



# QM-Handbuch

## QM-Handbuch

### Vorbemerkung zum Qualitätsmanagement und zur Qualitätssicherung

Vorbemerkung zum Qualitätsmanagement und zur Qualitätssicherung

### 1. Leitbild

1. Leitbild

### 2. Das DIN ISO EN 9001 - Qualitätsmodell

2. Das DIN ISO EN 9001 - Qualitätsmodell

### 3. Der Qualitätsmanagement-Prozess des KJHV Berlin- Brandenburg

3. Der Qualitätsmanagement-Prozess des KJHV Berlin- Brandenburg

3.1. Strukturen und Verfahren des Qualitätsmanagements

3.2. Instrumente

3.3. Die Rolle der Führungskräfte im Qualitätsmanagement-Prozess

3.4. Rolle der pädagogischen Fachkräfte im Qualitätsmanagement-Prozess

3.5. Rolle der Sachbearbeitung im Qualitätsmanagement-Prozess

3.6. Selbstevaluation im Hilfeprozess

3.7. Evaluation am Ende der Hilfeleistung

### 4. Der Hilfeprozess in den Angeboten des KJHV Berlin-Brandenburg nach SGB VIII

4. Der Hilfeprozess in den Angeboten des KJHV Berlin-Brandenburg nach SGB VIII

4.1. Der Hilfeprozess in den ambulanten und stationären Hilfen zur Erziehung



- [4.1.1. Aufnahmeprozess](#)
- [4.1.2. Betreuungsprozess](#)
  - [4.1.2.1. Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII](#)
  - [4.1.2.2. Das Hilfeplangespräch](#)
  - [4.1.2.3. Fortlaufende Überprüfung der Ziele](#)
- [4.1.3. Fortschreibung des Hilfeplans](#)
- [4.1.4. Entlassungsprozess](#)

## **5. Qualitätssicherung**

- [5. Qualitätssicherung](#)
  - [5.1. Dokumentation und Evaluation der Hilfe](#)
    - [5.1.1. Betreuungsbuch/Fallakte](#)
    - [5.1.2. Berichte](#)
    - [5.1.3. Evaluation am Ende des Hilfeprozesses](#)
  - [5.2. Kollegiale Beratung](#)
  - [5.3. Supervision durch externe Fachkräfte](#)
  - [5.4. Kinderschutz nach § 8 a SGB VIII](#)
  - [5.5. Partizipation von Kindern, Jugendlichen und Familien](#)
    - [§8 SGB VIII- Beteiligung von Kindern und Jugendlichen](#)
    - [§ 36 SGB VIII - Mitwirkung, Hilfeplann](#)
    - [§ 8a SGB VIII Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung](#)
      - [5.5.1. Partizipation in den ambulanten Hilfen zur Erziehung](#)
      - [5.5.2. Hilfeplanung](#)
      - [5.5.3. Wohngruppenbesprechungen](#)
      - [5.5.4. Kinder- und Jugendlichengremium](#)
      - [5.5.5. Rechtekatalog für Kinder und Jugendliche](#)
      - [5.5.6. Feedbackmanagement](#)
      - [5.5.7. Partizipation der Herkunftsfamilie im stationären Bereich](#)
        - [5.5.7.1. Die Beteiligung der Herkunftsfamilie im Aufnahmeprozess](#)
        - [5.5.7.2. Die Arbeit mit der Herkunftsfamilie im Betreuungsprozess](#)
        - [5.5.7.3. Rückführung/Entlassung](#)
    - [5.6. Funktionsbeschreibung pädagogische Fachkraft](#)

## **6. Personalentwicklung**

- [6. Personalentwicklung](#)
  - [6.1. Personalentwicklungsgespräche](#)
  - [6.2. Befragung von Kolleginnen und Kollegen](#)

## **Vorbemerkung zum Qualitätsmanagement und zur Qualitätssicherung**

Das hier dargelegte Qualitätsmanagementsystem wurde von den Kolleginnen und Kollegen des Kinder- und Jugendhilfe-Verband/KJSH-Stiftung (im Folgenden: KJHV) erarbeitet und wird kontinuierlich in Qualitätskreisen weiterentwickelt. Das Qualitätsmanagementsystem basiert auf der Dienstleistungsnorm DIN EN ISO 9001 und wurde im Laufe der Jahre im Sinne des Total Quality Management qualifiziert. Auch wenn sich die Dienstleistungen der Hilfen zur Erziehung in der Mehrzahl der Fälle nicht auf Kundengruppen, sondern – im Sinne des SGB VIII – Kinder- und Jugendhilfegesetz- auf Aushandlungsprozesse beziehen, die den erzieherischen Bedarf des Einzelfalles ermitteln und die leistungsberechtigten Menschen in ihrer jeweiligen Situation passgenau unterstützen sollen, geht es auch hier um Verfahren, in denen Ziele festgelegt und überprüft werden können. Indikatoren, um solche Verfahren zu kontrollieren sind z.B.:

- das Vorhandensein und die Weiterentwicklung von Zielen und Grundwerten, die für den KJHV und die dort arbeitenden Menschen bestimmend sind,
- die Überprüfung der äußeren Bedingungen, die zur Erbringung der Leistungen in der angestrebten Qualität notwendig sind,
- die kontinuierliche Überprüfung, Begleitung und Fortentwicklung des fachlichen Wissens und der Fertigkeiten von Leitungs- und Fachkräften
- die Sicherstellung der Beteiligung der Adressat\*innen,
- die systematische und zeitnahe Dokumentation der Hilfen,
- eine gute Organisationsform, die eine Kontrolle und Fortschreibung der Qualitätsstandards gewährleistet.

Die Darstellung und die Kontrolle dieser Verfahren ermöglichen der Einrichtung die Qualitätssicherung zu gewährleisten und die Qualitätsstruktur weiterzuentwickeln. Je breiter die Leitung die Verantwortungsbasis gestaltet, desto größer ist die Bereitschaft der Kolleginnen und Kollegen Qualität vor Ort zu leben und mit zu gestalten.

Die im Qualitätsmanagementsystem beschriebene Qualität stellt nur den Teil der Arbeit dar, der sich beschreiben und überprüfen lässt. Der Erfolg oder Misserfolg von pädagogischen Interventionen wird von Variablen beeinflusst, die wir mit diesem System nicht erfasst haben. Wie weit es uns in der Fortschreibung der Qualität gelingt, auch hierfür Indikatoren zu ermitteln, hängt entscheidend davon ab, wie gut es uns gelingt, das System lebendig zu gestalten und weiterzuentwickeln.



# 1. Leitbild

Ziel ist es - auf der Grundlage des SGB VIII - Kinder- und Jugendhilfegesetz - individuelle, fachlich geeignete, Kindeswohlsichernde und ressourcenorientierte Hilfen zur Verbesserung der Lebensbedingungen und Perspektiven junger Menschen und deren Familien in größtmöglicher Qualität anzubieten. Der Wille der Leistungsberechtigten sowie das Prinzip „Hilfe zur Selbsthilfe“ sind handlungsleitend in der Ausgestaltung der Hilfe. Die persönlichen Ressourcen stehen im Zentrum der Hilfeerbringung; die individuelle Lebenswelt wird wertschätzend berücksichtigt und mit eingebunden, sofern und soweit sie von den Adressat\*innen als hilfreich empfunden wird. In der praktischen Arbeit entwickeln wir zusammen mit den Hilfeempfänger\*innen flexible, individuelle, an ihren Fähigkeiten orientierte Maßnahmen und nutzen Ressourcen des Gemeinwesens und des sozialen Netzwerkes. Wir wollen Lebensbedingungen so gestalten, dass Menschen dort entsprechend ihrer Bedürfnisse zufrieden(er) leben können.

Unser Handeln ist von einem humanistischen ganzheitlichen Menschenbild getragen. Wir sind frei von ethnischen, kulturellen, religiösen und sozialen Vorurteilen. Wir begegnen den Adressat\*innen mit Respekt und Achtung. Gleiches gilt für die Betriebskultur, in der partnerschaftliches Verhalten und ein fairer Umgang miteinander gepflegt werden.

Leitendes Ziel unserer Arbeit ist der/die mündige Bürger\*in, der in Selbstverantwortung seine grundgesetzlichen Rechte und Pflichten wahrnehmen kann, ohne besondere staatliche Unterstützung auskommt, sowie mit Toleranz und Solidarität gegenüber Anderen Verantwortung übernimmt.

Wir sehen uns diesbezüglich in der Verantwortung, geeignete Hilfsangebote für Kinder, Jugendliche und Familien vorzuhalten und stetig weiterzuentwickeln. Maßgeblich beeinflussen uns dabei eine inklusive Grundhaltung, sozialräumliches Denken in Verbindung mit Personenzentrierung und die Verpflichtung, öffentliche Mittel wirtschaftlich einzusetzen.

Gleichermaßen sehen wir es als wichtige Aufgabe an, mit allen Kräften dazu beizutragen, den Hilfebedarf derjenigen zu verringern, die ohne Hilfe den gesellschaftlichen bzw. gesetzlichen Anforderungen ihrer Erziehungsaufgabe nicht mehr gerecht werden können oder die als junge Volljährige für ihre derzeitige Lebenssituation zusätzliche Betreuung benötigen. Insofern ist Jugendhilfe für uns auch immer Aufforderung zur politischen Einmischung zugunsten dieses Personenkreises.

