



# **Modellkonzept – qualitäts- und wirksamkeitsorientierte Jugendhilfe und deren Bezahlung in der Corsten Jugendhilfe**

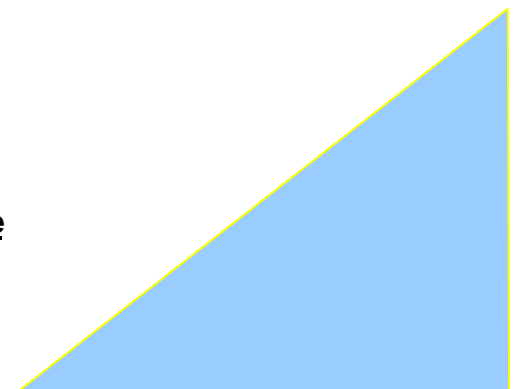


**Träger:  
Corsten Jugendhilfe GmbH**

**Telefon: 02482 – 1259- 0  
Fax: 02482 - 125924**

**Liebfrauenstr. 6  
53940 Hellenthal-Reifferscheid**

**eMail: [info@corsten-jugendhilfe.de](mailto:info@corsten-jugendhilfe.de)  
Web: [www.corsten-jugendhilfe.de](http://www.corsten-jugendhilfe.de)**



# Inhalt

Vorwort.....	Seite 3
Einleitung .....	Seite 6
Unsere Qualitäts- und Wirksamkeitsanalyse von der Aufnahme bis zur Entlassung in der praktischen Umsetzung .....	Seite 9
Unser Aufnahmeverfahren .....	Seite 9
Individuelle Maßnahmenstruktur .....	Seite 10
Erziehungsleitungskonferenz .....	Seite 10
HPG - Hilfeplangespräche .....	Seite 10
Fremdevaluationsbogen zum HPG .....	Seite 11
Mitsprache und Beschwerdemanagement.....	Seite 11
Einbindung der Eltern und Familie .....	Seite 12
Elternarbeit.....	Seite 13
Informationsaustausch zwischen Einrichtung und Jugendamt.....	Seite 13
Förderung der Selbstständigkeit der Jugendlichen .....	Seite 13
Erarbeitung von Zukunftsperspektiven mit den Kindern & Jgdl.....	Seite 14
Maßnahmenende .....	Seite 14
Unser aktuelles Angebot an unsere belegenden Jugendämter.....	Seite 15

## Vorwort

Die Corsten Jugendhilfe GmbH, eine Einrichtung der stationären Jugendhilfe mit integrierter Schule, ist im Jahre 2004 gegründet worden.

Motivation für die damalige Gründung war u.a. die unzureichende Versorgung für benachteiligte Kinder und Jugendliche in unserer Gesellschaft, denn eine moderne Jugendhilfeeinrichtung sollte, damals wie heute, aus einer Hand, den betroffenen Kindern und deren Familien ein umfassendes Angebot von schulischen, pädagogischen, psychologischen und beruflichen Leistungen anbieten können.

Orientiert an dem Leitsatz gemäß §1 Abs. 1 KJHG verstehen wir unseren Auftrag:

„Jeder junge Mensch hat ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung und auf Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit.“

Ziel unserer Hilfe ist die schulische und soziale Integration der jungen Menschen.

Von Beginn an treten wir den Kindern, Jugendlichen und ihren Familien offen gegenüber und bieten ihnen Orientierung. Wichtig hierbei ist uns, auch die Kinder „auszuhalten“, die in vorherigen Maßnahmen gescheitert sind.

Vor allem die Arbeit mit diesem Personenkreis macht es unumgänglich jederzeit eine **liebvoll konsequente Erziehung** zu gewährleisten. **In der täglichen pädagogischen Arbeit sind Halt, Orientierung und Verlässlichkeit das Wichtigste.** Klare Grenzsetzungen und Strukturvorgaben, die die Kinder leiten, sind Bestandteil der täglichen pädagogischen Arbeit.

Diese Verantwortung, den jungen Menschen auf seinem Entwicklungsweg zu begleiten, erfordert eine hohe Qualität der Arbeitsleistung.

Ganz bewusst haben wir uns dazu entschlossen, unser eigenes Qualitätsmanagementsystem zu entwickeln, das unsere Bedürfnisse berücksichtigt. Wir haben Abstand genommen von den bekannten Systemen (DIN EN ISO 9000 ff., EFQM), da sie für unsere Belange unvorteilhaft sind. In einem eigens entwickelten Qualitätshandbuch sind alle unseren Vorgehensweisen und Dokumente verzeichnet und so transparent für unsere Belegschaft aufbereitet.

