

# Qualität in der Heimerziehung

Standards für die stationären Einrichtungen  
in der Kinder- und Jugendhilfe

Ulla Peters, Julia A. Jäger, Universität Luxemburg



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère de la Famille et de l'Intégration

# Qualität in der Heimerziehung

Standards für die stationären Einrichtungen  
in der Kinder- und Jugendhilfe

Ulla Peters, Julia A. Jäger, Universität Luxemburg 2013

## Herausgeber

Ministère de la Famille et de l'Intégration  
L - 2919 Luxembourg

## Verfasserinnen

Ulla Peters, Julia A. Jäger

## Redaktion

Université du Luxembourg, Faculté de Lettres, des Sciences Humaines,  
des Arts et des Sciences de l'Éducation (FLSHASE), Unité de Recherche  
INSIDE, Institut for Research and Innovation in Social Work and  
Social Welfare (IRISS)

© Ministère de la Famille et de l'Intégration, Luxembourg 2013

## Bezug

Ministère de la Famille et de l'Intégration  
Division IV – Famille, Enfance et Jeunesse  
Secrétariat  
L - 2919 Luxembourg  
roland.geib@fm.etat.lu  
Tel.: 00352-247-86552  
<http://www.mfi.public.lu>

## Zitation

Peters, Ulla, Jäger, Julia A. (2013). Qualität in der Heimerziehung, Standards für die stationären Einrichtungen in der Kinder- und Jugendhilfe. Luxembourg: Ministère de la Famille et de l'Intégration.

Die vorliegende Broschüre aktualisiert die Publikation „Qualität in der Heimerziehung. Standards für zentrale Prozesse“ (Peters & Lellinger 2010), sie nimmt die Ergebnisse der zweiten Projektphase auf und berücksichtigt die neue gesetzliche Grundlage der Kinder- und Jugendhilfe in Luxemburg.

Vorwort der Herausgeber zur ersten Auflage .....7

„Qualität in der Heimerziehung“ – ein integrativer Ansatz,  
Qualität zu realisieren und zu reflektieren ..... 9

Leitideen und Standards für die Heimerziehung .....11

    Standards: Leitideen und Konzept ..... 12

    Standards: Prozesse ..... 13

    Standards: Rahmen .....21

Fazit: Prozess der Qualitätsentwicklung .....28

Literatur .....29

Fragebogen zur Selbstevaluation.....31

Im Rahmen der Umsetzung des neuen Gesetzes „loi relative à l'aide à l'enfance et à la famille“ will das Ministerium verstärkt Prozesse der Qualitätsentwicklung fördern. Das Umstellen von einer Struktur- auf eine Leistungsfinanzierung hat das Augenmerk verstärkt auf Leistungsbeschreibungen sowie auf Leistungsdifferenzierungen geleitet. Dabei steht natürlich auch immer wieder die Frage der Qualität der Leistungserbringung im Mittelpunkt. Hier wurde in den letzten Jahren bereits hervorragend gearbeitet, z. B. mit der Publikation der Richtlinien zur Entwicklung für Qualitätsstandards durch die Vereinigung der Heimdirektoren ADCA. Ich möchte hier allen Beteiligten, die in zahlreichen Seminaren und in ihren Strukturen konkret an der vorliegenden Publikation mitgewirkt haben, meine Anerkennung und meinen Dank aussprechen, besonders auch den Mitarbeitern der Universität Luxemburg. Während des Entwicklungsprozesses dieser Publikation wurde ersichtlich, wie wichtig der Austausch und der Vergleich unter den Trägern der Kinder- und Jugendhilfe sind. Den immer wieder geäußerten Wünschen, diesen Dialog in Zukunft systematischer und längerfristig zu gestalten, will das Ministerium gerne nachkommen. Es gilt die Herstellung von Transparenz über das komplexe Feld der Kinder- und Jugendhilfe zu fördern und dabei die Bedürfnisse der Kinder und Familien mit den erbrachten Leistungen für alle Beteiligten nachvollziehbar in Zusammenhang zu bringen.

Das Ministerium will sich bei diesem Anliegen von folgenden Prinzipien leiten lassen:

- Die Politikentwicklung sowie die Praxis der Qualitätsentwicklung sollen wissenschaftlich begleitet werden. Dies soll in Zusammenarbeit mit der Universität Luxemburg geschehen, nicht zuletzt weil die Nähe zur Praxis ein wichtiger Faktor in der Ausbildung und Lehre darstellt. Auch erscheint ein externer, neutraler Blick, der die Luxemburger Kinder- und Jugendhilfe vergleichend in den Kontext der europäischen Nachbarländer stellen kann, als eine nützliche und wertvolle Hilfe.

- Die Fragestellungen sollen sich an der konkreten Praxis orientieren. Deshalb soll ein partizipativer, dialogorientierter Ansatz gewählt werden. Es gilt demnach nicht der Praxis ein akademisches Wissen aufzubürden, sondern vielmehr durch diesen Ansatz der Qualitätssicherung und der Evaluation, die inhaltliche Thematik für jeden nützlich zu bereichern. Insofern soll der partizipative Ansatz auch die Identifikation der Beteiligten mit den Fragestellungen unterstützen und die Weiterentwicklung der Praxis mit ihren vielfältigen Qualitätsdimensionen gewährleisten.

- Die Fachlichkeit der Diskussion, ein partizipativer, dialogorientierter Ansatz kann nur durch eine in der Öffentlichkeit geführte Debatte gewinnen. Deshalb sollen auch in Zukunft öffentliche Seminare und Vorträge den Austausch von best practices aus dem In- und Ausland fördern. Auch hier ist die Zusammenarbeit mit der Universität sinnvoll.

Die Kinder- und Jugendhilfe steht in Luxemburg vor entscheidenden Herausforderungen und deshalb auch vor Chancen, die es zu nützen gilt. Im Spannungsfeld zwischen dem Schutz des Kindes, der Unterstützung der Familie, richterlichen Beschlüssen und institutionellem Alltag sollen die neuen Maßnahmen des Office National de l'Enfance ermöglichen Hilfen direkter, angepasster, vernetzter zu erbringen. Dies kann nur innerhalb einer fachlich geführten Debatte gelingen. Die vorliegende Publikation ist ein entscheidender Schritt in diese Richtung.

Luxemburg im März 2011

Marie Josée Jacobs  
Ministerin für Familie und Integration

### Partizipative Entwicklung von Standards

Die hier beschriebenen Standards für die Heimerziehung sind das Ergebnis eines Konsultations- und Entwicklungsprozesses, der im Auftrag des luxemburgischen Ministeriums für Familie und Integration zwischen Ende 2007 und Anfang 2010 von der Universität (Prof. Dr. Ulla Peters, INSIDE, Fak. III) organisiert und begleitet wurde.

Im gleichen Zeitraum haben wesentliche Veränderungen in der rechtlichen Rahmung der Kinder- und Jugendhilfe in Luxemburg stattgefunden. Ende 2008 wurde das Gesetz „Aide à l'Enfance et à la Famille“ (AEF) verabschiedet, das neben einer grundsätzlichen Orientierung an einem partizipativen Verständnis von Hilfen auch Aussagen zur Qualität der Dienstleistungen in der Kinder- und Jugendhilfe enthält.

### Aufnahme der Standards in die Conventions-Cadre

Seit 2011 sind die Standards Bestandteil der Rahmenvereinbarungen (Conventions-Cadre, CC) zwischen Trägern und Ministerium. Die Träger sind, so der Text des Gesetzes AEF und der Rahmenvereinbarungen, verpflichtet, einen Nachweis über die Qualität ihrer Dienstleistungen zu erbringen (AEF Art. 13, Art. 45 CCTJ, Art. 35 CCTH). Dies bezieht sich sowohl auf die interne Berichterstattung wie auf eine Evaluation durch Dritte (externe Evaluation).

Gleichzeitig wurde als struktureller Ort der fachlichen und inhaltlichen Diskussion eine „Commission de Qualité“ (CdQ) eingesetzt, die aus VertreterInnen des Ministeriums und der Träger besteht und in der die Universität als Beobachterin vertreten ist. Eine wesentliche Aufgabe der Kommission ist es, die Umsetzung der Standards zu begleiten und diese verbindlich zu verankern, das heißt in den Conventions-Cadre und in den Verträgen für die Services de Coordination de Projets d'Intervention (contrat CPI).

In der aktuell gültigen Conventions-Cadre Journalier sind im Kapitel 8 Qualitätsanforderungen, die Aufgaben der Commission de Qualité und die Verbindlichkeit der Standards beschrieben:

„**Art. 45.** Les prestataires s'engagent à mettre en oeuvre dans les mesures d'accueil institutionnel une

démarche-qualité. Les critères de qualité applicables en matière d'accueil institutionnel sont retenus à l'annexe A à la présente.

....

### c. Commission de qualité

**Art. 47.** Il est instituée une Commission de qualité des mesures d'aide AEF (appelée ci-après « la commission ») Elle a pour mission de suivre la mise en pratique des standards de qualité en matière de prestations AEF et d'adapter le cas échéant lesdits critères en fonction de l'évolution des contextes et des développements de la recherche en la matière.

**Art. 48.** La commission est composée paritairement de représentants des parties signataires des conventions-cadre AEF.

**Art. 49.** Les propositions d'adaptation des standards et lignes directrices en matière de qualité des prestations qui font l'objet d'un accord entre les parties représentées à la commission sont intégrées dans les conventions-cadre AEF et dans le contrat CPI.

**Art. 50.** La commission se réunit sur invitation de l'Etat ou sur demande d'une des parties qui la composent et ce au moins une fois par an. Elle est présidée par un représentant de l'Etat. Le secrétariat est assuré par un agent de l'ONE.“

### Elemente einer integrierten und reflexiven Entwicklung von Qualität

Das Projekt „Qualität in der Heimerziehung“ arbeitet in einer zweiten Phase von Ende 2011 bis Anfang 2014 unter dem Titel: „Accompagnement et évaluation du processus de l'implémentation des standards de qualité dans le domaine de l'accueil avec hébergement d'enfants, d'adolescents et de jeunes adultes 2011-2014“ an der Verstetigung der begonnenen Prozesse.

Die vorliegende Broschüre aktualisiert die Publikation „Qualität in der Heimerziehung. Standards für zentrale Prozesse“ (Peters & Lellinger 2010) mit Blick auf die Ergebnisse der zweiten Projektphase und im Hinblick auf die neuen gesetzlichen Grundlagen.

<sup>1</sup> Convention-cadre 2013 concernant la prestation de mesures d'aide rémunérées par forfaits journaliers prévus à l'article 15 de la loi du 16 décembre 2008 relative à l'aide à l'enfance et à la famille

Für die kontinuierliche praxisnahe Umsetzung und Reflexion der Standards wurde ein Rahmen entwickelt, der aus den nachfolgend beschriebenen Elementen besteht: Selbst- und Fremdevaluation ergänzen sich ebenso wie die fachliche und wissenschaftliche Diskussion zu Fragen der Heimerziehung.

Baustein	Inhalt	Umsetzung
<b>Selbstevaluation</b>	Interne Evaluation: Fragebogen auf Basis der Standards	Bearbeitung und Diskussion durch die Einrichtungen
<b>Forum AEF</b>	Fachdiskussion zu einem Schwerpunktthema	Universität Luxemburg
<b>Peer-Review-Workshop</b>	Reflexion der Ergebnisse der Selbstevaluation	Fachkräfte verschiedener Träger
<b>Externe Evaluation</b>	Reflexion und Beobachtung der fachlichen Qualität der Arbeit	Universität Luxemburg (2-Jahresrhythmus)

Tabelle 1: Elemente einer integrierten Entwicklung von Qualität

Alle hier vorgestellten Elemente wurden im Projekt konzipiert und umgesetzt. So wurde ein Vorschlag zur internen Evaluation durch die Träger und die Einrichtungen entwickelt. Hierfür wurde entlang der Standards ein Fragebogen ausgearbeitet, den die Träger je nach ihren spezifischen organisationalen Gegebenheiten und inhaltlichen Schwerpunkten anwenden und für die eigene Organisationsentwicklung nutzen können (z. B. als jährliches Feedbackinstrument zu bestimmten Fragen). Das Instrument wurde 2011 erstmals angewendet und getestet und steht seit Juli 2013 den Einrichtungen zur Verfügung. Der Fragebogen ist im Anhang dieser Broschüre sowie auf [www.enfancejeunesse.lu](http://www.enfancejeunesse.lu) veröffentlicht. Online steht auch eine französische Version zur Verfügung. Im Jahre 2012 fanden in allen Einrichtungen - unter Bezug auf die Ergebnisse der ersten Selbstevaluation - leitfadengestützte evaluative Gespräche zum Schwerpunktthema 2012 „Arbeit mit der Herkunftsfamilie“ und zwei weiteren Themen statt (vgl. Peters, Jäger & Lellingner 2013).

In einem „Peer-Review-Workshop“ im Februar 2013 wurden wesentliche Ergebnisse der evaluativen Gespräche strukturiert reflektiert. VertreterInnen von sechs Einrichtungen wurden nach der Methode des „appreciative inquiry“<sup>2</sup> (wertschätzende Befragung) interviewt und die anwesenden Fachkräfte im Sinne eines „reflecting team“ (reflektierendes Team<sup>3</sup>) zu einer kollegialen Reflexion angeleitet (vgl. Peters, Jäger, & Lellingner 2013).