Wir bieten ein breites Spektrum ambulanter und stationärer Hilfen für Kinder, Jugendliche

und deren Familien an. Ergänzend zu den Hilfen zur Erziehung bieten wir Unterstützungsleistungen im Vorfeld von Erziehungshilfen an, insbesondere Projekte zur Elternarbeit und Familienförderung. Die Hilfsangebote sind nach den Grundsätzen einer sozialräumlichen und regionalen Orientierung organisiert und strukturiert. Dabei wird ein hohes Maß an Flexibilität bei der Planung und Durchführung der Hilfen gewährleistet, dies geschieht in enger Kooperation mit dem Jugendamt.

Wir setzen alles daran, die Fachlichkeit und die Wirtschaftlichkeit der von uns angebotenen Dienstleistungen zu erhalten und kontinuierlich zu verbessern, so dass sich diese jederzeit den sich verändernden gesellschaftlichen und individuellen Bedingungen anpassen und ihre hohe Leistungsfähigkeit nachhaltig unter Beweis stellen können.

Die hochwertige Erbringung unserer Leistungen ist nur mit gut ausgebildeten und motivierten sowie zufriedenen Kolleginnen und Kollegen umzusetzen. Daher sind uns die Förderung der persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung sowie die unterstützende Supervision ein zentrales Anliegen und dienen der Qualitätsentwicklung.

## **2. Das DIN ISO EN 9001 - Qualitätsmodell**

Grafisch lässt sich das ISO 9001-Modell folgendermaßen darstellen:

Das Qualitätsmanagement-Prozess-Modell besteht aus einem äußeren, kundenorientierten sowie einem inneren trägerorientierten qualitätsbezogenen Kreislauf.



Zu 1 Es liegt in der Leitungsverantwortung, die Kundenbedarfe zu ermitteln.

Zu 2 Die Kundenbedarfe bestimmen die Umsetzung der Dienstleistung.

zu 3 Daraus resultiert der Grad an Kundenzufriedenheit.

Zu 4 Die Kundenzufriedenheit wird bewertet, analysiert und ggf. verbessert.

Zu 5 Die Verantwortung hierfür trägt die Leitung.

Zu 6 Die nötigen Ressourcen werden von der Leitung zur Verfügung gestellt.

Zu 7 Die Dienstleistung wird modifiziert umgesetzt.

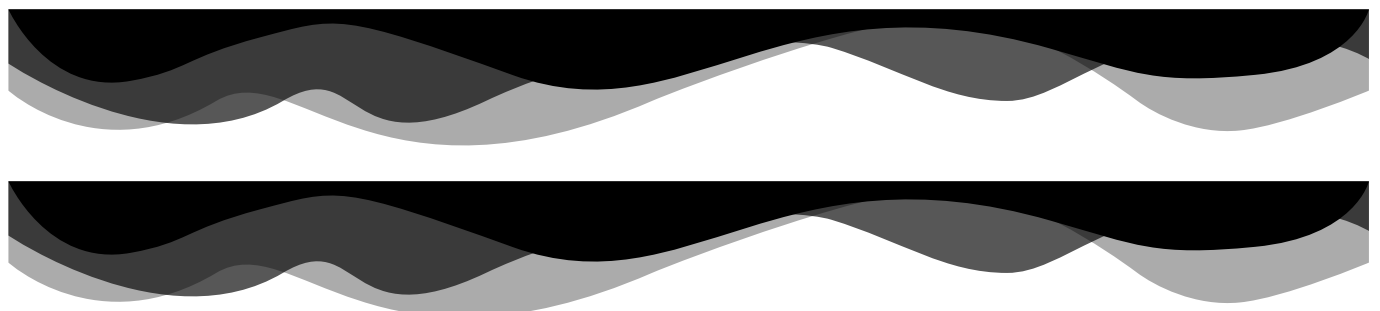
Zu 8 Der Prozess wiederholt sich so lange, bis eine optimale Kundenzufriedenheit erreicht ist.

## **3. Der Qualitätsmanagement-Prozess des KJHV Berlin-Brandenburg**

### **3.1. Strukturen und Verfahren des Qualitätsmanagement**

Die Entwicklung und Weiterentwicklung der Standards und deren Eingang in das Qualitätshandbuch werden durch Qualitätskreise gewährleistet. Unser Qualitätsmanagementverfahren ist so konzipiert, dass die unterschiedlichen Angebotsformen und die damit einhergehenden Prozesse des KJHV im Rahmen des Qualitätsmanagement erfasst werden. Über die pädagogischen Fachkräfte, die Sachbearbeitung und die Leitungskräfte sind die verschiedenen Angebotsformen mit ihren Prozessen in den Qualitätskreisen repräsentiert.

Ein übergreifender Qualitätskreis koordiniert die Arbeitsaufträge an die Qualitätskreise ambulant, stationär, Pflegekinderhilfe und Verwaltung auf Basis der Bedarfsanzeige, die die Fachkräfte in die Qualitätskreise transportieren. Der übergreifende Qualitätskreis setzt sich aus Repräsentant\*innen der Qualitätskreise und Leitungskräften zusammen. Bearbeitete Arbeitsaufträge werden vom übergreifenden Qualitätskreis verabschiedet und über die Leitungskräfte sowie die Repräsentant\*innen für den Transfer an die Fachteams gesorgt.



### **3.2. Instrumente**

Die wesentlichen Instrumente zur Einhaltung und Weiterentwicklung von Qualitätsstandards bieten:

- Qualitätskreise für ambulante und stationäre Hilfen, für die Pflegekinderhilfe und die Verwaltung
- Leitungs-, Fach- und Verwaltungsteams,
- Personalentwicklungsgespräche,
- Beteiligung von Kindern und Jugendlichen
- Elternarbeit
- Feedbackmanagement (auch für Mitarbeiter\*innen)
- Evaluation

### **3.3. Die Rolle der Leitungskräfte im Qualitätsmanagement-Prozess**

Den Leitungskräften kommt eine Schlüsselrolle bei Transfer und Umsetzung der abgestimmten Standards, Verfahren und Instrumente zu.

Die Leitungskraft

- schafft die notwendigen Rahmenbedingungen, um die Dienstleistungen so anbieten zu können, dass die Anforderungen an die Qualität erfüllt werden,
- stellt die Umsetzung der Instrumente zur Weiterentwicklung der Qualitätsstandards sicher,
- übt Vorbildfunktion und einen auf Kooperation ausgerichteten Führungsstil aus,
- ist bereit zur Auseinandersetzung mit eigenen Denk- und Verhaltensweisen,
- sorgt für die qualifizierte Auswahl der pädagogischen Fachkräfte,
- sorgt für Transparenz und Abgrenzung der Kompetenzbereiche,
- unterstützt ein gutes Betriebsklima und offene Informations- und Kommunikationsstrukturen und
- fördert das Interesse der pädagogischen Fachkräfte an der Arbeit im Träger und die Nutzung ihres Know-hows,
- sorgt für die organisatorischen Voraussetzungen von guter Qualifizierung, Begleitung und Fortbildung der Mitarbeiter\*innen.

### **3.4. Rolle der pädagogischen Fachkräfte im Qualitätsmanagement-Prozess**

Wichtigste Ressource sind unsere pädagogischen Fachkräfte. Die fachliche Begleitung und Qualifizierung sowie die Weiterentwicklung persönlicher und beruflicher Perspektiven unserer Kolleginnen und Kollegen sind grundlegende Instrumente zur Umsetzung von Qualität.

Aufgabe der pädagogischen Fachkräfte ist es,

- die im Qualitätshandbuch formulierten Standards und Instrumente in ihrer Arbeit mit den Kindern, Jugendlichen und Familien umzusetzen,
- sich bei Bedarf Unterstützung einzuholen,
- an der Weiterentwicklung der Standards und Verfahren im Rahmen der regelmäßigen Fachteams mitzuwirken.

Die pädagogischen Fachkräfte sind in den Qualitätskreisen repräsentiert. Die Repräsentant\*innen haben die Aufgabe, Bedarfe, die in den Fach-Teams formuliert werden, in die Qualitätskreise zu transportieren. Sie unterstützen den Transfer, der im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems abgestimmten Ergebnisse.

### **3.5. Rolle der Sachbearbeitung im Qualitätsmanagement-Prozess**

Die für das Qualitätsmanagement relevanten Verwaltungsabläufe werden im Qualitätskreis Verwaltung kontinuierlich weiterentwickelt. Sie finden Eingang in den Verwaltungsleitfaden, der Bestandteil des Qualitätshandbuchs ist.

Dabei sind die Verwaltungsabläufe so zu optimieren, dass sie die Qualität der Arbeit unterstützen.

Regelmäßig findet ein Verwaltungsteam statt, in dem Abstimmungs- und Weiterentwicklungsbedarfe im Hinblick auf die Verwaltungsabläufe durch die Sachbearbeitung und die Leitungskräfte formuliert werden und vom übergreifenden Qualitätskreis als Arbeitsauftrag an den Qualitätskreis Verwaltung weitergegeben werden.

Über das Verwaltungsteam wird auch der Transfer der Verfahren und Standards in die täglichen Verwaltungsabläufe überprüft.



Die Aufgabe der Sachbearbeitung ist es

- Verwaltungsabläufe entsprechend der abgestimmten Verfahren umzusetzen,
- die Leitungskräfte zu unterstützen, die Einhaltung der Verwaltungsabläufe zu gewährleisten,
- eng mit den pädagogischen Fachkräften bei der Umsetzung der Verwaltungsabläufe zusammen zu arbeiten und diese bei Bedarf zu unterstützen,
- an der Weiterentwicklung der Verwaltungsabläufe mitzuwirken.

