

Jugend-office

Sozialbegleitungen

Konzept

Überarbeitete Version März 2023

Jugend-Office GmbH
Sozialpädagogische Begleitungen
Hohlstrasse 192
8004 Zürich

044 597 37 57
willkommen@jugend-office.ch

1 Inhaltsverzeichnis	1
2 Kurzportrait	2
3 Übergeordnete Themen	3
3.1 Leitbild und Wertvorstellungen	3
3.2 Datenschutz und Schweigepflicht	4
3.3 Gesetzliche Grundlagen	4
3.4 Sicherung der Rechte von Klienten*Innen	5
3.5 Beschwerdemanagement	5
4 Qualitätsmanagement	6
4.1 KOFA-Methodik.....	6
4.2 Software myjugendhilfe.de.....	6
4.3 Supportgefässe für Familienarbeitende	7
5 Leistungen, Ziele.....	8
5.1 Sozialpädagogische Familienbegleitungen-SPF.....	8
5.2 Einzelbegleitungen	9
5.3 Ablauf Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPF)	9
6 Fachliche Grundsätze - Theoretische und Methodische Grundlagen	11
6.1 KOFA - Methodik.....	11
6.2 Theoretische Grundlagen	12
6.3 Vorgehen Kindeswohlgefährdung	15
6.4 Organisation	17
6.5 Organigramm	17
6.6 Leitungs- und Personalqualität	18
7 Addenda	19

2 Kurzportrait

Jugend-Office (www.jugend-office.ch) ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH), die im Frühling 2020 gegründet wurde und im Handelsregister eingetragen ist. Das Jugend-Office bezweckt die Erbringung Leistungen in ergänzenden Hilfen zur Erziehung, der sogenannten sozialpädagogischen Familienhilfe (SPF) in Anlehnung an das im Januar 2021 in Kraft getretene neue Kinder- und Jugendheimgesetz (KJG, Kt. Zürich).

Das Jugend-Office ist eine GmbH gemäss Art. 772–827 OR und erfüllt die konzeptuellen und organisatorischen Anforderungen des Amtes für Jugend und Berufsberatung der Bildungsdirektion des Kanton Zürich. Die Geschäftsführenden sind zugleich Mitglieder der Geschäftsleitung, wobei die stellvertretende Geschäftsleitung die Funktion der Teamleitung inne hat. Die Geschäftsführenden sind für die strategischen, personellen, fachlichen und administrativen Tätigkeiten und für die Qualitätssicherung der Firma zuständig. Das Jugend-Office ist Mitglied des Berufsverbandes für Sozialbegleitungen (SBSB) und Avenir Social, dem Berufsverband für Soziale Arbeit Schweiz. Das professionelle Handeln beruht auf dem Berufskodex von Avenir Social. Das Jugend-Office arbeitet mit Kooperationspartner*innen aus unterschiedlichen Disziplinen und Professionen zusammen und betreibt Öffentlichkeitsarbeit in angemessener Weise. Das Jugend-Office ist buchführungspflichtig gemäss OR Art. 957 und verfasst jeweils einen Jahresabschluss. Dieser ist öffentlich einsehbar, entspricht den Buchführungsbestimmungen und wird von der Geschäftsleitung unterzeichnet. Das Jugend-Office verzichtet auf eine eigenständige Revision gemäss OR Art. 727.

3 Übergeordnete Themen

3.1 Leitbild und Wertvorstellungen

Das Jugend-Office leistet einen wichtigen Beitrag in der Gesellschaft mit ihrem Leistungsangebot in der ergänzenden Erziehung, der sozialpädagogischen Familienhilfe (SPF).

- Wir begleiten Kinder, Jugendliche, jungen Erwachsene und Familien in einen eigenverantwortlichen und gelingenderen Lebensalltag.
- Wir unterstützen individuell und ressourcenorientiert. Wir agieren system- und lösungsorientiert und sehen dabei die Menschen als Experten*innen ihres eigenen Lebens.
- Wir pflegen einen respektvollen, toleranten und wertschätzenden Umgang.
- Wir motivieren Erziehungsberechtigte, Kinder, Jugendliche, junge und Erwachsene, Chancen zu erkennen und wahrzunehmen.
- Wir fördern Selbstbestimmung und soziale Teilhabe, sowie Partizipation.
- Wir achten die demokratischen Grundsätze der Freiheit, Gleichheit und Solidarität.
- Wir handeln präventiv in Bezug auf individuelle und gesellschaftliche, insbesondere soziale Probleme.
- Wir erkennen die individuellen, physischen, psychischen, sozialen und kulturellen Bedürfnisse der unserer Klienten an.

Das Jugend-Office engagiert sich für die Wahrung des Kindeswohls und die der Menschenwürde. Zu unseren Hauptzielen gehört die Wahrung der Kinderrechte zu fördern.

(www.kinderschutz.ch/kinderrechte/uno-kinderrechtskonvention)

- Alle Menschen haben das Recht ihr Leben so zu leben, wie sie es sich vorstellen und wünschen.
- Wir sind stets respektvoll und offen anderen Mitmenschen gegenüber, egal, welcher Ethnie, Religion, Kultur, Sexuellen Orientierung sie angehören.
- Das Handeln des Jugend-Office zeichnet sich durch einen präventiven und integrativen Charakter aus.
- Wir gehen von einem humanistischen Menschenbild¹ aus und setzen uns für Integrität und soziale Anerkennung ein und daraus ziehen wir unsere Kraft und Energie für unser professionelles Handeln.

Der Kinderschutz und die Förderung der Erziehungskompetenzen (Erziehungsaufgaben) von Eltern, so dass es Kindern und Jugendlichen gelingt, ihre Entwicklungsaufgaben zu bewältigen, sehen wir als unsere Kernaufgabe. Unser Handeln beruht auf professionellen Grundsätzen und zeichnet sich durch Diskriminierungsfreiheit und Akzeptanz aus.

