



Zentrum für soziale
Dienstleistungen GmbH

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

Konzept

Sozialpädagogische Familienhilfe

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 – Sozialpädagogische Familienhilfe.....	6
3.1.1	Zielgruppe	6
3.1.2	Ziele	7
3.1.3	Art, Inhalt und Umfang der sozialpädagogischen Familienhilfe	7
3.1.4	Hilfeplanung.....	8
4	Mitarbeiter/innen	9
5	Krisenintervention	10
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 – Sozialpädagogische Familienhilfe

3.1.1 Zielgruppe

Unser Angebot richtet sich an Familien mit minderjährigen Kindern und Jugendlichen, welche sich in schwierigen Lebenssituationen befinden.

Sozialpädagogische Familienhilfe soll gem. § 31 SGB VIII durch intensive Betreuung und Begleitung Familien in ihren Erziehungsaufgaben, bei der Bewältigung von Alltagsproblemen, der Lösung von Konflikten und Krisen so wie im Kontakt mit Ämtern und Institutionen unterstützen und Hilfe zur Selbsthilfe geben. Sie ist in der Regel auf längere Dauer angelegt und erfordert die Mitarbeit der Familie.

Für Familien mit folgenden Problemen, welche meist sehr komplex auftreten ist die sozialpädagogische Familienhilfe indiziert:

- Erziehungs- und Beziehungsschwierigkeiten
- Entwicklungsschwierigkeiten der Kinder
- Schulschwierigkeiten
- Vernachlässigung der Kinder
- Extremer Unterversorgungslage
- Schwieriger Wohnsituation
- Arbeitslosigkeit bei keinem oder niedrigem Bildungsabschluss
- Niedrigem Einkommen, Verschuldung
- Suchtprobleme
- Psychische(n) Erkrankungen eines oder beider Elternteile

Das ambulante Angebot richtet sich an die ganze Familie. Alle Familienmitglieder werden einbezogen. Dies setzt ein gewisses Maß an Problemeinsicht, den Wunsch und die Motivation voraus, die Familiensituation verändern zu wollen.

3.1.2 Ziele

Die Ziele richten sich nach den Bedürfnissen jeder einzelnen Familie und werden gemeinsam mit ihnen in der individuellen Hilfeplanung erarbeitet.

Aufgabe ist es, die Erziehungsberechtigten bei der Wahrnehmung ihrer Erziehungsaufgaben und bei der Bewältigung ihrer Familiensituation zu unterstützen,

Inhalt der konkreten Arbeit ist die praktische Lebenshilfe und die Hilfe zur Selbsthilfe. Hierbei orientieren wir uns an der Verringerung und Lösung aktueller Probleme, inner- und außerfamiliärer Art. Die sozialpädagogische Familienhilfe will vorhandene Ressourcen einzelner Familienmitglieder bewusst machen und nutzen.

3.1.3 Art, Inhalt und Umfang der sozialpädagogischen Familienhilfe

Art, Inhalt und Umfang der Hilfe richtet sich nach den persönlichen Bedürfnissen der einzelnen Familien. Auch die Betreuungszeiten orientieren sich nach dem individuellen Hilfebedarf.

Die zentrale Aufgabe sehen wir in der Unterstützung der Familien bei Veränderungen. Es soll den Familien ermöglicht werden, hinsichtlich der Erziehungsaufgaben, der Bewältigung von Alltagsproblemen, der Lösung von Konflikten und Krisen sowie im Kontakt mit Ämtern und Institutionen besser zurecht zu kommen. Lebenspraktische Aufgaben sollen soweit begleitet werden, dass Kinder, Jugendliche und Personensorgeberechtigte ihren Lebensalltag angemessen, selbständig und eigenverantwortlich gestalten können.

Die Leistung wird vorwiegend durch eine aufsuchende Betreuung und Begleitung erbracht und verwirklicht sich durch beratende Gespräche, modellhaftes Handeln und praktische Unterstützung.

Die mit der Familie vereinbarte Hilfe ist zeitlich begrenzt und in drei Phasen gegliedert:

Anlaufphase: ca. 3 Monate

Diese Phase dient dem Kennen lernen der Familie, der umfassenden Diagnostik und dem Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zwischen Familie und Betreuer.

Hauptphase: ca. 1,5 Jahre

In dieser Phase erfolgt die intensive Beratung und Begleitung der Familie entsprechend den Arbeitszielen des Hilfeplanes, wobei der Familienhelfer im letzten Drittel zunehmend in den Hintergrund tritt.

Ablösephase: ca. 3 Monate

Der Umfang der Arbeit mit und in der Familie nimmt deutlich ab und der Familienhelfer löst sich aus der Familie. Die Familie soll in der Lage sein, ihre Eigenständigkeit wieder wahrzunehmen.

3.1.4 Hilfeplanung

Die Zuständigkeit für die Feststellung der Leistungsvoraussetzungen und die Hilfeplanung liegt grundsätzlich beim zuständigen Jugendhilfedienst der Stadt Dortmund.

Im gemeinsamen Aushandlungsprozess der individuellen Hilfeplanung sollen Entscheidungen über den erzieherischen Bedarf, die Art der Hilfe(n), die damit verbundenen notwendigen Leistungen und die voraussichtliche Dauer der Hilfe(n) getroffen werden. An der Aufstellung und regelmäßigen Fortschreibung des Hilfeplans sind beteiligt, der zuständige Jugendhilfedienst, die Personensorgeberechtigten, das Kind/ der Jugendliche und die verantwortliche Bezugsperson des Zentrums für soziale Dienstleistungen. Die während dieses Verfahrens verabschiedeten Entscheidungen werden in regelmäßigen Abständen, in Form des

Hilfeplangesprächs auf ihre Eignung, sowie die Umsetzung konkreter Zielsetzungen überprüft.

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.