

**100%**

**PRO:MENSCH**

**AWO pro:mensch**

**AWO pro:mensch gGmbH**

Jugendhilfeverbund Reinickendorf

Ambulante Hilfen / Betreutes Einzelwohnen

Avenue Charles de Gaulle 1 d

13469 Berlin

Telefon Leitung: 030-41107800

Telefon Team: 030-41107801

Fax: 030-4146516

[hze-ambulant@awo-promensch.de](mailto:hze-ambulant@awo-promensch.de)

Leitung: Thomas Kralovsky

# **Konzeption Ambulante Hilfen**

nach §§ 18, 27.3, 29, 30, 31 und 35 SGB VIII

Stand: 16.01.2019

AWO pro:mensch gGmbH

Markgrafenstraße 12 – 14

10969 Berlin

[www.awo-promensch.de](http://www.awo-promensch.de)



# Inhalt

1. Träger.....	3
2. Unser Leitbild.....	4
3. Zielgruppen.....	5
4. Ziele.....	5
5. Methoden und fachwissenschaftliche Grundlagen.....	6
5.1. Methoden.....	6
5.2. Zugang zu Hilfen und Betreuungsstruktur.....	8
5.3. Vernetzung und Kooperation.....	9
5.4. Prävention und Kinderschutz.....	9
6. Interkulturelle Öffnung / Orientierung.....	12
7. Gender Mainstreaming.....	12
8. Partizipation – Beteiligung von Kindern und Jugendlichen.....	13
8.1. Beschwerdemanagement.....	14
9. Eltern- und Familienarbeit.....	15
10. Spezifika der Angebote / besondere Schwerpunkte.....	17
11. Räumlichkeiten.....	17
12. Personal.....	18
13. Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität.....	19

## 1. Träger

Die AWO pro:mensch gGmbH wurde am 16.12.1999 als 100%ige Tochter des AWO Landesverband Berlin e.V. gegründet. Entsprechend unserem Gesellschaftszweck engagieren wir uns in den Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe, der Bildung und Erziehung sowie der Betreuung und Unterstützung von Menschen mit Behinderungen. Zu unseren Angeboten, die wir in verschiedenen Berliner Bezirken vorhalten, gehören Kindertagesstätten, stationäre Wohneinrichtungen und ambulante Betreuungsangebote für Kinder und Jugendliche (Hilfen zur Erziehung mit Leistungen im Rahmen der Pflegekinderhilfe) sowie Übergangswohnen für Menschen mit seelischer Behinderung. Seit ihrer Gründung wächst die Gesellschaft stetig.

Als Teil der Arbeiterwohlfahrt sind wir dem Leitbild unseres Verbandes verpflichtet, dessen wesentlicher Kern die Werte Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit sind.

Auch die hohe Qualität unserer Dienstleistungen ist uns ein wichtiges Anliegen. Aus diesem Grund haben wir ein Qualitätsmanagementsystem nach dem AWO-Tandem-Modell (DIN EN ISO 9001 in Verbindung mit fachbezogenen verbandlichen Qualitätsnormen) aufgebaut, das seit März 2012 zertifiziert ist und seitdem weiterentwickelt wird.

Mit den Jugendhilfeverbänden Marzahn-Hellersdorf und Reinickendorf verfügt die AWO pro:mensch im Fachbereich Hilfen zur Erziehung über ein flexibles Netz, das Kindern, Jugendlichen und ihren Familien in schwierigen Situationen eine passgenaue qualifizierte Unterstützung bietet.

Die Leistungspalette des Fachbereichs Hilfen zur Erziehung umfasst folgende Angebote:

- Stationäre Wohngruppen: Gruppenangebote mit geringerer Betreuungsdichte, als Regelleistung mit Rund-um-die-Uhr-Betreuung und eine Intensivwohngruppe
- Individualangebote als Regelleistung, mit geringerer und intensiver Betreuungsdichte
- Sozialpädagogische Familienhilfe
- Erziehungsbeistandschaft
- Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung
- Begleiteter Umgang
- Aufsuchende Familientherapie
- Verbund für Pflegekinder
- Soziale Gruppenarbeit
- Projekte im Rahmen fallunspezifischer Arbeit

## 2. Unser Leitbild

### ■ Wozu wir da sind – unser Auftrag

Unsere Einrichtungen der Hilfen zur Erziehung sorgen für Unterstützung bei der sozialen Grundversorgung für junge Menschen und deren Familien, welche von Ausgrenzung bedroht sind. Wir bieten Hilfen aus einer Hand, die individuell und fallgenau entwickelt werden. Unsere Einrichtungen verstehen sich als Orte der Sicherheit, Begegnung und Betreuung für junge Menschen und ihre Familien. Das Wohl des Kindes steht für uns an erster Stelle.

Unsere Jugendhilfeverbände beraten und stärken Eltern in ihrer Erziehungskompetenz und unterstützen sie in ihrer Verantwortung für ihre Kinder. Orientiert an den Prinzipien des systemischen Ansatzes erfolgt die Zusammenarbeit zwischen Einrichtung, Eltern und Kindern im Rahmen eines transparenten, lösungsorientierten Aushandlungsprozesses.

### ■ Was uns auszeichnet – unsere Stärken

Wir geben den von uns Betreuten einen überschaubaren und gesicherten Rahmen, in dem das bisherige Lebensumfeld mit einbezogen wird. Wir verstehen uns als Anwalt der jungen Menschen.

Die Menschen, mit denen wir zusammenarbeiten, bestimmen die Hilfeprozesse mit. Dabei ist es nicht unser Ziel, Eltern zu ersetzen, sondern in einer wertschätzenden Kooperation eine positive Entwicklung sicher zu stellen. Individuelle und soziale Ressourcen werden aktiviert.

Wir gewährleisten ein hohes Maß an Zuverlässigkeit und Qualität in unserer Arbeit und sind stets bereit, uns dabei selbst zu hinterfragen. Wir beteiligen uns regelmäßig an Supervisionen sowie Fortbildungen und bieten Transparenz unserer Arbeit nach innen und außen. Mit einem anerkannten Qualitätsmanagement garantieren wir kontinuierliche und innovative Weiterentwicklung unserer Hilfsangebote und reagieren damit auf sich verändernde gesellschaftliche Bedarfe.

### ■ Was unser Handeln prägt – unser Anspruch

Wir möchten jungen Menschen eine neue Chance für ihre Zukunft geben: das ist unser Anspruch und unsere Verpflichtung. Unser humanistisches Menschenbild ist geprägt durch Werte wie Respekt, Wertschätzung, Verlässlichkeit, Verantwortungsbewusstsein und Vertrauen. Diese lenken unser Handeln und sind Bestandteil unserer pädagogischen Grundhaltung.

Wir fördern die persönliche Entwicklung junger Menschen im Rahmen realer, individueller und gesellschaftlicher Möglichkeiten unter Berücksichtigung aller Seiten menschlichen Daseins. Dabei spielt Toleranz für die von uns Betreuten und deren Familien eine große Rolle. Unser pädagogisches Handeln ist geprägt vom Gleichbehandlungsgrundsatz unabhängig von der sozialen, kulturellen oder religiösen Herkunft sowie des Geschlechts. Wir erkennen, ermöglichen und fördern Handlungs- und Entwicklungsspielräume.

