</li> </ul>				<p>Standortbeschreibung professioneller gestalten</p> <p>Flyer</p> <p>z. B. standardmäßig im Anschreiben, wenn E-Bericht verschickt wird</p>

	Qualitätskriterium	Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
	<p>Kinderschutz bedeutet: Sensibilisierung der Eltern für gefährdende Situationen ihrer Kinder</p> <p>Kontaktsteuerung</p> <p>Vorläufige Kontaktsperre nur bei eindeutiger Indikation weiteres Vorgehen siehe Arbeitshilfe Wahrnehmung des Schutzauftrages nach § 8a Abs. 4 SGB VIII</p> <p>Steuerung durch das Jugendamt, ggf. Entscheidung durch Familiengericht</p> <p>Das Kind vor elterlichem Fehlverhalten schützen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information der Eltern darüber, wie und woran sich ihr Kind gerade „ausprobiert“</li> <li>• Gemeinsam mit Eltern und JA vereinbarte Umgangsregelung anstreben</li> <li>• Regelmäßige Reflexion der Umgangskontakte</li> <li>• Ggf. begleiteter Umgang, wenn Eltern Umgangskontakte noch nicht allein steuern können</li> </ul> <p>Eindeutige Indizien wie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Äußerung der Kinder</li> <li>• Spuren von Gewalt/Missbrauch</li> <li>• bei Kontakt Hinweise auf weiterhin bestehende Kindeswohlgefährdung im Elternhaus</li> <li>• Trauer der Kinder bei Enttäuschung z. B. bei nicht eingehaltenem Umgangskontakt zulassen</li> <li>• Ggf. Umgangskontakte nicht lange im Voraus ankündigen</li> <li>• Dem Kind mitteilen, dass es am Verhalten der Eltern keinen Anteil hat und nicht schuld ist</li> <li>• Eltern dennoch nicht abwerten, sondern z.B. erklären, dass sie etwas gerade nicht können</li> <li>• Dem Kind durch Zuwendung Sicherheit geben und deutlich machen, dass es selber wichtig ist</li> <li>• Kinder in ihrer Wahrnehmung unterstützen, dass Schlagen etc. nicht in Ordnung ist</li> </ul>				

Qualitätskriterium	Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
<p>Bei Kontaktverweigerung durch das Kind: Umgangsregelung entwickeln</p> <p>Hilfebedarf erkennen bedeutet: Fallverständnis entwickeln</p> <p>Elternarbeit im Team reflektieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontaktverweigerungen werden in Fallbesprechungen thematisiert</li> <li>• es werden gemeinsam mit den Eltern und ggf. dem JA Umgangsregelungen gesucht, die für Kind, Eltern und Einrichtung machbar sind.</li> <li>• Sorgfältige Aktenanalyse</li> <li>• Kindersicht berücksichtigen</li> <li>• Eltern kennenlernen</li> <li>• Lebenssituation der Eltern kennenlernen, einschätzen und reflektieren</li> <li>• Welches Milieu?</li> <li>• Welche Wertvorstellungen?</li> <li>• Welche Geschichte?</li> <li>• Regelmäßige Fallbesprechungen/ Reflexionen</li> <li>• Gute Kommunikation mit dem Jugendamt und ggf. anderen Helfern</li> <li>• Genogramm anlegen</li> <li>• Wie gestaltet sich die Elternarbeit im konkreten Fall?</li> <li>• Welche Fortschritte gibt es?</li> <li>• Welche Hindernisse gibt es?</li> <li>• Wie ist die Beziehung zwischen Kind und Eltern?</li> <li>• Wie ist die Einschätzung anderer Helfer?</li> <li>• Wie sind Einschätzung und Rückmeldung der Eltern?</li> </ul>				