¹https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/AS_Berufsbild_DE_def_1.pdf

3.2 Datenschutz und Schweigepflicht

Datenschutz und Schweigepflicht sind für das Jugend-Office von hoher Priorität und es herrscht eine grosse Sorgfalt im Umgang mit Personendaten. Dabei werden die gesetzlichen Datenschutzrichtlinien² gemäss DSB (Datenschutzbeauftragte des Kantons Zürich) erfüllt und eingehalten. Es wird eine Handakte und/oder elektronische Akte nach den fachlichen Standards geführt und diese gemäss OR. Art. 957-963 für mindestens 10 Jahre archiviert. Das Jugend-Office lässt sich von betroffenen, urteilsfähigen Personen eine Einwilligung zum Sammeln persönlichkeitsrelevanter Daten geben und gewährt Betroffenen jederzeit uneingeschränkte Auskunft zu den über sie geführten Akten. Das Jugend-Office unterliegt der beruflichen Schweigepflicht und gibt keine schützenswerten Personendaten an Unbefugte weiter und wahrt den Schutz der Persönlichkeit und der Grundrechte. Das Jugend-Office hält sich an die Regeln und Prinzipien, welche in der Praxishilfe von Avenir Social³ zum Umgang mit Datenschutz in der Sozialen Arbeit, aufgestellt wurden.

3.3 Gesetzliche Grundlagen

Das Jugend-Office agiert nach gesetzlichen Grundlagen der schweizerischen Kinder- und Jugendpolitik. International bezieht sich die Kinder- und Jugendhilfe auf die Europäische Menschenrechtskonvention (EMRK), die UNO-Pakte I und II, die Kinderrechtskonvention (KRK) und zivilrechtlichen Aspekte verschiedener Haager Übereinkommen bezüglich Kinderschutz, Adoptionen und Entführungen. Dabei setzt sich die KRK explizit für den Schutz und die Unterstützung für Kinder und Jugendliche bis 18 Jahren ein. Das Jugend-Office GmbH verpflichtet sich zur Einhaltung der UNO Kinderrechtskonvention von 1989. Die darin festgehaltenen Kinderrechte sind unteilbar, universell gültig und stellen völkerrechtlich verbindliche Mindeststandards zum Wohle aller Kinder von 0 bis 18 Jahren dar. Die 54 Artikel der UN-Kinderrechtskonvention beruhen auf vier Grundprinzipien, welche in den folgenden Artikel verankert sind.

Recht auf Gleichbehandlung (Art. 2 UNO-KRK)

- Kein Kind darf aufgrund seines Geschlechts, seiner Herkunft, seiner Sprache, seiner Religion oder seiner Hautfarbe benachteiligt werden.

Recht auf Wahrung des Kindeswohles (Art. 3 UNO-KRK)

- Werden Entscheidungen getroffen die sich auf das Kind auswirken, hat das Wohl des Kindes Vorrang. Dies gilt sowohl in der Familie als auch beim staatlichen Handeln.
- Die interdisziplinär zusammengesetzte Kinder- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) ist seit dem 1. Januar 2013 für behördliche Massnahmen gemäss Artikel 307 ff. des Schweizerischen Zivilgesetzbuches (ZGB) zuständig.

Recht auf Leben, Überleben und optimale Entwicklung (Art. 6 UNO-KRK)

- Das Kind soll in seiner Entwicklung gefördert werden und Zugang zu Gesundheitsversorgung und Bildung haben. Es muss vor Missbrauch und Ausbeutung geschützt werden.

²https://www.zh.ch/de/politik-staat/gesetze-beschluesse/gesetzessammlung_zhlex-ls/erlass170_4-2007_02_12-2008_10_01109.html

³ Avenir Social (2013): Datenschutz in der Sozialen Arbeit. Eine Praxishilfe zum Umgang mit sensiblen Personendaten.

Recht auf Anhörung und Partizipation (Art. 12 UNO-KRK)

- Das Kind soll seine Meinung zu allen seine Person betreffenden Fragen oder Verfahren äussern können.
- Seine Meinung soll bei Entscheidungen mitberücksichtigt werden. Dazu gehört auch, dass es altersgerecht informiert wird.

Spezielle Aufmerksamkeit wird zudem dem Recht auf eine gewaltfreie Erziehung (Art. 3 und 19 UNO-KRK) und dem Schutz vor allen Formen sexueller Ausbeutung und sexuellen Missbrauchs (Art. 34 UNO-KRK) gewidmet. Des Weiteren gelten für das Jugend-Office Bestimmungen des schweizerischen Rechts. Die Befugnisse und Verantwortungen von Bund und Kanton werden in der Schweiz nach dem Subsidiaritätsprinzip (Art.3 und 42 BV) organisiert. Die Grundleistungen der Kinder- und Jugendhilfe wird nach dem Postulat Fehr „Schutz der Kinder und Jugendlichen vor Gewalt in der Familie“ (07.3725) vom 5. Oktober 2007 in die Bereiche allgemeine Förderung von Kindern, Jugendlichen und Familien; Beratung und Unterstützung; Ergänzende Hilfen zur Erziehung; Abklärung und Fallführung unterteilt.

3.4 Sicherung der Rechte von Klienten*innen

Das Jugend-Office agiert entsprechend der Allgemeinen Menschenrechts-erklärung, den UN-Anti-Rassismus- und Kinderrechtskonventionen und der europäischen Sozialcharta. Das Jugend-Office wahrt die Rechte der Klient*innen und Auftraggebenden gemäss Bundesverfassung und kantonalen Rechtsbestimmungen. Die Sicherheitsdirektion des Kantons Zürich hat die Rechtsbestimmungen für die Soziale Arbeit im Sozialhilfe-Behördenhandbuch festgehalten¹. Diese sind für die das Jugend-Office verbindlich. Das Jugend-Office informiert die Klient*innen über ihre Rechte und motiviert und unterstützt diese darin, ihre Rechte einzufordern. Das Jugend-Office schult ihre Mitarbeitenden im Umgang mit öffentlich-rechtlichen Regeln und Rechtsbestimmungen.