### **3. Zielgruppen**

Ambulante Hilfen zur Erziehung richten sich im Allgemeinen an Kinder, Jugendliche und Eltern in schwierigen Lebenslagen bzw. Krisensituationen, die durch eine flexible, teilweise aufsuchende erzieherische Hilfe unterstützt werden sollen.

Zielgruppen der einzelnen ambulanten Hilfeformen sind:

§ 18, Begleiteter Umgang:

Minderjährige im Alter zwischen 0 und 18 Jahren, zur Unterstützung ihres Rechtsanspruchs auf Umgang mit einem oder beiden Elternteilen, sowie zu deren Schutz vor leiblicher und seelischer Gefährdung bei Umgangskontakten mit einem oder beiden Elternteilen oder anderen Umgangsberechtigten.

§ 27.3, Aufsuchende Familientherapie:

Kinder, Jugendliche, junge Volljährige und deren Familien sowie Personensorgeberechtigte, Alleinerziehende und andere an der Erziehung beteiligte, bei denen pädagogische Interventionen nicht ausreichen, um konstruktive Kommunikations-, Interaktions- und Problemlösungskompetenzen zu entwickeln und sie zur Erfüllung ihres Erziehungsauftrages zu befähigen.

§ 30, Erziehungsbeistandschaft / Betreuungshilfe:

Kinder ab 6 Jahren sowie Jugendliche und junge Volljährige bis 21 Jahren, deren persönliche und familiäre Lebenssituation eine sozialpädagogische Unterstützung notwendig macht, um die individuelle und soziale Entwicklung sicherzustellen.

§ 31, Sozialpädagogische Familienhilfe:

Erziehungsberechtigte mit Kindern und Jugendlichen in ihrem Haushalt sowie weitere Bezugspersonen, die bei der Bewältigung ihres Alltags sowie bei der Lösung persönlicher, erzieherischer und/oder familiärer Konfliktlagen gezielte sozialpädagogische Unterstützung benötigen.

§ 35, Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung:

Kinder, Jugendliche und junge Volljährige in gefährdenden Lebenssituationen, für die dies die geeignete Maßnahme zur Intervention in aktuellen Krisen bzw. der Verhinderung eines weiteren sozialen Abstiegs bzw. persönlichen Verelendung darstellt und die in andere Maßnahmen nicht integrierbar sind.

Unsere ambulanten Leistungsangebote sind offen für alle Menschen mit Bedarf an Hilfe zur Erziehung – unabhängig von deren Fähigkeiten, Herkunft oder Einschränkungen wie bspw. körperlichen oder geistigen Behinderungen.

### **4. Ziele**

Ambulante Hilfen zur Erziehung sind differenzierte, flexible und auf den Einzelfall abgestimmte pädagogische Maßnahmen mit dementsprechend variierenden Zielen.

Als übergreifende Ziele der ambulanten Hilfen verstehen wir z. B.:

- die Stärkung der elterlichen Erziehungskompetenzen,
- die (Re-)Aktivierung der Fähigkeit zur Problemlösung und Alltagsbewältigung,
- die Bewältigung von familiären und persönlichen Krisen und kritischen Lebensereignissen,
- die Erschließung familiärer, sozialer und sozialräumlicher Ressourcen,
- die Stärkung des Selbsthilfepotenzials der Familien,
- die Förderung und Stärkung des eigenverantwortlichen Handelns und der selbstbestimmten Lebensführung,
- die Bearbeitung und Lösung inner- und außer-familiärer Konflikte und Störungen,
- die Unterstützung bei der Organisation und Strukturierung des familiären Alltags und der Bewältigung von Alltagsaufgaben,
- die Aktivierung und Nutzung der sozialräumlichen Hilfs- und Unterstützungsstrukturen, Herstellung eines tragfähigen Hilfsnetzes im Lebensraum sowie die Integration in bestehende soziale Netzwerke,
- die Förderung und Durchführung von strukturierten Freizeitaktivitäten mit sozial integrativem Charakter,
- die Beratung und Begleitung bei der Entwicklung von Lebensperspektiven (realistische Lebens-, Familien-, Erziehungs- und Berufsplanung),
- die Förderung der Kinder und Jugendlichen in ihrer sozialen, geistigen, emotionalen und körperlichen Entwicklung,
- die Förderung der Verselbständigung der Kinder und Jugendlichen.

Die individuellen Ziele für jede Maßnahme orientieren sich an den Bedürfnissen der Familie und am Entwicklungsstand der Kinder bzw. Jugendlichen. Daher werden die Ziele sehr flexibel in Bezug auf Inhalt und Umfang passend auf den jeweiligen Bedarf und entsprechend den fachlichen Überlegungen zugeschnitten. Die Bandbreite reicht hier von konkreter und pragmatischer Hilfe im Alltag bis zu eher therapeutisch ausgerichteten Interventionen.

Die jeweiligen Ziele einer Hilfemaßnahme werden in Zusammenarbeit mit dem Jugendamt, der Familie und allen anderen Beteiligten im Rahmen der Hilfeplanung festgelegt und regelmäßig überprüft. Eine Konkretisierung und Umsetzung in Handlungsschritte erfolgt im Arbeitskonzept bzw. in der Betreuungsplanung.

## **5. Methoden und fachwissenschaftliche Grundlagen**

Grundlage unserer Methodik und Arbeitsweise ist das humanistische Menschenbild. Daher sind für uns Empathie, Akzeptanz, Partizipation und Authentizität besonders wichtige Elemente unserer Arbeit mit den Klient\*innen.

### **5.1. Methoden**

Wir nutzen im Rahmen der ambulanten Hilfen zur Erziehung ein breites fachwissenschaftli-

ches Methoden- und Erfahrungsspektrum, um der heterogenen Zielgruppe, den komplexen Ausgangssituationen und den unterschiedlichen Rahmenbedingungen in einer differenzierten Arbeitsweise gerecht zu werden. Dabei orientiert sich unsere pädagogische Arbeit an den Grundsätzen und Methoden des „Systemischen Ansatzes“. Dies bedeutet unter anderem:

- Wir suchen gemeinsam nach Lösungen für vorliegende Probleme und schwierige Situationen.
- Wir fördern persönliche Stärken und familiäre Ressourcen.
- Wir nutzen und schaffen soziale Netzwerke in der Lebenswelt der von uns betreuten jungen Menschen und Familien.
- Wir beziehen das gesamte Familiensystem und die entsprechenden Subsysteme (Kita, Schule, etc.) in unsere Arbeit mit ein.
- Wir fördern die Beteiligung der von uns betreuten jungen Menschen und Familien.

Grundlage unserer individual- und gruppenpädagogischen Arbeit ist eine wertschätzende Haltung gegenüber Kindern, Jugendlichen und deren Familien, der Blick auf familiäre und individuelle Ressourcen und deren Entwicklung, die Lebenswelt-, Zukunfts- und Lösungsorientierung, das Zulassen und Einnehmen unterschiedlicher Perspektiven, sowie die Allparteilichkeit.