	Qualitätskriterium	Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
	<p>Erziehungshaltung der Eltern ggf. hinterfragen und gemeinsam mit ihnen Handlungsstrategien entwickeln.</p> <p>Elternrolle stärken</p> <p>evtl. Therapie anregen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorsicht vor der Expertenrolle. Möglicherweise macht das Verhalten der Eltern in ihrem Umfeld Sinn.</li> <li>• Eigene Wertsetzungen hinterfragen</li> <li>• Eigene blinde Flecken reflektieren</li> <li>• Wirkung der elterlichen Erziehungshaltung zunächst im Team analysieren und benennen</li> <li>• Mit den Eltern ein gemeinsames Problemverständnis schaffen</li> <li>• Gemeinsam überlegen, wie es besser gehen kann und dabei an konkreten Beispielen und Situationen arbeiten, nicht im Allgemeinen bleiben.</li> <li>• Elterngespräche anbieten</li> <li>• Beteiligung umsetzen</li> <li>• Konkurrenz zwischen Projektstelle und Eltern vermeiden</li> <li>• insbes. bei kleinen Kindern mit den Eltern Wortwahl für die „Anrede“ der Betreuer:in besprechen und erklären (Mama-Problematik)</li> <li>• Therapien funktionieren nur auf freiwilliger Basis</li> <li>• Wenn diese notwendig erscheint, zunächst die Bereitschaft erkunden</li> <li>• Evtl. erklären, welchen Gewinn eine Therapie haben kann</li> <li>• Vorsicht vor Therapien als „Allheilmittel“. Sie ersetzen nicht eine gute Elternarbeit</li> </ul>				<p>Reflexionen mit den Projektstellen</p>

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
	Eltern „mitdenken“ im Sinne von „Was brauchen die Eltern“		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guten niedrigschwelligen Kontakt mit den Eltern etablieren</li> <li>• Elterliche Lebenslage verstehen (vgl.)</li> <li>• Eltern über weitere Hilfemöglichkeiten informieren</li> <li>• Gute Zusammenarbeit mit dem Jugendamt</li> </ul>				
35	Partizipative Hilfestellung: Die Adressaten werden bei der Konzipierung und Gestaltung der Hilfe in ausreichendem Maß mit einbezogen.	a	Regelmäßige Entwicklungsberichte werden in Absprache mit den Koordinator:innen rechtzeitig zum HPG erstellt.	Sichtung Bericht	E/JM/KO/B/JA	ja/nein	
		b	Die Sicht der Adressaten wird bei ihrer Erstellung berücksichtigt.	Berichtsinhalt		ja/nein	
		c	Die Berichte werden mit den jungen Menschen und ggf. mit den Eltern besprochen.	Wochenbericht/ Gesprächsnotiz		ja/nein	
		d	In den HPGs wird darauf geachtet, dass die Sicht der Adressaten ausreichend gehört und gewürdigt wird.	HPG Protokoll Wochenbericht		Skala	
		e	HPG Protokolle werden mit den jungen Menschen und ggf. mit den Eltern besprochen.	Gesprächsnotiz		ja/nein	
35.1	Wertschätzung und Achtsamkeit: Wertschätzender und achtsamer Umgang mit den Adressaten der Hilfeprozesse	a	Freundliche, offene und verständnisvolle Grundhaltung	Koord.-gespräche Vieraugengespräche	E/JM/KO/B/PL/BM		
		b	Ressourcenorientierung				
		c	Grenzwahrender und sensibler Umgang insbesondere in familiären Nahsituationen.				

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
36	Schlüsselsituationen genießen besondere Aufmerksamkeit und werden eng mit der Koordination, den jungen Menschen, den Eltern/Sorgeberechtigten, dem Jugendamt und sonstigen Beteiligten abgestimmt. Die Schlüsselkompetenzen sind in diesen Situationen besonders wichtig.						
36.1	Aufnahmeverfahren:	a	Die Betreuer:innen kooperieren eng mit Koordination und Verwaltung.	Koord.-gespräche	KO/B/VW/PL		
		b	Sie bereiten sich inhaltlich und sächlich auf den Einzug des jungen Menschen vor.				
		c	Insbesondere informieren sie sich über den Leitfaden/Leistungsbeschreibung über die Konzeption von down-up!.				
36.2	Einzug des jungen Menschen in die Betreuungsstelle.	a	Die Betreuenden bieten Hilfe und Unterstützung an, ohne sich aufzudrängen.	Koord.-gespräche Vieraugengespräche	KO/B/JM/E	Skala	
		b	Sie respektieren den Wunsch nach Rückzug und Ungestörtheit.				
		c	Sie sind sich bewusst, dass die Unterbringung ein äußerst einschneidendes biografisches Ereignis darstellt.				
36.3	Heimfahrten/ Umgangskontakte	a	Die Betreuung in der Betreuungsstelle ist keine Konkurrenz zur Herkunftsfamilie. Heimfahrten und Umgangskontakte werden grundsätzlich gefördert, soweit das Kindeswohl gewahrt bleibt, auch wenn anschließend Verhaltensauffälligkeiten auftreten.	Koord.-gespräch Wochenbericht/ Entwicklungsbericht			
		b	Die Eltern erfahren einen wertschätzenden Umgang.				