<sup>2</sup> Bonsen & Maleh (2013), Barrett & Fry (2005)

<sup>3</sup> Schmid, Veit & Weidner (2010), Andersen (1990)

Die hier beschriebenen Leitideen für die Heimerziehung in Luxemburg orientieren sich konzeptionell am Kindeswohl (intérêt supérieur de l'enfant), an Gesundheit und Entwicklung, Inklusion und Teilhabe und dienen dem Schutz vor Gewalt, Vernachlässigung und sozialer Diskriminierung. Die alltäglichen Interaktionen zwischen Kindern<sup>4</sup>, Fachkräften, Herkunftsfamilie sowie bedeutsamen Akteuren des sozialen Umfeldes des Kindes bilden den Fokus. In den Interaktionen und Beziehungen realisieren sich Haltungen und Vorstellungen von Pädagogik, die sich fachlich und ethisch begründen und ein bestimmtes Menschenbild, ein professionelles Selbstverständnis und wissenschaftliche Erkenntnisse reflektieren. Die normativen Orientierungen zeigen sich auch in der Gestaltung der physischen und sozialen Umwelt

einer Einrichtung und am Raum, der damit für die pädagogischen Prozesse geschaffen wird. Grundsätzlich bewegt sich pädagogisches Handeln und damit auch Heimerziehung in Spannungsfeldern, die nicht nach einer Seite auflösbar. Das Heim soll ein Lebensort für Kinder und Jugendliche sein und ist gleichzeitig ein professionelles Setting mit Arbeitszeiten, Arbeitsrechten der Professionellen und auch wirtschaftlichen Anforderungen an die Organisation, die in den pädagogischen Alltag mehr oder weniger hineinwirken. Dies ist nur ein Beispiel das zeigen soll, dass „Kindeswohl“ sich in der Gestaltung dieser Spannungsfelder herstellt und Standards nur eine Rahmung sind, die jeweils der professionellen Umsetzung in je spezifische Praxis bedürfen.

Die folgende Grafik veranschaulicht die Zusammenhänge zwischen den genannten Aspekten, Prozessen, Haltungen und zwischen den Akteuren<sup>5</sup>:

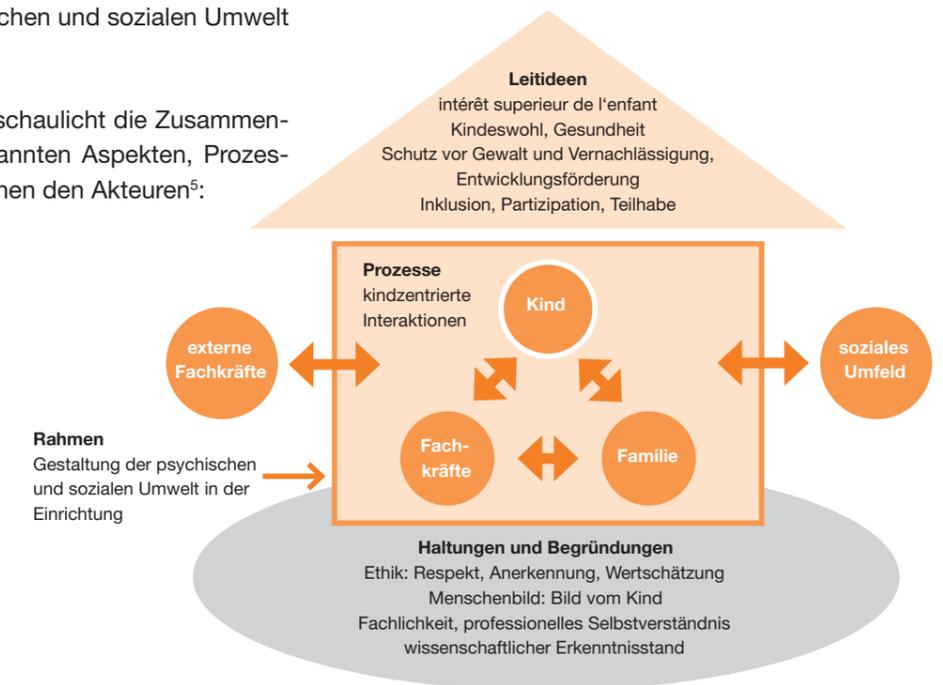


Abbildung 1: Rahmungen, Prozesse und Akteure in der Heimerziehung

Für die Prozesse und Rahmen sind nachfolgend beschrieben:

- eine Leitfrage, die auf wesentliche Aspekte von Qualität gerichtet ist,
- Fragen, die den jeweiligen Bereich spezifizieren und differenzieren (orientierende Fragen für eine Qualitätsuntersuchung und für die Entwicklung von Indikatoren),
- Standards (Wirkungsziele, allgemeine Gesichtspunkte und gute Fachpraxis),
- Konkretisierungen der Standards in Form von Handlungszielen und Zielerreichungskriterien.

Ausführliche fachliche Begründungen der Standards enthält die Publikation „Qualität in der Heimerziehung. Standards für die stationären Einrichtungen in der Kinder- und Jugendhilfe – fachliche Hintergründe und wissenschaftliche Erkenntnisse“ (Peters & Jäger 2013, im Erscheinen).

<sup>4</sup> Zur sprachlichen Vereinfachung wird der Begriff Kinder benutzt, gemeint sind Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene von 0 bis 27 Jahren.

<sup>5</sup> Vgl. Coman & Devaney (2011), die den Blick auf die Wechselwirkungen zwischen den genannten Aspekten aus ökologischer Perspektive beschreiben

## Leitideen und Konzept (LK)

Leitideen beschreiben die grundlegende Orientierung einer Einrichtung und ihrer pädagogischen Arbeit. Für die Standards ist das „Kindeswohl“ (intérêt supérieur de l'enfant<sup>6</sup>) orientierend. Kinderrechte sind handlungsleitend. Das Kind soll vor Misshandlung, Vernachlässigung, Gewalt und Ausgrenzung geschützt werden.

## Leitfrage

In welcher Weise ist der „intérêt supérieur de l'enfant“ für die Arbeit der Einrichtung handlungsleitend?

Standard	Konkretisierungen
<b>LK 1 Achtung der Kinderrechte</b> Die in der UN-Kinderrechtskonvention verfassten Rechte des Kindes sind handlungsleitend.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die UN-Kinderrechtskonvention orientiert das Konzept der Einrichtung und das Alltagshandeln der Mitarbeitenden.</li> </ul>
<b>LK 2 Kinderschutz und Gesundheit</b> Der Schutz und die Gesundheit des Kindes orientieren die Konzeption.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Konzeption der Einrichtung nimmt Bezug auf Erkenntnisse zur Entwicklung und Förderung von Kindern und auf die Anforderungen einer gelingenden Heimerziehung.</li> <li>Im Handeln wird der Respekt für das Kind und die Sorge um das Kindeswohl als oberste Leitlinie sichtbar.</li> </ul>
<b>LK 3 Ombudschaft</b> Das Kind und die Herkunftsfamilie haben Möglichkeiten, Beschwerde einzureichen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Möglichkeiten der Beschwerde sind vorhanden und werden mitgeteilt.</li> </ul>
<b>LK 4 Wertschätzende Beteiligung</b> Kind und Herkunftsfamilie werden wertschätzend beteiligt und ihren Interessen und Bedürfnissen respektiert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Herkunftsfamilie des Kindes wird in Arbeitsprozesse eingebunden und wird befähigt, mitzugestalten und mitzuentcheiden.</li> <li>Kinder werden in Entscheidungen eingebunden und darin unterstützt, ihre Situation zu verstehen. Ihre Interessen und Bedürfnisse werden respektiert.</li> </ul>

„L'Etat, les communes ainsi que les gestionnaires des services impliqués au niveau de l'aide à l'enfance sont tenus de faire respecter les principes de la dignité et de la valeur de la personne humaine, de la non-discrimination et de l'égalité des droits, notamment en ce qui concerne le sexe, la race, les ressources physiques, psychiques et mentales, l'origine nationale ou ethnique, la langue, la situation familiale, l'appartenance sociale, la situation de fortune, les convictions philosophiques et religieuses.“

*Dans toutes les décisions qui concernent les enfants, l'intérêt supérieur de l'enfant doit être une considération primordiale. Au sein notamment des familles et des communautés éducatives, la violence physique et sexuelle, les transgressions intergénérationnelles, les traitements inhumains et dégradants ainsi que les mutilations génitales sont prohibés.“*  
(Loi AEF 2008: 2584, Art. 2, Principes)

Der Heimalltag ist wesentlich durch vielfältige Interaktionen zwischen Professionellen und Kindern bestimmt. In alltäglichen Handlungen setzen Fachkräfte pädagogische Orientierungen der Einrichtung um und gestalten pädagogische Beziehungen und Räume im Sinne eines konzeptionellen, planvollen pädagogischen Handelns.

Prozess-Standards beschreiben Felder alltäglicher Interaktion und Kommunikation mit den Kindern. Sie sind aus der Perspektive „Entwicklungsanforderungen und Schutz von Kindern“ formuliert. Sie reichen von der Gestaltung der Aufnahme am neuen Lebensort „Heim“ bis zum Übergang und zur Nachbetreuung und entsprechen somit der „Reise des jungen Menschen durch das Hilfesystem“<sup>6</sup>. Kontinuierliche, begleitende Aufgaben dieses Alltags sind die Arbeit mit der Herkunftsfamilie, der Umgang mit Krisen sowie die Hilfeplanung und deren Fortschreibung.

Allgemeine Fragen der Evaluation	Grundlegende Prinzipien
<p><b>Gestaltung</b> Wie werden diese Handlungsfelder gestaltet? Wie werden Räume entfaltet, gefüllt und genutzt?</p> <p><b>Interaktion</b> Wie muss die Interaktion gestaltet sein, damit wir von qualitativ hochwertiger Heimerziehung sprechen können?</p> <p><b>Pädagogik</b> Wie und woran zeigen sich im alltäglichen Handeln pädagogische Haltungen und in welcher Qualität?</p> <p><b>Orientierungen</b> An welchen Prinzipien orientiert sich die Gestaltung der Prozesse? Welche Leitlinien/Standards bestimmen den Alltag bzw. sollten ihn bestimmen?</p>	<p><b>Strukturierung und Organisation</b> Die Arbeitsprozesse und Interaktionen werden sorg- und achtsam (auf Bedürfnisse), begründet und planvoll (zielführend) gestaltet. Sie sind reflektiert und folgen einem unter den Fachkräften geteilten, klaren, fachlich begründeten Verständnis von pädagogischem Handeln, das artikuliert werden kann. Sie sind beschreib- und erklärbar.</p> <p><b>Transparenz</b> Die Abläufe sind nachvollziehbar. Haltungen und Absichten, die sich in den Arbeitsprozessen zeigen, lassen sich begründen und können auch von Laien und Kindern nachvollzogen werden. Über Arbeitsprozesse wird informiert, sie werden erklärt (Information, Kommunikation).</p> <p><b>Partizipation</b> Kind und Familie werden an den Arbeitsprozessen beteiligt. Beteiligung geht über die bloße Information und das Erklären hinaus. Der junge Mensch wird dabei unterstützt, eigene Bedürfnisse wahrzunehmen und zu artikulieren und seine Interessen und Anliegen in Entscheidungen einzubringen.</p> <p><b>Wertschätzende Förderung</b> Anerkennung und Sorgsamkeit für (Entwicklungs-) Bedürfnisse des Kindes bestimmen das pädagogische Handeln. Orientierend sind dabei entwicklungspsychologisches Wissen, fallbezogene Kenntnisse und Achtsamkeit in den konkreten Interaktionssituationen.</p> <p><b>Arbeitsbündnisse</b> Beziehungen und Arbeitsbündnisse mit Kind und Familie werden von den Fachkräften aktiv und professionell gestaltet. Hierzu gehören eine offene, verständliche Kommunikation, Botschaften der Wertschätzung und Anerkennung, Verhandlung, konstruktive Kritik und Konfliktbearbeitung.</p>

<sup>6</sup> Scottish Executive (2005: 5), Übersetzung der Verfasserinnen

## Hilfeplanung (projet d'intervention) (H)

Die Hilfeplanung (projet d'intervention) ist ein komplexer kommunikativer und administrativer Prozess, in dem für Entscheidungen über Hilfen sinnvolle und notwendige Daten gesammelt werden und Wissen generiert wird. Basis hierfür sind eine kooperative und partizipative Haltung und ein Prozess des Fallverstehens und der Verständigung. Ziel ist es, ein bestmögliches und zur Lebenssituation des Kindes passendes Hilfeangebot in Kooperation mit dem Kind und den Eltern zu konzipieren. Dies bedeutet vor allem auch eine Unterstützung der Eltern in der Wahrnehmung ihrer Erziehungsverantwortung.

### Leitfrage

Wird die Hilfeplanung unter Einbeziehung aller relevanten Akteure gründlich und nachvollziehbar gestaltet?

### Fragen

- Wie muss die Hilfeplanung gestaltet sein, damit sie im Interesse des Kindes geschieht?
- Wer sollte in diesem Prozess wann, wie und wo einbezogen sein?
- Wie kann das Kind an der Hilfeplanung beteiligt und wie können seine Sichtweisen systematisch berücksichtigt werden? Welche Informationen benötigt das Kind, um zu verstehen, was geschieht?
- Wie können Eltern, wie kann die Herkunftsfamilie an der Hilfeplanung beteiligt werden? Welche Informationen brauchen sie?
- Wer in der Einrichtung braucht welche Informationen, um die Hilfeplanung fachlich fundiert umsetzen zu können? Wer ist für welche Informationen zuständig?
- Wie kann eine Kontinuität im Lebensweg des Kindes gewahrt bleiben? Wie können Beziehungsabbrüche und widersprüchliche Entscheidungen vermieden werden?
- Wie kann die Lebensweltnähe der Hilfe gewährleistet werden?
- Wie können die Übergänge (Aufnahme, Entlassung, andere Hilfeformen) gestaltet werden?