### **3.6. Selbstevaluation im Hilfeprozess**

Die pädagogischen Fachkräfte dokumentieren und evaluieren ergebnisbezogen den Hilfeverlauf über eine tagesaktuelle Dokumentation sowie ein standardisiertes Berichtswesen zu bestimmten Zeitpunkten im Hilfeprozess. Die Dokumentation bezieht sich auf die im Vergleich zu den Zielen erreichten Ergebnisse.

Die Selbstevaluation wird durch regelmäßige Reflektion im Rahmen von kollegialer Beratung und Supervision unterstützt.

### **3.7. Evaluation am Ende der Hilfeleistung**

Die pädagogische Fachkraft, die Leitung, das Jugendamt, das Kind, der/die Jugendliche und die Personensorgeberechtigten evaluieren am Ende einer Hilfe die erreichten Ziele und weitere Wirkungen des Hilfeprozesses.

## **4. Der Hilfeprozess in den Angeboten des KJHV Berlin-Brandenburg nach SGB VIII**

Zum Angebotsspektrum des Trägers gehören die ambulanten Hilfen zur Erziehung nach §§ 29, 30, 31, 35, 35 a in Verbindung mit § 27 SGB VIII. Darüber hinaus führen wir auch aufsuchende Familientherapie nach § 27 Abs.3 SGB VIII durch. Im Bereich der stationären Hilfen zur Erziehung bieten wir Leistungen nach § 34 oder 35a SGB VIII in Verbindung mit § 27 SGB VIII an. Dazu gehört sowohl das Betreute Einzelwohnen (Brandenburg) bzw. die

Individualangebote (Berlin) für Jugendliche und junge Volljährige nach §§ 34, 35 SGB VIII ggf. in Verbindung mit § 41 SGB VIII. Im vollstationären Bereich gehören dazu die Unterbringungen in familienanalogen Wohngruppen mit innewohnenden Fachkräften und in Wohngruppen, die im Wechselschichtdienst bzw. alternierend innewohnend arbeiten.

Zum Leistungsspektrum gehört auch Betreuer Umgang nach § 18 Abs.3 SGB VIII. Für diese Leistung gibt es gesonderte Qualitätsstandards, die in einem zusätzlichen Leitfaden definiert sind .

Der Träger bietet ebenfalls Familienförderungsangebote nach § 16 SGB VIII an (siehe <https://kjhv.de/familienfoerderung>). Hier gelten jeweils eigene, speziell für die Leistungen vereinbarte Qualitätsstandards, die den entsprechenden Fachkräften zugänglich sind.

Für den Pflegekinderbereich nach § 33 SGB VIII gelten die „Fachlichen Standards zur Vollzeitpflege in Berlin“ und bezirkliche Standards, die gesondert erfasst sind. Hier arbeiten wir eng mit den Bezirken Berlin-Neukölln und Berlin-Lichtenberg zusammen, da wir in diesen Bezirken einen Pflegekinderdienst aufgebaut haben (siehe [www.liki-berlin.de](http://www.liki-berlin.de); <https://kjhv.de/pflegefamilien-neukoelln>; [www.pflegekinderhilfe-neukoelln.de](http://www.pflegekinderhilfe-neukoelln.de)).

#### **4.1. Der Hilfeprozess in den ambulanten und stationären Hilfen zur Erziehung**

Für die ambulanten und stationären Hilfen zur Erziehung nach SGB VIII, für die es keine gesonderten Regelungen gibt (s.o.), gelten nachfolgende Standards für den Hilfeprozess. Dieser gliedert sich in drei Prozessschritte:

- Aufnahmeprozess
- Betreuungsprozess
- Entlassungsprozess



### **4.1.1. Aufnahmeprozess**

Vor der Aufnahme (außer bei Notaufnahmen) ist es Aufgabe der Leitungskraft (evtl. Delegation an Fachkraft) sicherzustellen, dass:

- der Platz/die Wohnung für die Aufnahme vorbereitet ist (bei stationärer Hilfe),
- eine angemessene Begrüßungsatmosphäre besteht (Wohngruppen),
- die pädagogische Fachkraft ausreichend über die Problemlage des jungen Menschen bzw. der Familie informiert wurde,
- die pädagogische Fachkraft die Aufträge kennt, an denen sie arbeiten soll und
- die Sachbearbeitung über die Aufnahme informiert ist und eine Kostenzusage (ggf. mündlich) vorliegt.

Vor der Aufnahme findet in der Regel ein Gespräch statt, an dem die zukünftigen Betreuten bzw. die Hilfeempfänger/innen und mindestens die pädagogische Fachkraft teilnehmen. Es dient:

- dem Kennenlernen,
- der Klärung der Aufträge/Ziele,
- Darlegung der Rahmenbedingungen der Hilfe und
- der mündlichen Vereinbarung zur Zusammenarbeit zwischen den Leistungsberechtigten und der Einrichtung.

Während der Aufnahme hat die Leitungskraft sicherzustellen, dass:

- alle noch fehlenden Informationen, die für den pädagogischen Prozess wichtig sind, von den evtl. begleitenden Personensorgeberechtigten bzw. dem/der Jugendamtsmitarbeiter/in eingeholt werden.
- Das gleiche gilt für alle formalen Daten, die an die Sachbearbeitung weitergeleitet werden müssen.

Nach der Aufnahme wird innerhalb von 4-6 Wochen ein Erstbericht bzw. Arbeitskonzept erstellt, das in Abstimmung mit den Betreuten bzw. Familien die bisher formulierten Aufträge/Ziele hinsichtlich ihrer Realisierbarkeit überprüft und die Grundlage für die weitere Arbeit in der Hilfe bildet. Für Hilfen nach §42 SGB VIII oder für Hilfen im Bereich der Krisenintervention gelten fallspezifische Regelungen in Absprache mit dem Jugendamt.

Handreichungen und Formulare für die pädagogischen Fachkräfte:

- [Formular: Erklärung Badeerlaubnis, Einverständniserklärung zu Auslandsaufenthalten \(Wohngruppen\)](#)
- Formular: Haftungsausschluss (Wohngruppen)
- [Formular: Erklärung der Sorgeberechtigten \(ambulante Hilfen\)](#)
- Formular: Bescheinigung der Sorgeberechtigten nach § 38 SGB VIII (Wohngruppen)
- [Handreichung: Erarbeitung eines Erstberichtes/Arbeitskonzeptes \(alle\)](#)

## **4.1.2. Betreuungsprozess**

### **4.1.2.1. Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII**

Die verantwortlichen Vertragspartner\*innen im Sinne des Qualitätsmanagement-Systems sind die Leitungskräfte, die diese Aufgabe an die Fachkräfte delegieren können. Die verantwortlichen Fachkräfte müssen die rechtlichen Grundlagen und die aktuelle rechtliche Auslegung des § 36 SGB VIII kennen. Seine Umsetzung bildet die Vertragsgrundlage für unsere pädagogische Arbeit und die Zusammenarbeit mit den Leistungsempfänger\*innen, dem Jugendamt und den Personensorgeberechtigten.

### **4.1.2.2. Das Hilfeplangespräch**

Der/die verantwortliche Mitarbeiter\*in soll im Hilfeplangespräch darauf hinwirken, dass der Bedarf an Hilfe und Unterstützung möglichst konkret festgelegt wird. Das heißt, dass:

- die Ziele sehr genau benannt werden,
- alle am Hilfeplangespräch Beteiligten klare und für sie nachvollziehbare Aufgaben zugeteilt bekommen,
- ein Zeitraum für Überprüfungen und Zielerreichung benannt wird,
- nicht nur für den nächsten Hilfeplanungszeitraum neue Ziele definiert werden, sondern
- auch die Gesamtentwicklung und eine mögliche Beendigung der Hilfe im Blick stehen,
- die vereinbarten Ziele als schriftliche Kontrakte formuliert werden, die einen hohen Verbindlichkeitsgrad für alle Beteiligten haben sollen.

Des Weiteren soll die verantwortliche Fachkraft darauf achten, dass:

- die Orientierung der Hilfe sich am Willen und den Ressourcen der Betreuten bzw. der Familie (und ggf. anderen Personensorgerechtsinhabern) orientiert,
- wichtige Personen aus dem Lebensumfeld mit in die Hilfeplanung einbezogen werden,
- die für den Bedarf vereinbarte Hilfeleistung auch von der Einrichtung über die vereinbarten Kosten abgedeckt werden kann (Entgelte und die darin enthaltenen Leistungen sowie evtl. notwendige Kostenvereinbarungen für Zusatzleistungen),
- festgelegt wird, wie und in welchen Abständen die Hilfe dokumentiert werden soll bzw. wann die Berichte erstellt sein müssen.

Ein Konsens aller Beteiligten und eine genau definierte Aufgabenverteilung sind anzustreben. Ist ein Konsens nicht möglich, ist es Aufgabe der Fachkraft, darauf zu achten, dass neben den vereinbarten Zielen die unterschiedlichen Interessen schriftlich protokolliert werden.

Der/die verantwortliche Mitarbeiter\*in muss über die Ziele und über die Vereinbarungen des Hilfeplangesprächs ein eigenes schriftliches Protokoll fertigen. Dieses Protokoll bildet dann solange die Grundlage für die Arbeit, bis der offizielle Hilfeplan allen Beteiligten vorliegt.

- [Formular: Ergebnisprotokoll zum Hilfeplangespräch](#)

Das Protokoll geht:

- an die zuständige Fachkraft und
- in die haptische und/oder digitale Betreuenakte.

Des Weiteren muss die Leitungskraft die zuständigen Sachbearbeiterinnen über die vereinbarten Kosten und eventuellen Veränderungen umgehend informieren.

Des Weiteren muss die Leitungskraft die zuständigen Sachbearbeiterinnen über die vereinbarten Kosten und eventuellen Veränderungen umgehend informieren.