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
36.4	Beschulung	a	Auch der Eintritt in eine neue Schule stellt einen tiefen biografischen Einschnitt dar. Dem jungen Menschen wird Hilfe und Unterstützung angeboten, ohne sich zu sehr aufzudrängen.	Koord.-gespräch	KO/B/JM/Lehrkräfte	Skala	
		b	Mit den Lehrkräften wird kooperativ und selbstbewusst zusammengearbeitet.	Kooperationsgespräche mit Schule			
		c	Bei problematischen Schulkarrieren wird in der Schule für Verständnis für den jungen Menschen geworben.	Kooperationsgespräche mit Schule		ja/nein	
		d	Die jungen Menschen werden an der Betreuungsstelle bei Bedarf bei der Erledigung ihrer schulischen Aufgaben unterstützt.	Entwicklungsbericht/Wochenbericht			
		e	Der Datenschutz wird in der Kommunikation mit der Schule beachtet.	Kooperationsgespräche mit Schule			
36.5	Hilfeplangespräche	a	Hilfeplangespräche sind Aushandlungssituationen, in denen sich der junge Mensch in einer strukturell unterlegenen Machtposition befinden. Sie werden daher dabei unterstützt, ihre Anliegen vorbringen zu können.	HPG/Protokoll	KO/B/JM/E/JA	Skala	
		b	Hilfeplangespräche werden mit dem jungen Menschen und ggf. den Eltern vorbesprochen.	Entwicklungsbericht/Anlage			
		c	Die JM werden an der Erstellung der Entwicklungsberichte beteiligt.	Entwicklungsbericht/Anlage	KO/B/JM	ja/nein	
		d	Hilfeplangespräche werden mit den JM und ggf. den Eltern nachbereitet.	Wochenbericht	KO/B/JM/E	ja/nein	
		e	HPG Protokolle werden zur Kenntnis weitergereicht und mit den JM besprochen.	Wochenbericht	KO/B/JM	ja/nein	

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
36.6	Verselbstständigung/Beendigung der Maßnahme						
36.7	Nachbetreuung						
37	Kooperation und Reflexion: Der Betreuungsprozess ist geprägt von Kooperation und Reflexion. Die Entwicklung eines reflektierten Fallverständnisses, des Erkennens eigener Möglichkeiten und Grenzen und darauf beruhender Handlungsziele wird angestrebt.	a	Die Betreuer:innen lassen sich im Betreuungsprozess regelmäßig von den Koordinator:innen beraten.	Koord.-gespräche	KO/B/PL	Skala	
		b	Die Betreuer:innen kooperieren mit Fachkräften verschiedener Fachrichtungen.	Wochenbericht	KO/B/ext. Fachkräfte	Skala	
		c	Die Betreuer:innen nehmen regelmäßig an kollegialen Fallberatungen teil.	Teilnahme Regiotreffen/E-Tage	B/POK	ja/nein	
		d	Die Betreuer:innen wirken aktiv an der trägerweiten Netzwerkbildung mit.	Teilnahme Regiotreffen/E-Tage	B/POK	ja/nein	
		e	Die Betreuer:innen nehmen an den vom Träger angebotenen Weiterbildungsveranstaltungen teil.	Teilnahme Regiotreffen/E-Tage	B/POK	ja/nein	
		f	Die Betreuer:innen nehmen regelmäßig Supervision.	SV-Nachweis	KO/B/VW	ja/nein	
38	Dokumentation des Betreuungsprozesses	a	Es werden regelmäßige Wochenberichte erstellt.	Wochenbericht	KO/B	ja/nein	
		b	Die Ausgabe von Taschengeld und Kleidergeld wird dokumentiert.	Quittung	KO/B/JM	ja/nein	
		c	Medikamentenvergabe wird dokumentiert.	Päd. Tagebuch	KO/B/JM	ja/nein	
		d	Längere Vertretungs- und Entlastungszeiten werden dokumentiert.	Päd. Tagebuch/Anwesenheitsliste	KO/B	ja/nein	
		e	Die Vorschriften des Datenschutz werden beachtet (§ 35 SGB I, §§ 61 – 68 SGB VIII sowie §§ 67 – 85 a SGB X).	Dienstleistungsvertrag/Anlage	KO/B/VW	ja/nein	
39	Selbstsorge: Die Betreuer:innen achten auf eigene Psychohygiene... und die Vorbeugung von Burnout.		Supervision		KO/B/POK/VW	ja/nein	
			verpflichtende Vertretungskraft		KO/B/POK/VW	ja/nein	