Ein großer Arbeitsschwerpunkt liegt auf der Selbst- und Fremdevaluation unserer Arbeit und auf der Einbindung unserer Kunden. Wir arbeiten mit selbst entwickelten Erfassungsinstrumenten wie bspw. Checklisten, Formularen und Qualitätsbögen, die uns Kennzahlen liefern und es uns so ermöglichen, unsere Arbeitsqualität zu bewerten. Wir

werten die erhaltenen Rückmeldungen über ein Statistikprogramm seit Jahren aus und erhalten so stets eine Rückkoppelung, die wir im Alltag umsetzen können.

So machen wir seit über acht Jahren eine kontinuierliche Befragung unserer belegenden Jugendämter und haben Verhaltens- und Qualitätsbögen entwickelt, die uns im Alltag helfen, unsere Hilfemaßnahmen besser evaluieren, kontrollieren und anpassen zu können. In internen Konferenzen und Arbeitszirkeln werden die Arbeitsinhalte stets reflektiert und optimiert. Aber auch in externen Veranstaltungsrunden, wie Fortbildungen, Regionalkonferenzen wie die AG 78 oder aber in einrichtungsübergreifenden Initiativtreffen wird die Arbeit reflektiert und ausgewertet, so dass hierdurch wertvolle Impulse erreicht werden.

**Aktuell beschäftigt uns allerdings darauf aufbauend, verstärkt das Thema der „Wirkungsorientierung in der Jugendhilfe“.**

Uns stößt es unangenehm auf, dass in diversen Veranstaltungen sich die Vertreter der Einrichtungen jeweils selbst auf die Schulter klopfen, bei der Frage nach der erreichten Qualität der von ihnen angebotenen Arbeit. Kaum einer der Einrichtungen verfügt über ein aussagekräftiges und vor allem objektives Rückmelde- und Auswertungssystem.

Auch verwundert es doch sehr, dass bei Fragen und Diskussionen zum Thema „Geld und Finanzen“ regelmäßig die Debatten recht zügig unsachlich-emotional werden und der Eindruck entsteht, man wolle dem Anderen etwas Böses.

Erst kürzlich forderten wieder diverse Vertreter aus der Jugendhilfe in einer von uns besuchten Fachtagung eine weitere Aufstockung der Geldmittel in der Jugendhilfe, um dem angeblich wachsenden Bedarf der ach so schwierigen jungen Menschen besser begegnen zu können.

Auch wurde das von uns geplante Vorgehen in einer Veranstaltungsrunde als populistisch bezeichnet und von anderen Einrichtungen abgelehnt.

So versuchen wir mit dem hier vorliegenden Konzept einen neuen Weg einzuschlagen, der hoffentlich ein Stück dazu beitragen kann, dass der Qualitätsgedanke in der Jugendhilfe noch gezielter Einzug hält.

Wir halten es, nicht zuletzt wegen der immer knapper werdenden finanziellen Ressourcen, aber vor allem wegen der Verantwortung für die uns anvertrauten jungen Menschen, für unumgänglich, sich dem Thema offen zu stellen. Die Hilfeempfänger haben ein Recht auf wirkungsvolle Jugendhilfe.

Wir wagen uns mit unserem Konzept zur „qualitäts- und wirksamkeitsorientierten Jugendhilfe“ an den Markt, weil wir der Meinung sind, dass in Zeiten der aktuellen Unsicherheit ein neuer Impuls gut tun kann.

So fehlen u.a. aufgrund der Aufkündigung des Rahmenvertrages, der Debatte um die Höhe der Auslastungsquote, der stetigen Erweiterung der Intensivangebote zu Ungunsten der Regelangebote, verlässliche Verhandlungsparameter für die jeweiligen Vertragsparteien.

Wir glauben, dass über den Qualitätsansatz gekoppelt mit den bisherigen Erfahrungen aus der Rahmenvertragszeit, sowohl die Einrichtungen als auch die Jugendämter Wege zueinander finden können.

Denn eine wirksamkeitsorientierte Jugendhilfemaßnahme stellt alle Beteiligten zufrieden. Vor allem wird das gemeinsame Ziel erreicht: „den Klienten und ihren Familien eine gewinnbringende Hilfestellung gegeben zu haben“.

Ihr

Tobias Corsten

## Einleitung

Mit dem hier vorliegenden Qualitätskonzept möchten wir die stets gelungene Kooperation zu den uns belegenden Jugendämtern intensivieren.