Die Operationalisierung der Zielvorgaben erfolgt in Form von kollegialer Beratung (siehe: [5.2 Kollegiale Beratung](#)) bzw. im Hilfeplangespräch nach § 36 SGB VIII.

#### **4.1.2.3. Fortlaufende Überprüfung der Ziele**

Es ist Aufgabe der Fachkraft, das Erreichen der Zielvorgaben kontinuierlich in Form von

Selbstevaluationen zu überprüfen. Hierbei prüft sie regelmäßig die Zielfestlegung sowie die Methoden der Umsetzung.

Unterstützung erhält sie hierbei durch:

- eine regelmäßige Supervision,
- kollegiale Beratung mit ihrer Leitungskraft,
- Dokumentation des Hilfeverlaufes,
- einem jährlichen Mitarbeitergespräch mit ihrer Leitungskraft und
- Fortbildungsangebote seitens ihrer Leitungskraft oder in Absprache mit dieser aus Eigeninitiative.

### **4.1.3. Fortschreibung des Hilfeplans**

Die Leitungskraft bzw. die Fachkraft trägt die Verantwortung dafür, dass die in der Hilfeplanung diesbezüglich getroffenen zeitlichen und formalen Vereinbarungen eingehalten und der Bericht an das Jugendamt weitergeleitet wird.

Zwischen zwei Hilfeplangesprächen sollte mindestens eine kollegiale Beratung stattfinden.

Kollegiale Beratungen können auch zur Krisenintervention einberufen werden bzw. beim Verdacht auf Kindeswohlgefährdung (siehe [5.4 Kinderschutz nach § 8 a SGB VIII](#)). Es werden je nach Einzelfall und Bedarf Kontakte zu Personen und Institutionen aufgenommen, die im Rahmen der Überprüfung der Hilfe notwendig sind oder die noch für die Betreuung wichtigen Informationen ergänzen können.

Für den stationären Bereich ist die Zusammenarbeit mit den Personensorgeberechtigten unter [5.5.7. „Partizipation der Herkunftsfamilie im stationären Bereich“](#) beschrieben.

Für die Hilfeplanfortschreibung soll die verantwortliche Fachkraft den Betreuungsverlauf in Form eines Berichtes dokumentieren. Im Hilfeplangespräch soll sie insbesondere darauf achten, dass:

- die beschriebenen Inhalte von allen Beteiligten erfasst und verstanden werden,
- eventuelle Unterstützungsmaßnahmen, die zur Erreichung dieser Ziele notwendig sind, eingerichtet, überprüft und eventuell neu verhandelt werden,
- gemeinsame Überlegungen angestellt werden, wie die Ziele gewichtet werden und welche Ziele künftig mit welcher Intensität, in welcher Form und mit welchen Mitteln



umgesetzt werden sollen.

Handreichungen und Formulare für die Fachkräfte:

- [Handreichungen für die Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII \(alle\)](#)
- [Handreichung: Erstellung eines Zwischenberichtes](#)
- [Handreichung: Berichte in elternaktivierenden Gruppen](#)
- [Formular: Ergebnisprotokoll zum Hilfeplangespräch \(alle\)](#)

#### **4.1.4. Entlassungsprozess**

Bei Beendigung der Hilfe wird ein abschließendes Hilfeplangespräch durchgeführt.

Die Fachkraft muss gegebenenfalls sicherstellen, dass eine Anschlussversorgung gewährleistet ist und eine Anlaufstelle bestimmt wird, an die sich der/die Entlassene\*r/n auch nach Beendigung der Hilfe wenden kann/können.

Die Leitungskraft hat sicherzustellen, dass:

- die Qualität des Betreuungsverlaufes bei den Beteiligten abgefragt wird (Evaluation),
- die Sachbearbeitung über die Beendigung der Hilfe informiert wird.

Handreichungen und Formulare für die Fachkräfte:

[Evaluationsbögen für Familien,](#)

[Evaluationsbögen für Jugendliche,](#)

[Evaluationsbögen für Fachkräfte,](#)

[Handreichung zur Erarbeitung eines Abschlussberichtes/Hilfeberichtes.](#)

## **5. Qualitätssicherung**

## 5.1. Dokumentation und Evaluation der Hilfe

### 5.1.1. Betreuungsbuch/Fallakte

Das Betreuungsbuch/die Fallakte ist ein internes Dokument, das jede Fachkraft pro Hilfe führt,

- um wichtige Ereignisse und formale Vorkommnisse zu dokumentieren,
- um die Selbstevaluation zu unterstützen,
- um eine Grundlage für das Erstellen von Zwischen- und Hilfeberichten und für die Vorbereitung und die Durchführung von Hilfeplangesprächen zu erhalten,
- um eine fundierte Basis für kollegiale Beratung und Supervision zu haben und
- um einer Krankheits- und Urlaubsvertretung alle wichtigen Informationen zur Verfügung stellen zu können.

Zuständigkeiten:

Das Betreuungsbuch/die Fallakte enthält alle für die Betreuung relevanten Informationen einschließlich des Hilfeplanes. Es liegt in der Verantwortung der Fachkraft das Betreuungsbuch/die Fallakte so zu führen, dass der Betreuungsverlauf für die Hilfeplangespräche, Helferkonferenzen, kollegiale Beratung und Supervision jederzeit zugänglich und nachvollziehbar ist. Es ist Aufgabe der Leitungskraft, darauf zu achten, dass die Dokumentation regelmäßig erstellt wird. In den ambulanten Hilfen, in den Individualangeboten / BEW und in der Pflegekinderhilfe gilt, dass die Treffen mit dem jungen Menschen bzw. der Familie mit Zeitpunkt, Dauer und Inhalten dokumentiert werden müssen. Auch Kontakte mit Schulen, Behörden etc. sollen im Rahmen der Arbeit in gleicher Weise dokumentiert werden.

Dokumente im Betreuungsbuch/Fallakte:

Das Betreuungsbuch/die Fallakte soll alle Dokumente enthalten, die die Fachkraft benötigt, um eine qualitativ gute Betreuung umzusetzen. Es muss folgende Dokumente enthalten:

- [auszufüllendes Stammdatenblatt der/des Betreuten/der Familie](#),
- letzter Hilfeplan oder (wenn das noch nicht offiziell vorliegt) im Hilfeplangespräch mitprotokollierte Ziele und Vereinbarungen,
- das Protokoll der letzten kollegialen Beratung,



- mit der/dem Betreuten/der Familie erarbeitete Ziele,
- Hilfeberichte/Arbeitskonzept/Zwischenbericht,
- Arztberichte, [Medikamentengabe \(Wohngruppen\)](#).

### 5.1.2. Berichte

Berichte dokumentieren den Hilfeverlauf von Betreuten innerhalb eines festgelegten Zeitraums (normalerweise zwischen zwei Hilfeplanungen nach § 36 SGB VIII). Sie werden – wenn das Jugendamt keine anderen Vorgaben macht – zielbezogen geschrieben und orientieren sich an den Aufzeichnungen, die sich die Fachkraft im Verlauf der Betreuung gemacht hat und der kollegialen Beratung, die sie in der Zwischenzeit mit ihrer Leitungskraft durchgeführt hat. Wenn es genaue Vorgaben von den Jugendämtern zu den Berichten gibt, sorgt die Leitungskraft dafür, dass diese Vorgaben den Fachkräften rechtzeitig zur Verfügung stehen und von diesen eingehalten werden.

Die Betreuten/Familien sind an dieser Dokumentation zu beteiligen. Der Bericht ist nach gemeinsamer Reflektion zu erstellen, strittige Inhalte sind entsprechend zu benennen.

Zuständigkeiten/beteiligte Funktionsbereiche:

Die Leitungskraft trägt die Verantwortung dafür, dass die in der Hilfeplanung diesbezüglich getroffenen zeitlichen und formalen Vereinbarungen eingehalten und der Bericht an das Jugendamt rechtzeitig weitergeleitet wird. Berichte werden von der zuständigen pädagogischen Fachkraft geschrieben und von ihrer Leitung gegengezeichnet (mit Ausnahme Hilfen nach § 33 SGB VIII). Die Leitungskraft stellt sicher, dass:

- die Fachkraft die notwendige Qualifikation hat oder erwirbt, Berichte nach den definierten Standards zu verfassen,
- die Berichte den Standards entsprechen, bevor sie weitergeleitet werden,
- die Form der Berichte eventuellen Ämtervorgaben entsprechen,
- sie durch ihre Unterschrift die inhaltliche und formale Richtigkeit attestiert (gilt nur für ambulante Hilfen und stationäre Hilfen nach § 34 SGB VIII).

Mindestanforderung:

- 1 Kopie Fachkraft
- 1 Kopie Eltern/Personensorgeberechtigte/Jugendliche
- 1 Kopie Betreutenakte/Fallakte

- 1 Exemplar Jugendamt

### **5.1.3. Evaluation am Ende des Hilfeprozesses**

Bei Beendigung einer ambulanten Hilfe bzw. stationären Hilfe nach § 34 SGB VIII soll ein Evaluationsverfahren durchgeführt werden, welches eine subjektive Bewertung der Ergebnisqualität des Betreuungsprozesses durch alle Beteiligten ermöglicht. Die Evaluation stellt eine Messbarkeit des Hilfeprozesses dar. Sie dient der weiteren Optimierung des Angebotes. Hierfür stehen Evaluationsbögen (für [Jugendliche](#), [Familien](#) und [Fachkräfte](#)) zur Verfügung.