3.5 Beschwerdemanagement

Es besteht die Möglichkeit für Klient*innen beim Jugend-Office direkt Beschwerden anzubringen. Diese können anonym, direkt oder indirekt bei der Geschäftsleitung angebracht werden. Die Beschwerden werden standardisiert und verbindlich von zwei Fachpersonen der Geschäftsleitung bearbeitet. Eine schriftliche Rückmeldung über die Auswirkungen der Beschwerde, erhalten die Beschwerdeführenden zeitnah. Bei sonstigen Beschwerden kann jederzeit das Amt für Jugend und Berufsberatung (AJB) als Aufsichtsbehörde beigezogen werden. Beschwerden gegen Entscheide der Kinder- und Erwachsenenbehörde müssen an die Verwaltungsgerichte des zuständigen Kantonsgerichtes gerichtet werden. Bei Beschwerden gegen eine fürsorgliche Unterbringung der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (Art. 450 und 450e ZGB) oder der Sozialmedizin der Gesundheitsdienste (Art. 13 KESG), kann das Gericht für fürsorgliche Unterbringungen (FU-Gericht) beigezogen werden.

⁴<http://www.sozialhilfe.zh.ch>

4 Qualitätsmanagement

Zum Hauptpfeiler des Qualitätsmanagements des Jugend-Office und als wesentlicher Bestandteil der fachlichen Qualitätssicherung, gilt die Zusammenarbeit mit Kompetenzhoch3. Ein weiterer wichtiger Punkt, ist die Nutzung der myjugendhilfe.de Software. Ein innovatives Onlinewerkzeug für alle administrativen Aufgaben. Diese führt im administrativen Bereich zu einer Qualitätsoptimierung und besseren Steuerung und Vereinfachung der Prozesse. Das Qualitätsmanagementsystem des Jugend-Office soll Strukturen, um die Kunden*innen-Zufriedenheit komplexen Funktionen, Ebenen und Prozesse zu beschreiben. Damit wird sichergestellt, dass Mitarbeitende im Sinne der Leit- und Wertvorstellungen des Jugend-Office agieren und Prozesse, Verfahren und Abläufe professionell, kompetent und routiniert umsetzen. Das Qualitätsmanagement strukturiert und optimiert Abläufe und Prozesse innerhalb der Organisation und gewährleistet eine Prozesstransparenz, die eine Verbesserung der Kunden- und Mitarbeitendenzufriedenheit herbeiführt. Die Geschäftsleitung ist verantwortlich für die Einhaltung und fortlaufende Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements, welche sich durch ein transparentes Fehlermanagement auszeichnet.

4.1 KOFA-Methodik

Das Jugend-Office strebt eine langfristige Zusammenarbeit mit Kompetenzhoch3 an (Qualitätsvertrag). Mittels regelmässig stattfindender Coachings von Kompetenzhoch3, ist die Qualitätssicherung in fachlicher Hinsicht gewährleistet. Die Mitarbeitenden des Jugend-Office haben alle Zugang zum Kompetenzorientierten Werkzeugkoffer und sämtlichen KOFA-Instrumenten, die sie in Ihrer Arbeit mit den Familien einsetzen können. Mit dem Qualitätsvertrag mit Kompetenzhoch3 verpflichtet sich das Jugend-Office die Qualitätsstandards von Kompetenzhoch3 einzuhalten (z.B., dass alle pädagogisch tätigen Mitarbeitenden das KOFA-Basistraining besuchen). Die KOFA-Methodik beinhaltet validierte Erfassungsraster z.B. bezüglich den Entwicklungsaufgaben von Kindern und den Erziehungsaufgaben von Eltern. Als KOFA-Partner verpflichtet sich das Jugend-Office Prozesse, Interventionsplanungen in den Familien sowie Berichte regelmässig von den KOFA-Entwicklern überprüfen zu lassen. Allfällige Modifikationen der Arbeitsweisen, werden in einem eigens dazu einberufenen Fachforum, mit anderen Anbietern aus der ganzen Schweiz diskutiert und nur nach sorgfältiger Begutachtung eingeleitet.

4.2 Software myjugendhilfe.de

Seit dem März 2023 nutzt das Jugend-Office die myjugendhilfe Software⁵. Dies ist eine Software, die für die Kinder- und Jugendhilfe konzipiert wurde. Mit der Software werden interne, administrative Prozesse modernisiert und optimiert und effizienter gestaltet. Mithilfe von myjugendhilfe, werden die Klientenakten unter Berücksichtigung der geltenden Datenschutzbestimmungen digital verwaltet. So gelangen die Mitarbeitenden schnell zu den benötigten Informationen. Auch die Zeiterfassung und erbrachte Leistungen sowie die Kostenübernahmegarantien (KüG) werden mit Hilfe dieser Software erfasst.

⁵ www.myjugendhilfe.de

4.3 Supportgefässe für Familienarbeitende

Einzelgespräche

Mindestens einmal monatlich findet ein Einzelgespräch (Teamleitung und Familienarbeiter*innen) statt. Fallbesprechungen, das Wohlbefinden und die Förderung der Mitarbeitenden sowie auch Einhaltung der Qualitätsstandards des Jugend-Office, sind wesentlicher Bestandteil dieser Gespräche. Die Teamleitung übernimmt dabei die Rolle des Coaches/Beraters, welche die Familienarbeiter*innen in fachlicher und administrativer Hinsicht, unterstützt. Bei Bedarf und je nach Fallkomplexität, kann auch mehr als ein Einzelgespräch im Monat stattfinden. In der konkreten, praktischen Arbeit ist das Vieraugenprinzip zentral. Auch die fachliche Unterstützung der Familienarbeitenden in der Fallarbeit durch ein/eine Kolleg*in (kollegiale Beratungen) findet bei Bedarf statt

Intervision-Teamsitzung-Fachsupervisionen

Die Super- und Intervision ist als fachliche Reflexion ein wichtiger Bestandteil der pädagogischen Arbeit und somit zentral für die Qualitätssicherung. Seit dem Januar 2023 finden in regelmässigen Abständen Teamsitzungen/ Intervisionen statt. Die Teamsitzung/Intervision findet einmal monatlich und die Supervisionen finden alle zwei Monate statt. Bei Bedarf können auch mehr Supervisionen aufgegleist werden. Die Intervisionen/Teamsitzungen haben einerseits einen informativen, fachlichen Charakter, wobei auch genügend Raum vorhanden sein soll, um Fallbesprechungen zu machen. Insbesondere die Familienarbeitenden sollen innerhalb dieser Gefässe, ihre Themen und Anliegen einbringen. Wie auch die Fachsupervisionen, sind dies fachliche Reflexionsgefässe.

