



Zentrum für soziale  
Dienstleistungen GmbH

Am Hedreisch 6  
44225 Dortmund  
Tel.: 0231/22 28 00 56  
Fax.. 0231/22 28 00 57

---

# Konzept

Erziehungsbeistandschaft

Stand: August 2008

1	Leistungsanbieter .....	3
1.1	Organisationsstruktur, Leistungsschwerpunkte, weitere Leistungsangebote.....	3
1.2	Bisherige Erfahrungen und Tätigkeiten .....	4
2	Leitbild, Grundlagen und Ziele des Leistungsangebots .....	4
3	Hilfen zur Erziehung .....	5
3.1	Leistungsbeschreibung - Erziehungsbeistandschaft.....	6
3.1.1	Zielgruppe .....	6
3.1.2	Ziel .....	6
3.1.3	Art, Inhalt und Umfang der Erziehungsbeistandschaft.....	7
3.1.4	Gruppenarbeit .....	8
3.1.5	Hilfeplanung.....	8
4	Mitarbeiter/innen .....	8
5	Krisenintervention .....	9
6	Dokumentation .....	10
7	Beschwerderegulung .....	10
8	Kosten .....	11
9	Qualitätssicherung.....	11

# 1 Leistungsanbieter

## **1.1 Organisationsstruktur, Leistungsschwerpunkte, weitere Leistungsangebote**

Beim **Z S D - Zentrum für soziale Dienstleistungen GmbH** handelt es sich um eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung. Sie besteht aus fünf gleichberechtigten Gesellschaftern. Alle Gesellschafter sind auf Grund ihrer Ausbildungen und langjährigen gemeinsamen beruflichen Erfahrungen qualifiziert, die angebotenen Leistungen zu erbringen und die Dienst- und Fachaufsicht gegenüber den Mitarbeitern auszuüben.

Firmensitz und Haupteinzugsgebiet ist Dortmund. Unser Büro am Baroper Marktplatz 7 in 44225 Dortmund – Barop liegt zentral und ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut zu erreichen.

Unsere Leistungsschwerpunkte sind:

- Ambulant Betreutes Wohnen nach § 54.1 SGB XII i. V. m. § 55.2 VI SGB IX.
- Erziehungsbeistandschaften nach § 30 SGB VIII
- Sozialpädagogische Familienhilfe nach § 31 SGB VIII
- Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche nach § 35 a SGB VIII

Unser Ziel ist es, Menschen in ihrem Bestreben zu unterstützen, ein selbstbestimmtes Leben zu führen und selbstständiges Wohnen zu ermöglichen. Der Klient ist für uns ein kompetenter und gleichberechtigter Partner in einem komplexen Leistungssystem.

In absehbarer Zukunft werden wir zusätzliche Angebote für unterschiedliche Zielgruppen schaffen. Im Einzelnen sind dies:

- Die Konstruktion eines Angebotes für die ambulante psychiatrische Krankenpflege,
- Dienstleistungsangebote für selbstzahlende Klienten,
- Erarbeiten eines komplexen Leistungsangebotes für Nutzer des persönlichen Budgets.

Wir arbeiten kultur- und religionsübergreifend.

## **1.2 Bisherige Erfahrungen und Tätigkeiten**

Das ZSD wurde 2007 gegründet. Neben dem ursprünglichen Angebot des ambulant betreuten Wohnens für psychisch kranke Menschen wurden bald Angebote der Jugendhilfe in den Leistungskatalog integriert.

Die aktuelle Entwicklung und der erklärte Wille der unterschiedlichen Leistungsträger zur Kostensenkung durch verstärktes Ausnutzen ambulanter Potentiale ermutigt uns zur Umsetzung unserer oben genannten Ziele.