Zuständigkeiten/beteiligte Funktionsbereiche:

Die Leitungskraft stellt möglichst sicher, dass

- diese Evaluation bei jeder Beendigung der Hilfe durchgeführt wird,
- die Bögen im Fallgespräch nach der Entlassung analysiert werden und evtl. Maßnahmen aus der Bewertung abgeleitet werden,
- mindestens einmal jährlich eine Gesamtauswertung der evaluierten Hilfen im Mitarbeitergespräch stattfindet.

Handreichungen und Erhebungsbögen für die Fachkräfte:

- [Evaluationsbogen: pädagogische Fachkraft \(alle\)](#)
- [Evaluationsbogen: Familie \(alle\)](#)
- [Evaluationsbogen: junger Mensch \(alle\)](#)

Für die Pflegekinderhilfe nach § 33 SGB VIII ergibt sich die Evaluation aus dem Abschluss-Hilfeplangespräch.

## **5.2. Kollegiale Beratung**

Kollegiale Beratung findet zwischen der Leitungskraft und der zuständigen Fachkraft oder in einem Team statt. Für die Einberufung und Durchführung von kollegialer Beratung sind die Leitungskraft und die Fachkraft gleich verantwortlich. Es liegt - wenn nicht anders beschrieben - in der Verantwortung der Leitungskraft,

- den Termin und den Ort der kollegialen Beratung festzulegen,
- die Teilnehmer\*innen zu bestimmen und zu benachrichtigen,
- evtl. notwendige Unterlagen zu verteilen,
- Sorge tragen, dass für jede Aufgabe die Verantwortlichkeiten und Zeiträume festgelegt und schriftlich dokumentiert werden,
- Sicherstellen, dass die besprochenen Vereinbarungen (z.B. Kontakt mit Jugendamt, Schule etc.) auch umgesetzt werden,
- schriftliches Protokoll der kollegialen Beratung anzufertigen.

Es liegt in der Verantwortung der Fachkraft,

- an Hand ihrer Aufzeichnungen im Betreuungsbuch/in der Fallakte die kollegiale Beratung inhaltlich vorzubereiten und sich Fragestellungen zu überlegen, die Thema der Beratung sein sollen/müssen.

Die/der Betreute bzw. der/die Hilfeempfänger\*in und sonstige erfahrene Fachkräfte können mit in die kollegiale Beratung einbezogen werden.

Eine kollegiale Beratung muss in den ambulanten Hilfen und stationären Hilfen nach § 34 SGB VIII mindestens einmal zwischen zwei Hilfeplangesprächen stattfinden, bei Hilfen nach § 33 nach Bedarf. Kollegiale Beratung ist von der Fachkraft auch kurzfristig einzuberufen, wenn:

- sich der Entwicklungsverlauf gravierend verändert,
- aus ihrer Sicht Kindeswohlgefährdung besteht,
- wenn vereinbarte Ziele nicht operationalisiert und umgesetzt werden können,
- nach Abschluss einer Hilfe.

Die im Hilfeplangespräch und/oder in der vorhergegangenen kollegialen Beratung formulierten Ziele werden entsprechend ihrer Wichtigkeit gewertet und es werden Überlegungen angestellt, mit welchen Mitteln und Methoden diese umzusetzen sind. Es muss sichergestellt werden, dass die Ergebnisse der Beratung schriftlich festgehalten werden und in das nächste Hilfeplangespräch einfließen.

Jede kollegiale Beratung endet mit konkreten, umsetzbaren und möglichst gut operationalisierbaren Zielen für den kommenden Betreuungszeitraum. Die in der kollegialen Beratung definierten Ziele, Aufgaben, Zuständigkeiten, Zeitabsprachen und Zeiträume werden:

- protokolliert,
- in der Betreutenakte/Fallakte abgelegt und,
- stehen der zuständigen Fachkraft zur Verfügung,

Handreichungen und Formulare:

- [Handreichung: Leitfaden zur Vorbereitung von kollegialer Beratung](#)
- [Handreichung: Verfahrensregelung bei Krisen](#)
- [Handreichung: Verfahrensregelung bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung nach § 8 a SGB VIII](#)

### **5.3. Supervision durch externe Fachkräfte**

Die regelmäßige Teilnahme an Gruppensupervisionen ist für alle Fachkräfte verpflichtend. Die Supervision wird von externen Fachkräften durchgeführt. Einzelsupervisionen müssen mit der zuständigen Leitungskraft abgesprochen werden.

Die qualitative Durchführung von Supervision wird von den Supervidierten beurteilt.

Diese haben die Möglichkeit, sich diesbezüglich jederzeit an ihre Leitungskraft zu wenden. Im Personalentwicklungsgespräch werden sie zudem von der Leitungskraft dazu befragt (siehe: [6.1. Personalentwicklungsgespräch](#)). In der Regel werden alle zwei Jahre die Supervisor\*innen gewechselt, d.h. die Supervisionsgruppen werden dann von einem/einer anderen externen Supervisor\*in beraten.

### **5.4. Kinderschutz nach § 8 a SGB VIII**

Zuständig für das Erkennen von Krisen und folgerichtigem Handeln in Krisensituationen ist die Fachkraft vor Ort. Sie muss entscheiden, ob eine Krise vorliegt. Bei meldepflichtigen Krisen (Suizidversuch/der Tod eines Betreuten, schwere Krankheiten, ein schwerer Unfall, sexueller Missbrauch und Vergewaltigung, andere schwere Gewalttaten, Trebe bei stationärer Unterbringung) ist die zuständige Leitungskraft unverzüglich zu informieren. Die Leitungskraft informiert dann das Jugendamt und die Heimaufsicht.

Hat die Fachkraft den Verdacht, dass das Kindeswohl gefährdet ist, muss sie umgehend ihre Leitungskraft informieren und eine kollegiale Beratung vereinbaren. Zur kollegialen

Beratung muss die Fachkraft den ausgefüllten berlineinheitlichen Erfassungsbogen bei Verdacht einer Gefährdung des Wohls eines Kindes oder Jugendlichen (Ersteinschätzung gemäß § 8a SGB VIII) mitbringen, damit in der Beratung das Risiko eingeschätzt werden kann. Wenn es erforderlich ist, füllt die Fachkraft auch die altersspezifischen Kinderschutzbögen aus, damit eine detaillierte Gesamteinschätzung vorgenommen werden kann. Zur Klärung des Verdachts auf Kindeswohlgefährdung gibt es im KJHV einen [Leitfaden zum internen Verfahren bei Kindeswohlgefährdung nach § 8a SGB VIII](#) mit klar definierten Kompetenz- und Zuständigkeitsbereichen.

Eine Krise besteht auch, wenn die Fachkraft sich subjektiv überfordert fühlt. In diesem Fall muss sie ebenfalls umgehend ihre Leitungskraft informieren und sich dort Unterstützung holen. Für Krisenberatungen stehen Tag- und Nachtbereitschaften der Leitungskräfte bereit. Krisen müssen immer im Betreuungsbuch schriftlich festgehalten werden und es muss ein Vermerk für die Betreutenakte/Fallakte angefertigt werden.

In Gefährdungsfällen kann der Auftrag des Jugendamts erfordern, dass eine Schweigepflichtentbindung ([ambulant](#) & [stationär](#)) durch den Sorgeberechtigten eingeholt werden muss. Diese wird entweder beim Jugendamt direkt von den Sorgeberechtigten unterschrieben oder das Jugendamt beauftragt die Fachkraft, diese Information mit Zustimmung der Betroffenen einzuholen. In diesem Fall unterschreiben die Sorgeberechtigten eine Erklärung, mit der sie die Fachkraft ermächtigen, Auskunft von einer bestimmten Stelle (z.B. KiTa, Schule, Ärzte) zu einer spezifischen Frage einzuholen. Im Hilfeplan ist daher genau zu vereinbaren, welche Auskünfte von welcher Stelle eingeholt werden, und welche Kontrollaufgaben das Jugendamt bzw. die Fachkraft übernimmt und wie sich alle Beteiligten gegenseitig verbindlich informieren.

Handreichungen für die Fachkräfte:

- [Handreichung: Verfahrensregelung bei Krisen](#)
- [Handreichung: Leitfaden zum internen Verfahren bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung nach § 8a SGB VIII](#)
- [Handreichung: Berlineinheitlicher Erfassungsbogen bei Verdacht einer Gefährdung des Wohls eines Kindes oder Jugendlichen \(Ersteinschätzung gem. § 8a SGB VIII\)](#)
- [Handreichung: Erklärung zur Entbindung von der Schweigepflicht ambulant](#)
- [Handreichung: Erklärung zur Entbindung von der Schweigepflicht stationär](#)
- [Handreichung: Notrufnummern Regionalgeschäftsführung/Pädagogische Leitung Ost](#)
- [Handreichung: Notrufnummern Regionalgeschäftsführung/Pädagogische Leitung Zentral](#)

## 5.5. Partizipation von Kindern, Jugendlichen und Familien

Alle betreuten Kinder, Jugendliche und deren Familien werden ermutigt und gestärkt, ihre Interessen und Wünsche zu formulieren und zu vertreten.

Partizipation wird im allgemeinen Sprachgebrauch auch häufig mit Synonymen wie Mitwirkung, Mitgestaltung und Mitbestimmung sowie mit den Begriffen Teilnahme und Teilhabe gleichgesetzt. Hinsichtlich der Wortbedeutungen gibt es jedoch große Unterschiede bezogen auf die Arten und Formen der aktiven Gestaltung des Geschehens.<sup>[1]</sup>

Die allgemeine Grundlage für die Partizipation von Kindern und Jugendlichen bildet die UN Kinderrechtskonvention, insbesondere der Artikel 12 und 13 mit den entsprechenden Bemerkungen (siehe Anhang). Darin heißt es:

*„(1) Die Vertragsstaaten sichern dem Kind, das fähig ist, sich eine eigene Meinung zu bilden, das Recht zu, diese Meinung in allen das Kind berührenden Angelegenheiten frei zu äußern, und berücksichtigen die Meinung des Kindes angemessen und entsprechend seinem Alter und seiner Reife.“<sup>[2]</sup>*

Damit wird ein Recht auf Mitsprache und Beteiligung garantiert und ein Verständnis von Kindern als aktive Mitglieder der Gesellschaft zum Ausdruck gebracht.