Dabei verwenden wir in der Praxis unter anderem Techniken und Methoden wie z.B. unterschiedliche Formen der Hypothesenbildung und –prüfung, Gesprächstechniken, zirkuläres Fragen, positives Konnotieren, Kontextualisierung, Genogrammarbeit, Reflecting-Team-Methoden, Klärung von Familienmustern und -traditionen sowie von generationenübergreifenden Familienaufträgen, Rollenspiele, Übungen, Skalierungen, Aufträge, Hausaufgaben, Skulpturen, Beobachtung, Nutzung von Ritualen, Einbeziehung von Symbolen, Einzel-, Paar- und Familiengespräche/-konferenzen, Arbeit am Lebensflussmodell und grafische Darstellungen.

Die Wirksamkeit dieser methodischen Bausteine setzt nach unseren Erfahrungen die Entwicklung eines tragfähigen Arbeitsbündnisses und eine gelingende Arbeitsbeziehung voraus. Daher ist die Förderung einer vertrauensvollen Zusammenarbeit unter Beteiligung und Partizipation der Klient\*innen in allen Phasen des Hilfeprozesses ein zentrales Element unserer Arbeit.

Eine weitere fachliche Grundlage für unser Handeln und für das Verstehen von Verhaltensausrägungen bei den Kindern, Jugendlichen und ihren familiären Systemen ist die Bindungstheorie nach John Bowlby u.a. .

Zum fachlich angemessenen Handeln gehört für uns auch das Wissen um unsere Fähigkeiten und Grenzen. Wir sind Teil des psychosozialen Netzwerkes und bedienen uns der Kompetenz einschlägiger Fachdienste und Fachkolleg\*innen. Exemplarisch seien hier Erziehungs- und Familienberatungsstellen, Kinder- und Jugendpsychiatrien, Opfer- und Kinderschutzorganisationen wie z.B. Wildwasser e.V. und Kind im Zentrum genannt.

Innerhalb ambulanter Hilfen wird hochgradig flexibel in zeitlich eng gefassten Bereichen durch

unterschiedlichste Methoden in den familiären Systemen interveniert. Nähere Informationen hierzu finden sich in den anderen Abschnitten des Kapitels 5 sowie in den Kapiteln 9 (Eltern- und Familienarbeit) sowie 10 (Spezifika der Angebote).

Zu unserem individuell auf den Bedarf der Familie, des Jugendlichen oder des Kindes abgestimmten pädagogischen Angebot gehören Einzel-, Paar- und Familiengespräche und -arbeit. Dabei richten wir unseren Fokus insbesondere auf bereits vorhandene Fähigkeiten und Ressourcen.

In akuten Krisen beraten und unterstützen wir die Klient\*innen unmittelbar unter Einbeziehung des sozialen Umfeldes (z.B. Familie, Schule etc.) und vermitteln bei Bedarf an andere Fachdienste und Beratungsmöglichkeiten. Unsere flexible Arbeitsweise zeichnet sich dadurch aus, dass die Hilfe in diesen Phasen zeitlich intensiviert werden kann, um den Familien ein erhöhtes Maß an Unterstützung und Begleitung anzubieten.

Entsprechend den sich immer wieder verändernden Bedarfe bieten wir unseren Klient\*innen die Möglichkeit, an offenen Gruppenangeboten teilzunehmen.

## **5.2. Zugang zu Hilfen und Betreuungsstruktur**

Der Zugang zu den ambulanten Hilfen zur Erziehung findet über das Jugendamt statt. Im Rahmen der Hilfeplanung vereinbart dieses gemeinsam mit allen Beteiligten die jeweils geeignete Form der ambulanten Hilfe.

Eingehende Fallanfragen werden in der Teamsitzung vorgestellt und von der Einrichtungsleitung an eine bzw. zwei sozialpädagogische Fachkräfte vergeben. Dabei findet eine Orientierung an den fachlichen Anforderungen des Falls und den fachlichen Profilen sowie an der Auslastungssituation der Mitarbeiter\*innen statt. Die Mitarbeiter\*innen werden an der Entscheidung beteiligt, Wünsche werden im Rahmen der beschriebenen Orientierungskriterien berücksichtigt. Der Einsatz von zwei Fachkräften ist in Kinderschutzfällen Standard.

Die zuständige Fachkraft bzw. die zuständigen Fachkräfte entwickeln die jeweilige fallspezifische Betreuungsstruktur. Ausgehend von der Hilfeplanung und deren Konkretisierung in der Betreuungsplanung vereinbaren sie mit den Klient\*innen eine angemessene Struktur für die ambulante Hilfe. Dabei werden Häufigkeit, Ort, Zeitpunkt, Dauer und Inhalt der Kontakte mit den Klient\*innen geregelt.

Die fallzuständigen Fachkräfte nutzen die Teamsitzungen zum Austausch über die Fallarbeit sowie zur strukturierten kollegialen Beratung.

In den Teamsitzungen wird vor dem Urlaubsantritt einer Fachkraft eine geeignete Urlaubsvertretung festgelegt. Die zuständige sozialpädagogische Fachkraft gestaltet mit der vertretenden Fachkraft eine Urlaubsübergabe und informiert die Klient\*innen sowie die fallzuständige Fachkraft im Jugendamt über die Urlaubsvertretung.

Bei Arbeitsunfähigkeit der Fachkraft erfolgt eine telefonische Übergabe an die vertretende sozialpädagogische Fachkraft.



### **5.3. Vernetzung und Kooperation**

Die von uns im Rahmen von ambulanten Hilfen zur Erziehung betreuten Familien und jungen Menschen werden dabei unterstützt, sich in ihrem Sozialraum zu orientieren und sich diesen zu erschließen. Wir fördern ihren Zugang zum Sozialraum und zum öffentlichen Leben der jeweiligen Region. Damit erweitert sich ihr Erfahrungs- und Lebensraum und zusätzliche Ressourcen werden erschlossen. Soziale Kompetenzen und soziales Lernen werden dadurch gefördert. Die fallzuständige Fachkraft wird organisatorisch, koordinierend und vernetzend tätig, um diese Prozesse anzustoßen und aufrechtzuerhalten.

So wird beispielsweise die Einbindung in örtliche Jugendfreizeiteinrichtungen, in Sportvereine, der Familienfarm Lübars, in Fitnessstudios, in Musikgruppen, auf Reiterhöfen etc. aktiv gefördert und unter anderem auch durch Begleitungen sichergestellt. Ziel ist es, dass sich die Familien und jungen Menschen bei der Verfolgung ihrer Interessen auch nach außen bzw. im Sozialraum orientieren und alters- und entwicklungsadäquate und tragfähige Beziehungen aufbauen, die sie nach dem Ende der Hilfe weiter pflegen können. Dies ermöglicht auch notwendige Erfahrungen der kulturellen und sozialen Zugehörigkeit und fördert die Integration in die Gemeinschaft.