Wir möchten die von uns erzielten Wirkungen und Effekte der Hilfemaßnahmen in einem gemeinsamen Prozess mit den kooperierenden Jugendämtern transparenter gestalten. Somit erhoffen wir uns wichtige Impulse für unseren kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Im Gegenzug erhalten aber auch die Jugendämter wichtige Inputs durch den gegenseitigen Erfahrungsaustausch, den sie auch anderweitig qualitätssteigernd einsetzen können.

Nicht nur unsere sehr positive Erfahrung mit den eingesetzten Methoden, sondern auch die Erfahrungen diverser Studien, so auch das bekannte Bundesmodellprogramm „Wirkungsorientierte Jugendhilfe“ aus dem Jahre 2009, zeigen, dass sich Aufwendungen und Anstrengungen in diesem Bereich sehr lohnen.

Durch die stetig steigenden Sozialausgaben, vor allem im Bereich der Hilfen zur Erziehung, werden wir zukünftig gezwungen sein, außenstehenden Personengruppen, wie aus der Politik, angemessene Antworten bzgl. der Wirksamkeit von eingesetzten Maßnahmen zu geben. So ist es nicht akzeptabel, dass bei den eingesetzten Milliarden immer noch keine verlässlichen, standardisierten Evaluationsverfahren eingesetzt werden und Träger nicht zu vergleichen sind.

Vergleicht man bspw. die Ausgaben und Vorgehensweisen im SGB VIII mit denen des Gesundheits- oder des Arbeitsmarktes, so stellt man fest, dass in den zuletzt genannten Bereichen Wirksamkeitsanalysen zum Alltagsgeschäft gehören und auf dieser Grundlage fiskalische Entscheidungen getroffen werden.

Um in einigen Jahren womöglich nicht von solchen Systemänderungen überrascht zu werden, ist es uns ein Anliegen, schon frühzeitig neue Wege zu gehen.

Hierzu werden im Folgenden die von uns eingesetzten Methoden und Werkzeuge beschrieben und erläutert.

Der Qualitätsbegriff setzt sich zusammen aus den Elementen der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.

Die Strukturqualität bezieht sich auf die organisationsbezogenen Rahmenbedingungen und auf die Ausstattung, über die unsere Einrichtung verfügt.

Die Prozessqualität beinhaltet die Aufschlüsselung der einzelnen Prozesse, die zur Erlangung der eigentlichen Leistung beitragen.

Die Ergebnisqualität ist für die Überprüfung und Auswertung der Zielerreichung zuständig.

Ausführliche Ausführungen zur Strukturqualität entnehmen sie bitte unserer Leistungsbeschreibung.

Die im Folgenden beschriebenen Konzeptinhalte gehören zum Bereich der Prozess- und Ergebnisqualität.

*„Die Kinder- und Jugendhilfe beschäftigt sich ausgiebig mit Strukturqualität, weniger gerne mit Prozessqualität und möglichst gar nicht mit Ergebnisqualität. Für den Hilfeempfänger und im Hinblick auf den gesellschaftlichen und gesetzlichen Auftrag ist diese Fokussierung fatal und muss dringend vom Kopf auf die Füße gestellt werden“. (Struzyna 2006, 6)*

In den turnusmäßig stattfindenden Erziehungsleitungskonferenzen, Fachgesprächen und Hilfeplangesprächen überprüfen wir, ob wir unsere gesteckten Ziele erreicht haben. Dieser Soll-Ist-Vergleich kontrolliert unsere Arbeit und lässt uns ständig verbessern. Diese *kontinuierliche Verbesserung* wird außerdem durch die Kontrolle von Messgrößen überwacht, die auch Vergleiche zu anderen Entwicklungen und Einrichtungen zulässt (Benchmarking, SWOT-Analyse).

Konkret haben wir die Inhalte unserer pädagogischen Arbeit mit folgenden Instrumenten messbar gemacht:

- Jede Hilfemaßnahme wird turnusmäßig im Rahmen unserer Erziehungsleitungskonferenz überprüft. Teilnehmer der Konferenz sind neben der Gesamt-, Erziehungs- und Schulleitung, der Wohngruppenmitarbeiter, der den Termin vorbereitet. Die aufgestellten, sehr konkreten Erziehungsschritte und -ziele werden dokumentiert und sind so transparent, dass sie überprüfbar sind.
- Vor jedem Hilfeplangespräch erstellen wir einen standardisierten Vorbericht mit Zielfokus.
- Für die Hilfeplangespräche haben wir eine einheitliche Struktur entworfen, damit wir von allen Beteiligten eine Rückmeldung erhalten, aber auch um diese Gespräche strukturierter führen zu können. In jedem HPG werden die Ziele konkret und kleinschrittig nach der SMART – Methodik aufgestellt und vereinbart.
- Nach jedem Hilfeplangespräch wird explizit die Beurteilung der Fachkraft des Jugendamtes, die die Fallverantwortung hat, über das Erreichte abgefragt und in einer SPSS-Statistik aufbereitet. Dieses Verfahren betreiben wir mittlerweile seit Jahren erfolgreich.
- Im Rahmen unserer internen Schulung werden an den Schultagen für jeden Schüler Verhaltensbögen von den Mitarbeitern ausgefüllt, die einen Verlauf der Verhaltensproblematik ablesen lassen. Auch diese Bögen werden in einer SPSS-Datei ausgewertet. Mittlerweile haben wir so einen Datenbestand von mehreren tausend Verhaltensbögen erreicht.

- Es werden Einschätzungsbögen zur Selbstständigkeit der Jugendlichen von den Wohngruppenmitarbeitern ausgefüllt, zentral ausgewertet und aufbereitet.
- Ein wichtiger Indikator für einen erfolgreichen Maßnahmenverlauf ist natürlich die Reintegration in das öffentliche Schulsystem oder die Aufnahme einer Ausbildung. Aber auch die Aufnahme und der dauerhafte Verbleib in einem örtlichen Verein ist ein wichtiger Nachweis von guter Qualität.
- Zuletzt wird dann nach jedem Maßnahmenende eines Kindes/ Jugendlichen die Hilfemaßnahme kritisch durchleuchtet und anhand eines Kriterienkatalogs eine differenzierte Einschätzung der Wirksamkeit der geleisteten Arbeit vorgenommen.



## **Unsere Qualitäts- und Wirksamkeitsanalyse von der Aufnahme bis zur Entlassung in der praktischen Umsetzung**

### **Unser Aufnahmeverfahren**

Der wohl mitentscheidendste Wirkfaktor in der Jugendhilfe ist die Passgenauigkeit der Hilfe.

Der Auftrag des zuständigen Mitarbeiters im Jugendamt ist es, die optimale Hilfeform für den jungen Menschen zu finden. Wir unterstützen auf diesem Weg unsere kooperierenden Jugendämter.

Die Aufnahme eines Kindes/ Jugendlichen in die Einrichtung erfolgt im Rahmen eines gesonderten Aufnahmeverfahrens unter der Federführung des Leiters der Einrichtung, um eine optimale Ausgangssituation zu schaffen.

Das Aufnahmeverfahren sieht folgende Schritte vor:

- Gespräch (telefonisch) zwischen dem Leiter der Einrichtung und dem anfragenden Jugendamt, um einen ersten Einblick in die Fallgeschichte zu gewinnen.
- Wenn dann eine Aufnahmemöglichkeit besteht, stellt das Jugendamt der Einrichtung die erforderliche Aktenlage des Falles zur Verfügung (eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit *umfassendem* Informationsfluss ist für die erfolgreiche Hilfe unabdingbar).
- Nach Bearbeitung der Aktenlage wird durch das Team der Aufnahmeleitung entschieden, ob die Aufnahme möglich ist.
- Im Falle der Aufnahmemöglichkeit wird ein Gespräch mit den Mitarbeitern des Jugendamtes und den Fallbetroffenen in der Einrichtung organisiert. Ziel dieses Gespräches ist es, sich gegenseitig näher kennen zu lernen, das Kind/ den Jugendlichen mit seiner Familie besser verstehen zu lernen und eine günstige Motivationslage zu erzeugen.
- Das Aufnahmeleitungsteam wertet diese Ergebnisse aus und entscheidet über das weitere Vorgehen.
- Erst im Anschluss an diese Vorarbeiten wird im Einvernehmen mit dem Jugendamt die Aufnahme des Hilfeempfängers in die Einrichtung durchgeführt.
- In der Einrichtung setzt das Erziehungsleitungsteam die Maßnahmenplanung mit den fallverantwortlichen Mitarbeitern im Sinne des Kindes bzw. Jugendlichen dann um.
- Die ersten Ziele werden von uns in einem Aufnahmezielblatt den Jugendämtern zur Verfügung gestellt, damit von Beginn an gezielte Hilfe geleistet werden kann.