Die marktwirtschaftliche Orientierung sehen wir als Chance, neue Ideen umzusetzen. Auf Grund kurzer Entscheidungswege, hoher Flexibilität, eines Qualitätsmanagement und durch effizienten Einsatz moderner Technik und Kommunikationsmittel werden Verwaltungskosten minimiert und eingesetzte Mittel optimal zum Wohl der Klienten genutzt.

Nicht zuletzt wird das Recht der Menschen auf eine freie Wahl des Leistungserbringers durch Angebotsvielfalt gestärkt.

## **2 Leitbild, Grundlagen und Ziele des Leistungsangebots**

Leitend für unser professionelles Handeln ist der Klient mit seinen Wünschen, Interessen, Bedürfnissen und Stärken. In unserer Arbeit nehmen wir den Einzelnen als Menschen ernst und bringen ihm Wertschätzung und Respekt entgegen. Die Grundlage unserer Tätigkeit ist das Angebot, der Aufbau und der Erhalt einer langfristigen Betreuungsbeziehung, in welcher wir ressourcenorientiert arbeiten.

Vorrangiges Ziel ist es, die Wünsche und Bedürfnisse der Betroffenen zu ermitteln, auf ein fachliches Fundament zu stellen und unser Handeln daran zu orientieren.

Wichtige Inhalte hierbei sind:

- Förderung des Selbsthilfepotentials,
- Befähigung zum selbstbestimmten Leben,
- Hilfe und Unterstützung bei der Gestaltung eines familiären Zusammenlebens
- Aufbau und Erhalt sozialer Kompetenzen,
- soziale und berufliche Eingliederung, Teilhabe am gesellschaftlichen Leben.

### **3 Hilfen zur Erziehung**

Das Zentrum für soziale Dienstleistungen bietet Hilfen zur Erziehung im Sinne des § 27 SGB VIII an. Das Angebot umfasst im Einzelnen :

- § 30 SGB VIII Erziehungsbeistandschaft,
- § 31 Sozialpädagogische Familienhilfe und
- Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche gem. § 35a SGB VIII.

## **3.1 Leistungsbeschreibung - Erziehungsbeistandschaft**

### **3.1.1 Zielgruppe**

Die Erziehungsbeistandschaft ist ein Angebot der ambulanten Familienhilfe. Gesetzliche Grundlage ist § 30 i. V. m. § 27 SGB VIII.

Das Angebot der Erziehungsbeistandschaft richtet sich in erster Linie an Kinder und Jugendliche, welche in ihrer sozialen, psychischen oder physischen Entwicklung gefährdet sind. Bei der Erziehungsbeistandschaft handelt es sich um eine einzelfallorientierte Beratung und Begleitung mit aufsuchendem Charakter.

Die Bereitschaft bzw. Motivierbarkeit seitens des Kindes/Jugendlichen die Unterstützung anzunehmen, muss im Laufe der ersten Gespräche erkennbar sein.

### **3.1.2 Ziel**

Von entscheidender Bedeutung ist zu Beginn einer Begleitung der Aufbau einer tragfähigen, auf Langfristigkeit angelegten und von Verlässlichkeit geprägten, professionellen Beziehung zwischen Kind/Jugendlichen und dem jeweiligen Mitarbeiter. Diese Beziehung ist zentraler Ausgangspunkt für die in der Zusammenarbeit angestrebten Ergebnisse. Im Einzelnen können dies sein:

- Unterstützung sowohl des Kindes als auch der Eltern bei der Bewältigung von Konflikten durch begleitende Reflexion.
- Einbeziehung des sozialen Umfeldes des Kindes/Jugendlichen, soweit es die Problemkonstellationen beeinflusst bzw. zur Ressourcengewinnung beitragen kann.
- Entwicklung sozialer Kompetenzen und Unterstützung bei der Entwicklung eines eigenverantwortlichen und realitätsgerechten Verhaltens gegenüber sich selbst und der sozialen Umwelt.

Hierzu gehört auch das Erkennen und Einüben von geeigneten Konfliktlösungsstrategien.