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
--	--------------------	--	---------------------	---------------------	-------------------	---------------	---

B2 Koordinationsprozess/Sekundärprozess

40	Trägerverantwortung: Die Koordinator:innen steuern den Betreuungsverlauf. Sie begleiten und beraten die Betreuer:innen regelmäßig und angemessen vor Ort und nehmen die Trägerverantwortung wahr. Sie achten dabei insbesondere auf die Rechte der Adressat:innen im Betreuungsprozess und kooperieren mit weiteren, am Hilfeprozess beteiligten Personen und Institutionen	a	Die Koordinator:innen erarbeiten vor Belegung ein Fallverständnis in Kooperation mit der PL, anderen beteiligten Fachkräften sowie dem jungen Menschen und ihren Eltern.	Fachgespräch  Gespräch mit Adressat:innen  Koord.-gespräche	KO/PL/JA/B  KO/PL/JA/B/JM/E	Skala	Bereitschaft zur kritischen Reflexion
		b	Sie begleiten und steuern die Konzeptentwicklung der Betreuungssettings.	Koord.-gespräche  Berichtswesen  Gespräch mit Adressat:innen	KO/B/JM/E/PL	ja/nein	
		c	Der Hilfeverlauf und die Entwicklung der Adressat:innen werden reflektiert.	Koord.-gespräche  Vieraugengespräche	KO/B/JM/E/PL	ja/nein	
		d		Gespräche/ Info ü. BM	KO/JM/E	ja/nein	
		e	Die Koordinator:innen bieten den Adressat:innen Vieraugengespräche an.	Koord.-gespräche  Vieraugengespräche	KO/B/JM/E	Skala	
		f	Die Koordinator:innen achten auf die Gleichberechtigung und besonderen Bedürfnisse und Eigenarten der Adressat:innen.	Koord.-gespräche  Vieraugengespräche	KO/B/JM/E	ja/nein	
		g	Sie informieren Betreuer:innen und Adressat:innen über Rechte vom jungen Menschen und von Eltern.	Info ü. BM Elterngespräche/Info über BM	KO/B/JM/E	ja/nein	
		h	Sie unterstützen Betreuer:innen und Adressat:innen bei der Umsetzung und Einhaltung gemeinsam erarbeiteter Regeln.	Elterngespräche	KO/B/JM	ja/nein	
		i	Sie sind der erste Ansprechpartner, wenn Konflikte nicht innerhalb der Betreuungsstelle gelöst werden können.	Fachgespräche  Berichte	KO/E	ja/nein	

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
		j	Die Koordinator:innen fördern die Zusammenarbeit mit den Eltern. Sie sind der erste Ansprechpartner für die Eltern.	Fachgespräche Berichte	KO/E	ja/nein	
		k	Sie beraten und unterstützen die Herkunftsfamilien, um die Beziehung des jungen Menschen zur Herkunftsfamilie zu verbessern.	Entwicklungsberichte	KO/JA	Skala	
		l	Die Koordinator:innen stehen in engem Kontakt mit der fallführenden Fachkraft des belegenden Jugendamtes.	Entwicklungsberichte HPG	KO/B/ Weitere FK	ja/nein	
		m	Sie kooperieren mit weiteren, am Hilfeprozess beteiligten Fachkräften und Institutionen.	Fallreflexion	KO/B/ JM/E/JA	ja/nein	
		n	Sie beachten den vereinbarten Hilfeplan. Sie richten ihr pädagogisches Handeln am Kindeswohl aus.	Fallsupervision	KO/B/JM/E/ PL/POK/ JA/SV	ja/nein	
41	Schlüsselsituationen: Die Koordinator:innen steuern in enger Abstimmung mit den Betreuungsstellen und der Pädagogischen Leitung, den Eltern/Sorgeberechtigten, dem jungen Menschen, dem Jugendamt und sonstigen Beteiligten die folgenden Schlüsselsituationen:						
41.1	Aufnahmeverfahren				KO/PL/B/ E/JM/JA/VW		
41.2	Einzug des jungen Menschen in die Betreuungsstelle				KO/B/JM/E		
41.3	Heimfahrt/Umgangskontakte		Gemeinsame Planung der Umgangskontakte mit Eltern und jungem Mensch		E/JM/ KO/B/JA		