## **Individuelle Maßnahmenstruktur**

Jeder Jugendhilfefall in unserem Haus hat eine individuelle Maßnahmenstruktur. In diesem Plan werden alle Aktivitäten, alle Verpflichtungen und die konkreten individuellen Zielsetzungen aufgeführt.

## **Erziehungsleitungskonferenz**

Jeder Jugendhilfefall wird intern in regelmäßigen Abständen kontrolliert und evaluiert.

In den Erziehungsleitungskonferenzen werden die konkreten Maßnahmenstrukturen der Bewohner besprochen. Hierzu bereiten die Wohngruppenmitarbeiter ihre Fälle vor. Inhaltlich geht es schwerpunktmäßig um folgende Themen: Schule, Sozialverhalten, Familie, Gesundheit des Kindes. In den Konferenzterminen werden die Entwicklungen der Kinder überwacht und konkrete Handlungsschritte für eine gesunde Entwicklung festgelegt. Ausgangspunkt für die Evaluation sind die Hilfeplanziele, die überwacht und ggf. kurzfristig angepasst werden.

Teilnehmer der Konferenz sind neben den Wohngruppenmitarbeitern die Einrichtungs-, Erziehungs- und Schulleitung. Der Wohngruppenmitarbeiter, speziell der Bezugsbetreuer des konkret zu besprechenden Kindes, stellt die ausgearbeitete Maßnahmenstruktur vor. Durch dieses Vorgehen wird laufend der Entwicklungsstand des Kindes überprüft und das konkrete Hilfsangebot ggf. angepasst.

## **HPG – Hilfeplangespräche**

Die Steuerungsverantwortung für die Hilfestellung und während der Hilfedurchführung ist dem örtlichen öffentlichen Jugendhilfeträger zugeschrieben worden (vgl. § 36a SGB VIII). Damit liegt in der individuellen Hilfeplanung gemäß § 36 SGB VIII das wesentliche Steuerungsinstrument in den Händen der Jugendämter.

Zur Überprüfung der einzelnen Jugendhilfemaßnahmen werden in der Regel alle 6 Monate unter Federführung des belegenden Jugendamtes, in Kooperation mit den Eltern, Hilfeplangespräche durchgeführt. Ziel dieser Gespräche ist die regelmäßige Überprüfung und ggf. Anpassung der vereinbarten Ziele für den Entwicklungsverlauf. Aus unserem Haus nehmen in der Regel ein Mitarbeiter der Wohngruppe, die Erziehungsleitung oder die Gesamtleitung und ggf. ein Mitarbeiter der Schule teil.

In den Gesprächen werden Absprachen getroffen und konkrete Ziele festgelegt. Sowohl der Hilfeempfänger, als auch andere beteiligte Personen erhalten festgelegte Arbeitsaufgaben. Wichtig ist auch, die Eltern im Sinne des Kindes in die Pflicht zu nehmen.

Die Ziele müssen von allen Beteiligten (so weit wie möglich) akzeptiert werden und sollen mit den jeweiligen eigenen Möglichkeiten erreichbar sein. Nur so können eine größtmögliche Übereinstimmung in der Prüfung der Zielerreichung erfolgen, ineffektive Hilfen identifiziert und entweder modifiziert oder beendet werden. Die Zielformulierung stellt folglich ein sehr wesentliches Steuerungsinstrument im Einzelfall dar.

Die Ziele definieren einen in der Zukunft angestrebten Zustand.

Dabei sind die Ziele so präzise auszuformulieren, dass sie für alle Beteiligten (Familie, Leistungserbringer, Jugendamt) verständlich und umsetzbar sind (SMART-Kriterien).

Der so aufgestellte Hilfeplan ist die verbindliche Arbeitsgrundlage für die Maßnahme des Kindes. Die Einrichtung verpflichtet sich zu jeder Zeit die vereinbarten Handlungsschritte und Ziele einzuhalten und im Alltag umzusetzen.

Von Einrichtungsseite wird in den Tagen vor dem HPG den Jugendamtsmitarbeitern ein Vorbericht für den Hilfefall zugesandt. Aus diesem Bericht gehen die Entwicklungsverläufe des Kindes der vergangenen Monate hervor. Zusätzlich füllen die Kinder noch einen Selbsteinschätzungsbogen aus, der ihre individuellen Gedanken berücksichtigt und Raum für evtl. mögliche Beschwerden gibt.

## **Fremdevaluationsbogen zum HPG**

Ein wichtiger Eckpunkt unserer Qualitätsentwicklung ist die Fremdevaluation.