Standard	Konkretisierungen
<b>H 1 Individualisierte Hilfen</b> Die Entscheidungen über die Ziele der Hilfe und über Interventionen berücksichtigen die Besonderheiten des Falls und basieren auf einer gründlichen Einschätzung und Abwägung.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Milieu-, geschlechts-, altersspezifische und interkulturelle Aspekte werden systematisch berücksichtigt.</li> <li>• Es gibt kommunikative Verfahren zur Verständigung über die Situation eines Kindes und der Familie.</li> </ul>
<b>H 2 Partizipation</b> Die Familie und das Kind werden systematisch beteiligt, indem befähigende Settings geschaffen und ihre Deutungen wertgeschätzt werden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die subjektiven Hilfevorstellungen und Deutungen des Kindes und der Familie werden systematisch beachtet.</li> </ul>
<b>H 3 Kooperation</b> Die am Fall beteiligten Fachkräfte kooperieren verbindlich und transparent.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mit allen am Fall beteiligten Institutionen und Professionellen wird gesprochen.</li> </ul>
<b>H 4 Nachvollziehbarkeit</b> Vereinbarungen und Entscheidungen, die im Kontext Hilfeplanung getroffen werden, sind für Professionelle wie Betroffene nachvollziehbar und verstehbar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es werden schriftliche Vereinbarungen über die Art und den Umfang der Hilfe getroffen.</li> </ul>
<b>H 5 Überprüfung</b> Der Hilfeplan wird in einem dem Fallverlauf angemessenen Zeitraum überprüft und angepasst.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Hilfeplanung wird in Erziehungszielen und Interventionen konkretisiert.</li> <li>• Die Angemessenheit der vereinbarten Leistung/Hilfe wird unter Beteiligung der Familie und des Kindes in regelmäßigen Zeiträumen ausgewertet.</li> </ul>

„Hilfeplanung wird im Fachdiskurs als ein Schlüsselprozess für die Qualitätsentwicklung im Kinder- und Jugendhilferecht angesehen (...). Sie ist der Versuch, eine Entscheidung über die erwartbar beste Handlungsalternative unter komplexen und prinzipiell ungewissen Hilfeverläufen im zeitlichen Vorgriff vorzubereiten und gedanklich zu strukturieren (vgl. Merchel 2002). An die Stelle obrigkeitsstaatlicher Reaktionen und expertokratischer Diagnoseverfahren sollen beteiligungsorientierte Verfahrensentscheidungen treten, bei denen sich Fachkräfte und Leistungsberechtigte gemeinsam über ihre individuellen Problemdefinitionen verständigen können und hinsichtlich Art und Umfang der erforderlichen Hilfeleistungen zu problemadäquaten Entscheidungen finden. Entsprechend wird Hilfeplanung als ein zentraler Steuerungsmechanismus der sozialpädagogischen Leistungserbringung betrachtet, der ein effektives und effizientes Dienstleistungsangebot in der öffentlichen Jugendhilfe gewährleisten soll.“ (Albus et al. 2010: 62)

Der Übergang in eine andere Lebens- und Betreuungssituation ist für das Kind und seine Eltern in den meisten Fällen eine in vielerlei Hinsicht große Belastung und nicht selten eine verletzende Erfahrung. Meist hat der freiwillige oder angeordnete Wechsel eines Kindes in ein professionell betreutes Wohn- und Erziehungsumfeld eine belastende Vorgeschichte. Ziel der Strukturierung und der Standards für den Aufnahmeprozess ist es vor allem, den Übergang in ein institutionelles und professionelles Setting so respektvoll wie möglich (die Integrität erhaltend) zu gestalten.

**Leitfrage**

Wird der Prozess der Aufnahme und des Ankommens sorgfältig, transparent und partizipativ gestaltet?

**Fragen**

- Wie kann am besten gewährleistet werden, dass der Übergang in ein Heim für das Kind verstehbar und bewältigbar bleibt?
- Kann das Kind verstehen, wo es ist und wieso es dort ist?
- Wie sieht die Zusammenarbeit zwischen den an diesem Prozess beteiligten Institutionen und Personen aus?
- Wie wird die Herkunftsfamilie über die Einrichtung und ihre Arbeitsweisen informiert?
- Wie ist die Herkunftsfamilie am Aufnahmeprozess beteiligt?
- Wie wird das Kind in die Gruppe eingeführt?
- Wie ist die Eingewöhnungsphase gestaltet?

Standard	Konkretisierungen
<p><b>AU 1 Gestaltung der Aufnahme</b> Der Prozess der Aufnahme eines Kindes in eine neue Lebens- und Betreuungssituation wird sorgfältig gestaltet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es gibt ein Aufnahmegespräch mit Kind und Eltern.</li> <li>• Kind und Herkunftsfamilie werden über die neue Lebensumwelt angemessen informiert.</li> <li>• Es gibt für Kinder verständliche (schriftliche, visualisierte, bildliche) Informationen über die Einrichtung und ihre Arbeitsweise.</li> <li>• Es gibt für Familien verständliche schriftliche Informationen über die Einrichtung und ihre Arbeitsweise.</li> <li>• Die Gruppe, in der das Kind leben wird, wird auf die Ankunft des Kindes vorbereitet.</li> </ul>
<p><b>AU 2 Gestaltung der Ankunft</b> Die Ankunft des Kindes wird schützend begleitet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Kind wird in und von seiner neuen Lebenswelt willkommen heißen.</li> <li>• Es gibt eine Eingewöhnungsphase, in der das Kind die Institution (Räume, Alltagsabläufe, Regeln), die anderen Kinder und die BetreuerInnen kennen lernt.</li> <li>• Kind und ReferenzerzieherIn lernen sich kennen.</li> <li>• Der Abschied von Zuhause wird gestaltet.</li> </ul>

„Die Aufnahme ins Heim ist eine für das Kind, den Jugendlichen, die Mitarbeiter(innen) und für die Gruppe neue Situation, in der Ängste, Unsicherheiten, Verärgerungen, Skepsis und Mehrbelastungen eintreten.“ (Günder 2011: 119)

In der Alltagsgestaltung verbinden sich Erziehungsplanung – als strukturierter erzieherischer Auftrag – und die alltägliche Bedürfnisbefriedigung und das Alltagserleben der jungen Menschen. Hier realisiert sich die Hilfe über die „pädagogische Beziehung“ und das jeweilige „pädagogische Setting.“

**Leitfrage**

Wird der Alltag entsprechend der Bedürfnisse und Entwicklungsbedarfe des Kindes partizipativ gestaltet?

**Fragen**

- Wie können in der Alltagsgestaltung die Bedürfnisse der Kinder angemessen berücksichtigt werden?
- Welche Aspekte des Falls müssen spezifisch in die Alltagsgestaltung integriert werden?
- Welche Rolle spielt die pädagogische Beziehungsgestaltung im Alltag?
- Wie werden geschlechts-, alters- und milieuspezifische und interkulturelle Aspekte integriert?
- Welche Rolle spielt die Gruppenzusammensetzung?
- Wie wird das Leben in der Gruppe konstruktiv und Entwicklungen unterstützend organisiert?
- Welche Regeln sind sinnvoll?
- Wie werden die individuellen Hilfepläne und die Erziehungspläne im Tagesablauf umgesetzt?

Standard	Konkretisierungen
<p><b>AT 1 Berücksichtigung der Bedürfnisse des Kindes</b> Die Alltagsgestaltung berücksichtigt die entwicklungs- und fallspezifischen Bedürfnisse des Kindes (Hilfe- und Erziehungspläne).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dem einzelnen Kind werden bedürfnisgerechte individuelle pädagogische Angebote gemacht.</li> <li>• Das Kind wird an seiner Erziehungsplanung beteiligt.</li> <li>• Gruppensettings werden bewusst gestaltet.</li> <li>• In gruppenspezifischen Angeboten werden pädagogische Zielsetzungen verfolgt.</li> <li>• In der Alltagsgestaltung wechseln stützende und orientierende Strukturen, Rituale und Freiräume; Bedürfnisse nach Ruhe/Rückzug, Spiel und Bewegung werden gleichermaßen berücksichtigt.</li> <li>• Eine anregende Freizeitgestaltung wird angeboten.</li> </ul>
<p><b>AT 2 Beteiligung des Kindes</b> Das Kind wird entsprechend seines Alters und Fähigkeiten an der Alltagsgestaltung beteiligt und übernimmt Verantwortung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es gibt transparente und leicht zugängliche Informationen zum Alltag.</li> <li>• Kinder werden systematisch beteiligt, z. B. bei der Formulierung von Regeln, über regelmäßige Kinderversammlungen.</li> <li>• Das Kind entscheidet mit, wie Alltag gestaltet wird (z. B. Aktivitäten, Essen).</li> <li>• Das Kind hat spezifische, altersangemessene Aufgaben in der Alltagsgestaltung.</li> </ul>
<p><b>AT 3 Pädagogische Beziehung</b> Die pädagogische Beziehung wird im Alltag bewusst als ein zentrales pädagogisches Mittel eingesetzt und regelmäßig reflektiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Für die Kinder gibt es im Alltag verlässliche und kontinuierliche Beziehungen mit einzelnen Fachkräften.</li> <li>• Eine stabile Bindung an eine emotional verfügbare Bezugsperson (ReferenzerzieherIn) wird ermöglicht.</li> <li>• Es wird ein Erziehungsklima gepflegt, das von Zuwendung, Empathie, Akzeptanz und Fürsorge geprägt ist.</li> </ul>

„Die Bedeutung des Alltags ist kaum zu überschätzen. Verstehen und Handeln im Alltagsbereich sind pragmatisch orientiert, jedoch nicht – wie häufig in Vorurteilen geäußert – banal. Aus dem Zusammenleben im Alltag, den damit verknüpften sozialen Beziehungen, in denen man sich mit anderen auseinandersetzt, konstituiert sich interaktiv die Identität eines

Menschen. Außerdem gewähren Ordnungsmuster und Regeln im alltäglichen Leben Sicherheit und Entlastung. Rollen regeln die Überschaubarkeit über Machtstrukturen und Zuständigkeiten im Umgang der Menschen untereinander.“ (Gahleitner 2012: 33)

Der Umgang mit strukturellen und persönlichen Krisen der KlientInnen und/oder der PädagogInnen wird systematisch reflektiert und es werden hierfür organisationale und kommunikative Strategien entwickelt. Krisen, konflikthafte, schwierige, bedrohliche Situationen werden als Chance gesehen, etwas über die am Prozess Beteiligten und ihre Beziehungsmuster zu erfahren. Krisen sind eine Aufforderung, die institutionelle Praxis zu überdenken und zu verbessern.

**Leitfrage**

Erfolgen Krisenintervention, Konfliktbearbeitung und Krisennachbereitung systematisch?

**Fragen**

- Welche Arten von Krisen können im Heimalltag auftreten?
- Welche Formen des Umgangs damit haben sich bewährt?
- Welche Arten der Unterstützung von einzelnen oder des Teams sind sinnvoll?
- Inwieweit ist ein flexibles Reagieren durch die Heimleitung abgedeckt?
- Worin unterscheiden sich strukturelle von persönlichen Krisen?
- Welche Rolle können Teams in der Bearbeitung von Krisen spielen?

Standard	Konkretisierungen
<p><b>K 1 Krisenintervention</b> Es existieren Absprachen über den Umgang mit Krisensituationen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es gibt verbindliche Vorgehensweisen und klar geregelte Befugnisse bei unterschiedlichen Krisenmomenten.</li> <li>• Es gibt einen Bereitschaftsdienst und damit eine zuverlässige Erreichbarkeit von Professionellen.</li> <li>• Der einzelne Professionelle und Teams werden in Krisensituationen durch die Leitung unterstützt.</li> </ul>
<p><b>K 2 Konfliktbearbeitung</b> Es gibt Hilfestellungen zur Bearbeitung von Konflikten zwischen Kindern oder zwischen ihnen und Fachkräften.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Artikulation von Interessen und Bedürfnissen wird unterstützt.</li> <li>• Es wird systematisch deeskaliert oder eskaliert.</li> <li>• Dritte vermitteln in Konflikten.</li> <li>• Hilfreiche Regeln werden durchgesetzt.</li> </ul>
<p><b>K 3 Fachliche Reflexion von Krisen</b> Krisensituationen werden mit Kindern und im Team systematisch nachbereitet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fachkräfte unterstützen Kinder bei der Reflexion von Krisen.</li> <li>• Fachkräfte werden bei der Reflexion kritischer Situationen unterstützt.</li> <li>• Erfahrungen aus Krisensituationen fließen in die Entwicklung der Praxis und der Einrichtungskonzeption ein.</li> </ul>

„Dabei wird deutlich, daß es sehr stark auf das „Wie“ des QM-Prozesses ankommt und daß dabei nicht so sehr das Ziel der Minimierung von Gewaltepisoden [oder anderen Krisensituationen, Anm. der Verfasserinnen] im Vordergrund stehen kann als deren systematische Reflexion, aus der die Organisation kontinuierlich lernen kann und muß.“

(Schwabe, 2002: 197 zur Frage, ob Qualitätsentwicklung zur Gewaltprävention taugt<sup>7</sup>)

<sup>7</sup> QM (Qualitätsmanagement)

Die Arbeit mit der Herkunftsfamilie orientiert sich an deren Erziehungsauftrag und deren Verpflichtung zur Erziehung und Versorgung des Kindes. Kinder haben ein Recht auf Familie und für sie förderliche familiäre Beziehungen. Eltern- und Familienarbeit ist an den Ressourcen und Möglichkeiten der Familie und ihres Umfeldes orientiert. Sie motiviert und unterstützt die Familie gezielt dabei, die angemessene Erziehung, Bildung und Pflege ihres Kindes verantwortlich zu übernehmen.