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
41.4	Elternarbeit	a	Wertschätzender und sensibler Umgang	Elterngespräche	E/KO/B/		
		b	Erreichbarkeit sicherstellen	Visitenkarte Handy, Mailbox, 24h B-Telefon	E/KO		
		c	Transparenz der Hilfestellung Sensibilisierung der Sorgeberechtigten für gefährdende Situationen ihrer Kinder	Entwicklungsberichte HPG HPG-Protokolle Elterngespräche	E/KO/B/JA		
		d	Information der Eltern über weitere Hilfemöglichkeiten	Elterngespräche Info über BM	E/KO/B/JA/VW		
41.5	Beschulung						
41.6	Hilfeplangespräche						
41.7	Verselbstständigung/Auszug						
41.8	Nachbetreuung Weitere Schlüsselsituationen im Alltag im Kapitel Partizipation: Freizeit, Mahlzeiten, TG, Bekleidung, etc.						
42	Reflexion und Fallsupervision	a	Die Koordinator:innen reflektieren den Hilfeverlauf und die Hilfestellung in den regelmäßigen Koordinationsgesprächen mit Betreuer:innen und jungem Mensch.	Koordinationsgespräch	KO/B/JM	ja/nein	
		b	Die Koordinator:innen nehmen regelmäßig an kollegialen Fallberatungen teil.	Fallberatung	POK	ja/nein	
		c	Sie stehen in engem Austausch mit der pädagogischen Leitung.	Fachgespräche	KO/PL	Skala	
		d	Sie nehmen regelmäßig an der Fallsupervision teil.	Supervision	POK	ja/nein	
43	Dokumentation des Betreuungsprozesses	a	Die Koordinator:innen dokumentieren in Zusammenarbeit mit den Betreuer:innen und der Verwaltung die Hilfestellung und den Hilfeverlauf.	Berichtswesen	KO/B/VW	ja/nein	

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
		b	Entwicklungsberichte werden gemeinsam mit den Betreuer:innen rechtzeitig zum HPG erstellt.	Berichtswesen	KO/B//JM/VW	ja/nein	
		c	Die Sicht der Adressaten wird bei der Berichterstellung berücksichtigt.	Berichtswesen/Anlage	JM/E/KO/B/JA/BM	ja/nein	
		d	Die Berichte werden mit dem jungen Mensch und ggf. mit den Eltern besprochen.	Gespräch	KO/B/JM/E	ja/nein	
		e	HPG Protokolle werden mit dem jungen Mensch und ggf. mit den Eltern besprochen.	Berichtswesen Gespräch	KO/B/JM/E	ja/nein	
		f	Entwicklungsberichte werden den Jugendämtern und Sorgeberechtigten rechtzeitig zugesandt.	Versand	KO/VW/JA	ja/nein	
		g	Die Vorschriften des Datenschutz werden beachtet (§ 35 SGB I, §§ 61 – 68 SGB VIII sowie §§ 67 – 85 a SGB X).	Angestelltenvertrag	KO/VW/GF	ja/nein	
44	Weiterbildung	a	Die Koordinator:innen nehmen an den vom Träger angebotenen Weiterbildungsveranstaltungen teil (Regiotreffen und Gesamtkonferenz).	Teilnahme	KO/POK	ja/nein	
		b	Sie beteiligen sich aktiv an der Konzeptionsentwicklung.	Raesfeld	KO/POK	ja/nein	
		c	Die Koordinator:innen achten auf regelmäßige eigene Weiterbildung.			Skala	
45	Krisenintervention	a	Bei besonderen Vorkommnissen steuern die Koordinator:innen in enger Rücksprache mit der pädagogischen Leitung das dafür ausgearbeitete Verfahren nach § 47 SGB VIII.	Verfahren LB	KO/PL/JA/LJA	ja/nein	LB