Die gelingende Vernetzung und Kooperation der Einrichtung im Sozialraum ist die Voraussetzung für die Integration der von uns Betreuten im Sozialraum. Daher arbeiten wir auf Mitarbeiter\*innenebene im Rahmen der Sozialraumorientierung eng mit dem psychosozialen Netzwerk des Bezirks Reinickendorf und bei Bedarf auch mit Stellen und Institutionen aus anderen Bezirken zusammen. Wir kooperieren in der alltäglichen Arbeit mit einer großen Anzahl von Fachdiensten und Einrichtungen in den jeweiligen Sozialräumen. Dazu gehören beispielsweise kinder- und jugendpsychiatrische, ergotherapeutische und psychotherapeutische Praxen, Kinder- und Jugendpsychiatrien, die Jugendgerichtshilfe, Kind im Zentrum, Wildwasser, Jugendfreizeiteinrichtungen wie zum Beispiel das Centre Talma, die Polizei, Schulen, Träger von vorberuflichen Bildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen, die Jugendberufshilfe, Einrichtungen im Rahmen der Durchführung von Anti-Aggressions-Trainings sowie unterschiedliche Träger und Einrichtungen der Jugend- und Jugendberufshilfe.

Darüber hinaus sind wir in den Gremien AG 78, Arbeitskreis Qualität sowie verschiedenen sozialräumlichen Vernetzungsrunden (Regionalrunde Nord, Kiezzrunde Rollberge etc.) aktiv und beteiligen uns an der Planung, Vorbereitung und Durchführung mehrerer sozialräumlich geprägter Kiez- und Regionalfeste im Bezirk. Zwei unserer Mitarbeiter\*innen haben zudem an der vom Senat angebotenen Fallteamschulung teilgenommen und wirken im Fallteam der Region Nord mit.

In Kooperation mit dem Jugendamt und dem Elisabethstift führen wir seit 2010 den „Runden Tisches Kinderschutz“ für Fachkräfte in der Region Nord (Wittenau und Waidmannslust) durch.

### **5.4. Prävention und Kinderschutz**

Wir beraten und unterstützen die von uns betreuten Familien mit dem Ziel, ihren Kindern eine entwicklungsgemäße Förderung, gewaltfreie Erziehung und den Schutz vor Gefährdungen des Kindeswohls zu gewährleisten. Durch unsere ambulante „Vor-Ort“-Arbeit fördern und

unterstützen wir die konstruktive Bewältigung von Krisen, Belastungen und Problemen dort, wo sie entstehen: nämlich in der Familie selbst. Daher unterstützen wir durch unterschiedliche ambulante Hilfen zur Erziehung die Familien in ihren unterschiedlichsten Aufgabenfeldern, anstatt diese zu ersetzen.

Wir fühlen uns den Berlinweit geltenden Bestimmungen zum Kinderschutz verpflichtet und handeln danach. Wir nutzen die hier verabredeten Instrumentarien zur Einschätzung einer Kindeswohlgefährdung (Indikatoren für Kindeswohlgefährdung, Berlinheitlicher Erfassungsbogen bei Verdacht einer Kindeswohlgefährdung etc.) als Hilfsmittel zur Strukturierung unserer Bewertung und prüfen diese im fachlichen Austausch. Bei Gefahr im Verzug ergreifen wir unverzüglich Schutzmaßnahmen.

Das Wohl von Kindern ist nicht nur dann gefährdet, wenn sie in ihrer physischen Existenz bedroht sind. Das Kindeswohl auch dann in Gefahr, wenn Kinder durch seelische und körperliche Misshandlung, seelische, körperliche oder geistige Vernachlässigung oder durch sexuellen Missbrauch in ihrer Entwicklung gefährdet oder bereits geschädigt sind.

Die UN-Kinderrechtskonvention definiert, worauf Kinder einen Anspruch haben und was für das Wohl des Kindes notwendig ist. Sie wurde auch in deutsches Recht umgesetzt: Das bürgerliche Gesetzbuch verzeichnet die verbrieften Rechte von Kindern. „Kinder haben ein Recht auf gewaltfreie Erziehung. Körperliche Bestrafungen, seelische Verletzungen und andere entwürdigende Maßnahmen sind zu unterlassen.“ (BGB § 1631, Absatz 2). Wer mit offenen Augen und Ohren durch die Straßen dieser Stadt geht, wird nicht umhin kommen, zu konstatieren, dass Gewalt gegen Kinder nicht gerade etwas ist, was es nicht (mehr) gibt. Die zitierte gesetzliche Regelung ist eine verbindliche und notwendige Orientierung, aber nicht ohne weiteres gegebene Realität.

Es gibt viele mögliche Faktoren, die zu einer Gefährdung des Kindeswohls beitragen oder führen können: eine schwierige materielle und soziale Situation von Familien, schwere Konflikte, Streit und Gewalt zwischen den Eltern, Überforderung und Hilflosigkeit der Eltern, die nicht selten eigene Erfahrungen mit Vernachlässigung und Misshandlung haben.

Häufig begegnen wir in den ambulanten Hilfen Familien, in denen aus unterschiedlichen Gründen nicht genügend auf die Grundbedürfnisse von Kindern oder Jugendlichen eingegangen wird. Kinder werden emotional vernachlässigt oder im Alltag unzureichend versorgt oder leben unter problematischen häuslichen Bedingungen, da die Eltern mit der Bewältigung des Alltags und des Haushalts nicht zurechtkommen.

Vor diesem Hintergrund sind Prävention und Schutz des Kindeswohls immer auch zentrale Bestandteile der ambulanten Hilfen zur Erziehung: Durch die Beratung und Betreuung einer Familie bei ihren Erziehungsaufgaben, bei der Bewältigung von Alltagsproblemen, bei Krisen und Konflikten sowie im Umgang mit Ämtern und Institutionen sollen die Familien darin unterstützt werden, die eigenen Kinder vor Gefahren für ihr Wohl zu schützen. Regelmäßig wiederkehrende Inhalte der ambulanten Hilfen zur Erziehung – wie z.B. die Beratung von Elternpaaren bzw. alleinerziehenden Eltern zur Stärkung ihrer elterlichen Erziehungskompetenzen, die kurzfristige Intervention bei akuten familiären Krisen (Alkoholproblematik, drohender Wohnungsverlust, Klärung von ALG II-Ansprüchen etc.), die Bearbeitung von Partnerschafts- und

Trennungskonflikten, die Sicherung der materiellen Existenz, die schulische Integration von Kindern und Jugendlichen, die Sicherstellung einer angemessenen gesundheitlichen Versorgung u.v.m. – haben präventiven Charakter und/oder wenden mögliche Kindeswohlgefährdungen ab.

Standard in ambulanten Fällen mit Hinweisen auf eine Kindeswohlgefährdung ist die gemeinsame Bearbeitung durch zwei Fachkräfte des Teams. Durch dieses Vier-Augen-Prinzip ist eine höhere Aufmerksamkeit in diesen Hilfen gewährleistet und gleichzeitig kann damit der doppelten Funktion dieser Hilfen – einerseits Kontrollauftrag, andererseits sozialpädagogische Intervention – besser entsprochen werden.