**Leitfrage**

Wird mit der Herkunftsfamilie zum Wohl des Kindes und zum Wohl der Familie gearbeitet?

**Fragen**

- Wie können hilfreiche Beziehungen zum Herkunftsmilieu und zur Herkunftsfamilie gestaltet werden?
- Wie kann die Fähigkeit einer Familie, Erziehungsverantwortung zu übernehmen, tragfähig beurteilt werden?
- Wie kann der Schutz des Kindes im Kontext der Familie gewährleistet werden?

Standard	Konkretisierungen
<p><b>F 1 Verantwortung der Familie für die Erziehung</b> Die Herkunftsfamilie wird in ihrer Erziehungsfunktion ernst genommen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es gibt vielfältige Angebote an die Familie, sich gemäß ihrer Ressourcen und gemäß dem Kindeswohl an der alltäglichen Versorgung des Kindes zu beteiligen.</li> <li>• Die Familie übernimmt Erziehungsverantwortung.</li> <li>• Die Familie begleitet den Alltag ihres Kindes (z. B. gemeinsames Essen, Feste, Begleitung von Arztbesuchen).</li> </ul>
<p><b>F 2 Arbeitsbeziehung und Situationsdeutung</b> Es wird an einer tragfähigen Arbeitsbeziehung und einer geteilten Situationsdeutung zwischen Familie und Fachkräften gearbeitet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subjektive Hilfepläne der Familie und deren lebensweltliche Bezüge werden herausgearbeitet und in der Erziehungs- und Hilfeplanung berücksichtigt.</li> <li>• Geteilte Einschätzungen und Dissens werden benannt, an der Herstellung geteilter Sichtweisen wird gearbeitet.</li> </ul>
<p><b>F 3 Ressourcen der Familie</b> Die Ressourcen und Erziehungsfähigkeiten der Familie werden benannt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Fähigkeit einer Familie, Erziehungsverantwortung zu übernehmen, wird tragfähig beurteilt.</li> <li>• Vorhandene Ressourcen und vorhandene Schwächen werden benannt.</li> </ul>
<p><b>F 4 Verbesserung der Situation der Familie</b> An der Verbesserung der Situation in der Familie wird gearbeitet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es werden elternbezogene Ziele erarbeitet.</li> <li>• Die Erreichung der Ziele wird systematisch unterstützt, Ressourcen werden gefördert und entwickelt.</li> </ul>
<p><b>F 5 Beziehungsklärung</b> Beziehungspflege und -klärung zwischen Kind und Eltern und Kontaktpflege und -gestaltung zu anderen bedeutsamen Familienmitgliedern werden systematisch bedacht.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es werden Räume geschaffen, in denen das Kind und die Familie die Familiengeschichte reflektieren und Beziehungen klären können.</li> </ul>

„Voraussetzung für den Erfolg von Hilfeprozessen ist, dass Heimerziehung an das Bewältigungshandeln von betroffenen Eltern, Kindern und Jugendlichen anschließt und einen akzeptierten Lebensort darstellt. In einer Heimerziehung, die nicht am Kind

bzw. Jugendlichen als Symptomträger ansetzt, sondern das Eltern-Kind-System insgesamt in den Blick nimmt, ist Elternarbeit selbstverständlicher Bestandteil und unhintergebar Qualitätsstandard.“  
(Homfeldt & Schulze-Krüdener 2007: 8)

Die Qualität des Übergangs aus einer Einrichtung der außerfamiliären Betreuung und Erziehung in die Selbstständigkeit, eine andere Einrichtung oder in die Herkunftsfamilie ist wesentlich für die Kontinuität und Integrität im Leben eines Kindes und für die Wirksamkeit der geleisteten Unterstützung. Übergänge und Nachbetreuung erfordern besondere Aufmerksamkeit und Gestaltung.

### Leitfragen

Werden Übergänge zwischen Einrichtungen, Lebenswelten und Lebensorten des Kindes sorgfältig vorbereitet und gestaltet?

Werden Formen der Nachsorge partizipativ und verbindlich zwischen den Beteiligten vereinbart und geregelt?

### Fragen

- Welche Aspekte sind im Prozess der Gestaltung von Übergängen von Bedeutung?
- Wie und in welchem Setting wird die Entscheidung über die Beendigung einer Maßnahme getroffen?
- Gibt es dafür nachvollziehbare Kriterien?
- Wie sind die Betroffenen in die Entscheidung einbezogen?

Standard	Konkretisierungen
<b>T 1 Beendigung der Hilfe</b> Die Beendigung der Maßnahme wird sorgfältig vorbereitet und durchgeführt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es gibt nachvollziehbare Kriterien, die der Beendigung einer Hilfe zugrunde liegen.</li> <li>• Über die Beendigung der Hilfe und deren Gründe werden das Kind und seine Herkunftsfamilie sorgfältig informiert, sie werden an der Entscheidung beteiligt.</li> <li>• Das Kind, sein soziales Umfeld und die Gruppe werden auf den Übergang in eine andere Lebenssituation vorbereitet.</li> <li>• Das Kind erhält Zeit und Raum, sich von anderen Kindern, von Fachkräften und vom sozialen Umfeld zu verabschieden.</li> </ul>
<b>T 2 Übergang</b> Der Übergang des Kindes in eine andere Einrichtung, Lebenswelt bzw. anderen Lebensort wird sorgfältig gestaltet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es gibt eine geregelte Übergabephase zwischen der entlassenden und der aufnehmenden Einrichtung.</li> <li>• Aufträge an andere Einrichtungen werden klar und nachvollziehbar formuliert.</li> <li>• Notwendige Informationen über das Kind (und seine Familie) werden weitergegeben.</li> <li>• Fachkräfte der entlassenden und aufnehmenden Einrichtung führen persönliche Gespräche zur Gestaltung des Übergangs.</li> </ul>
<b>N Verbindliche Nachbetreuung</b> Formen der Nachsorge werden partizipativ und verbindlich zwischen den Beteiligten vereinbart und geregelt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es gibt eine institutionalisierte fachliche Begleitung nach einem Übergang im Falle der Rückkehr in die Herkunftsfamilie.</li> <li>• Es gibt eine institutionalisierte fachliche Begleitung nach einem Übergang im Falle eines Übergangs in die Selbstständigkeit.</li> </ul>

„Clearly, offering families community-based services that facilitate the transition of children and youth back into the community and work to support the maintenance of within treatment gains is vital to the long-term success of residential treatment.“<sup>8</sup>  
 (Frensch & Cameron 2002: 336)

Rahmen-Standards nehmen die Institution in den Blick und fragen nach der physischen und sozialen Umwelt der Einrichtung, in der die Interaktion mit den Kindern stattfindet.

Allgemeine Fragen der Evaluation und grundlegende und zu beachtende Aspekte sind:

Allgemeine Fragen der Evaluation	Grundlegende Prinzipien
<b>Arbeitsorganisation</b> Wie ist die Arbeit organisiert, strukturiert? Wer macht was? An welchen Prinzipien orientiert sich die Arbeitsorganisation?	<b>Strukturierung und Transparenz</b> Die Arbeitsorganisation ist für interne und externe Fachkräfte transparent. Eine klare Struktur sorgt für Verbindlichkeit, Orientierung und Vorhersehbarkeit.
<b>Fachlichkeit</b> Was wird wie getan? Wie wird die Fachlichkeit erhalten und entwickelt?	<b>Reflexion, Evaluation und Weiterentwicklung</b> Die Praxis wird kontinuierlich reflektiert, überprüft und weiterentwickelt. Dies geschieht mit Unterstützung von kollegialer Fallberatung, Arbeitsgruppen, Supervisionen, Fortbildungen. Es gibt Räume (zeitlich und materiell) in der Fachlichkeit kontinuierlich Beachtung findet.
<b>Arbeitsbedingungen</b> Wie sind die Arbeitsbedingungen für die Mitarbeitenden?	<b>Förderliche Arbeitsbedingungen</b> Die Arbeitsbelastung und die Arbeitszeiten sind angemessen. Das Arbeitsklima ist positiv und durch konstruktive Kommunikation und Konfliktbearbeitung im Team geprägt. Der Führungsstil ist partizipativ, klar und fürsorglich.
<b>Materielle Rahmenbedingungen</b> Wie sind die materiellen Rahmenbedingungen?	<b>Geeignete Räumlichkeiten und Ausstattung</b> Räume und Ausstattung ermöglichen fachgerechtes Handeln in den unterschiedlichen Settings.

Den institutionellen Rahmen bilden also sowohl Strukturen als auch sekundäre, unterstützende Prozesse<sup>9</sup> im Sinne der Interaktionen zwischen den Fachkräften und zwischen ihnen und dem Umfeld der Einrichtung.

<sup>8</sup> Sicherlich, Familien lokale Hilfsangebote zur Verfügung zu stellen, die den Übergang der Kinder und Jugendlichen zurück in die Gemeinschaft und Arbeit erleichtern und den Erhalt der Verbesserungen durch die Behandlung unterstützen, ist essentiell für einen langfristigen Erfolg von stationärer Behandlung. (Übersetzung der Verfasserinnen)

<sup>9</sup> Karpf (2004: 21)

## Kommunikation und Interaktion (KOM)

Die Kommunikations- und Interaktionsprozesse in einer Institution sind wesentlicher Bestandteil und Voraussetzung für die Erbringung der Leistung. Kommunikation und Interaktion findet innerhalb der Einrichtung auf verschiedenen Ebenen und in verschiedenen Settings statt, zwischen Professionellen auf gleicher Ebene und in hierarchischen Bezügen, sowie zwischen Professionellen mit ähnlichem und/oder unterschiedlichem beruflichen und disziplinären Hintergrund. Auf jeder dieser Ebenen sind Kommunikations- und Interaktionsprozesse transparent, kooperativ, vernetzt und für alle Beteiligten nachvollziehbar zu gestalten.

### Leitfrage

Werden Kommunikation und Interaktion zwischen den Professionellen strukturiert und reflektiert?

### Fragen

- Wie sind die Kommunikationsprozesse innerhalb der Institution strukturiert?
- Wie können Kommunikationsprozesse so gestaltet sein, dass sie Partizipation der MitarbeiterInnen und der KlientInnen ermöglichen?
- Wie können Kommunikationsprozesse kooperativ gestaltet und ein konstruktives Arbeitsklima gepflegt werden?
- Welches Führungshandeln ermöglicht transparente und kooperative Kommunikationsprozesse?
- Welche Kommunikationsprozesse sind formalisiert?
- Welche nicht-formalisierten Formen der Kommunikation sind hilfreich?

Standard	Konkretisierungen
<b>KOM 1 Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten</b> Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten (Rollen) sind klar und transparent geregelt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Kommunikations- und Interaktionsprozesse, Informations- und Entscheidungswege innerhalb der Einrichtung sind transparent.</li> <li>• Neue Mitarbeitende erhalten eine Handreichung zur Orientierung über grundlegende Abläufe und Zuständigkeiten.</li> </ul>
<b>KOM 2 Strukturierte Kommunikation</b> Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden ist den Notwendigkeiten entsprechend sachlich und zeitlich strukturiert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es gibt Regeln für die Kommunikation und Interaktion in Teams.</li> <li>• Es gibt eine institutionelle Unterstützung (z. B. Fortbildung oder Coaching) für die Strukturierung der Kommunikationsprozesse in den unterschiedlichen Settings (z. B. Teamsitzungen).</li> </ul>
<b>KOM 3 Metakommunikation</b> Inhalte und Formen der Kommunikation werden regelmäßig im Team reflektiert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In regelmäßigen Teamsitzungen sind interne Kommunikation und Interaktion Reflexionspunkte. Kommunikation und Interaktion im Team wird in regelmäßigen Teamsupervisionen besprochen.</li> <li>• Das Arbeitsklima in der gesamten Einrichtung wird regelmäßig reflektiert.</li> </ul>
<b>KOM 4 Konfliktkultur</b> Konflikte zwischen Fachkräften werden konstruktiv bearbeitet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikulation von Anliegen und Bedürfnissen der Mitarbeitenden wird gefördert.</li> <li>• Konflikte werden konstruktiv bearbeitet, ein gemeinschaftliches Verhandeln von Interessen wird unterstützt.</li> <li>• Mitarbeitende werden bei eskalierten Konflikten durch eine Führungskraft oder externe Beratung unterstützt.</li> </ul>
<b>KOM 5 Führungskultur</b> Die Einrichtungs- und Teamleitung führt zielorientiert, partizipativ und fürsorglich.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeitende erhalten Leitlinien und Orientierungen. Sie werden durch konstruktive Kritik unterstützt.</li> <li>• Die Leitung informiert Mitarbeitende und bindet sie in Entscheidungen ein.</li> <li>• Mitarbeitende werden fürsorglich behandelt.</li> </ul>

„Teamprozesse sind nicht nur unerlässlich für die gegenseitige fachliche Abstimmung der gemeinsamen Arbeit sowie Entwicklung neuer Perspektiven und Lösungsideen für Probleme, sondern auch ein wichtiges Moment emotionaler Unterstützung, gerade bei einer Tätigkeit, die psychisch sehr belastend sein kann. (...) stützende Strukturen wie Teaminterviews und Teamsupervision (sind) unerlässlich, um die anspruchsvolle Arbeit sowie Teamprozesse reflektieren zu können. In einer Untersuchung (...) zeigte sich

ein enger Zusammenhang zwischen differenzierten regelmäßigen Teamstrukturen und der Zufriedenheit der Fachkräfte mit ihrer Arbeit (Höfer/Behringer 2002). Dennoch sind auch informelle Gespräche, sogenannte Tür-und-Angel-Gespräche sowie informelle Regelungen für Übergabegespräche von Bedeutung, um zeitnah Absprachen treffen zu können oder sich emotional zu entlasten. Allerdings dürfen sie nicht als Ersatz für knapp bemessene Teamzeiten fungieren.“ (Behringer & Dillitzer 2012: 68)

Vernetzung und Kooperation sind zentraler Bestandteil der Hilfeplanung und der Leistungserbringung. Multiperspektivische Fallarbeit ist auf das Expertenwissen von Professionellen aus unterschiedlichen Institutionen angewiesen. Dies setzt voraus, dass die beteiligten Institutionen sich kontinuierlich austauschen und keine Betreuungslücken entstehen. Fehler in der Hilfeplanung werden bearbeitbar.