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
		b	Bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung steuern die Koordinator:innen in enger Rücksprache mit der pädagogischen Leitung das dafür ausgearbeitete Verfahren der Wahrnehmung des Schutzauftrages nach § 8a SGB VIII.	Verfahren LB	KO/PL/JA/LJA	ja/nein	LB
46	Selbstsorge	a	Die Koordinator:innen achten auf die eigene Psychohygiene und Vorbeugung von Burnout.	Supervision	KO/POK	Skala	
		b	Erkennen eigener Grenzen	Fallbegrenzung Vertretungsregelungen	VW		

## B3 Leitungsprozess

47	Belegung der Betreuungsstellen	a	Vor Belegung und bei Personalveränderungen innerhalb der Betreuungsstelle erfolgt die Prüfung der Betreuungskraft im Sinne des Fachkräftegebots.	Berufsabschluss Berufserfahrung erw. Führungszeugnis Gespräche über • Motivation • Erwartungen • Bedingungen	GF/PL/VW/LJA  PL	ja/nein	
		b	Vor Belegung erfolgt eine kritische Prüfung der Eignung der Betreuerpersönlichkeit.	Gespräche	PL	ja/nein	
		c	Die Betreuungskräfte werden umfassend über ihre Aufgaben und das Konzept von down-up! informiert. Es erfolgt die Prüfung der örtlichen Bedingungen.	schriftliche Unterlagen	VW	ja/nein	
		d	Vor Belegung wird die Betriebserlaubnis eingeholt.	Begehung/LB	GF/LJA	ja/nein	
		e		BE-Verfahren	GF/LJA	ja/nein	
48	Personal- und Organisationsentwicklung	a	Finanzierung der regelmäßigen Supervision	SV Nachweis	GF	ja/nein	

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
		b	Angebot der regelmäßigen trägerinternen Fortbildung	E-Tage Regios	GF/PL/QB	ja/nein	
		c	Vernetzung	E-Tage Regios	GF/PL/		
		d	Information über externe Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten.	Homepage	?/VW	ja/nein	
		e	Der Träger unterstützt Betreuung und Koordination durch Einrichtung einer pädagogischen Leitung.	Stellenanteil PL	GF	ja/nein	
		f	Der Träger betreibt aktive QE.	Stellenanteil	GF/QB	ja/nein	
		g	Der Träger betreibt aktive Konzeptentwicklung.	QM Raesfeld/ E-Tage	POK/PL/QB	ja/nein	
49	Unterstützende Verwaltung: Die Verwaltung unterstützt die Betreuungs- und Einrichtungsprozesse	a	Die Verwaltung führt die relevanten Akten während der gesamten Betreuungsverläufe.	Akten	KO/VW/GF	ja/nein	
		b	Die Verwaltung gestaltet und versendet die Entwicklungsberichte	Entwicklungsberichte	KO/VW	ja/nein	
		c	Verwaltung koordiniert Raumbelugung	Raumplan	VW	ja/nein	
		d	Verwaltung koordiniert Vorstellungstermine Sant' Unione	Liste	VW	ja/nein	
		e	Buchführung/ Rechnungswesen	Buchhaltung	GF/VW	ja/nein	
		f	Die Vorschriften des Datenschutzes werden beachtet (§ 35 SGB I, §§ 61 – 68 SGB VIII sowie §§ 67 – 85 a SGB X).		GF/VW	ja/nein	
50	Lernende Organisation	a	Auseinandersetzung mit den Problemlagen/ Bedingungen des Aufwachsens der Adressaten		POK/B	Skala	
		b	Auseinandersetzung mit gesetzlichen und konzeptionellen Veränderungen der Jugendhilfe	QM AG 78	POK/B/QB	ja/nein	
		c	Auseinandersetzung mit den Erfahrungen aus laufenden/abgeschlossenen Projekten	Fallreflexionen	POK/B/PL	ja/nein	

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
		d	Blindpunkte erkennen und bearbeiten	Organisationsentwicklung QM	POK/B/PL/ QB/VW/GF POK/B/QB	ja/nein	
		e	Regelmäßige Überprüfung der Qualitätskriterien	Supervision		ja/nein	
		f	Erkennen eigener Grenzen		POK/B/PL/ QB/VW/GF	ja/nein	
		g	Überprüfung und Weiterentwicklung der Angebote		GF/PL	ja/nein	

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
--	--------------------	--	---------------------	---------------------	-------------------	---------------	---