Gesprächs- und Einsatzteilnahme Teamleitung

Die Teamleitung begleitet die Familienarbeitenden in der Regel an Erst-, Standort- und Schlussgespräche. Dabei findet vor den Gesprächen immer ein Austausch zwischen der Teamleitung und dem/der Familienarbeiter*in den statt. Dies dient der Qualitätssicherung. Bei den Gesprächen nehmen die Teamleitenden die Rolle des Moderierenden ein, um je nachdem unangenehme Themen bei den Klienten zu deponieren, so dass nicht die Beziehung mit den Familienarbeitenden leidet. Auch im Rahmen der oben genannten Einzelgespräche mit den Mitarbeitenden, findet immer eine fachliche Vorbereitung auf diese Gespräche statt.

Mitarbeiter*innengespräche

Einmal jährlich findet ein sogenanntes „Ressourcengespräch“ mit den Mitarbeitenden statt. Hiermit ist die Mitarbeiterbeurteilung gemeint, die schriftlich festgehalten wird. Hierbei sollen ganz nach dem Motto des positiven Leaderships, gezielt die Stärken/Ressourcen der Mitarbeitenden gestärkt werden. Auch die Probezeitgespräche werden schriftlich dokumentiert.

5. Leistungen, Ziele, Ablauf

Das Jugend-Office bietet Leistungen in der Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPF) gemäss dem neuen Kinder- und Jugendheimgesetz des Kanton Zürich an. Fachbegleitung bei der persönlichen und familiären Alltagsbewältigung, sowie in Lebens-, Entwicklungs-, und Schulkrisen. Die sozialpädagogischen Begleitungen werden von qualifizierten Mitarbeitenden des Jugend-Office umgesetzt. Nachfolgend wird auf die Leistungen, die Ziele und den Ablauf einer Sozialpädagogischen Familienbegleitung eingegangen.

5.1 Sozialpädagogische Familienbegleitungen - SPF

Die **sozialpädagogische Familienbegleitung** findet in der Lebenswelt und im Sozialraum der Familien statt. Dabei finden regelmässige Familieneinsätze, zu Hause bei den Familien statt bzw. in deren Lebenswelt. Die Stärkung der Erziehungskompetenzen der Eltern ist zentral. Damit es den Kindern gelingt, ihre anstehenden Entwicklungsaufgaben zu bewältigen.

Das Angebot der **Besuchs- und Übergabebegleitungen** von Kindern, richtet sich an Eltern, die sich in einer strittigen Trennung oder Scheidung befinden. Oder Elternteile, denen ein Umgang mit Kindern im Sinne des Kindeswohles nicht vertraut ist (u.a. gerichtliche Anordnungen). Hierbei wird der Fokus ebenfalls stark auf die Stärkung der Erziehungskompetenzen des jeweiligen Elternteils gelegt. Der Leistungsumfang ist Einzelfall abhängig und variiert je nach gerichtlicher Verfügung. Die Leistung beinhaltet auch die Begleitung von Eltern und Kindern bei der Wahrnehmung der gerichtlich festgelegten Umgangsbesuche und/oder die Übergabe von Kindern zwischen den getrennten bzw. geschiedenen Eltern. Das Jugend-Office vermittelt, soweit gerichtlich festgelegt, zum Wohle des Kindes zwischen den elterlichen Parteien.

Die Leistung der **Rückplatzierung** umfasst, die fachliche Begleitung von Eltern, Kindern und/oder Jugendlichen, bei denen die Kinder in einer sozialpädagogischen Institution oder bei Pflegeeltern lebten. Eine gelingende Rückführung ins Elternhaus liegt vor, wenn es den Eltern auch hier gelingt, ihre Erziehungsaufgaben gut umzusetzen, so dass sich die Kinder gut entwickeln.

5.2 Einzelbegleitungen

Bei dieser Leistung stehen die Jugendlichen im Fokus und es geht hierbei, um auf die Jugendlichen massgeschneiderte, lebensweltorientierte **Jugendlichenbegleitungen**. Hier wird mit einem aufsuchenden, kompetenzorientierten, multisystemischen und autonomieförderndem Ansatz gearbeitet. Auch die erziehungsverantwortlichen Eltern, sollen natürlich ihren Beitrag zu einer gelingenden Begleitung beisteuern. Im Gegensatz zu SPF Leistungen, stehen die Jugendlichen bei diesem Angebot im Zentrum. Die Bewältigung anstehender Entwicklungsaufgaben wie beispielsweise die Berufsfindung, der Schulabschluss, stehen hier meist im Fokus. Zurückzuführen ist dies meistens auf die fehlenden Erziehungskompetenzen von Eltern oder sonstigen biografischen Ereignissen.

5.3 Ablauf Sozialpädagogischen Familienhilfe (SPF)⁶

Nachfolgend werden die Prozessschritte im Rahmen der KOFA-Methodik (siehe auch im KOFA-Manual) erläutert. Der Hilfeprozess in der SPF im Jugend-Office nach KOFA sieht wie folgt aus.

1. Fallaufnahme / Start der SPF

Die Informationen zum Klientensystem (Eltern mit Kindern) wird von einer zuständigen Behörde/Stelle an das Jugend-Office weitergeleitet mit einem Auftrag. Die vorliegende Akten und Gutachten werden eingeholt. Die zuweisende Instanz bekommt auf Verlangen eine Offerte vom Jugend-Office und stellt dem Jugend-Office den KüG Antrag zu, damit das Jugend-Office die Stammdaten und erste Fallinformationen hat. Danach kommt es zum Erstgespräch mit der zugewiesenen Fachperson vom Jugend-Office in Begleitung der Teamleitung, der zuweisenden Instanz und den betroffenen Eltern (je nach dem auch Kinder/Jugendliche). Am Schluss des Gesprächs werden Termine für einen ersten Familieneinsatz vereinbart und das nächste Standortgespräch terminiert.