**Leitfrage**

Findet Vernetzung und Kooperation im Helfersystem systematisch statt?

**Fragen**

- Mit welchen Institutionen und mit welchen Stellen im Helfersystem ist eine Vernetzung notwendig und sinnvoll?
- Wie sind die Austauschprozesse im Helfersystem strukturiert?
- Wie wird mit Problemen und unterschiedlichen Einschätzungen umgegangen?
- Wie können verbindliche, die Kooperation anleitende, Regeln für kooperative Settings erarbeitet werden?

Standard	Konkretisierungen
<p><b>VK 1 Kooperation im Helfersystem</b> Fall- und themenspezifische Kooperation im Helfersystem findet systematisch statt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fall- und themenspezifische Kooperation im Helfersystem findet systematisch statt, u. a. mit Justiz, Gesundheitssystemen, Psychiatrie, schulischen Instanzen, dem Sozialraum, der Gemeinde.</li> <li>• Es gibt Absprachen über Zuständigkeiten und Formen der kollegialen und interdisziplinären, interinstitutionellen Fallbearbeitung.</li> </ul>
<p><b>VK 2 Geregelter Austausch</b> Regeln für den Austausch und den wechselseitigen Respekt der jeweiligen Arbeitsweisen in der Kooperation werden erarbeitet.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitlinien und Regeln für die Kooperation werden gemeinsam erarbeitet und regelmäßig reflektiert.</li> <li>• Es existieren inhaltliche, methodische und zeitliche Vorgaben für Kooperation.</li> </ul>

„Kinder und Jugendliche, die an Abbrüchen und Diskontinuitäten in ihrem Leben leiden, brauchen nicht nur verlässliche Bindungspersonen im Familien- und Hilfeumfeld, sondern auch verlässlich-strukturierende Hilfenetzwerke. Feste Einrichtungen, wie z. B. regelmäßige Fallkonferenzen an festgelegten Orten, auf die sich alle involvierten Fachstellen einigen müssen, klare Strukturen, Beschreibungen und Methoden des Vorgehens vermitteln Klientinnen und Klienten wie Professionellen Sicherheit und Halt. So können

z. B. Meinungsverschiedenheiten über Diagnostik und Interventionen sowie andere fachbereichsspezifische Vorstellungen aus dem medizinischen, psychologischen und sozialpädagogischen und schulischen Bereich regelmäßig ausgetauscht werden. Die gemeinsamen Aushandlungsprozesse erfordern zwar zunächst ein Mehr an Einsatz bzw. Arbeitskapazitäten, langfristig jedoch wird die Arbeit erheblich effektiver.“  
(Gahleitner 2012: 71)

Fortbildung, kollegiale Fallberatung und Supervision sind zentrale Bestandteile einer fachlich fundierten Arbeit in der Heimerziehung. Sie leiten Reflexionsprozesse fachlich an, unterstützen diese professionell und erweitern systematisch Reflexionskompetenzen der Fachkräfte.

**Leitfrage**

Wird die Praxis kontinuierlich und systematisch reflektiert und entwickelt?

**Fragen**

- In welchen Bereichen und zu welchen Themen ist eine kontinuierliche Fortbildung notwendig?
- Welche Lernmethoden in der Fortbildung werden als erfolgreich eingeschätzt?
- Wie liefert Fortbildung möglichst übertragbare und brauchbare Handlungsimpulse für die Berufspraxis?
- Welche Formen kollegialer Fallberatung unterstützen die Reflexion und Entwicklung der Fallarbeit?
- In welchen zeitlichen Abständen ist eine Supervision und in welcher Form sinnvoll?
- Thematisiert Supervision Zusammenhänge, die noch nicht bekannt und nutzbringend für den Berufsalltag sind?

Standard	Konkretisierungen
<p><b>FS 1 strukturierte Fallberatungen</b> Fallberatungen und -reflexion finden strukturiert und systematisch statt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es gibt methodisch strukturierte Fallberatungen im Team.</li> </ul>
<p><b>FS 2 Supervision</b> Supervision ist für die MitarbeiterInnen in der Jugendhilfe verbindlich.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallsupervision findet regelmäßig statt.</li> </ul>
<p><b>FS 3 Fortbildung</b> Fortbildungen sind verpflichtend und verbinden disziplinäres und berufsspezifisches Wissen mit praxisrelevanten Themen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es gibt regelmäßige Erhebungen über institutionelle und überinstitutionelle Fortbildungsbedarfe, die in Angebote umgesetzt werden.</li> <li>• Bedarfsgerechte Angebote werden gefunden bzw. selbst initiiert.</li> <li>• Mitarbeitende haben geregelten Anspruch auf Fortbildung (Fortbildungstage, Kostenübernahme).</li> <li>• Lernergebnisse aus Fortbildungen werden in der Einrichtung weitervermittelt und in den Arbeitsalltag integriert.</li> </ul>

„Es müssten Räume zur Verfügung stehen und institutionell gesichert sein für ein professionelles Beiseitreteten, Innehalten, Nachdenken. Äußere Räume, in denen die inneren Räume der Professionellen gepflegt, geschützt und bewahrt werden können. (...) Das aber heißt: solche notwendigen inneren und äußeren Räume benötigen auch ihre Zeit (...). Und in diesem Schutzraum muss eine dritte Instanz zugelassen werden: als ein produktiver Störer, der – kompetent und selbst nicht verstrickt – die Beziehungs- und Konfliktdynamik zum Gegenstand von Reflexion macht. Das kann manchmal einfach die Kollegin sein,

die „von außen“ zuschaut und sehen kann, was dem verstrickten Kollegen absolut verborgen bleibt; das kann eine Gruppe von Kollegen sein, die sich regelmäßig und wechselseitig berät und dabei eines der Konzepte kollegialer Fallberatung einsetzt; das können professionelle Dritte in interdisziplinären Fallgesprächen oder in der Supervision sein; und das kann auch ein Forschungsteam sein, das „von außen“ kommt und mit „fremden Augen“ das Vertraute unter die Lupe nimmt und aufstört.“  
(Freyberg 2013: 11)

Konzepte und Arbeitsabläufe werden systematisch und kontinuierlich aufgearbeitet und erfasst. Die Formen der Dokumentation genügen den Grundsätzen der Fachlichkeit und der Transparenz. Auf dieser Grundlage können die Ergebnisse einer regelmäßigen Evaluation zugänglich gemacht werden, die die möglichen Stärken und Schwächen der Prozesse benennen und ihre Entwicklung anleiten kann.

**Leitfragen**

- Werden Entscheidungen, Praxis und die Situation des Kindes zweckdienlich dokumentiert?
- Wird die Qualität der Arbeit regelmäßig evaluiert?

**Fragen**

- Welche Formen der Dokumentation haben sich als sinnvoll und hilfreich erwiesen?
- Welche Informationen müssen für wen, wann und in welchem Umfang zugänglich sein?
- Für welche Bereiche und Arbeitsschritte ist eine Systematisierung der Dokumentation sinnvoll?
- Sind trägerübergreifende Formen der Dokumentation bezogen auf spezifische Prozesse nützlich?
- Welche Formen der Evaluation sind sinnvoll?
- Auf welcher Basis wird eine Evaluation von wem durchgeführt?
- Wie kann Evaluation zu Praxisentwicklungen beitragen?

Standard	Konkretisierungen
<b>D Dokumentation Hilfe- und Erziehungsplanung</b> Hilfe-, Erziehungsplanung und Interventionen werden systematisch dokumentiert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es gibt klare Vorgaben für die Dokumentation von Prozessen und Prozessergebnissen.</li> <li>• Für unterschiedliche Bereiche und Arbeitsschritte gibt es systematisierte und hilfreiche Dokumentationsinstrumente.</li> <li>• Die Einrichtung unterstützt die Mitarbeiterinnen bei der Anwendung der Instrumente.</li> </ul>
<b>E Regelmäßige Evaluation</b> Die Qualität der Arbeit wird regelmäßig evaluiert.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne Evaluationen werden in regelmäßigen Abständen durchgeführt.</li> <li>• Externe Evaluationen werden in regelmäßigen Abständen durchgeführt.</li> <li>• Erkenntnisse aus den Evaluationen fließen in die Weiterentwicklung der Konzepte und der Praxis ein.</li> </ul>

„Writing reports should not be seen as a residual task but as a key task of social work, which may have important consequences for social workers and for clients in terms of relations between clients and social worker and in terms of pathways for change. The writer of a report can have a good deal of power (Healy & Mulholland 2007), for instance, in the way he constructs the image of a client as a responsible or bad parent (Mass & van Nijnatten 2005). So,

writing reports is not only about developing writing skills but also about starting a dialogue with clients about changing perspectives. Therefore, it is relevant that any report writer asks himself if the people he is describing would recognize themselves in what is written down: would it be clear that the report is about them and would they feel respected in what is written?“<sup>10</sup>  
(Roose et al. 2009: 329)

<sup>10</sup> Berichte zu schreiben sollte nicht als eine nebensächliche Aufgabe verstanden werden, sondern als Schlüsselaufgabe Sozialer Arbeit, die wichtige Auswirkungen auf die Beziehungen zwischen SozialarbeiterInnen und ihren KlientInnen und auf Wege der Veränderungen haben kann. Der/die Verfasserin eines Berichts kann über große Macht verfügen (Healy & Mulholland 2007), zum Beispiel über die Konstruktion des Bildes eines Klienten/einer Klientin als ein verantwortlicher oder mangelhafter Eltern-

teil (Mass & van Nijnatten 2005). Beim Berichteschreiben geht es also nicht nur darum, Schreibfertigkeiten zu entwickeln, sondern auch darum, einen Dialog mit KlientInnen über Veränderungen von Perspektiven zu beginnen. Deshalb sollte jeder Berichteschreiber sich selbst fragen, ob die Menschen, über die er beschreibt, sich in dem Geschriebenen wiederfinden würden: Würde es klar sein, dass es ein Bericht über sie ist und würden sie sich respektiert fühlen? (Übersetzung der Verfasserinnen)

Das Heim als Zuhause braucht geeignete physische Rahmenbedingungen, um Kindern ein bedürfnisgerechtes, ansprechendes Umfeld zu bieten und um dem pädagogischen Handeln in unterschiedlichen Settings Raum zu geben.

**Leitfrage**

Verfügt die Einrichtung über geeignete Räume und Ausstattungen für die Kinder und für die pädagogischen Arbeitsprozesse?

**Fragen:**

- Wie können Räume zielgruppenadäquat gestaltet werden?
- Welche Ausstattung begünstigt ein fachgerechtes pädagogisches Handeln?
- Welche physischen Rahmenbedingungen fördern das Einrichtungsklima?

Standard	Konkretisierungen
<b>R Räume und Ausstattung</b> Die Einrichtung verfügt über für die Arbeitsprozesse geeignete Räume und Ausstattungen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Räume sind kindgerecht (und barrierefrei) gestaltet. Es gibt Räume für Rückzug, Ruhe, Entspannung, Bewegung, Spiel und Gemeinschaftsaktivitäten.</li> <li>• Es sind ausreichend und geeignete Räume vorhanden für unterschiedliche Tätigkeiten mit den Kindern, die Arbeit mit der Herkunftsfamilie, Teambesprechungen u. a.</li> <li>• Mitarbeitende verfügen über notwendige Räume sowie über notwendige (technische) Ausstattung.</li> </ul>

„(...) die architektonischen Bedingungen und Ausstattungsmerkmale von Heimen und Wohngruppen stellen wesentliche Faktoren des pädagogischen Alltags dar. Struktur, Gestaltung und Pädagogik beeinflussen sich ständig wechselseitig.“  
(Günder 2011: 14)

Alle bisherigen Erfahrungen zeigen, dass zwischen der Formulierung und Vereinbarung von Standards und deren Umsetzung ein herausfordernder Prozess der Gestaltung und Umgestaltung von Praxis steht. Dieser kann scheitern und Umwege nehmen und bedarf einer immer erneuten Anpassung an sich verändernde Ansprüche. Für die luxemburgische Situation liegt eine Chance darin, dass im Kontext der Umsetzung der Anforderungen, die aus der neuen Gesetzgebung (Loi AEF) entstehen, sowohl Qualitätsstandards wie Qualitätsentwicklung strukturell verankert werden (können) und damit einen systematischen Platz erhalten.