C Ergebnisqualität

C1 Einrichtungskultur

51	Individualpädagogischer Ansatz: Passgenauigkeit und Aushandlung	a	Entwicklung eines deutlichen Fallverständnisses vor Belegung		PL/KO/JA/E/JM		
		b	Auswahl der Betreuungsstelle gemäß Fallverständnis		PL/KO/B		
		c	Den individuellen Bedürfnissen und Ressourcen der Adressaten wird Rechnung getragen.		PL/KO/B		
		d	Ziele und Bedingungen werden mit dem jungen Mensch und übrigen Beteiligten flexibel ausgehandelt.		JM/E/JA/B/KO		
		e	Aktuelle Entwicklungen werden berücksichtigt.		JM/E/JA/B/KO		
		f	Kein rein pädagogischer Raum		B/JM/KO		
		g	Beziehung als Basis		B/JM/KO		
52	Pädagogische Haltung: Leitung, Koordination und Betreuerschaft streben eine pädagogische Haltung an, die auf Sensibilität, Wertschätzung und Achtsamkeit gegenüber den Adressaten und ihrer Lebensgeschichte beruht.	a	Selbstverständlichkeit von Partizipation		KO/B/PL/QB		
		b	selbstverständliche Beachtung von Eltern- und Kinderrechten, insbesondere der Beschwerderechte		KO/B/PL/QB		
		c	Vermeidung von Vorurteilen und Stigmatisierungen		KO/B/PL/QB		
		d	Ressourcenorientierte Hilfestaltung		KO/B/PL/QB		
		e	Fortlaufende Überprüfung der Ziele des Hilfeplans		KO/B/PL/QB		
		f	Bereitschaft zur Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Hinterfragbarkeit bei allen die Adressaten betreffenden Entscheidungen, insbesondere bei Regel- und Grenzssetzungen und den Konsequenzen bei deren Überschreitung		KO/B/PL/QB		
		g	sichere Sprache im Umgang mit Sexualität/Gewalt				

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
		h	Vermeidung übergriffigen Verhaltens		KO/B/PL/QB		
		i	Fehlerfreundlichkeit, um Heimlichkeiten und damit Machtmissbrauch begünstigende Entwicklungen zu verhindern		KO/B/PL/QB KO/B/PL/QB/GF		
		j	Förderung einer gelingenden Biografie		KO/B/PL/QB		
53	Kollegialität	a	Gegenseitige Unterstützung Kollegiale Beratung		POK/B/GF		
		b	Fehlerfreundlichkeit		POK/B/GF		
		c	Regelmäßige Reflexionsgespräche		POK/B/GF		
		d	Netzwerkbildung		POK/B/GF		
<b>C2 Einrichtungsstruktur</b>							
54	Transparente Organisation	a	Zugänglichkeit der konzeptionellen Grundlagen für alle am Hilfeprozess Beteiligten				
		b	Klare Verteilung der Aufgaben	Aufgaben/ Stellenbeschreibung			
		c	Benennung der Ansprechpartner und Zugänglichkeit des Organigramms für alle am Hilfeprozess Beteiligten				
		d	Sicherung der Ansprechbarkeit für alle am Hilfeprozess Beteiligten				
		e	Klare Vertretungsregelungen im Urlaubs- und Krankheitsfall				
55	Handlungssicherheit durch definierte Abläufe	a	Beschwerde-management				
		b	Kinderschutzverfahren 8a				
		c	Besondere Vorkommnisse				

	Qualitätskriterium		Operationalisierung	Erhebungsinstrument	QS: Prüfung durch	Erfolgsspanne	QE: Handlungsschritte zur Qualitätsverbesserung
56	Überprüfung der Rahmenbedingungen und Kontrolle der Hilfeprozesse	a	Sind die Voraussetzungen der Betriebserlaubnis weitergegeben? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Brandschutz</li> <li>• Gebäude</li> <li>• Fachkraft</li> </ul>		GF		
		b	Werden im Hilfeprozess die gesetzlichen Vorgaben eingehalten? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hilfeplanung</li> <li>• Mittelverwendung</li> <li>• Partizipation</li> <li>• Kinderschutz</li> </ul>		GF/PL/QB		
		c	Werden im Hilfeprozess die Standards der Einrichtung eingehalten? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervision</li> <li>• Koordinationsgespräche</li> </ul>		GF/PL/QB		