- Motivation, Begleitung und Unterstützung in allen schulischen bzw. beruflichen Belangen.
- Erkennen und aktivieren von vorhandenen Ressourcen, Entwicklung einer Wertvorstellung, Unterstützung bei der Persönlichkeitsfindung und –entwicklung, sowie Hilfestellung bei der Reflexion von prägenden Abschnitten der eigenen Biografie.
- Erhalt des Bezugssystems Familie

### **3.1.3 Art, Inhalt und Umfang der Erziehungsbeistandschaft**

In der Regel finden mehrere Treffen pro Woche statt. Die Intensität richtet sich nach den in der Hilfeplanung vereinbarten Zielen. Die Kontakte können so wohl in den Räumen des ZSD als auch in der Wohnung der Familie oder des Jugendlichen stattfinden. Der Jugendliche bzw. die Familie erhalten einen Mitarbeiter als festen Ansprechpartner. In bestimmten Situationen, z. B. bei sehr großen Familien oder bei Paarproblemen kann die Betreuung auch durch zwei Mitarbeiter erfolgen.

Das ZSD stellt eine Rufbereitschaft an sieben Tagen in der Woche rund um die Uhr sicher.

Inhalt der Beratung kann sein:

- Entwicklung im persönlichen Bereich des Kindes/Jugendlichen
- Aufarbeitung familiärer und persönlicher Entwicklungen, so weit für den Beratungsprozess notwendig.
- Unterstützung in Krisensituationen
- Alltagsbezogene Aufgaben
- Motivation zu Leistungsbereitschaft und Durchhaltevermögen
- Unterstützung bei Kontakten zu Ämtern und Behörden
- Kontakt zu den Eltern und dem sozialen Umfeld

- Kontakt zu Schule und ggf. Arbeitgeber

### **3.1.4 Gruppenarbeit**

Bei Bedarf bietet das ZSD Gruppen zu verschiedenen Themen an. Die Gruppenarbeit bietet die Möglichkeit Lernerfahrungen über das individuell gestaltete Angebot hinaus zu machen. Ziel ist es die Handlungs- und Sozialkompetenz der Teilnehmer zu fördern.

### **3.1.5 Hilfeplanung**

Die Ziele und Inhalte, der Betreuungsverlauf und die Dauer der Erziehungsbeistandschaft richten sich individuell nach den Problemstellungen der Kinder/Jugendlichen und der Familien. Sie werden jeweils im Hilfeplanverfahren mit dem zuständigen Jugendhilfedienst als fallführender Stelle und den Betroffenen abgestimmt und vereinbart. Aus dieser Hilfeplanung werden in enger Abstimmung mit den Zielen der Familie konkrete Handlungsschritte und Umsetzungsmaßnahmen entwickelt, um die angestrebten Ziele zu erreichen. Die Hilfeplanung wird gemeinsam mit allen Beteiligten in regelmäßigen Abständen überprüft und fortgeschrieben.

## **4 Mitarbeiter/innen**

Die Betreuungsarbeit wird von Mitarbeitern der ZSD – Zentrum für soziale Dienstleistungen GmbH geleistet, die dem Bereich „Hilfen zur Erziehung“ angehören. Sie vertreten sich innerhalb des Bereiches gegenseitig.



Um eine optimale Betreuung sicherzustellen, werden Fachkräfte eingesetzt, die in der Regel über ein abgeschlossenes pädagogisches (Fach-) Hochschulstudium oder über eine abgeschlossene pädagogische Ausbildung zum Erzieher verfügen. Wünschenswert ist eine mehrjährige Berufserfahrung im Bereich verhaltensauffälliger Kinder/Jugendlicher und Erfahrung in der Arbeit mit Familien.

Somit gewährleisten wir eine professionelle, individuelle, flexible und an den jeweiligen Bedarf angepasste Betreuungsarbeit.