In den Fällen mit Hinweisen auf eine Kindeswohlgefährdung findet darüber hinaus verpflichtend eine Kinderschutzberatung mit der insofern erfahrenen Fachkraft des Trägers statt.

Kinderschutz und Prävention sind immer nur so wirksam, wie sie auf veränderte gesellschaftliche und soziale Bedingungen reagieren können. Deshalb wird bei uns Wert auf regelmäßige Fortbildungen und kontinuierlichen fachlichen Austausch gelegt. So finden beispielsweise in unseren Teamsitzungen regelmäßig strukturierte Fallbesprechungen statt und unsere Mitarbeiter\*innen nehmen an unterschiedlichsten Fortbildungsmaßnahmen sowie einer regelmäßigen Teamsupervision teil.

Kinderschutz ist umso wirksamer, je enger die unterschiedlichen Beteiligten zusammenarbeiten und so ein wirksames Netzwerk der Hilfe spannen können. Deshalb sind Vernetzung und Kooperation im Sozialraum selbstverständliche Bestandteile unserer Arbeit. Wir kennen unsere internen und externen Kooperationspartner, um im Falle einer vermuteten oder sich erhaltenden Kindeswohlgefährdung Unterstützung zu bekommen und zeitnah mit den zuständigen Fachkräften der Jugendämter kommunizieren zu können. Seit 2010 führen wir in Kooperation mit dem Jugendamt und dem Elisabeth-Stift den „Runden Tisch Kinderschutz Region Nord“ durch.

Im Rahmen des präventiven Kinderschutzes haben wir uns – teilweise gemeinsam mit den Kindern und Jugendlichen aus den betreuten Familien – mit dem Thema Kinderrechte beschäftigt. In der Arbeit in den ambulanten Hilfen ist es uns wichtig, ein offenes und angstfreies Klima herzustellen. Dies schlägt sich auch in den in Kapitel 8 beschriebenen Standards zur Partizipation nieder.

„Vorbeugen ist besser...“ – auch deshalb bieten wir den Kindern und Jugendlichen aus den von uns betreuten Familien eine Reihe von Projekten an (siehe Kapitel 10), die trotz ihrer inhaltlich oft sehr unterschiedlichen Gestaltung immer auch auf eine Förderung des Selbstwertgefühls und des Selbstvertrauens zielen.

Auf Mitarbeiter\*innenebene haben wir Verhaltensrichtlinien als Selbstverpflichtung erarbeitet. Darin verpflichten wir uns dazu, Grenzen im Umgang mit unseren Klient\*innen zu wahren und zu achten, ein offenes und angstfreies Klima zu schaffen, Verantwortung zu übernehmen und in vagen und insbesondere in konkreten Verdachtsmomenten auf Kindeswohlgefährdung durch Mitarbeiter\*innen sofort zu handeln. Ein Leitfaden, der dieses Handeln konkretisiert, ist in unserem Qualitätsmanagementhandbuch beschrieben und in den Einrichtungen implementiert worden.

## **6. Interkulturelle Öffnung / Orientierung**

Wir sind offen für alle Kinder, Jugendlichen, Eltern und Mitarbeiter\*innen unabhängig davon, welcher Herkunft sie sind. Wir sehen es als unsere Aufgabe an, Menschen mit unterschiedlichen kulturellen Hintergründen den Zugang zu allen unseren Angeboten zu ermöglichen.

Wir verstehen die interkulturelle Öffnung als einen Teil der Qualitätsentwicklung unserer Angebote, die sich an alle in einer Einwanderungsgesellschaft lebenden Menschen mit Bedarf an Hilfe zur Erziehung richten. Die Gestaltung dieses interkulturellen Prozesses, der sich in unterschiedlichen Lebensbereichen ausdrückt, empfinden wir als Bereicherung und Möglichkeit der Weiterentwicklung. Wir sehen darin einen Beitrag zur Überwindung von sozialer Benachteiligung und Ausgrenzung. Interkulturelle Öffnung in diesem Sinne ist daher eine Einladung zur Teilhabe von allen hier lebenden Menschen an unseren pädagogischen Dienstleistungen.

Ziel ist es dabei, ein gemeinsames Leben und Lernen aller hier lebenden Menschen unter Einbezug ihrer unterschiedlichen Lebenserfahrungen und kulturellen Hintergründe zu ermöglichen und ihre Handlungskompetenzen und Erfahrungsmöglichkeiten so zu erweitern, dass ein Miteinander gefördert und die Isolation und das Misstrauen untereinander überwunden werden. Unsere sozialpädagogischen Fachkräfte achten und berücksichtigen in ihrer Arbeit migrationspezifische Aspekte und kulturspezifische Besonderheiten der jungen Menschen und ihrer Familien vor dem Hintergrund einer integrationsorientierten Zielsetzung der Hilfen zur Erziehung.

Sollte dieser Integrationsprozess durch schädliche Störungen gefährdet werden, handeln wir sofort und nutzen dabei gegebenenfalls auch die Unterstützung externer Fachkräfte.

## **7. Gender Mainstreaming**

Mit dem Prinzip des Gender Mainstreaming wird ein umfassender Ansatz zur Herstellung von Chancengleichheit beider Geschlechter in alle Lebensbereiche verfolgt. Gerade aufgrund der Tatsache der unterschiedlichen Chancen von Jungen und Mädchen, Männern und Frauen bezüglich des Zugangs zum Arbeitsmarkt und damit einhergehenden Entwicklungsmöglichkeiten des/der Einzelnen ist das Gender Mainstreaming auch in den ambulanten Hilfen zur Erziehung eine klare Orientierung.

Unterschiedliche geschlechtsspezifische Lebenslagen und Bewältigungsstrategien von Mädchen und Jungen, Frauen und Männern werden in der Arbeit berücksichtigt. Mädchen- und jungenspezifische Angebote werden im Rahmen des Bedarfs und der Hilfeplanung im Einzelfall in die Arbeit mit den Klient\*innen integriert.

Die Vermittlung der Grundwerte der Gleichbehandlung der Geschlechter sehen wir als einen unserer Bildungsaufträge an. Sie schlägt sich in allen Bereichen unsers professionellen Handelns nieder, so z.B.

- indem wir im Rahmen der Dokumentation und des Sprachgebrauchs auf eine geschlechtsbewusste Sprache achten,
- indem wir im Rahmen der ambulanten Hilfen demokratische Werte der Gleichbe-

reichtigung und Gleichbehandlung sowie der aktiven Beteiligung aller (siehe auch Kapitel 8 Partizipation) vermitteln,

- indem wir im Rahmen der ambulanten Hilfen die Identitätsfindung und Selbstbehauptung unserer Klient\*innen fördern,
- indem wir die von uns betreuten Familien bei der Aufklärung und Sexualerziehung beraten und unterstützen und gegebenenfalls auch die Unterstützung durch externe Fachkräfte vermitteln,
- durch die projekt- und einzelfallbezogene Kooperation mit der Kinder- und Jugendfreizeiteinrichtung Centre Talma und dem dort angesiedelten Mädchen-sportzentrum

Uns ist bewusst, dass es neben den Geschlechtern weiblich und männlich weitere geschlechtliche Dispositionen gibt und dass die sich hieraus ergebenden Themen Einfluss auf die Hilfen haben können. Auch hier gilt der Grundsatz der am individuellen Bedarf ausgerichteten Unterstützung.