2. Analyse/Sammeln von Informationen

Neben den Vorakten und Informationen von involvierten Fachpersonen werden systematisch und transparent die Veränderungswünsche der Eltern und des Kindes sowie weitere Informationen zur Lebenssituation, zu den Erziehungsfähigkeiten der Eltern, zum Stand der Entwicklung der Kinder und zur Ausgestaltung des sozialen Netzwerks eingeholt. Zudem werden bei gegebener Indikation, psychologische Abklärungen durchgeführt.

3. Diagnose-Fallverstehen/Fallkonzept

Die gesammelten Informationen werden verdichtet mittels Hypothesenbildung und Beantwortung einer Reihe von Fragen wie z.B.: was ist mit diesem Kind, was in seiner Familie, in seiner Lebenswelt los, welche Risikofaktoren bestehen für die Entwicklung, welche Schutzfaktoren können für die Interventionsplanung genutzt werden?

⁶ KOFA-Manual, 4. , erweiterte Auflage, 2019, S. 21

4. Indikation und Hilfeplanung

Bei diesem Punkt, stellt sich die Frage, welche Interventionen sind notwendig und geeignet zur Stabilisierung des Familiensystems sowie zur Befähigung der Eltern? Was braucht das Kind für eine gelingende Entwicklung? Welche Handlungsziele sollen mit einer KOFA-Intervention erreicht werden? Braucht es weitere Fachpersonen für Abklärungen und/oder Interventionen? Genau diese Fragen beantworten die Familienarbeitenden des Jugend-Office, nachdem Punkt 3 sauber abgeschlossen ist.

5. Intervention

Die Handlungsziele aus der Indikation werden in enger Zusammenarbeit mit den Familienmitgliedern als Arbeitspunkte konkretisiert. Es folgen partizipative Lern- und Veränderungsschritte, um die geplanten Arbeitspunkte zu erarbeiten.

6. Monitoring

Im Interventionsprozess wird die Zielerreichung regelmässig überprüft (Verlaufsdagnostik, formative Evaluationen). Es werden, wenn sinnvoll, neue Ziele formuliert.

7. Abschluss und Evaluation

Beim Fallabschluss erfolgt die summative Evaluation der gesamten Intervention inkl. einer Kurzbefragung des Klientensystems bezogen auf die Zusammenarbeit. Nach 3 bis 6 Monaten nach Abschluss, wird die Nachhaltigkeit der Zielerreichung in Follow-Up-Befragungen überprüft.

Zu den weiteren Qualitätssicherungsmerkmalen, gehören, die Standort- und Abschlussgespräche die in der Regel immer in Anwesenheit der Teamleitung des Jugend-Office stattfinden. Diese Gespräche finden ca. alle 3 Monate statt. Die gesammelten Fallinformationen werden mithilfe der KOFA-Instrumente und einem Einsatzjournal in einer digitalen Klientenakte (myjugendhilfe) abgelegt. Das Jugend-Office verfasst die Gesprächsprotokolle, leitet diese der zuweisenden Instanz und den betroffenen Familien weiter. Berichte werden auf verlangen der zuweisenden Instanzen verfasst. Sämtliche Protokolle, Berichte werden von der Teamleitung gegengelesen und danach an die betroffenen Personen versandt (4-Augenprinzip).

6 Fachliche Grundsätze - Theoretische und Methodische Grundlagen

6.1 KOFA-Methodik

Das Jugend-Office arbeitet seit dem 1. Januar 2023 nach KOFA (siehe Kapitel Qualitätsmanagement). KOFA (kompetenz- und risikoorientierte Arbeit mit Familien) ist die Arbeitsgrundlage, die dem Jugend-Office ein qualitatives, fachlicheres Arbeiten mit den Familien ermöglicht. Das KOFA-

Konzept versteht sich als strukturierte Familienintervention, die sich durch eine programmgesteuerte und evidenzbasierte Fachlichkeit auszeichnet. Nachfolgend ein Auszug der wichtigsten KOFA-Merkmalen, welche dies untermauern⁷.

- „Die Arbeit in und mit einer Familie ist klar phasiert und theoretisch begründet, Arbeitsinstrumente und Arbeitsschritte sind strukturiert.
- Der Besuch in einer Familie hat einen klar erkennbaren und geplanten Ablauf und wird dokumentiert (Journal, Klientenablage). Das bedeutet keineswegs, dass aktuelle Themen der Familie keinen Platz haben und dass die Fachperson nicht auf diese Themen reagieren soll. Die Fachperson hat aber einen Auftrag und ist verantwortlich dafür, dass dieser fachlich begründet erfüllt wird.
- Vor jeder Intervention wird in der Lebenswelt der Familien eine soziale Diagnostik erstellt, welche die Stärken und Probleme, sowie Schutz- und Risikofaktoren für die Entwicklung der Kinder benennt. Bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung wird eine standardisierte Risikoeinschätzung vorgenommen.
- Die Instrumente bilden die Grundlage für das Reporting (verschiedene Berichtsformen) und das Fallmonitoring durch die Familienarbeitenden und der Teamleitung des Jugend-Office sowie von zuweisenden Fachstellen.
- Die Interventionen zielen ab, auf die Erweiterung der Fähigkeiten der Familienmitglieder zur Bewältigung anstehender Aufgaben, damit diese autonom resp. mit weniger intensiver Hilfe gut genug bewältigen können. Die Eltern sollen befähigt werden, wieder selber Regie zu führen in ihrem Alltag.
- Die Familieneinsätze werden vergleichbar dokumentiert und regelmässig evaluiert“ (siehe auch KOFA-Manual, 4. Erweiterte Auflage, Casée, 2019).

Ein zentrales Qualitätsmerkmal für die Diagnostik nach KOFA und die Interventionsplanung ist die Frage, auf welche Weise gute Informationen in Familien gesammelt werden können. Es wird hier zwischen qualitativen (interpretativen) und quantitativ aktuarischen Informationen (siehe Flick, 2015, Diekmann, 2016) unterschieden.