Die angebotene Unterstützung erfolgt im Bezugspersonensystem. Jede Familie hat eine bestimmte und verlässliche Bezugsperson als festen Ansprechpartner. Neben der professionellen Beziehungsgestaltung und der eigentlichen Betreuungsarbeit obliegen ihr auch die Koordination und die Kontaktpflege mit weiteren Beteiligten (Schule, Ärzte, Behörden, Vereine etc.) sowie administrative Tätigkeiten (Aufnahmeverfahren, Antragstellungen, Ansprechpartner für den Leistungsträger).

Diese Arbeitsgrundlage ist die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit aller am Prozess Beteiligten. Sie sichert die Kontinuität und ermöglicht die für den Erfolg der Arbeit ausschlaggebende professionelle Gestaltung einer helfenden und therapeutischen Beziehung zwischen Klienten, sozialem Umfeld und Bezugsperson.

## **5 Krisenintervention**

Auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten sind wir für die Klienten selbstverständlich zu erreichen. Eine telefonische Rufbereitschaft gewährleistet Reaktions- und Handlungsfähigkeit in außergewöhnlichen Situationen. Somit können wir auch in Krisen im Sinne fachlicher Qualität angemessen intervenieren.

Die Sicherung eines hohen fachlichen Niveaus unserer Leistungen hat für uns Priorität. Um auch für die Zukunft den aktuellen Stand der wissenschaftlichen Erkenntnisse zu repräsentieren und innovative Ideen umsetzen zu können, haben Fort- und Weiterbildung in unserem Konzept und im Wirtschaftsplan einen festen Platz.

## **6 Dokumentation**

Die Dokumentation erfolgt kontinuierlich und individuell in Form eines Hilfeplans und personenbezogener Dokumentation. Die Verwaltung und Archivierung der Daten unterliegt den datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Die Mitarbeiter sind an die rechtlichen Schweigepflichtbestimmungen gebunden.

## **7 Beschwerderegulung**

Selbstverständlich sind wir immer bemüht, eine für alle Beteiligten zufriedenstellende Arbeit zu leisten. Um diesen Anspruch zu erfüllen, haben wir in unserem Qualitätsmanagement eine umfangreiche Beschwerderegulung implementiert.

Bei Problemen oder Beschwerden stehen den Klienten alle Geschäftsführer des Zentrums für soziale Dienstleistungen unter der Telefonnummer : 0231/2228056 zur Verfügung. Beschwerden können auch schriftlich an die Adresse:

ZSD - Zentrum für soziale Dienstleistungen GmbH  
Baroper Marktplatz 7  
44225 Dortmund

gerichtet werden.

## 8 Kosten

Die Abrechnung der Leistungen der flexiblen, ambulanten Hilfen erfolgen in Form von Fachleistungsstunden.

Der zeitliche Umfang wird in jedem Einzelfall individuell ermittelt und im Hilfeplan mit dem zuständigen Jugendhilfediensten vereinbart und festgeschrieben. In der Anzahl der Fachleistungsstunden wird der Umfang der direkten fallbezogenen Arbeit verbindlich festgelegt. Erforderliche Änderungen werden jeweils in einem Hilfeplangespräch mit dem Jugendhilfedienst und den Beteiligten gesondert vereinbart.

Der Preis für die Fachleistungsstunde wird mit dem Jugendamt der Stadt Dortmund verbindlich festgelegt.

## 9 Qualitätssicherung

Die Entwicklung einer fachlich fundierten Qualitätssicherung stellt angesichts knapper werdender Ressourcen und neuer rechtlicher Rahmenbedingungen eine besondere Herausforderung für das Sozial- und Gesundheitswesen dar, insbesondere für psychosoziale und gemeindepsychiatrische Dienste und Einrichtungen.

Der Klient hat Anspruch auf eine qualifizierte und sorgfältige Betreuung nach anerkannten Methoden und wissenschaftlichen Erkenntnissen.