Wir verstehen Qualitätsentwicklung dabei als fortwährenden Prozess der Verständigung und Praxisentwicklung. Ein solches dialogisches Verfahren berücksichtigt, dass die Entwicklung von Qualität immer auch ein Ergebnis von sozialen Aushandlungsprozessen und sich wandelnden Normen ist. Folgende Aspekte sind für das Gelingen des Qualitätsentwicklungsprozesses zu bedenken:

### 1. Qualitätsentwicklung braucht Zeit und Räume

Prozesse der Qualitätsentwicklung sind auf die Aneignung von Leitideen und Orientierungen (Standards) in der alltäglichen lokalen Praxis angewiesen. Um dies zu erreichen, bedarf es genügend Raum und Zeit zur Reflexion professioneller Haltungen und zum Aushandeln gemeinsamer Sicht- und Vorgehensweisen.

### 2. Qualitätsentwicklung braucht Struktur und Leitung

Um Prozesse der Qualitätsentwicklung voranzubringen, sollten Schritte und Ziele transparent, konkret<sup>11</sup> und überschaubar sein. Klare Rollen und Verantwortlichkeiten sowie zeitliche Abläufe erleichtern das Vorgehen. Typischerweise sind diese Klärungen Leitungsaufgaben.

### 3. Qualitätsentwicklung braucht Motivation und Engagement

Qualitätsentwicklung ist eine Gemeinschaftsaufgabe und kann nur von Leitung und Fachkräften gemeinsam vorangebracht werden. Hilfreich für die Motivation sind „konkrete Erfahrungen, Interessen oder auch ein Problem- und Handlungsdruck.“<sup>12</sup> Die partizipative Entwicklung des Prozesses sowie ein positives Organisationsklima sind hierfür förderlich<sup>13</sup>.

### 4. Qualitätsentwicklung braucht Beobachtung und Austausch

Prozesshafte Qualitätsentwicklung bedarf kontinuierlicher Reflexion und Anpassung. Hierbei sind interne Reflexionen, Austausch und Vergleich mit anderen Einrichtungen, Einbeziehung der Sichtweisen von Kindern und Familien sowie ein (wissenschaftlicher) Blick von außen hilfreich.

Für Luxemburg haben wir den Weg einer dialogischen Qualitätsentwicklung eingeschlagen. Orientiert an den Standards finden jährlichen Foren zur systematischen Beratung und Reflexion ausgewählter Aspekte statt. Gleichzeitig sollen die Einrichtungen eigene Entwicklungen mit Hilfe einer Selbstevaluation begleiten, ergänzt und unterstützt durch externe Evaluation.

Albus, S., Grescke, H., Klingler, B., Messmer, H., Micheel, H.-G., Otto, H.-U. & Polutta, A. (2010). Wirkungsorientierte Jugendhilfe. Abschlussbericht der Evaluation des Bundesmodellprogramms „Qualifizierung der Hilfen zur Ausgestaltung der Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsvereinbarungen nach §§ 78a ff SGB VIII“. Münster: ISA Planung und Entwicklung GmbH.

Althoff, K., Boßhammer, H., Eichmann-Ingwersen, G., Schröder, B. (2012). QUIGS SEK I - Qualitätsentwicklung in Ganztagschulen der Sekundarstufe I, 8. Jahrgang 2012, Heft 24, S. 39ff. <http://www.nrw.de/landesregierung/instrumente-fuer-die-qualitaetsentwicklung-des-ganztags-neues-selbstevaluationsinstrument-quigs-sek-i-13629/>

Andersen, T. (1990). Das reflektierende Team. Dialoge und Dialoge über die Dialoge. Dortmund: Modernes Lernen.

Barrett, F. J. & Fry, R. E. (2005). Appreciative Inquiry. A Positive Approach to Building Cooperative Capacity, Taos NM: Taos Institute Publications.

Behringer, L. & Dillitzer, S. (2012). Frühförderung. In: Gahleitner S. B. & Homfeldt, H. G. (Hrsg.), Kinder und Jugendliche mit speziellem Versorgungsbedarf. Beispiele und Lösungswege für Kooperation der sozialen Dienste. Weinheim & Basel: Beltz Juventa. S. 53-74.

Bonsen, M. zu & Maleh, C. (2013 - 2.Aufl.). Appreciative Inquiry (AI): Der Weg zu Spitzenleistungen: Eine Einführung für Anwender, Entscheider und Berater. Wiesbaden: Beltz.

Coman, W. & Devaney, J. (2011). Reflecting on Outcomes for Looked-after Children: An Ecological Perspective. Child Care in Practice, 17 (1), S. 37-53.

Frensch, K. M. & Cameron, G. (2002). Treatment of Choice or a Last Resort? A Review of Residential Mental Health Placements for Children and Youth. Child & Youth Care Forum, 31 (5), 307-339.

Freyberg, T. von (2013). Konfliktgeschehen nicht beschulbarer Jugendlicher – über: „Störer und Gestörte“. Evangelische Jugendhilfe, 90 (1), 3-12.

Gahleitner, S. B. (2012). Das Therapeutische Milieu in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen. Trauma- und Beziehungsarbeit in stationären Einrichtungen. Bonn: Psychiatrie Verlag.

Gahleitner S. B. & Homfeldt, H. G. (Hrsg.) (2012). Kinder und Jugendliche mit speziellem Versorgungsbedarf. Beispiele und Lösungswege für Kooperation der sozialen Dienste. Weinheim & Basel: Beltz Juventa.

Günder, R. (2011) Praxis und Methoden der Heimerziehung: Entwicklungen, Veränderungen und Perspektiven der stationären Erziehungshilfe. 4. Auflage. Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Homfeldt, H. G. & Schulze-Krüdener, J. (Hrsg.) (2007). Elternarbeit in der Heimerziehung. München & Basel: Ernst Reinhardt Verlag.

Karpf, T. (2004). Kundenorientierte Qualitätsentwicklung in der Heimerziehung. Eine Untersuchung von Indikatoren der Qualität stationärer Jugendhilfe als Voraussetzung eines erfolgreichen Qualitätsmanagements nach Zertifizierungsverfahren wie der DIN EN ISO 9000 ff. In Ebeling, R., Qualität und Qualitätssicherung in der Sozialen Arbeit. Band 6. Stuttgart: ibidem.

Peters, U. & Lellinger, D. (2010). Qualität in der Heimerziehung. Standards für zentrale Prozesse. Luxembourg: Ministère de la Famille et de l'Intégration.

Peters, U., Jäger, J. A., Lellinger, D. (2013). Evaluative Gespräche zur Arbeit mit der Herkunftsfamilie in der Heimerziehung und zur Umsetzung von Qualitätsstandards – Oktober 2012. Bericht. Luxembourg: Universität Luxemburg.

Roose, R., Mottart, A., Dejonckheere, N., Nijnatten, C. v. & Bie, M. d. (2009). Participatory social work and report writing. Child and Family Social Work, 14, 322-330.

Schmid, B., Veit, Th., Weidner, I. (2010). Einführung in die kollegiale Beratung. Heidelberg: Carl-Auer Verlag.

Schwabe, M. (2002). Eskalation und De-Eskalation in Einrichtungen der Jugendhilfe. Konstruktiver Umgang mit Aggression und Gewalt in Arbeitsfeldern der Jugendhilfe. Frankfurt/Main: IGfH-Eigenverlag.

Scottish Executive (2005). National care standards. Care homes for children and young people. Revised September 2005. Edinburgh.

<sup>11</sup> Siehe Althoff et al. (2012: 39ff.)

<sup>12</sup> Ibid.

<sup>13</sup> Ibid. Qualitätsentwicklungsprozesse können umgekehrt zu Veränderungen in der Organisationskultur führen.

# Fragebogen

zu Selbstevaluation – Qualität in der Heimerziehung

Ulla Peters, Julia. A. Jäger, Danielle Lellinger, Universität Luxemburg  
Version Juni 2013

Der Fragebogen zur Selbstevaluation wurde im Rahmen des Projekts „Accompagnement et évaluation du processus de l'implémentation des standards de qualité dans le domaine de l'accueil avec hébergement d'enfants, d'adolescents et de jeunes adultes 2011-2013“ entwickelt. Das Projekt wird durch das Ministerium für Familie und Integration Luxembourg gefördert.

Die Fragen basieren auf den überarbeiteten Standards zur Qualität in der Heimerziehung von 2013 (Peters & Jäger 2013, auf Grundlage der Standards publiziert in Peters & Lellinger 2010). Die Standards sind seit 2011 Bestandteil der Rahmenvereinbarungen (Conventions Cadres-CC) zwischen Trägern und Ministerium (Anhang A). Die Träger sind, so der Text des Gesetzes AEF und der Rahmenvereinbarungen, verpflichtet, einen Nachweis über die Qualität ihrer Dienstleistungen zu erbringen (AEF Art. 13, Art. 45 CCTJ, Art. 35 CCTH). Dies bezieht sich sowohl auf die interne Berichterstattung wie auf die Evaluation durch Dritte (externe Evaluation).

### Wie können die Fragen und der Fragebogen genutzt werden?

Wie der Selbstevaluationsbogen genutzt wird, entscheidet der Träger. Die Befragung kann für die Organisationsentwicklung genutzt werden oder z. B. als jährliches Feedbackinstrument zu bestimmten Fragen. Der Träger bzw. die Einrichtungsleitung legen einrichtungsbezogen fest, wie sie dies umsetzen, wer an der Befragung wie beteiligt wird und wie die Befragung ausgewertet und die Ergebnisse genutzt werden.

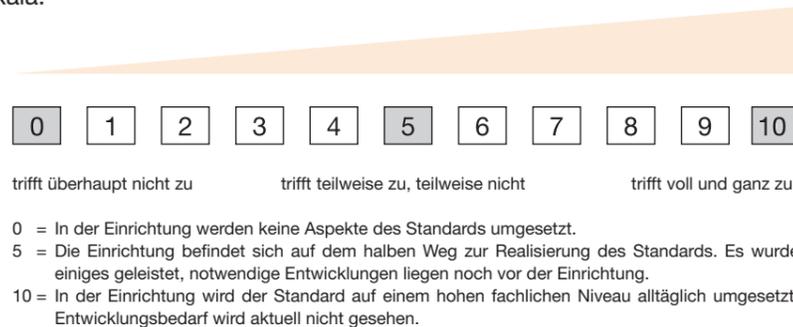
Entscheidend für den Nutzen einer Selbstevaluation ist der Umgang mit den Ergebnissen: Wie werden diese mit den Befragten reflektiert und diskutiert und wie fließen die Erkenntnisse in die Organisation und die Gestaltung der Arbeitsprozesse zurück. Dies kann Gegenstand eines pädagogischen Tages sein oder in einen institutionenübergreifenden Austausch (Peer-Review) zu einem (jährlichen) Schwerpunktthema einfließen. Die Selbstevaluation kann auch der Vorbereitung auf eine Fremdevaluation dienen.

Die Universität berät die Einrichtungen auf Anfrage bei der Gestaltung des Selbstevaluationsprozesses und begleitet die Organisationsentwicklung.

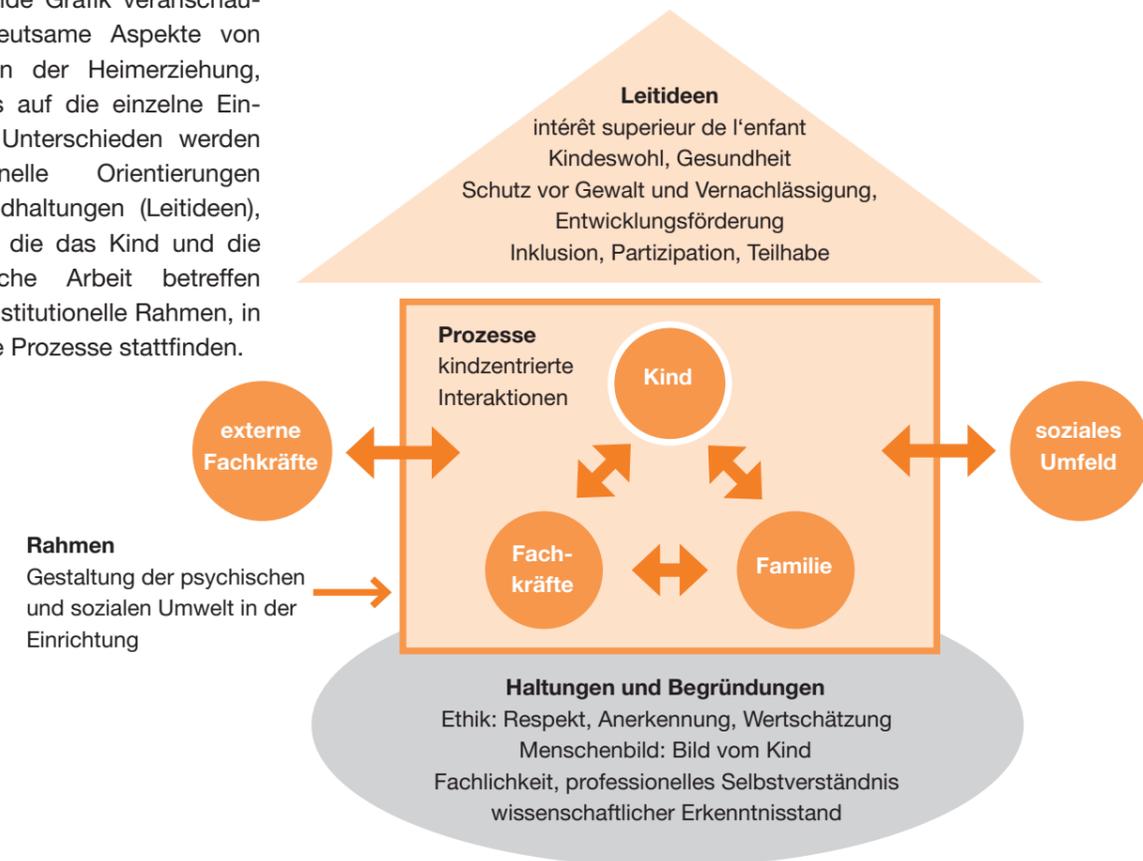
### Anmerkungen zum Fragebogen

Im Fragebogen wird durchgehend das Wort „Kind“ benutzt, gemeint sind Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene von 0 bis 27 Jahren.