⁷KOFA-Manual, 4. , erweiterte Auflage, 2019, S. 35

6.2 Theoretische Grundlagen⁵

Nachfolgend wird auf die theoretischen Grundlagen, welche dem Jugend-Office als theoretisches Fundament dienen, eingegangen. Wegen der theoretischen und methodischen Fundiertheit, den struktur- und prozessorientierten Arbeitsabläufen, hat sich das Jugend-Office für die KOFA-Methodik entschieden.

Sozialisationstheorie: PIU

Hiermit ist der traditionelle sozialisationstheoretische Ansatz gemeint, bei denen das Handeln von Personen verknüpft wird, mit den Strukturen und Prozessen in sozialen Systemen (vgl. für einen Überblick über die Sozialisationstheorie: Bronfenbrenner, 1983, Zimmermann, 2000, Hurelmann, 2002 und 2012; Casée, 2029). „ Sozialisation gilt als Oberbegriff für die Begriffe biologische Reifung, Entwicklung und Lernen, die je bestimmte Aspekte des Sozialisationsprozess hervorheben. Allen gemeinsam ist die Perspektive, dass menschliche Entwicklungs- und Lernprozesse auf einer biologischen Basis und im Austausch mit konkreten Bedingungen der Lebenswelt erfolgen. „

Multisystemische Perspektive

PIU: Person in der Umwelt

KOFA berücksichtigt und betont die Wechselwirkung zwischen Personen und ihrer Umwelt sowie zwischen Systemen. Hiermit soll verdeutlicht werden, dass das Verhalten von Personen konsequent in Situationen und Systemen beschrieben und gedeutet wird.

Linearität - Zirkularität

Lineares Denken (Wenn/dann/deshalb-Sätzen) führt oft zu unzureichenden Problembeschreibungen, Störungen in der Zusammenarbeit und zu nicht entstehenden Veränderungen. Da solche lineare Kausalaussagen die Komplexität menschlicher Interaktionen nicht beachtet, ist es wichtig zu wissen, dass zirkuläres, mehrdimensionales und rückkoppelndes Denken ermöglichen, die Komplexität von Situationen zu erfassen und dadurch den Blick für angemessene Interventionen zu öffnen.

Aquifinalität - Multifinalität

Mit dem Begriff Aquifinalität sind die sogenannten Wirkfaktoren gemeint, die bei Personen Veränderungen herbeiführen. Multifinalität bezeichnet den Zustand, dass beispielsweise ein Wirkfaktor, mehrere Folgen mit sich bringen kann. In der SPF ist es wichtig, genau diese Mechanismen in den Familien im positiven Sinne zu nutzen.

Multisystemische Arbeitsweise

Hier geht es darum, Veränderungen aus verschiedenen Blickwinkeln zu betrachten. Veränderungen sollen hierbei bei den verschiedenen Personen und Systemen initiiert werden und dabei soll darauf geachtet werden, ob diese sich auf die betroffenen Personen hinderlich oder förderlich auswirken.

⁸KOFA-Manual, 4., erweiterte Auflage, 2019, S. 39-57

Familie als zentrales Sozialisationssystem

Hier geht es um den Fokus auf die Familie, als primäres und fundamentales Sozialisationssystem.

Subsysteme und Generationengrenze

Hurelmann (2002, S. 131) unterscheidet im Familiensystem das Eltern-Subsystem und das Kinder-Subsystem. Die beiden Systeme sind durch eine Generationenlinie getrennt. Diese gewährleistet den für Kinder notwendigen Schutz, auf den Kinder für eine gelingende Entwicklung angewiesen sind.

Entwicklungsaufgaben von Eltern und Kindern

Eltern sowie Kinder müssen im Rahmen ihres Familiensystems und im Austausch mit verschiedenen gesellschaftlichen Normsystemen (Schule, Beruf usw.) eine Reihe von Entwicklungsaufgaben bestehen.

Entwicklungstheorien

KOFA will den Entwicklungsstand und die Entwicklungsbedingungen von Kindern / Jugendlichen in Familien strukturiert und fachlich fundiert erfassen und mit gezielten Interventionen fördern. Entwicklungstheoretische Konzepte werden systematisch in Form von Beobachtungsbögen und Erfassungsrastern für die Arbeit mit Familien angewendet. Die KOFA-Diagnostik entlang den untenstehenden Dimensionen, gibt eine gute Grundlage für die Beurteilung des Kindeswohles.

Körperliche/physische Bedürfnisse:3g (gепflegt, gенährt, geschützt).

Psychosoziale Bedürfnisse:3v (vєrlässiglich, vєrfügbар und vєrtraut)

+

3A (Anerkennung, Anregung, Anleitung).

Bindungstheorien

In der KOFA-Methodik ist die Auseinandersetzung mit der Bindungsentwicklung von Kleinkindern, deren Bindungstypen (sicher gebundene Kinder - bonded, unsicher-vermeidendgebunden Kinder - avoiding usw.) integrativer Bestandteil in der Arbeit mit Familien, die für die Diagnostikphase, hilfreiche Informationen für das Fallverstehen liefern kann.

Lerntheorien

In der Arbeit mit den Familien geht es darum, dass diese neue Handlungsmöglichkeiten erlernen, so dass die Kinder fähig sind, bzw. von den Eltern dazu befähigt werden können, ihre Entwicklungsaufgaben gelingend zu bewältigen. Aus diesem Grund sind lerntheoretische Ansätze (z.B. klassische, operante und soziale Lerntheorie) ein wichtiger Baustein in der kompetenz- und risikoorientierten Arbeit mit Familien. Spannend ist hierbei die Frage, wie Menschen lernen, und warum sie an einem bestimmten Verhalten festhalten, trotz den Schwierigkeiten, die dieses Verhalten mit sich bringt (z.B. Sucht).

Schutz- und Risikofaktoren der Entwicklung

Diese können biografisch, oder aktuell, sowie zeitlich begrenzt oder chronisch in Erscheinung treten. Chronische Risikofaktoren bzw. Stressoren führen oft zu Schwierigkeiten in der Bewältigung von Alltagsaufgaben und gefährdet eine gelingende Entwicklung.