### **8. Partizipation – Beteiligung von Kindern und Jugendlichen**

Die Adressaten der Hilfe zur Erziehung an allen sie betreffenden Entscheidungen zu beteiligen, ist sowohl ein rechtlicher als auch ein fachlicher Standard.

Die Beteiligung der Leistungsberechtigten und – gemäß ihrem Entwicklungsstand – der jungen Menschen wird durch das Wunsch- und Wahlrecht (SGB VIII, § 5) und die Mitwirkung bei der Hilfeplanung (SGB VIII, § 36) gesichert.

Durch die Mitwirkung und Beteiligung der jungen Menschen und ihrer Familien können in den Hilfeprozessen deren Ressourcen erkannt und für diese nutzbar gemacht werden. Eine Hilfe zur Erziehung wird angenommen und kann somit optimal wirksam werden, wenn die Möglichkeiten und Vorstellungen der Betroffenen kontinuierlich im Hilfeprozess Berücksichtigung finden.

Diese Beteiligung ist daher eine notwendige Anforderung in allen pädagogischen Handlungsfeldern.

#### **In unserer Arbeit gelebte Standards der Partizipation**

- Beteiligung aller an der Hilfefunkonferenz unter Berücksichtigung ihrer Ziele, Interessen und Wünsche
- Vor- und Nachbereitung der Hilfefunkonferenz mit den Klient\*innen
- Beteiligung der Personensorgeberechtigten entsprechend den im QM-Handbuch beschriebenen Abläufen (z.B. Betreuungsplanung, Zustimmung der Eltern zu bestimmten Aktivitäten etc.)
- Zurückhalten eigener Ideen, Lösungen und Vorstellungen und Ernstnehmen der Lösungsansätze, Wünsche und Interessen der Klient\*innen
- Schaffung einer Atmosphäre, in der sich Klient\*innen wohl fühlen und frei äußern

können

- Wille, Ziele und Ressourcen der Klient\*innen stehen im Vordergrund (Ausnahme: Kindeswohlgefährdung)
- Information der Klient\*innen über Rechte und Grenzen der Beteiligung und Hinweis auf Möglichkeiten zu Anregungen und Beschwerden (siehe 8.1. Beschwerdemanagement)
- Nutzung und Weiterentwicklung kind- und jugendgerechter sozialpädagogischer Methoden (Methodenvielfalt)
- Formulierung der Hilfepläne und Berichte der Einrichtung in einer für die Klient\*innen verständlichen Sprache. Kenntlichmachen institutioneller Ziele und Maßnahmen sowie Wünsche von Eltern etc. im Hilfeplan
- Angebot an Klient\*innen, bei Bedarf Vertrauenspersonen zu Gesprächen mitzubringen
- Besprechen der weiteren Vorgehensweise und Erarbeitung von Alternativen gemeinsam mit den Klient\*innen, sofern die Ziele der Klient\*innen nicht oder nur teilweise erreicht werden (Betreuungsplanung)
- Aufklärung der Klient\*innen darüber, dass sie jederzeit bei der Einrichtungsleitung vorsprechen können
- Regelmäßige Befragung der Klient\*innen hinsichtlich der Zufriedenheit mit der Hilfe
- Klare, transparente und zutrauende Haltung der sozialpädagogischen Fachkräfte gegenüber den Klient\*innen

### **8.1. Beschwerdemanagement**

Aus fachlichen, ethischen und rechtlichen Gründen ist für uns eine Einrichtungskultur selbstverständlich, die einen konstruktiven Umgang mit Kritik, Anregungen und Beschwerden sicherstellt.

Daher werden die Klient\*innen zu Beginn einer neuen Hilfe in angemessener Weise darüber informiert, dass alle Mitarbeiter\*innen grundsätzlich für alle Beschwerden und Anregungen ansprechbar sind und die Einrichtungsleitung hierüber in Kenntnis gesetzt wird. Darüber hinaus werden sie über die Möglichkeit informiert, sich mit Kritik, Anregungen oder Beschwerden direkt an die Einrichtungsleitung zu wenden.

Um Anregungen, Kritik und Beschwerden auch auf anonymem Weg kommunizieren zu können, befindet sich in den Räumlichkeiten des Trägers in der Avenue Charles de Gaulle 1 d ein "Beschwerden- und Wünsche-Kasten". Die Einrichtungsleitung ist für die Bearbeitung der hier eingegangenen Mitteilungen zuständig.

Eingegangene Beschwerden werden - unabhängig vom für die Kommunikation gewählten Weg - entsprechend den Standards und Festlegungen im QM-Handbuch des Trägers zum Umgang mit Beschwerden bearbeitet. Damit ist eine konstruktive Bearbeitung, die standardisierte Dokumentation und die Rückmeldung über den Stand der Beschwerdebe-



arbeitung an die beschwerdeführende Person gewährleistet.

## **9. Eltern- und Familienarbeit**

Adressat der ambulanten Hilfen – und hier insbesondere der ambulanten Familienhilfe nach § 31 SGB VIII – ist in der Regel das gesamte familiäre System. Insofern ist die Eltern- und Familienarbeit in der Regel ein zentrales Element der ambulanten Hilfen und wird in allen Hilfebestandteilen verwirklicht.

Sowohl aus den gesetzlichen Grundlagen als auch aus pädagogisch-konzeptionellen Grundsätzen ergibt sich eine besondere Stellung der Eltern- und Familienarbeit im Hilfeprozess. Grundlage für eine erfolgreiche Hilfe zur Erziehung ist die ressourcenorientierte Einbeziehung der Eltern und aller anderer Mitglieder der familiären Systeme. Grundsätzliches Ziel ist dabei die Stärkung der erzieherischen Kompetenzen sowie der Verantwortungsübernahme gegenüber den Kindern der Familie. Dabei ist es von zentraler Bedeutung, den Eltern und Angehörigen zu vermitteln, dass es sich bei der Maßnahme um eine „Hilfe zur Erziehung“ handelt, so dass Konkurrenzen vermieden werden können.

Die ambulanten Hilfen orientieren sich an der systemischen Theorie und gehen davon aus, dass Erziehungsschwierigkeiten und familiäre Störungen in der Regel Störungen zwischen den Eltern widerspiegeln. Beispielsweise werden oftmals Meinungsverschiedenheiten und Konflikte der Erwachsenen unbeabsichtigt über das Kind ausgetragen. Die Grundlage für eine erfolgreiche Elternarbeit ist daher, die Probleme auf der Eltern-Paar-Ebene zu bearbeiten und Haltungen und Einstellungen zu überprüfen. Dabei werden alle Familienmitglieder in die Arbeit einbezogen, zumal Eltern und Kinder oft eine unterschiedliche Sicht der Dinge haben. Die Familie wird dabei bei der Suche nach eigenen Lösungswegen unterstützt und begleitet. Dabei werden weder die Eltern moralisch beschuldigt noch die Kinder durch pädagogische Erklärungen überfordert. Besonderer Wert wird auf eine langfristige Verbesserung der Kommunikation und der Beziehungen unter Berücksichtigung der familiären Ressourcen und Möglichkeiten gelegt.