Hierzu händigen wir jedem Jugendamtsmitarbeiter nach erfolgtem Hilfeplangespräch einen standardisierten Qualitätsbogen aus, den er bitte ausfüllen möge. Diese Bögen werden von uns zentral ausgewertet und tragen zu unserem ständigen Streben nach Qualitätsverbesserung bei. Diese Rückmeldungen werden in der Folge in einen Mittelwert umgewandelt und dienen unter anderem so der Bonus-Malus-Methodik.

## **Mitsprache- und Beschwerdemanagement der Kinder und Jugendlichen**

Im Mittelpunkt unserer pädagogischen Arbeit und unserer Planungen stehen die uns anvertrauten Kinder und Jugendlichen.

Partizipation bedeutet für uns die möglichst frühzeitige und umfassende Einbeziehung der Kinder und Jugendlichen. Sie sollen lernen und das Recht bekommen, ihre Meinung frei zu äußern und

sicher sein dürfen, dass sie entsprechend ihres Alters und ihrer Reife in möglichst viele Entscheidungen mit einbezogen werden. Daher fördern wir sie insbesondere hinsichtlich

- der Bildung einer eigenen Meinung
- der Stärkung ihres Selbstbewusstseins
- Möglichkeiten der Konfliktbewältigung
- der Verantwortungsübernahme für ihre Entscheidungen
- des Tolerierens anderer Meinungen und Standpunkte
- der kritischen Auseinandersetzung mit ihrer Umwelt
- der fairen Austragung von Meinungsverschiedenheiten.

Neben der externen Begleitung durch den Kinderschutzbund legen wir auch verstärkt Wert auf unser internes Mitsprache- und Beschwerdemanagement. Gezielte Verfahren wurden hierzu entwickelt:

- Beteiligung in der persönlichen Zimmergestaltung
- Mitsprache bei der Wochen- und Tagesplanung
- Regelmäßig stattfindende Schülerparlamentssitzungen unter Beteiligung der Leitungsebene der Einrichtung
- offene Sprechstunden des Psychologen
- Kummerkasten bzw. Beschwerdebriefkasten
- Wahl der Vertrauenszieher
- Erreichbarkeit mittels Telefonnummernausgang

## **Einbindung der Eltern und der Familie**

Ein sehr großes Augenmerk legen wir auf eine gute Kooperation mit den Eltern der untergebrachten Kinder. Im Sinne des § 37 KJHG ist die Maßnahmenstruktur durch eine ständige Partizipation der am Hilfeprozess Beteiligten geprägt. Die Mitarbeiter der Einrichtung gewährleisten die Beratung und Unterstützung der Familie. Angestrebte Ergebnisse der Zusammenarbeit sind bspw. die zügige Rückführung (der *Neustart*) in die Herkunftsfamilie, die Verselbstständigung oder die Überleitung in eine andere Hilfeform.

Elternkontakte werden bei uns von verschiedenen Stellen geführt. Für alle Belange, die im Zusammenhang mit den Wohn- und Entwicklungsbedingungen der Kinder stehen, sind die Wohngruppenmitarbeiter zuständig. Hierfür sind feste Telefonzeiten unter der Woche eingerichtet. Aber auch die therapeutisch arbeitenden Mitarbeiter sind weitere wichtige Ansprechpartner für die Eltern, da hier ein enger medizinisch-therapeutischer Austausch unsererseits gewünscht ist. Hinzu kommen noch die Gesprächsmöglichkeiten mit der

Erziehungsleitung, die für die gesamte Struktur der Maßnahme zuständig ist und eine übergeordnete Funktion einnimmt. Sollten besondere Anliegen oder Beschwerden vorliegen, ist die Gesamtleitung jederzeit ansprechbar und der richtige Gesprächspartner.

## **Elternarbeit**

Ein wichtiger Baustein des Konzeptes ist es, dass die einzelnen Familienmitglieder in die Arbeit mit eingebunden werden.

Hierzu haben wir unser Elternarbeitskonzept entwickelt. Über den Umfang der Beteiligung entscheidet einerseits der vorliegende Fall, aber auch die jeweilige Motivation und Zeit der beteiligten Personen. Von unserer Seite aus wünschen wir uns eine möglichst intensive Zusammenarbeit. Konkret ist es möglich, sowohl bei uns im Haus als auch im familiären Rahmen die Familienarbeit zu leisten. Wir bieten den Familienmitgliedern zudem die Möglichkeit, bei uns im Haus auch an Wochenenden zu übernachten.