Auf Ebene der bundesdeutschen Gesetzgebung finden wir die Umsetzung insbesondere im Sozialgesetzbuch Achtes Buch -Kinder und Jugendhilferecht unter:

- **§8 SGB VIII- Beteiligung von Kindern und Jugendlichen**

*(1) Kinder und Jugendliche sind entsprechend ihrem Entwicklungsstand an allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beteiligen. ....“<sup>[3]</sup>*

- **§ 36 SGB VIII - Mitwirkung, Hilfeplan**

*(1) Der Personensorgeberechtigte und das Kind oder der Jugendliche sind vor der Entscheidung über die Inanspruchnahme einer Hilfe und vor einer notwendigen Änderung von Art und Umfang der Hilfe zu beraten und auf die möglichen Folgen für die Entwicklung des Kindes oder des Jugendlichen hinzuweisen. ...“<sup>[4]</sup>*

- **§ 8a SGB VIII Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung**

*(1) Werden dem Jugendamt gewichtige Anhaltspunkte für die Gefährdung des Wohls eines*

*Kindes oder Jugendlichen bekannt, so hat es das Gefährdungsrisiko im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte einzuschätzen. Soweit der wirksame Schutz dieses Kindes oder dieses Jugendlichen nicht in Frage gestellt wird, hat das Jugendamt die Erziehungsberechtigten sowie das Kind oder den Jugendlichen in die Gefährdungseinschätzung einzubeziehen ....“[\[5\]](#)*

Für unsere sozialpädagogische Arbeit bedeutet das grundsätzlich,

- Kinder und Jugendliche als eigenständige Zielgruppe wahrzunehmen und anzuerkennen,
- ihre Meinung in die Konzeptionen, Durchführung und Bewertung von Maßnahmen einzubeziehen
- Maßnahmen zu entwickeln, die die Partizipation von Kindern stärken - in allen Angelegenheiten, die Kinder betreffen.

Instrumente der Partizipation sind:

- Hilfeplanung
- Wohngruppenbesprechungen (nur stationär nach § 34 SGB VIII)
- Beteiligungsgremium (nur stationär nach § 34 SGB VIII)
- Rechkatalog
- Feedbackmanagement

[\[1\]](#) siehe dazu „Die Partizipations-Leiter“, Formen und Rangfolge von Partizipation nach Roger Hart (US - amerikanischer Psychologe, 1992)

[\[2\]](#) Übereinkommen über die Rechte des Kindes, Abgeschlossen in New York am 20. November 1989, Von der Bundesversammlung genehmigt am 13. Dezember 1996<sup>1</sup>

Übereinkommen über die Rechte des Kindes, 51. Sitzung Genf, 25. Mai bis 12. Juni 2009

[\[3\]](#) Sozialgesetzbuch - Achtes Buch Kinder und Jugendhilfe, SGB VIII

[\[4\]](#) Sozialgesetzbuch - Achtes Buch Kinder und Jugendhilfe, SGB VIII

[\[5\]](#) Sozialgesetzbuch - Achtes Buch Kinder und Jugendhilfe, SGB VIII

### **5.5.1. Partizipation in den ambulanten Hilfen zur Erziehung**

In den ambulanten Hilfen zur Erziehung verstehen wir Partizipation als grundlegende Handlungsmaxime aller Beteiligten.

Wir verstehen unser Gegenüber als handlungsfähigen Menschen, der in der Lage ist, aktiv Entscheidungen zu treffen und zu äußern. Kinder und Jugendliche nutzen hierbei Ausdrucksformen die sich von denen der Erwachsenen unterscheiden können.

Dafür bieten wir geeignete Partizipationsformen an, die individuellen Lebensphasen angemessen sind und ein Gelingen ermöglichen.

In der praktischen Umsetzung gestalten wir auf den Ebenen:

#### Mikroebene - individuelle Basis für gelingende Partizipation

- gelingende, als positiv erlebte, Beziehungsgestaltung
- Anerkennung der persönlichen Stärken, subjektiven Sichtweisen und Lösungsvorschläge
- professionell-reflektierende Haltungsausprägung der Fachkräfte [\[1\]](#)
- ressourcenorientierte, neugierige, ergebnisoffene und wertschätzende Haltung
- eine Atmosphäre schaffen, in der das Gegenüber sich als selbstwirksam erlebt und zu Selbstbildungsprozessen angeregt wird
- alltags- und lebensweltorientiert
- Unterstützung, Begleitung und Beratung an Orten, die Kindern, Jugendlichen und Familien vertraut sind und wo diese sich auch alltäglich aufhalten

#### Mesoebene - institutionell-strukturelle

- beteiligungsfördernde Methoden für mehr Aushandlungsprozesse zwischen allen Beteiligten initiieren
- neue Perspektiven im Familiensystem eröffnen
- gelingende Beteiligung im Hilfeplanverfahren mitgestalten und mitsteuern
- Zielformulierungen, welche im gemeinsamen Gespräch mit Kindern, Eltern und Fachkräften festgelegt werden, keine „Alibi-Ziele“, sondern alle Beteiligte in der Formulierung mit ihrem persönlichen Anliegen ernst nehmen
- trägerinterne Beschwerdeverfahren

#### Makroebene - gesellschaftlich-sozialpolitische



- Wir nehmen Einfluss auf sozialpolitische und gesamtgesellschaftliche Rahmenbedingungen für gelingende Partizipation.
- Wir setzen uns ein für eine Partizipationskultur als ganzheitliches Konzept

[1] Grundlegenden Prinzipien für die Arbeit - Anlage zum Dienstvertrag, Qualitätshandbuch der KJSH Stiftung

### **5.5.2. Hilfeplanung**

Die Hilfeplanung erfolgt entsprechend [Kapitel 4.1.2.1. ff. „Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII“ des QM-Handbuchs](#).

### **5.5.3. Wohngruppenbesprechungen**

In den stationären Einrichtungen nach § 34 SGB VIII werden in der Regel mind. einmal im Monat Wohngruppenbesprechungen durchgeführt. An den Besprechungen nehmen alle Kinder und Jugendlichen sowie die pädagogischen Fachkräfte teil, um die Beteiligung aller Kinder und Jugendlichen der Wohngruppe sicherzustellen. Alle Themen, die den betreuten Kindern und Jugendlichen wichtig sind, können dort angesprochen werden z.B. die Feriengestaltung, die Hausordnung, das Zusammenleben in der Gruppe usw. In den Wohngruppen, in denen auch Eltern aufgenommen werden, finden regelmäßige Elternrunden statt.

Jede Gruppe vereinbart verständliche und verbindliche Regeln für die Wohngruppenbesprechung (z.B. ausreden lassen, auf eigene Redezeit achten, respektvoller Umgang, die Meinung anderer akzeptieren).

Zu Beginn der Besprechung sollten die Themen gesammelt werden und eine kurze Rückschau auf die letzte Sitzung erfolgen.

Es ist wichtig, dass die Beteiligten gemeinsam reflektieren, inwieweit Beschlüsse aus den Besprechungen tatsächlich umgesetzt werden.

Zuständigkeiten/beteiligte Funktionsbereiche:

Es liegt in der Verantwortung der pädagogischen Fachkräfte, dass alle Bewohner\*innen und Fachkräfte regelmäßig an den Gesprächsrunden teilnehmen. Sie sorgen auch durch

eine angemessene Moderation dafür, dass alle Beteiligten zu Wort kommen können und ihre – auch abweichende – Meinung frei äußern können. Die Fachkräfte sind auch für das Protokoll verantwortlich. Auch die Bewohner\*innen können Aufgaben der Moderation und des Protokolls übernehmen.

Von jeder Wohngruppenbesprechung wird ein Protokoll erstellt, das von der Leitung eingesehen werden kann.

#### **5.5.4. Kinder- und Jugendlichengremium**

Es gibt in den verschiedenen Regionalbereichen Beteiligungsgremien für Kinder und Jugendliche aus unseren Wohngruppen. Kinder und Jugendliche, die an dieser Arbeit Interesse haben, können sich als Vertreter\*in ihrer Gruppe in das Beteiligungsgremium entsenden lassen, um dort auch die Interessen der anderen Kinder und Jugendlichen ihrer Einrichtung zu vertreten.

Aus jeder Wohngruppe sollte möglichst ein Kind bzw. ein\*e Jugendliche\*r zu diesen Treffen kommen. Sie sind Multiplikatoren für die anderen Kinder und Jugendlichen in den Wohngruppen.

Das Treffen wird von den verantwortlichen Fachkräften methodisch vorbereitet und offen moderiert. Inhalte sind der Erfahrungsaustausch der Kinder und Jugendlichen zu Partizipationsthemen, die sie sich selbst wählen können wie z.B. Hilfeplanung, Feedback-Kultur, Vertrauen, aber auch das Mitgestalten von Festen, Erstellung des Rechtekatalogs usw..

Von jeder Gremiensitzung wird ein Protokoll angefertigt, das auf dem Server abgelegt wird, sodass die Wohngruppen sich über den aktuellen Ergebnisstand informieren können und Themen mit in ihre Wohngruppenbesprechungen aufnehmen können.