Die jeweilige Ausgestaltung der Eltern- und Familienarbeit wird einzelfallbezogen in der jeweiligen Hilfeplanung vereinbart und von den Fachkräften gemeinsam mit den Familien im Rahmen des Arbeitskonzeptes und der Betreuungsplanung konkretisiert.

Zielstellungen können dabei z.B. sein:

- Förderung von lebenspraktischen und sozialen Ressourcen der Familien
- Beratung, Begleitung und Unterstützung im Umgang mit Ämtern
- Unterstützung der Eltern bei der Sicherung ihrer materiellen Lage
- Verhinderung von Wohnungsverlusten
- Regelung finanzieller Angelegenheiten
- Sicherstellung einer angemessenen gesundheitlichen Versorgung
- Klärung der familiären Situation und Empfehlung weiterer Hilfeformen
- Krisen bzw. Störungen im familiären System erkennen und bearbeiten

- Kurzfristige und intensive Intervention bei akuten familiären Krisen (z.B. Partnerschafts- oder Trennungskonflikte, psychische Beeinträchtigungen der Eltern, Missbrauch von Alkohol und Suchtmitteln, familiäre Gewalt oder andere Formen der akuten oder strukturellen Kindeswohlgefährdung)
- Stärkung des Selbstvertrauens und des Verantwortungsgefühls der Eltern im Erziehungsprozess
- Stärkung der elterlichen Präsenz
- Stärkung der erzieherischen Kompetenzen der Eltern (Erziehungsberatung)
- Stärkung der innerfamiliären Kommunikation
- Begleitung und Förderung von Ablöseprozessen

Von entscheidender Bedeutung für unsere Arbeit mit den familiären Systemen ist die Akzeptanz ihrer Lebenswelten sowie ein respektvoller, wertschätzender und unparteilicher Umgang mit ihnen und ihren Entscheidungen (Allparteilichkeit), die im Kontext ihrer Lebensgeschichte wahrgenommen werden. Ein kontinuierlicher Kontakt zwischen den sozialpädagogischen Fachkräften und den Eltern/Familien sowie der Aufbau einer verlässlichen Arbeitsbeziehung sind von entscheidender Bedeutung für das Gelingen der Hilfen zur Erziehung. Ein verbindlicher Rahmen mit klaren Regeln trägt dazu bei, dass kleine Schritte der Veränderung, die das Selbstvertrauen der Familie stärken, sichtbar werden und die Familien zu weiteren Entwicklungsschritten motivieren.

Die Ausgestaltung der Elternarbeit orientiert sich an drei Phasen, die hier beispielhaft beschrieben werden – selbstverständlich sind Abweichungen davon in der Praxis die Regel:

In der Phase des Hilfebeginns werden die Eltern über die Hilfeangebote und Entlastungsmöglichkeiten informiert. Die Fachkräfte erstellen gegebenenfalls zur Orientierung und als Grundlage für die fachliche Reflexion und Ausgestaltung der individuellen Hilfe bzw. als Interventionsmethode ein Genogramm. Sie klären mit den Klient\*innen die Erwartungshaltungen und Bedarfslagen. Die Form der Zusammenarbeit wird besprochen und durch verbindliche Absprachen geregelt.

In der Phase der Hilfedurchführung werden die vereinbarten Schritte und Maßnahmen konkretisiert, durchgeführt, ausgewertet und entsprechend der Wirksamkeit angepasst. Die einzelnen Schritte der Elternarbeit werden in der Falldokumentation festgehalten.

In der Phase der Hilfebeendigung wird die Nachhaltigkeit der Hilfe zur Erziehung soweit möglich gesichert und die Maßnahme sowie Erwartungen im Hinblick auf die Zukunft mit der gesamten Familie reflektiert. Weiter bestehender Hilfebedarf und sich daraus möglicherweise ergebende Hilfemaßnahmen werden mit der Familie erörtert und dem Jugendamt vorgetragen.

Die praktische Gestaltung der Elternarbeit geschieht beispielsweise durch Hausbesuche, Beratungsgespräche und Familienkonferenzen, durch gemeinsame Aktivitäten und Freizeitunternehmungen mit den jungen Menschen und ihren Eltern, durch die graphische Erarbeitung der familiären Struktur (Genogramm) sowie durch die geleitete und begleitete Übertra-



gung von Verantwortlichkeiten und Aufgaben (z. B. Besuch von Elternabenden in der Schule, Arztbesuche etc.).

## 10. Spezifika der Angebote / besondere Schwerpunkte

Ergänzend zur individuellen Hilfe zur Erziehung bieten wir den von uns betreuten Kindern, Jugendlichen und Familien **fallübergreifende, sozialpädagogisch betreute Projekte** an. Die Angebote werden aufgrund der Erfahrungen in der konkreten Fallarbeit und den darin sichtbar werdenden Bedürfnissen der Klient\*innen entwickelt. Diese Projektangebote werden fortlaufend überprüft und den sich verändernden Bedarfen angepasst.

Begleitend zur fallbezogenen Arbeit tragen wir durch unser sozialräumliches Engagement – z. B. die Beteiligung an der Organisation und Durchführung mehrerer Kiez- und Regionalfeste, der Teilnahme an Kiez- und Regionalrunden – dazu bei, die vorhandenen institutionellen und personellen Ressourcen für die hier lebenden Menschen verstärkt nutzbar zu machen, so dass bereits im Vorfeld einer Hilfe zur Erziehung familiäre Systeme Unterstützung und Stabilisierung erfahren.

Beispiele für übergreifende Projekte sind das sozialpädagogische Lerntraining, das Kochtraining für Kinder und Jugendliche sowie die Elterncafés mit aktivierenden Angeboten.

Unsere Angebote der ambulanten Hilfen zur Erziehung sind eingebunden in das umfassende Leistungsangebot des Jugendhilfeverbundes Reinickendorf der AWO pro:mensch gGmbH. Dies ermöglicht die Entwicklung von individuellen und passgenauen Lösungen gemeinsam mit den Familien und dem Jugendamt. Durch den unkomplizierten Zugriff auf die weiteren Leistungsangebote des Jugendhilfeverbundes (Betreutes Einzelwohnen, Pflegekinderwesen) mit kurzen Kommunikationswegen ist eine kurzfristige und flexible Anpassung der Hilfen an sich verändernde Bedarfe möglich.

Durch unsere enge Vernetzung mit anderen regionalen und überregionalen Fachdiensten und Trägern können wir jederzeit eine flexible und verbindliche Kooperation im Interesse der von uns betreuten Familien gewährleisten.