Bedeutung der Skala:



Die folgende Grafik veranschaulicht bedeutsame Aspekte von Qualität in der Heimerziehung, mit Fokus auf die einzelne Einrichtung. Unterschieden werden konzeptionelle Orientierungen und Grundhaltungen (Leitideen), Prozesse, die das Kind und die pädagogische Arbeit betreffen und der institutionelle Rahmen, in dem diese Prozesse stattfinden.



Der Fragebogen fokussiert auf Prozess- und Rahmen-Standards, im ersten Abschnitt werden zudem Leitideen und das Konzept in den Blick genommen:

**Prozess-Standards** beschreiben Felder alltäglicher Interaktion und Kommunikation mit den Kindern. Sie sind aus der Perspektive „Entwicklungsanforderungen und Schutz von Kindern und Jugendlichen“ formuliert. Sie reichen von der Aufnahme am neuen Lebensort „Heim“ bis zur Nachbetreuung. Kontinuierliche, begleitende Aufgaben sind die Arbeit mit der Herkunftsfamilie und der Umgang mit Krisen. Allgemeine Fragen der Evaluation sind: Wie werden diese Handlungsfelder gestaltet? An welchen Prinzipien orientiert sich die Gestaltung der Prozesse? Wo im Alltag zeigt sich Pädagogik und mit welcher Qualität?

**Rahmen-Standards** nehmen die Institution in den Blick und fragen nach der physischen und sozialen Umwelt in der Einrichtung, in der die Interaktion mit den Kindern stattfindet: Wie ist die Arbeit organisiert, strukturiert? Wer macht was wie? An welchen Prinzipien orientiert sich die Arbeitsorganisation? Wie wird Fachlichkeit erhalten und entwickelt? Wie sind die Organisations-, Kommunikations- und Streitkultur? Wie sind die Arbeitsbedingungen für die Mitarbeitenden? Wie sind Ausstattung und räumliche Bedingungen? Den institutionellen Rahmen bilden also sowohl Strukturen als auch Prozesse im Sinne der Interaktionen zwischen Fachkräften und dem Umfeld der Einrichtung.

Die im Fragebogen enthaltenen **Fragen** an die Praxis sind qualitative Indikatoren für den Grad und die Art und Weise der Umsetzung der Standards, die gleichzeitig eine Auskunft zu Entwicklungsbedarfen geben können.

## Leitideen und Konzept (LK)

Leitideen beschreiben die grundlegende Orientierung einer Einrichtung und ihrer Arbeit. Für die Standards ist das „Kindeswohl“ (intérêt supérieur de l'enfant) orientierend.

### In welcher Weise ist der „intérêt supérieur de l'enfant“ handlungsleitend?

Die Leitideen der Arbeit sind konzeptionell ausgearbeitet und fachlich begründet. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Die Leitideen der Einrichtung werden reflektiert. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Die in der UN-Kinderrechtskonvention verfassten Rechte des Kindes sind handlungsleitend. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Der Schutz und die Gesundheit des Kindes orientieren die Konzeption. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Das Kind und die Herkunftsfamilie haben Möglichkeiten, Beschwerde einzureichen. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Das Kind wird wertschätzend beteiligt und in seinen Interessen und Bedürfnissen respektiert. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Die Herkunftsfamilie wird wertschätzend beteiligt und ihren in Interessen und Bedürfnissen respektiert. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### Konkretisierungen:

- Die UN-Kinderrechtskonvention orientiert das Konzept der Einrichtung und das Alltagshandeln der Mitarbeitenden.
- Die Konzeption der Einrichtung nimmt Bezug auf Erkenntnisse zur Entwicklung und Förderung von Kindern und auf die Anforderungen einer gelingenden Heimerziehung.
- Im Handeln wird der Respekt für das Kind und die Sorge um das Kindeswohl als oberste Leitlinie sichtbar.
- Möglichkeiten der Beschwerde sind vorhanden und werden mitgeteilt.
- Die Herkunftsfamilie des Kindes wird in Arbeitsprozesse eingebunden und wird befähigt, mitzugestalten und mitzuentcheiden.
- Kinder werden in Entscheidungen eingebunden und darin unterstützt, ihre Situation zu verstehen. Ihre Interessen und Bedürfnissen werden respektiert.
- ...

Reflexion / Notizen zu den Leitideen:

## Aufnahme und Ankommen (AU)

### Wird der Prozess der Aufnahme und des Ankommens sorgfältig, transparent und partizipativ gestaltet?

Der Prozess der Aufnahme und des Ankommens ist mit seinen Zielen, Abläufen und Verantwortlichkeiten beschrieben. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Es gibt Arbeitshilfen und -abläufe, die den Prozess unterstützen. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Aufnahmesituationen werden reflektiert. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Der Prozess der Aufnahme eines Kindes in die neue Lebenssituation wird sorgfältig gestaltet. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Die Ankunft des Kindes wird schützend begleitet. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

#### Konkretisierungen:

- Es gibt ein Aufnahmegespräch mit Kind und Eltern.
- Kind und Herkunftsfamilie werden über die neue Lebensumwelt angemessen informiert.
- Es gibt für Kinder verständliche (schriftliche, visualisierte, bildliche) Informationen über die Einrichtung und ihre Arbeitsweise.
- Es gibt für Familien verständliche schriftliche Informationen über die Einrichtung und ihre Arbeitsweise.
- Die Gruppe, in der das Kind leben wird, wird auf die Ankunft des Kindes vorbereitet.
- Das Kind wird in und von seiner neuen Lebenswelt willkommen geheißen.
- Es gibt eine Eingewöhnungsphase, in der das Kind die Institution (Räume, Alltagsabläufe, Regeln), die anderen Kinder und die BetreuerInnen kennen lernt.
- Kind und Referenzeltern lernen sich kennen.
- Der Abschied von Zuhause wird gestaltet.
- ....

Reflexion / Notizen zur Aufnahme und zum Ankommen:

Alltagsgestaltung und Erziehungsplanung (AT)

Wird der Alltag entsprechend der Bedürfnisse und Entwicklungsbedarfe des Kindes partizipativ gestaltet?

Abläufe und Regeln für die Alltagsgestaltung und Erziehungsplanung, wie Verantwortlichkeiten und Rollen sind beschrieben. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Es gibt Arbeitshilfen für Mitarbeitende, die den Prozess unterstützen. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Alltagsgestaltung und Erziehungsplanung werden reflektiert. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Die Alltagsgestaltung berücksichtigt die entwicklungs- und fallspezifischen Bedürfnisse des Kindes (Hilfe- und Erziehungspläne). 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Das Kind wird entsprechend seines Alters und seiner Fähigkeiten an der Alltagsgestaltung beteiligt und übernimmt Verantwortung. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Die pädagogische Beziehung wird im Alltag bewusst als ein zentrales pädagogisches Mittel eingesetzt und regelmäßig reflektiert. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Eine stabile Bindung an eine emotional verfügbare Bezugsperson (ReferenzerzieherIn) wird ermöglicht. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Es wird ein Erziehungsklima gepflegt, das von Zuwendung, Empathie, Akzeptanz und Fürsorge geprägt ist. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Konkretisierungen:

- Dem einzelnen Kind werden bedürfnisgerechte individuelle pädagogische Angebote gemacht.
- Das Kind wird an seiner Erziehungsplanung beteiligt.
- Gruppensettings werden bewusst gestaltet.
- In gruppenspezifischen Angeboten werden pädagogische Zielsetzungen verfolgt.
- In der Alltagsgestaltung wechseln stützende und orientierende Strukturen, Rituale und Freiräume; Bedürfnisse nach Ruhe/Rückzug, Spiel und Bewegung werden gleichermaßen berücksichtigt.
- Eine anregende Freizeitgestaltung wird angeboten.
- Es gibt transparente und leicht zugängliche Informationen zum Alltag.
- Kinder werden systematisch beteiligt, z. B. bei der Formulierung von Regeln, über regelmäßige Kinderversammlungen.
- Das Kind entscheidet mit, wie Alltag gestaltet wird (z. B. Aktivitäten, Essen).
- Das Kind hat spezifische, altersangemessene Aufgaben in der Alltagsgestaltung.
- Für die Kinder gibt es im Alltag verlässliche und kontinuierliche Beziehungen mit einzelnen Fachkräften.
- ....

Reflexion / Notizen zur Alltagsgestaltung und Erziehungsplanung:

Umgang mit Krisen (K)

Erfolgen Kriseninterventionen, Konfliktbearbeitung und Krisennachbereitung systematisch?

Der Umgang mit Krisen ist mit Zielen, Abläufen und Verantwortlichkeiten beschrieben. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Es gibt Arbeitshilfen für Mitarbeitende, die den Prozess unterstützen. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Es existieren Absprachen über den Umgang mit Krisensituationen. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Es gibt Hilfestellungen zur Bearbeitung von Konflikten zwischen Kindern oder zwischen ihnen und Fachkräften. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Krisensituationen werden mit Kindern und im Team systematisch nachbereitet. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Konkretisierungen:

- Es gibt verbindliche Vorgehensweisen und klar geregelte Befugnisse bei unterschiedlichen Krisenmomenten.
- Es gibt einen Bereitschaftsdienst und damit eine zuverlässige Erreichbarkeit von Professionellen.
- Der einzelne Professionelle und Teams werden in Krisensituationen durch die Führung unterstützt.
- Die Artikulation von Interessen und Bedürfnissen wird unterstützt.
- Es wird systematisch deeskaliert oder eskaliert.
- Dritte vermitteln in Konflikten.
- Hilfreiche Regeln werden durchgesetzt.
- Fachkräfte unterstützen Kinder bei der Reflexion von Krisen.
- Fachkräfte werden bei der Reflexion kritischer Situationen unterstützt.
- Erfahrungen aus Krisensituationen fließen in die Entwicklung der Praxis und der Einrichtungskonzeption ein.
- ....

Reflexion / Notizen zum Umgang mit Krisen:

Arbeit mit der Herkunftsfamilie (F)

**Wird mit der Herkunftsfamilie zum Wohl des Kindes gearbeitet?**

Die Arbeit mit der Herkunftsfamilie ist mit Zielen, Abläufen, Verantwortlichkeiten, Rollen und Grenzen beschrieben.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Es gibt Arbeitshilfen für Mitarbeitende, die den Prozess unterstützen.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Die Arbeit mit der Herkunftsfamilie wird reflektiert.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Die Herkunftsfamilie wird in ihrer Erziehungsfunktion ernst genommen.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Es wird an einer tragfähigen Arbeitsbeziehung und einer geteilten Situationsdeutung zwischen Familie und Fachkräften gearbeitet.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Die Ressourcen und Erziehungsfähigkeiten der Familie werden benannt.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
An der Verbesserung der Situation in der Familie wird gearbeitet.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beziehungspflege und -klärung zwischen Kindern und Eltern und Kontaktpflege und -gestaltung zu anderen bedeutsamen Familienmitgliedern werden systematisch bedacht.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Konkretisierungen:**

- Es gibt vielfältige Angebote an die Familie, sich gemäß ihrer Ressourcen und gemäß dem Kindeswohl an der alltäglichen Versorgung des Kindes zu beteiligen. Die Familie betreut das Kind und übernimmt Erziehungsverantwortung.
- Subjektive Hilfepläne der Familie und deren lebensweltlichen Bezüge werden herausgearbeitet und in der Erziehungs- und Hilfeplanung berücksichtigt. Geteilte Einschätzungen und DisSENS werden herausgearbeitet, an der Vergrößerung geteilter Sichtweisen wird gearbeitet.
- Die Fähigkeit einer Familie, Erziehungsverantwortung zu übernehmen, wird tragfähig beurteilt.
- Es werden elternbezogene Ziele erarbeitet. Die Erreichung der Ziele wird gezielt und auf verschiedenen Wegen unterstützt, Ressourcen werden gefördert und entwickelt.
- Es werden Räume geschaffen und begleitet, in denen das Kind seine Familiengeschichte reflektieren und Beziehungen klären kann.
- ....