#### **5.5.5. Rechtekatalog für Kinder und Jugendliche**

In einem ausführlichen und differenzierten Prozess wurde ein Rechtekatalog für Kinder und Jugendliche unter Mitwirkung des Kinder- und Jugendlichen-Gremiums entwickelt. Dieser wird allen Kindern bzw. Jugendlichen bei der Aufnahme mit der Begrüßungsmappe persönlich ausgehändigt. In einem Gespräch erläutert die Fachkraft den Kindern bzw.



Jugendlichen sowohl den Rechtekatalog als auch die anderen Instrumente der Partizipation.

Der Rechtekatalog wird Eigentum der Kinder bzw. Jugendlichen. Jeder Rechtekatalog wird personalisiert, d.h. der Name des Kindes bzw. des\*r Jugendlichen wird in den Rechtekatalog eingetragen.

### **5.5.6. Feedbackmanagement**

Im Träger wird von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine offene, angstfreie und positiv orientierte Feedback-Kultur gelebt.

Die Kinder und Jugendlichen werden im pädagogischen Alltag von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern angeregt, ein Rechtebewusstsein zu entwickeln und ihre Wünsche, Interessen und Bedürfnisse aber auch Meinungen, Kritik und Beschwerden zu äußern. In diesem Prozess werden von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Instrumente der Partizipation aktiv genutzt.

Den Kindern und Jugendlichen werden verschiedene Möglichkeiten für ihr Feedback zur Verfügung gestellt. Das Anliegen unseres Trägers ist es, jede Rückmeldung ernst zu nehmen und nach einem standardisierten Verfahren zu bearbeiten und reflektiert zu evaluieren. Dies ist Aufgabe der Feedbackbeauftragten (Pädagogische Leitung und Regionalgeschäftsführung).

Das Ziel unserer Feedback-Kultur ist, eine hohe Wirksamkeit zu erzielen:

- für die Sensibilisierung eines gesunden Rechte- und Beteiligungsbewusstseins des\*r Einzelnen,
- für die Transparenz von Feedbackmöglichkeiten und Feedbackverfahren,
- für die individuelle Grenzachtung und den Kinderschutz.

Eine professionelle Feedback-Kultur erfordert eine dafür offene Haltung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie einen wertungsfreien Umgang mit den Feedbackthemen.

Jedes Kind bzw. jede\*r Jugendliche erhält mit der Aufnahme durch die pädagogische Fachkraft der Wohngruppe eine Begrüßungsmappe. Die Mappe enthält:



- das Begrüßungsschreiben ([Willkommensbrief](#) & [Willkommensbrief Jüngere](#)),
- den Rechkatalog,
- frankierte Umschläge mit Absender des Kindes bzw. der\*s Jugendlichen an die Adresse der\*s Feedbackbeauftragten,
- Visitenkarten mit Namen und Telefonnummern der\* Feedbackbeauftragten,

Darüber hinaus können je nach Angebotsform enthalten sein:

- Briefumschlag, der an das Gremium der Kinder und Jugendlichen adressiert ist,
- [Liste, auf der mögliche Vertrauenspersonen benannt werden.](#)
- Hausordnung,
- Hilfepläne,
- Kooperationsvereinbarungen,
- etc.

Im Rahmen des Feedbackmanagements wird darauf hingewirkt, dass die Kinder und Jugendlichen darin bestärkt werden, sich bei Problemen und Sorgen an eine Person ihres Vertrauens zu wenden. Den Kindern stehen mehrere Wege für Feedback zur Verfügung, die sie u.a. bei Problemen oder Sorgen in Betracht ziehen können. Zunächst können sie sich an ihre Betreuer\*innen der Wohngruppen wenden. Falls es Themen gibt, die sich nicht unmittelbar klären lassen, steht ihnen offen, sich mit den Feedbackbeauftragten des Regionalbereiches in Verbindung zu setzen. Frankierte Briefumschläge, die der Begrüßungsmappe beiliegen, können hierfür genutzt werden. Darüber hinaus können die Feedbackbeauftragten angerufen werden. Jede Beschwerde wird aufgenommen, zeitnah und vertraulich bearbeitet. Der\*die Absendende bzw. Anrufende erhält innerhalb von drei Werktagen nach Eingang eine Rückmeldung über den weiteren Verfahrensweg.

Bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung greifen die Leitfäden zum Vorgehen bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung.

Es erfolgt durch die Regionalgeschäftsführung eine jährliche Evaluation.

## **5.5.7. Partizipation der Herkunftsfamilie im stationären Bereich**

Die von uns betreuten Kinder und Jugendlichen sind und bleiben Teil ihres Familiensystems,

auch wenn sie für einen begrenzten oder längeren Zeitraum keinen gemeinsamen Lebensmittelpunkt mit ihrer Herkunftsfamilie haben.

Die Arbeit mit der Herkunftsfamilie ist somit ein integraler Bestandteil der stationären Erziehungshilfe.

Die Inhalte und der Umfang der Elternarbeit werden zu Beginn der Hilfe im Hilfeplan festgehalten und im Laufe des Prozesses immer wieder überprüft und den aktuellen Erfordernissen angepasst.

Eine akzeptierende und wertschätzende Haltung den Eltern gegenüber und der Blick auf vorhandene bzw. zu entwickelnde Ressourcen sind wichtige Voraussetzungen für eine erfolgreiche Elternarbeit.

Die Arbeit mit der Herkunftsfamilie soll:

- die Akzeptanz der stationären Betreuung und eine konstruktive Zusammenarbeit zum Wohle des Kindes erreichen,
- die Beziehung zwischen Kind/Jugendlichen und Eltern entwickeln, um ein neues Gleichgewicht im familialen System erreichen,
- die Verantwortung der Eltern für die Entwicklung ihres Kindes fördern und in der praktischen Arbeit berücksichtigen und
- die Erziehungskompetenz der Eltern zu stärken, um ggf. eine Rückkehr des Kindes in die Familie ermöglichen.

### **5.5.7.1. Die Beteiligung der Herkunftsfamilie im Aufnahmeprozess**

Vor dem Aufnahmeprozess wird die Grundlage für eine gelingende Kooperation zwischen Wohngruppe bzw. Pflegefamilie und der Herkunftsfamilie gelegt. Im Erstkontakt geht es um ein gegenseitiges Kennenlernen und die Abklärung von Bedingungen, Voraussetzungen und Erwartungen.

Dazu gehören:

- Das Anschauen und Vorstellen der Wohngruppe mit den jeweiligen Regeln und Abläufen bzw. das Kennenlernen der Pflegefamilie und
- Informationen über die aktuelle Lebenssituation des Kindes und der Familie zu erhalten.

In einem nächsten Schritt erfolgen dann:

- die Verständigung über die Zielsetzung der erzieherischen Hilfe,
- die konkreten Absprachen über die Zusammenarbeit zwischen Familie, Einrichtung bzw. Pflegefamilie und Jugendamt,
- die Absprachen zur Kontaktgestaltung zwischen Familie und Kind sowie
- die Vereinbarung zum Einzugstermin des Kindes.

Bei kurzfristigen Aufnahmen, bei denen eine entsprechende Vorbereitung nicht möglich war, erfolgt innerhalb eines Monats ein ausführliches Gespräch zwischen Familie, Betreuern und der zuständigen Leitungskraft, in dem mit der Familie die o.g. Schritte nachvollzogen werden.

Die Eltern erhalten in schriftlicher Form alle wichtigen Informationen zu Ansprechpartner\*innen und telefonischer Erreichbarkeit, zu weiteren Terminen und den getroffenen Vereinbarungen.

### **5.5.7.2. Die Arbeit mit der Herkunftsfamilie im Betreuungsprozess**

Elternarbeit umfasst den direkten Austausch sowie die interne inhaltliche Vorbereitung auf die Ausgestaltung der Kontakte. Hierzu gehören neben persönlicher oder telefonischer Rücksprache über das Alltagsgeschehen und zu besonderen Vorkommnissen regelmäßige Elterngespräche, die einerseits den Betreuungsprozess reflektieren und gleichzeitig die Ziele und Aufträge der Eltern in den Blick nehmen.

Abhängig vom Standort der Wohngruppe bzw. der Pflegefamilie, den Möglichkeiten der Eltern/Familie und den vereinbarten Zielsetzungen werden die Eltern so weit wie möglich in Alltagssituationen und besondere Veranstaltungen aktiv einbezogen. Hierzu gehören u.a. Elternsprechtage, Arztbesuche, Veranstaltungen in der Wohngruppe.

In den Wohngruppen, in denen auch Eltern aufgenommen werden, finden regelmäßige Elternrunden statt.

Es werden regelmäßig strukturierte Elterngespräche geführt und protokolliert. Die Protokolle der Elterngespräche sind Bestandteil des Betreuungsbuches. Telefonate werden ebenfalls stichpunktartig notiert. Die Ergebnisse fließen in die jeweiligen Hilfeberichte ein.

Absprachen zwischen Eltern und Fachkräften werden schriftlich festgehalten. Im

Zusammenwirken zwischen allen beteiligten Fachkräften und den Eltern werden die Perspektive des Kindes und seine mögliche Rückkehr in den Haushalt der Eltern geklärt.