Oft ist es aber auch für die Entwicklung der Kinder notwendig einen Schnitt zu machen und zumindest vorübergehend die Kontakte zu unterbrechen, um für die Hilfe eine günstige Ausgangssituation schaffen zu können. Die Kontakte zu den Mitarbeitern bleiben aber selbstverständlich bestehen.

## **Informationsaustausch zwischen Einrichtung und Jugendamt**

Die Leitungsebene und die Wohngruppenmitarbeiter sind für den Austausch mit den belegenden Jugendämtern verantwortlich. Beim Bezugsbetreuer des Kindes laufen alle Informationen u.a. auch über den Schul- und Ausbildungsverlauf, aber auch Informationen von behandelnden Fachkräften zusammen und er informiert regelmäßig die am Hilfeprozess beteiligten Personen; er ist zuständig und verantwortlich für die Transparenz der Hilfe. So erhalten die ASD Mitarbeiter des Jugendamtes alle zwei Monate oder bei Besonderheiten früher Sachstandsberichte über den Hilfeverlauf des Kindes. Eine umfassende Dokumentation ist uns hierbei sehr wichtig für das Gelingen der Hilfe.

## **Förderung der Selbstständigkeit der Jugendlichen**

Auf jeder Wohngruppe ist mit zunehmendem Alter der Jugendlichen das Maß der Selbstständigkeit nach oben anzupassen. Die Jugendlichen sollen möglichst frühzeitig

lernen, was es heißt, selbstständig zu sein. Zur selbstständigen Lebensweise werden die Jugendlichen durch die Wohngruppenmitarbeiter angeleitet und angehalten. Ziel ist es, dass jeder Bewohner im Verlauf der Hilfemaßnahme immer besser im Stande ist, möglichst selbstständig leben zu können. Hierbei ist nebensächlich, ob der Bewohner zukünftig nach Hause zurückkehrt, oder ob er im betreuten Wohnen leben wird. Hierzu füllen die Wohngruppenmitarbeiter und die Jugendlichen selbst auch einen von uns entwickelten Qualitätsbogen aus.

## **Erarbeitung von Zukunftsperspektiven mit den Kindern und Jugendlichen**

Der fallzuständige Wohngruppenmitarbeiter ist verantwortlich für die ständige Maßnahmenkontrolle und ggf. Maßnahmenanpassung seiner Schützlinge.

Ziel und Aufgabe seiner Erziehung ist es, mit den Kindern und Jugendlichen neben den Arbeitsaufgaben des Alltages auch über den Tellerrand hinauszugucken und frühzeitig die zukünftige Entwicklung mit dem Bewohner zu planen. Hierzu gehören bspw. auch die Schulabschlussorganisation, mit anschließender Rückführung in die Familie oder dem Beginn des eigenständigen Lebens. Der Bezugsbetreuer plant hierzu mit dem Hilfeempfänger gemeinsam alle Möglichkeiten durch, um für alle Eventualitäten gerüstet zu sein. Gerät das Vorgehen ins Stocken holt sich der Mitarbeiter durch die Erziehungsleitung und die am Hilfeplan beteiligten Personen Hilfe ein.

## **Maßnahmenende**

Zum Ende einer Hilfemaßnahme führen wir eine „Maßnahmen-Gesamtauswertung“ durch. Auf Grundlage der Akte und der Informationen, die wir im Verlauf der Maßnahme bei uns erhalten haben, werten wir den kompletten Hilfeverlauf aus. Diese Evaluation bietet uns die Möglichkeit, Aussagen darüber zu treffen, wie die Erfolgsaussichten einer Maßnahme bei uns sind. In diese Betrachtung fügen wir auch Informationen mit ein, die wir teilweise erst lange Zeit nach Hilfeende von ehemaligen Bewohnern erhalten. So bieten u.a. soziale Netzwerke wie Facebook sinnvolle Wege, um mit den Ehemaligen im Kontakt zu bleiben. So macht uns auch jede zufällig erhaltene positive Rückmeldung eines ehemaligen Schützlings glücklich und bestärkt uns in der Annahme, dass wir gute, sinnvolle Hilfe leisten. Erst kürzlich hörten wir von einem Jungen der mit 15 im Jahre 2011 bei uns ausschied, leider das Gymnasium in der Folge nicht geschafft hat, aber dennoch einen Realschulabschluss erlangte und aktuell in einer Tischlerei arbeitet und sein Fachabitur machen will.