## 11. Räumlichkeiten

Der Jugendhilfeverbund Reinickendorf ist im Reinickendorfer Stadtteil Wittenau verortet. In der dortigen Cité Foch befinden sich in der Avenue Charles de Gaulle 1d die Büros, Beratungs- und Besprechungsräume für die Mitarbeiter\*innen der Bereiche Ambulante Hilfen, Betreutes Einzelwohnen und Verbund für Pflegekinder.

Die Räumlichkeiten befinden sich in einer größeren Wohnanlage mit großzügigen Grünflächen, mehreren Spielplätzen, Tischtennisplatten, Sitzgelegenheiten und einer umzäunten Fläche für Ballspiele.

Aufgrund der Randlage des Bezirkes sind in der näheren Umgebung vielfältige Möglichkeiten der naturnahen Freizeitgestaltung (Radfahren, Joggen, Entspannen in der Natur und an Seen etc.) gegeben. Weitere Freizeitmöglichkeiten im musischen, sportlichen und kulturellen Bereich sind über die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel sehr gut erreichbar. Die Jugendfreizeiteinrichtung Centre Talma ist ca. 2 Gehminuten entfernt. Einkaufsmöglichkeiten sind

in fußläufiger Entfernung vorhanden.

Die Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist über die S-Bahn (Linie 1, Stationen Waidmannslust oder Wittenau) sowie durch die Bushaltestellen in der unmittelbaren Nähe gewährleistet.

Die Ambulanten Hilfen werden in erster Linie in den Wohnungen sowie im unmittelbaren Lebensumfeld der Klient\*innen durchgeführt.

Eine große Bedeutung kommt allerdings auch Möglichkeiten zu, die Klient\*innen außerhalb ihres unmittelbaren Lebensumfeldes auf „neutralem Boden“ zu beraten.

Daher befinden sich in der Einrichtung neben einem großen Büroraum mit drei PC-Arbeitsplätzen auch zwei Beratungs- und Besprechungsräume für die Durchführung von Einzel- und Gruppengesprächen, von Familienkonferenzen sowie von sozialpädagogischen Gruppenangeboten.

Die Küche kann für das gemeinsame Kochen mit den Klient\*innen und das Training hauswirtschaftlicher Fähigkeiten genutzt werden (vgl. Kap. 10).

## **12. Personal**

Alle Hilfen werden von fest angestellten sozialpädagogischen Fachkräften durchgeführt. Zum Teil besitzen unsere Mitarbeiter\*innen unterschiedliche Zusatzqualifikationen, z.B. in den Bereichen systemische Familientherapie, Elternarbeit, etc.

Unter Berücksichtigung der gesetzlichen und vertraglichen Vorgaben (BRVJug in seiner jeweils aktuellen Fassung und Trägerverträge) sowie des in der Hilfeplanung festgelegten Hilfeumfangs erfolgt fortlaufend entsprechend dem in der Regel dynamischen Verlauf der Hilfen die Zuordnung der Fälle zu den Mitarbeiter\*innen. Bei vorliegender Kindeswohlgefährdung - sowie in anderen Fällen z.B. mit einer Paar- und Trennungsproblematik nach Absprache – werden planmäßig zwei sozialpädagogische Fachkräfte eingesetzt.

Alle Mitarbeiter\*innen nehmen regelmäßig an den wöchentlichen Teambesprechungen teil.

Unsere Mitarbeiter\*innen erhalten kontinuierliche Team- und Fallsupervision einmal pro Monat und im Bedarfsfall auch darüber hinaus. Individuelle Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen orientieren sich am Bedarf der zu betreuenden Klient\*innen. Darüber hinaus initiieren wir bei Bedarf Inhouse-Veranstaltungen, bei denen ganze Teams zu in ihrem Arbeitsbereich relevanten Themen geschult werden. Die Ausbildung aller in der Einrichtung tätigen Mitarbeiter\*innen zu Ersthelfer\*innen ist für uns genauso selbstverständlich wie die Unterweisung zu gesetzlich vorgesehenen Themen (Arbeitsschutz, Brandschutz, Datenschutz etc.).

Als Ergänzung zu den Fachkräften geben wir Student\*innen oder Praktikant\*innen die Möglichkeit, sich im pädagogischen Arbeitsfeld zu erproben.

Im Bereich der Haustechnik wirkt ein Hausmeister im Verbund mit den weiteren Einrichtungen des Jugendhilfeverbundes Reinickendorf und dem Jugendhilfeverbund Marzahn-Hellersdorf. Sein Einsatz wird bedarfsorientiert gesteuert.

Die Leitung der Einrichtung obliegt einem Diplom-Psychologen, der in der Einrichtung verortet ist.

### **13. Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität**

Das Qualitätsmanagementsystem der AWO pro:mensch gGmbH bildet die verbindliche Grundlage für die Arbeit in der Einrichtung. Es ist seit März 2012 zertifiziert und wird seitdem weiterentwickelt. Es fußt auf den zwei Säulen des AWO-Tandem-Modells:

- DIN EN ISO 9001:2015
- Qualitätsanforderungen der Arbeiterwohlfahrt (z.B. fachspezifische AWO-Normen für die Bereiche Psychiatrie, Kindertageseinrichtungen, Hilfen zur Erziehung sowie die AWO Qualitätsanforderungen für das Management von sozialen Unternehmen)

Die Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit des QM-Systems werden laufend überprüft und verbessert. Damit wird sichergestellt, dass das QM-System kontinuierlich seinen Zweck erfüllt, die Änderungsbedarfe systematisch ermittelt und die Möglichkeiten der Verbesserung geplant und realisiert werden.

Die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des QMS werden jährlich durch unabhängige Auditor\*innen des Zertifizierungsunternehmens überprüft.

Die Angebotsstruktur wird in Zusammenarbeit mit dem Jugendamt entwickelt. In diesem Zusammenhang stehen wir in engem Kontakt zu unserem hauptbelegenden Jugendamt und zu anderen öffentlichen Stellen.

Darüber hinaus bilden wir uns entsprechend der Erfordernisse, die die sich verändernden Zielgruppen und Strukturen mit sich bringen, weiter. Unser Bestreben ist es, immer am Puls der Zeit zu bleiben und bedarfsgerecht agieren zu können.

Unser Dokumentationssystem orientiert sich sowohl an den Vorgaben der Bezirksämter (z. B. Zwischen- und Abschlussberichte zur Helferkonferenz, Rechnungsstellungen), an den Vorgaben der Senatsverwaltung (z. B. Kinderschutz) sowie an den durch unser QM-System definierten Vorgaben (z. B. Falldokumentation) und stellt einen transparenten Nachweis der Leistungserbringung sicher.

Fester Bestandteil unserer Qualitätssicherung und -entwicklung ist die regelmäßige Berichterstattung in Form eines jährlichen standardisierten Jahresberichtes an das Jugendamt Reinickendorf sowie die Teilnahme an den regelmäßig stattfindenden Qualitätsdialogen mit der zuständigen Senatsverwaltung und dem Jugendamt.

Berlin, 16.01.2019

AWO pro:mensch gGmbH