Reflexion / Notizen zur Arbeit mit der Herkunftsfamilie:

Übergänge (T)

**Werden Übergänge zwischen Einrichtungen, Lebenswelten und Lebensorten des Kindes sorgfältig vorbereitet und gestaltet?**

Die Gestaltung von Übergängen ist mit Zielen, Abläufen und Verantwortlichkeiten beschrieben.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Es gibt Arbeitshilfen für Mitarbeitende, die den Prozess unterstützen.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Übergangssituationen werden reflektiert.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Die Beendigung der Maßnahme wird sorgfältig vorbereitet und durchgeführt.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Der Übergang des Kindes in eine andere Einrichtung, Lebenswelt bzw. anderen Lebensort wird sorgfältig gestaltet.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Konkretisierungen:**

- Es gibt nachvollziehbare Kriterien, die der Beendigung einer Hilfe zugrunde liegen.
- Über die Beendigung der Maßnahme und deren Gründe werden das Kind und seine Herkunftsfamilie sorgfältig informiert, sie werden an der Entscheidung beteiligt.
- Das Kind, sein soziales Umfeld und die Gruppe werden auf die Beendigung einer Maßnahme und den Übergang in eine andere Lebenssituation vorbereitet.
- Das Kind erhält Zeit und Raum, sich von anderen Kindern, von Fachkräften und vom sozialen Umfeld zu verabschieden.
- Es gibt eine geregelte Übergabephase zwischen der entlassenden und der aufnehmenden Einrichtung.
- Aufträge an andere Einrichtungen werden klar und nachvollziehbar formuliert.
- Notwendige Informationen über das Kind (und seine Familie) werden weitergegeben.
- Fachkräfte der entlassenden und aufnehmenden Einrichtung führen persönliche Gespräche zur Gestaltung des Übergangs.
- ....

Reflexion / Notizen zum Prozess des Übergangs:

## Nachbetreuung (N)

**Werden Formen der Nachsorge partizipativ und verbindlich zwischen den Beteiligten vereinbart und geregelt?**

Angebote der Nachbetreuung sind mit Zielen, Abläufen und Verantwortlichkeiten beschrieben. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Es gibt Arbeitshilfen für Mitarbeitende, die den Prozess unterstützen. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Angebote der Nachbetreuung werden reflektiert. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Formen der Nachsorge werden partizipativ und verbindlich zwischen den Beteiligten vereinbart und geregelt. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Konkretisierungen:**

- Es gibt eine institutionalisierte fachliche Begleitung nach einem Übergang im Falle der Rückkehr in die Herkunftsfamilie.
- Es gibt eine institutionalisierte fachliche Begleitung nach einem Übergang im Falle eines Übergangs in die Selbständigkeit.
- ....

*Reflexion / Notizen zum Prozess der Nachbetreuung:*

## Kommunikation und Interaktion (KOM)

**Werden Kommunikation und Interaktion zwischen den Professionellen strukturiert und reflektiert?**

Formen der Kommunikation und Interaktion zwischen den Professionellen sind im Konzept mit Zielen, Abläufen, Verantwortlichkeiten, Rollen beschrieben. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Es gibt Arbeitshilfen für Mitarbeitende, die Kommunikations- und Interaktionsprozesse unterstützen. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten (Rollen) sind klar und transparent geregelt. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kommunikation zwischen den Mitarbeitenden ist den Notwendigkeiten entsprechend sachlich und zeitlich strukturiert. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Inhalte und Formen der Kommunikation werden regelmäßig im Team reflektiert. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Konflikte zwischen Fachkräften werden konstruktiv bearbeitet. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Die Einrichtungs- und Teamleitung führt zielorientiert, partizipativ und fürsorglich. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Konkretisierungen:**

- Die Kommunikations- und Interaktionsprozesse, Informations- und Entscheidungswege innerhalb der Einrichtung sind transparent. Neue Mitarbeitende erhalten eine Handreichung zur Orientierung über grundlegende Abläufe und Zuständigkeiten.
- Es gibt Regeln für die Kommunikation in Teams. Es gibt eine institutionelle Unterstützung (z. B. Fortbildung oder Coaching) für die Strukturierung der Interaktionsprozesse in den unterschiedlichen Settings (z. B. Teamsitzungen).
- In regelmäßigen Teamsitzungen ist interne Kommunikation und Interaktion ständiger Reflexionspunkt. Kommunikation und Interaktion im Team werden in regelmäßigen Teamsupervisionen besprochen. Das Arbeitsklima und die Kultur in der gesamten Einrichtung werden regelmäßig reflektiert.
- Konflikte werden konstruktiv bearbeitet. Mitarbeitende werden bei eskalierten Konflikten durch die Führungskraft oder externe Beratung unterstützt.
- Mitarbeitende bekommen Orientierungen und werden durch konstruktive Kritik unterstützt.
- Die Leitung informiert Mitarbeitende und bindet sie in Entscheidungen ein.
- ....

*Reflexion / Notizen zur internen Kommunikation und Interaktion:*

## Vernetzung und Kooperation (VK)

### Findet Vernetzung und Kooperation im Helfersystem systematisch statt?

Formen der Kommunikation und Interaktion zwischen den Professionellen sind im Konzept mit Zielen, Abläufen, Verantwortlichkeiten, Rollen beschrieben.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Es gibt Arbeitshilfen für Mitarbeitende, die den Prozess unterstützen.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Vernetzung und Kooperation werden reflektiert.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Fall- und themenspezifische Kooperation im Helfersystem findet systematisch statt.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Regeln für den Austausch und den wechselseitigen Respekt in der Kooperation werden erarbeitet.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### Konkretisierungen:

- Fall- und themenspezifische Kooperation im Helfersystem findet systematisch statt, u. a. mit Justiz, Gesundheitssysteme, Psychiatrie, schulische Instanzen etc.
- Es gibt Absprachen über Zuständigkeiten und Formen der kollegialen und interdisziplinären, interinstitutionellen Fallbearbeitung.
- Leitlinien und Regeln für die Kooperation werden gemeinsam erarbeitet und regelmäßig reflektiert.
- Es existieren inhaltliche, methodische und zeitliche Vorgaben für Kooperation.
- ....

*Reflexion / Notizen zur externen Vernetzung und Kooperation:*

## Fallberatung, Fortbildung, Supervision (FS)

### Wird die Praxis kontinuierlich und systematisch reflektiert und entwickelt?

Anforderungen und Vorgaben für Fallberatung, Fortbildung und Supervision sind beschrieben.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Es gibt Arbeitshilfen für die kollegiale Fallberatung.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Formen der Fallberatung, Fortbildung und Supervision werden reflektiert.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Fallberatungen und -reflexion finden strukturiert und systematisch statt.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Supervision ist für die MitarbeiterInnen in der Jugendhilfe verbindlich.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Fortbildungen sind verpflichtend und verbinden disziplinäres und berufsspezifisches Wissen mit praxisrelevanten Themen.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### Konkretisierungen:

- Es gibt methodisch strukturierte Fallberatungen im Team.
- Externe Fallsupervision findet regelmäßig statt.
- Es gibt regelmäßige Erhebungen über institutionelle und überinstitutionelle Fortbildungsbedarfe, die in Angebote umgesetzt werden.
- Bedarfsgerechte Angebote werden gefunden bzw. selbst initiiert.
- Mitarbeitende haben geregelten Anspruch auf Fortbildung (Fortbildungstage, Kostenübernahme).
- Lernergebnisse aus Fortbildungen werden in der Einrichtung weitervermittelt und in den Arbeitsalltag integriert.
- ....

*Reflexion / Notizen zu Fallberatung, Fortbildung, Supervision:*

## Dokumentation (D)

### Werden Entscheidungen, Praxis und die Situation der Kinder zweckdienlich dokumentiert?

Werden Hilfe-, Erziehungsplanung und Interventionen angemessen dokumentiert?

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Es gibt Arbeitshilfen für die Dokumentation.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Formen der Dokumentation werden reflektiert.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Hilfe-, Erziehungsplanung und Interventionen werden systematisch dokumentiert.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### Konkretisierungen:

- Es gibt klare Vorgaben für die Dokumentation von Prozessen und Prozessergebnissen.
- Für unterschiedliche Bereiche und Arbeitsschritte gibt es systematisierte und hilfreiche Dokumentationsinstrumente.
- Die Einrichtung unterstützt die Mitarbeiterinnen bei der Anwendung der Instrumente.
- ....

*Reflexion / Notizen zur Dokumentation:*

## Evaluation (E)

### Wird die Qualität der Arbeit regelmäßig evaluiert?

Anforderungen und Vorgaben für Evaluation sind beschrieben.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Es gibt Arbeitshilfen für die Evaluation.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Evaluationen werden reflektiert.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Die Qualität der Arbeit wird regelmäßig evaluiert.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

#### Konkretisierungen:

- Interne Evaluationen werden in regelmäßigen Abständen durchgeführt.
- Externe Evaluationen werden in regelmäßigen Abständen durchgeführt.
- Erkenntnisse aus den Evaluationen fließen in die Weiterentwicklung der Konzepte und der Praxis ein.
- ....

*Reflexion / Notizen zu Evaluation:*

## Räume und Ausstattung (R)

### Verfügt die Einrichtung über geeignete Räume und Ausstattungen für die Kinder und für die pädagogischen Arbeitsprozesse?

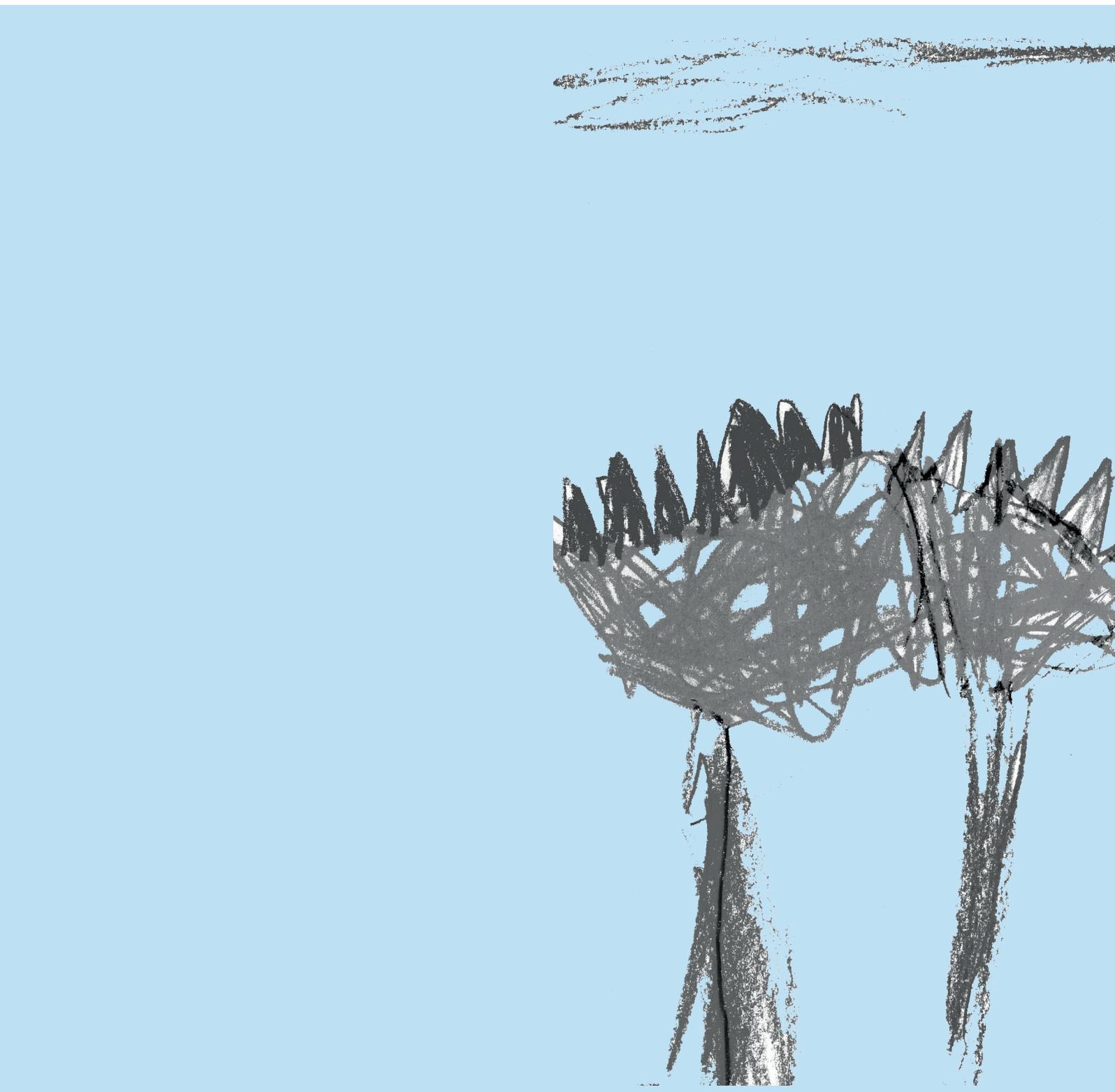
Die Einrichtung verfügt über für die Arbeitsprozesse geeignete Räume und Ausstattungen.



#### Konkretisierungen:

- Die Räume sind kindgerecht (und barrierefrei) gestaltet. Es gibt Räume für Rückzug, Ruhe, Entspannung, Bewegung, Spiel und Gemeinschaftsaktivitäten.
- Es sind ausreichend und geeignete Räume vorhanden für unterschiedliche Tätigkeiten mit den Kindern, die Arbeit mit der Herkunftsfamilie, Teambesprechungen u. a.
- Mitarbeitende verfügen über notwendige Räume sowie über notwendige (technische) Ausstattung.
- ....

*Reflexion / Notizen zu Räumen und Ausstattung:*



INSIDE

INTEGRATIVE RESEARCH UNIT  
ON SOCIAL AND INDIVIDUAL  
DEVELOPMENT



Universität Luxemburg, Campus Walferdange  
Route de Diekirch (B.P. 2)  
L-7120 Walferdange