Qualitätsmanagement ist somit ein zu Recht seit Jahren formuliertes Gebot, und *Qualität* als weichenstellender Aspekt der Tätigkeit erkannt.

Qualitätsentwicklung und -sicherung wird im **Z S D** als ständig reflektierter Optimierungsprozess im Sinne einer lernenden Institution verstanden. Beispielhaft dafür ist das vorliegende Konzept zu sehen,

das aktuell die Situation beschreibt, jedoch kontinuierlich weiterentwickelt und fortgeschrieben wird. An Mitwirkung und Gestaltung dieses kontinuierlichen Verbesserungsprozesses sind alle Mitarbeiter des **Z S D** verpflichtend beteiligt.

Zu diesem Zweck etablieren wir eine interne Qualitätssicherung, um

- Qualität zu prüfen und Korrekturen zu veranlassen,
- die Qualität wiederherzustellen oder zu verbessern, sowie
- die erfolgreiche Durchführung dieser Korrekturen zu prüfen.

Unser Qualitätsmanagement (QM) umfasst den gesamten Prozess interner Qualitätssicherungsmaßnahmen und reicht von der Zielformulierung über die Planung, Durchführung, eigene Überwachung des Ablaufs der Qualitätssicherungskette bis hin zur Dokumentation. Es beinhaltet alle Maßnahmen der Definition und Realisierung von Qualitätszielen einschließlich der Planung, Durchführung, Lenkung, Prüfung, Korrektur und Vorbeugung sowie der Festlegung von Verantwortlichkeiten.

Die Gesellschafter bestimmen aus ihren Reihen einen QM-Beauftragten.

Grundlegender Bestandteil unseres QM ist das QM - Handbuch nach DIN EN ISO 9001, das das Procedere der internen Qualitätssicherung wie eine Bedienungsanleitung beschreibt.

Innerhalb des hier vorgestellten Konzepts wird ein Qualitätszirkel eingerichtet. Dieser dient als Forum zum Austausch von Berichten und Erfahrungen in der Anwendung der einzelnen Bausteine des QM, sowie zur Diskussion über den Umgang mit der Fehler- bzw. Ereignisanalyse, die Fehlerbehebung bzw. Ereignisbearbeitung und -vorbeugung und zur Unterstützung der Mitarbeiter hinsichtlich therapeutisch - pädagogischer und QM- Probleme.

Bezogen auf unsere Arbeit mit den Klienten bedeuten die oben gemachten Ausführungen folgendes:

- Die Kontinuität der Betreuung wird sicher gestellt. Wir arbeiten im Bezugspersonensystem und haben individuelle mit dem Klienten fest vereinbarte Vertretungsregelungen.
- Unser Angebot ist in der Regel eine aufsuchende Hilfe, die in der Umgebung des Betroffenen stattfindet.
- Bei Bedarf wird unser Angebot durch strukturierte Gruppenangebote ergänzt.
- Übergabe-, Dienst- und Fallbesprechungen und eine enge Zusammenarbeit zwischen den Bezugspersonen finden regelmäßig und verbindlich statt.
- Supervisionen und Fortbildungen werden zur Qualifikation der Bezugspersonen regelmäßig durchgeführt.
- Art und Form der Hilfe richten sich nach dem Bedarf der Klienten.
- Direkte und mittelbare Betreuungsleistungen werden individuell, regelmäßig und fortlaufend dokumentiert.
- Die Ausrichtung des Hilfeprozesses erfolgt an dem Grundsatz der Hilfe zur Selbsthilfe und der Stärkung der Eigenkompetenz der betreuten Person.
- Die Mitarbeit in den fachlichen Gremien der Stadt Dortmund, welche einen Bezug zu unserem Leistungsangebot haben und verbindlich eingerichtet sind, ist fester Bestandteil unserer Arbeit.
- Maßstab für die Qualität unserer Leistung ist der Erreichungsgrad der im Hilfeplan vereinbarten Ziele.