## **Unser aktuelles Angebot an unsere belegenden Jugendämter**

Auf Grundlage unserer bestehenden Leistungsbeschreibungen, Entgeltvereinbarungen und der oben beschriebenen Qualitätsstandards bieten wir Jugendämtern, die einen jungen Menschen neu bei uns unterbringen, eine Modellvereinbarung an.

Wir verpflichten uns die oben genannten Standards zu erfüllen und lassen unsere Kunden bewerten.

Als objektives Bewertungsinstrument für unsere Wirksamkeit wird der auf der nächsten Seite abgebildete Qualitätsbogen nach jedem geführten HPG durch die ASD Mitarbeiter ausgefüllt und an uns übersandt. Sollte bei den fünf abgefragten Kategorien, die jeweils eine Bewertungsrange von 1 = sehr zufrieden bis 5 = sehr unzufrieden haben, ein Durchschnittswert über alle Fragen von schlechter als 3,5 herauskommen, verpflichtet sich die Corsten Jugendhilfe 5 % des vereinbarten Tagessatzes für den kommenden Hilfezeitraum weniger zu berechnen bzw. zurückzuerstatten.

Wir gehen diesen Schritt, um für zukünftige Entgeltmodelle Erfahrungen zu sammeln. Sollte der eingeschlagene Weg positiv verlaufen, könnten wir uns eine Entgeltvereinbarung in der Zukunft dergestalt vorstellen, dass es bspw. *wirkungsorientierte Verträge* mit einem fixen Basisentgeltsatz gibt, die durch Bonus-Malus-Verfahren ergänzt werden. So würden finanzielle Anreize (Bonus) vereinbart werden, wenn die Einrichtungen frühere, schnellere und bessere Ergebnisse (Wirkungen) erzielen. Und im Falle des Nichterreichens von Ergebnissen würden im Gegenzug finanzielle Einbußen (Malus) folgen.

Somit wäre der Forderung nach einem verstärkten Qualitätsdenken innerhalb der Hilfen, nach den Standards, nach Effektivität und Effizienz und damit nach den Wirkungen vermehrt Rechnung getragen.

## Grafik unseres Qualitätsbogens für Jugendämter

Qualitätsentwicklung - hier Fremdevaluation durch Jugendämter					
Einschätzung zur Zufriedenheit mit unserer Arbeitsleistung					
<i>Sehr geehrte Jugendamtsmitarbeiterin, sehr geehrter Jugendamtsmitarbeiter,</i>					
<i>wir bitten Sie, für unser Qualitätsmanagement, die folgenden Fragen zu beantworten. Sie tragen dazu bei, dass wir unsere Arbeit ständig verbessern und die evtl. auftauchenden Missstände beseitigen können.</i>					
<i>Vielen Dank - Die Mitarbeiter der Corsten Jugendhilfe GmbH</i>					
Ausgefüllt von:					
Jugendamt:					
Name des betreuenden Jugendlichen:					
Datum des HPGs:					
Aufnahmedatum des Jugendlichen (füllt Einrichtung aus):					
Indikatoren					
Einschätzung - bitte ankreuzen					
Wie zufrieden sind Sie mit dem HPG Vorbericht?	sehr zufrieden = 1	zufrieden = 2	mittelmäßig = 3	nicht zufrieden = 4	gar nicht zufrieden= 5
Wie zufrieden sind Sie mit den am HPG beteiligten Mitarbeitern?	sehr zufrieden = 1	zufrieden = 2	mittelmäßig = 3	nicht zufrieden = 4	gar nicht zufrieden= 5
Wie zufrieden sind Sie mit den erreichten HPG Zielen?	sehr zufrieden = 1	zufrieden = 2	mittelmäßig = 3	nicht zufrieden = 4	gar nicht zufrieden= 5
Wenn unzufrieden, was kann die Einrichtung daran verbessern? (offene Frage)					
Wie zufrieden sind Sie mit der Elternarbeit der Einrichtung?	sehr zufrieden = 1	zufrieden = 2	mittelmäßig = 3	nicht zufrieden = 4	gar nicht zufrieden= 5
Wenn unzufrieden, was kann die Einrichtung daran verbessern? (offene Frage)					
Wie zufrieden sind Sie mit dem Austausch zwischen Jugendamt und Einrichtung?	sehr zufrieden = 1	zufrieden = 2	mittelmäßig = 3	nicht zufrieden = 4	gar nicht zufrieden= 5
Wenn unzufrieden, was kann die Einrichtung daran verbessern? (offene Frage)					
Was möchten Sie uns noch mitteilen? Für Anregungen sind wir Ihnen dankbar (offene Frage)					