Resilienzförderung: Salutogenese

In der Salutogenese geht es darum, herauszufinden, was den Menschen in einem gesunden Zustand hält, und die sogenannte Resilienz (Widerstandsfähigkeit) bei ihnen herbeiführt. Im Gegensatz zum Begriff der Vulnerabilität der sich auf die Empfindlichkeit von Menschen gegenüber Stressoren bezieht. Denn Stress ist eine subjektive Empfindung. Jeder Mensch geht damit anders um. So gilt auch, dass von aussen als schlimm wahrnehmbare Ereignisse, von der betroffenen Person, nicht als solch schlimmes Erlebnis wahrgenommen wird.

Handlungstheoretische Bausteine

Die Kontakte mit einer Familien dienen - v.a. In der Diagnostikphase nach KOFA ,der sorgfältigen Sammlung aufschlussreicher Daten. Fragen wie, was hat sich verändert, welche neuen Themen gibt es, welche nötigen Schritte sind nun nötig und sinnvoll, sind hierbei zentral. Kompetenzhoch3 hat dem Jugend-Office hierfür eine Reihen von Instrumenten bereit gestellt, die in der direkten Arbeit mit den Familien genutzt werden. Transparenz gegenüber den Familien, gezielte Beobachtungen, die Gestaltung der Kommunikation und verschiedene Gesprächs- führungstechniken, gehören zu diesen Handlungstheoretischen Bausteinen.

6.3 Vorgehen Kindeswohlgefährdung

Das Jugend-Office verpflichtet sich zur Einhaltung der Kinderrechte gemäss UNO-Kinderrechtskonvention von 1989 und bei Verdacht auf Verletzung des Kindeswohles die nötigen Schritte einzuleiten, um das Wohl des Kindes zu wahren. Eine Vielzahl an bundesrechtlichen und kantonalen Gesetzgebungen und Bestimmungen dienen der Förderung einer optimalen Entwicklung sowie dem Schutz Minderjähriger vor Gefährdung. Dazu zählt der zivilrechtliche, freiwillige, strafrechtliche und internationale Kinderschutz. Gemäss «Kindeswohlgefährdung erkennen und angemessen handeln. Leitfaden für Fachpersonen aus dem Sozialbereich»⁹ des Kinderschutz Schweiz, werden unterschiedliche Formen von Kindeswohlgefährdung erwähnt, welche sich in der Praxis überschneiden und/oder mehrere Formen gleichzeitig auftreten können:

- Vernachlässigung
- körperliche Gewalt
- psychische Gewalt: Gefährdung als Folge von Erwachsenenkonflikten um das Kind als spezifische Form der psychischen Gewalt
- sexuelle Gewalt.

Der Leitfaden des Kinderschutz Schweiz, an dem sich das Jugend-Office orientiert, hat die frühzeitige Erfassung von Gefährdungssituationen, die Einschätzung der Schwere der Misshandlung sowie das Einleiten angemessener Schutz- und Hilfsmassnahmen zum Ziel. Die Verantwortung der im Leitfaden aufgeführten sechs Schritte zur Abklärung einer Kindeswohlgefährdung liegt jedoch bei der KESB und nicht beim Jugend-Office. Das Jugend-Office befolgt bei Verdachtsfällen ein Vorgehen wie dies im «Leitfaden Kindeswohlgefährdung für Fachpersonen, die mit Kindern arbeiten»¹⁰ der Kinderschuttkommission des Kantons Zürichs beschrieben wird. Dieses standardisiertes Vorgehen gliedert sich in vier Phasen, welche nicht unbedingt chronologisch ablaufen müssen und bei Notwendigkeit jederzeit wiederholt werden können. Es gilt dabei das Mehraugenprinzip unter Berücksichtigung und Einbezug interdisziplinärer Fachstellen und/ oder der interdisziplinären Fachberatung Kinderschutz (IFK) der Stadt Zürich, beizuziehen.

⁹A. Hauri & M. Zingaro; Kinderschutz Schweiz, 2020
¹⁰Kanton Zürich Kinderschuttkommission, 2019, S.8