### **5.5.7.3. Rückführung/Entlassung**

Voraussetzung für eine Rückführung in den elterlichen Haushalt ist eine sorgfältige Prüfung der elterlichen Kompetenzen und der häuslichen Verhältnisse verbunden mit einer positiven prognostischen Einschätzung, dass das Wohl des Kindes gesichert sein wird. Diese prognostische Einschätzung erfolgt im Zusammenwirken der beteiligten Fachkräfte gemeinsam mit den Eltern. Für eine erfolgreiche Rückführung sollte eine rechtzeitige Planung erfolgen, um in dieser Phase die Verantwortungsübernahme und aktive Beteiligung der Eltern schrittweise zu erhöhen und zu erproben. Eine enge und kontinuierliche Begleitung dieses Prozesses durch den Träger und das Jugendamt ist hier besonders wichtig.

## **5.6. Funktionsbeschreibung pädagogische Fachkraft**

Betreuung von Kindern, Jugendlichen und Familien, Sicherung des Kindeswohls

Aufgabenprofil

Das Kind/den Jugendlichen betreffend:

- Absicherung der Grundversorgung (Nahrung, Kleidung, Hygiene, Zuwendung)
- Förderung der Entwicklung und Selbständigkeit der/des Betreuten/Erziehung
- Achtung und Wertschätzung des Kindes/Jugendlichen und seiner Familie

Die Eltern bzw. Bezugspersonen betreffend:

- Akzeptanz der Personensorgeberechtigten/Elternarbeit
- Einfühlungsvermögen und Verständnis für die Herkunftsfamilie
- Einbeziehung und Aktivierung der Eltern im Betreuungsprozess

Das Jugendamt betreffend:

- Beachtung der Interessen des Trägers

- freundliche und verbindliche Kooperation mit dem Jugendamt in Absprache und Übereinstimmung mit der Leitung

#### Supervision und Fortbildung betreffend:

- Bereitschaft zur Selbstreflektion und Supervision und zur beruflichen wie persönlichen Weiterentwicklung
- kollegialer Austausch und gegenseitige Unterstützung
- Teilnahme am Fachteam/Fachtreffen

#### Die Leitung und Verwaltung betreffend:

- Einhaltung der vorgegebenen Richtlinien und Verfahrensweisen
- Bereitschaft zur konzeptionellen Weiterentwicklung
- Loyalität gegenüber der Geschäftsleitung, Regionalleitung und Pädagogischen Leitung
- Bereitschaft zur Mitarbeit am Qualitätsmanagement
- Vertrauensvolle und kollegiale Zusammenarbeit mit der Sachbearbeitung

#### Die Schule, Ausbildungsstätten und andere Institutionen betreffend:

- Interessenvertretung und Unterstützung des Kindes/der/des Jugendlichen/der Familie
- enge Kooperation mit Lehrer\*innen, Ausbilder\*innen und Vertreter\*innen anderer Institutionen

#### Das Berichtswesen betreffend:

- Erstellung von Betreuungsaufzeichnungen und Berichten nach dem Qualitätsmanagementsystem

#### Anforderungen, um die oben genannten Aufgaben zu erfüllen:

- Pädagogische Grundbildung und professionelle Neugier
- Erfahrung im Umgang mit Kindern, Jugendlichen und Eltern
- Humanistische Grundeinstellung
- Kontakt- und Beziehungsfähigkeit (sensibles Einfühlen und flexible Reaktionsfähigkeit)
- angemessenes Verhältnis von Nähe und Distanz
- Fähigkeit zur Reflexion des eigenen professionellen Handelns
- Kritikfähigkeit
- Empathie und Authentizität
- Durchsetzungsvermögen



- hohe Belastbarkeit und Engagement
- Stress- und Krisenmanagement
- Kooperationsbereitschaft
- Fähigkeit, Beziehungs- und Familiensysteme zu erfassen und zu verstehen
- sozialpädagogische Methodenkenntnisse
- Fähigkeit, verschiedene Medien einzusetzen
- hoher Grad an Eigenständigkeit
- Erfassen und Interpretieren anamnestischer Daten
- Kenntnisse in Selbstevaluationsverfahren
- Systemisches Denken und Erfassen
- Integrationsfähigkeit
- Verantwortungsbewusster Umgang mit Geld
- Hauswirtschaftliche Fähigkeiten und Interessen
- Fähigkeit zum Umgang mit Gruppen

## 6. Personalentwicklung

Jede Fachkraft muss für ihre Funktionen (siehe: [5.6. Funktionsbeschreibung pädagogische Fachkraft](#)) ausreichend qualifiziert sein. Hierauf hat er/sie ebenso zu achten wie die zuständige Leitungskraft. Die Qualifikation und ggf. ein Qualifizierungsbedarf sind besonders zu beachten, wenn bei einer Fach- oder Leitungskraft im Rahmen seiner/ihrer Arbeit neue Aufgaben und Arbeitsfelder hinzukommen.

Qualitätsmanagement:

Es liegt in der Verantwortung der Leitungskraft, dass jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter in das Qualitätsmanagementsystem eingewiesen ist. Die pädagogische Fachkraft trägt dann die Verantwortung dafür, dass sie die in den Verfahrensanweisungen und einrichtungsinternen Handreichungen dargelegten Aufgaben, die in ihrem Verantwortungsbereich liegen, wie beschrieben umsetzt. Es wird erwartet, dass alle an der Weiterentwicklung des Qualitätsmanagement-Systems mitarbeiten (siehe: [2 Das DIN ISO EN 9001 – Qualitätsmodell](#)).

Einarbeitung neuer Mitarbeiter\*innen:

Es liegt in der Verantwortung der zuständigen Leitungskraft, dass jede\*r neue Mitarbeiter\*in für seine/ihre Aufgaben qualifiziert ist. Pädagogische Mitarbeiter\*innen

müssen das jeweils gültige interne Handbuch für die Fachkräfte mit allen Anlagen erhalten und so eingewiesen werden, dass sie das Handbuch auch verstehen und jederzeit danach handeln können. (siehe auch [Ablauf Einarbeitung](#) und [Checkliste Einarbeitung](#))

Selbstverständlich müssen alle neuen Fachkräfte und Leitungskräfte entsprechend § 72a SGB VIII ein erweitertes Führungszeugnis vorlegen.

Erfassung des Qualifizierungsbedarfs:

Neben der eigenen Verpflichtung zur Qualifizierung gibt es zusätzliche Gelegenheiten, bei denen die Leitungskraft bzw. die Fachkraft erkennen kann, dass eine weitere Qualifizierung sinnvoll oder notwendig ist. Einmal pro Jahr bespricht jede Leitungskraft im Personalentwicklungsgespräch mit jedem/jeder Mitarbeiter\*in den Fortbildungsbedarf. In diesem Rahmen muss der [Erfassungsbogen zur Qualifizierung und Fortbildung](#) ausgefüllt werden. Dieser muss auch ausgefüllt werden, wenn kein Qualifizierungsbedarf vorzuliegen scheint.

Umsetzung des Qualifizierungsbedarfs/Bewertung der Fortbildungen und Fachtreffen:

Ein notwendiger Fortbildungsbedarf wird zwischen der Leitungskraft und der Fachkraft abgesprochen. Die Fachkraft ist verpflichtet, nach Beendigung einer trägerinternen Fortbildungsmaßnahme/eines Fachtreffens den Fragebogen Bewertung der Fortbildungsveranstaltung/Bewertung des Fachtreffens unaufgefordert auszufüllen. Alle Fortbildungen werden evaluiert und im Qualitätskreis ausgewertet. Fachtreffen für Erzieher\*innen aus den Wohngruppen finden regelmäßig statt. Sie werden regional oder vom Qualitätskreis aufgrund des festgestellten Bedarfes geplant und organisiert. Es wird eine Teilnahmebestätigung ausgehändigt. Auch die Fachtreffen werden alle evaluiert.

- [Handreichung: Bewertung der Fortbildungsveranstaltung \(alle\)](#)
- [Handreichung: Bewertung des Fachtreffens \(Wohngruppen\)](#)

## **6.1. Personalentwicklungsgespräche**

Einmal im Jahr führt jede Leitungskraft ein Personalentwicklungsgespräch, das die Ziele, Aufgaben und Arbeitsergebnisse jedes/jeder Mitarbeiters\*in im Gesamtzusammenhang erörtert. Jeder/jede Mitarbeiter\*in hat das Recht, auch selbst um ein Personalentwicklungsgespräch zu bitten. Die Mitarbeiter\*innen erhalten rechtzeitig eine schriftliche Einladung und haben ausreichend Zeit, sich darauf vorzubereiten. (siehe auch

Leitfaden Personalentwicklungsgespräch)

Aufzeichnungen:

Die Zielvereinbarungen, die im Personalentwicklungsgespräch zwischen Leitungskraft und dem/der Mitarbeiter\*in geschlossen und von beiden unterschrieben werden, werden in einer verschlossenen Akte bei der Leitungskraft verwahrt. Der/die Mitarbeiter\*in erhält eine Kopie. Die Leitungskraft trägt die Verantwortung, dass kein anderer Zugang zu diesen Informationen hat. Die Unterlagen dürfen nicht der Personalakte beigefügt werden. Diese Zielvereinbarungen sind im nächsten Jahr wieder Grundlage des Gesprächs.

- [Handreichung: Einladung zum Mitarbeitergespräch](#)
- [Handreichung: Leitfaden für die Gestaltung des Personalentwicklungsgesprächs](#)

## **6.2. Befragung von Kolleginnen und Kollegen**

Der KJHV Berlin-Brandenburg stellt sicher, dass alle zwei Jahre durch einen externen Dienstleister eine umfassende, freiwillige Befragung der Kolleginnen und Kollegen durchgeführt wird. Die Ergebnisse werden durch die zuständigen Leitungskräfte mit den betreffenden Kolleginnen und Kollegen reflektiert und korrespondierende Veränderungsprozesse initiiert.