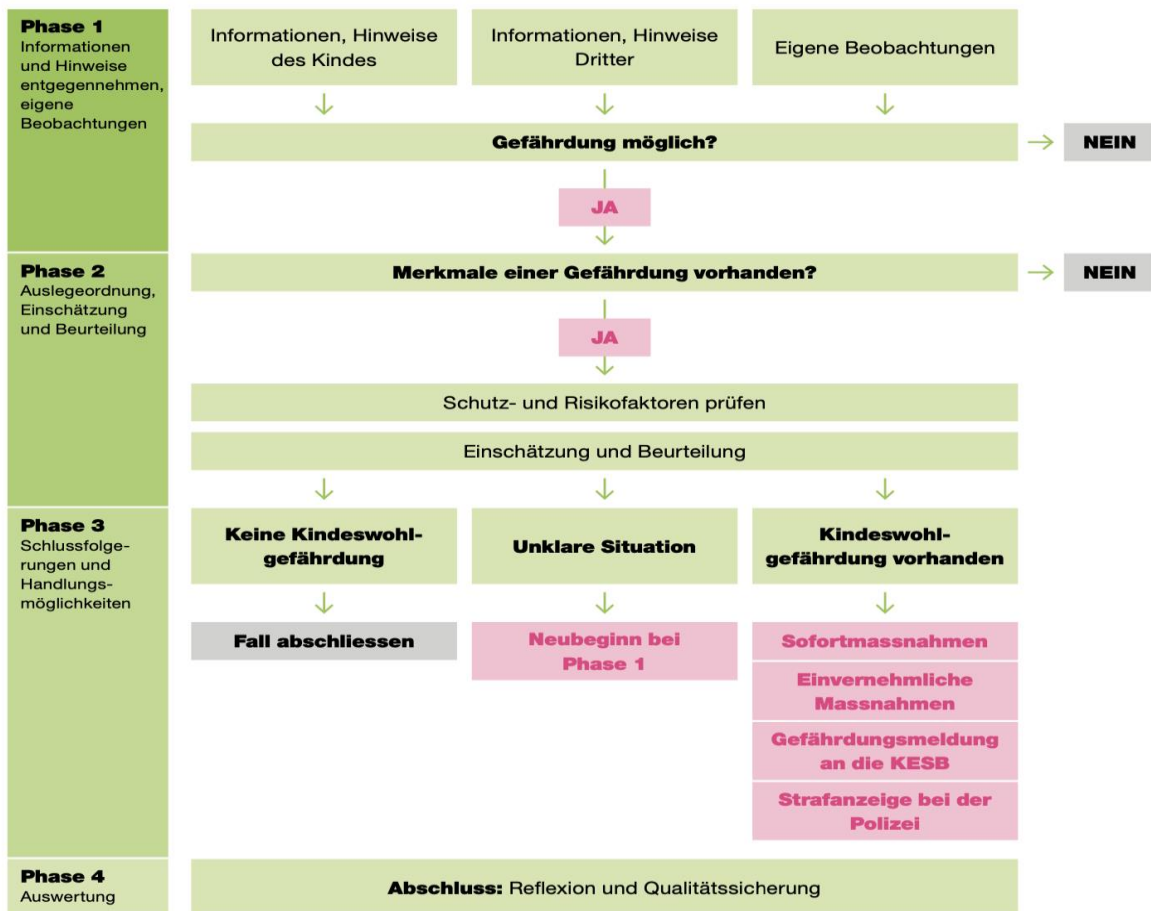


Abbildung 1: Vorgehen bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung¹¹

Durch die enge Zusammenarbeit des Jugend-Office mit den Auftraggebenden, zumeist Beistandschaften und Behörden, werden diese bei Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung unverzüglich informiert und bei der Beurteilung der Situation beigezogen bzw. das weitere Vorgehen gemeinsam besprochen und die Verantwortungen verteilt. Das Jugend-Office verpflichtet sich dazu, die Interessen des Kindes zu wahren und zu schützen und sich für die Einhaltung des Kindeswohles zu engagieren und die Rechte der Kinder einzuhalten und einzufordern.

¹¹Kanton Zürich Kinderschutzkommission, 2019, S.8

6.4 Organisation

Das Jugend-Office ist seit dem 27. Mai 2020 als Gesellschaft mit beschränkter Haftung gemäss Art. 772–827 OR im Handelsregister des Kantons Zürich eingetragen. Die Gesellschaft bezweckt die Erbringung von sozialen Diensten wie SPF: Rückplatzierungen, Sozialpädagogische Familienbegleitungen, Besuchs- und Übergabebegleitungen, Jugendlichenbegleitungen, Rückplatzierungen). Das Jugend-Office arbeitet nach unternehmerischen Grundsätzen und ist transparent, kostenbewusst, flexibel, markt- und zukunftsorientiert. Das Stammkapital des Jugend-Office beträgt CHF 20'000.– mit 200 Stammanteilen zu CHF 100. Der Unternehmenssitz vom Jugend-Office ist im Kanton Zürich an der Hohlstrasse 192 in 8004 Zürich.

6.5 Organigramm



6.6 Leitungs- und Personalqualität

Die Geschäftsleitung verfügt über Qualifikationen in Sozialer Arbeit und Sozialpädagogik und weist notwendige zusätzliche Qualifikationen in der Führung von Mitarbeitenden und in der Organisationsentwicklung auf. Die Mitarbeitenden des Jugend-Office verfügen über einen anerkannten Abschluss in Sozialer Arbeit, Sozialpädagogik, Sozialbegleitung oder einen vergleichbaren Abschluss einer Nachbardisziplin. Eine angemessene Fachkompetenz und ein breites Methodenrepertoire zeichnet die Mitarbeitenden aus. Die Mitarbeitenden haben mehrjährige Berufserfahrung in unterschiedlichen Bereichen der Sozialen Arbeit, sowie entsprechende Zusatzqualifikationen für spezifische Arbeitsfelder und Klient*innen. Für Mitarbeitende und die Geschäftsleitung findet mindestens 1 Mal jährlich statt. Die Anstellungsbedingungen entsprechen den Vorgaben des Berufsverbands Sozialbegleitungen und Avenir Social. Die Geschäftsleitungsmitglieder und die Mitarbeitenden werden gemäss Vorgaben des Berufsverbands und den kantonalen Richtlinien entlohnt.

Der Positive Leadership Ansatz ist der Führungsstil der im Jugend-Office gelebt wird. Dieser Führungsstil beinhaltet das Durchbrechen eines alteingesessenen Führungsverständnisses¹², das auf Hierarchien beruht: „die oben denken, die unten führen aus, und zwar, weil die oben klüger sind als die unten“. Dieser Wandel wurde bereits in den 80er Jahren von Karl E. Weick erforscht und beschrieben. Begriffe wie lernende Organisation entstanden, Peter Senge spricht von einer notwendigen Revolution aufgrund der sich verändernden Welt. Heute wird auch der Begriff Organisation Design genutzt für all diese Organisationen, welche sich bewusst mit den sich rasant ändernden Gegebenheiten der Arbeitswelt konfrontieren, um so auch die Mitarbeitend gut in diese Änderungen mit einzubeziehen und neue Wege der Organisationsgestaltung zu gehen. Nachfolgende Quellen aus der wissenschaftlichen Forschung, die die Führung und das Positive Leadership in den letzten Jahren besonders geprägt haben, sind das Systemische Denken, die Psychologie der Positiven Emotionen und die Glücksforschung, die Gehirnforschung sowie die neue Wirtschaftswissenschaft¹³. Martin E.P. Seligman ist einer der bekannteren Wissenschaftler dieses Forschungsfeldes. Es geht dabei um die positiven Aspekte des menschlichen Lebens. Nach diesen Prinzipien führt das Jugend-Office ihre Mitarbeitenden. Dies wirkt sich schlussendlich auf das professionelle Arbeiten und die Fluktuationsrate im Betrieb, positiv aus.

¹² vgl. Ruth Seliger, 2014, S. 21., Positive Leadership

¹³ vgl. Ruth Seliger, 2014, S. 37 ff., Positive Leadership

7 Addenda

Konzeptautoren*innen

Fabrice Mawete
&
Slavko Dulic

Überarbeitungsdatum:

31.03.2023

Abnahme des Konzepts durch die Geschäftsleitung von Jugend-Office GmbH am 28.03.2021



Fabrice Mawete



Slavko Dulic