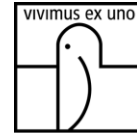


# LEISTUNGSBESCHREIBUNG –A.1.1 CD



Neukirchener  
Erziehungsverein  
Verbund ambulanter Hilfen

Titel		A.1.1 Fachleistungsstunde: Clearing/Diagnostik
	<b>Anbieter</b>	Geschäftsbereich Verbund ambulanter Hilfen im Neukirchener Erziehungsverein, vergl. Kurzbeschreibung und Überblick des Leistungsangebotes im Verbund ambulanter Hilfen (Anlage).
	<b>Rechtsgrundlage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• §§ 27 iVm. 27 III, 31, SGB VIII; oder Personen iSd. §§ 109-116 SGB IX.</li> <li>• UN-Kinderrechtskonvention</li> </ul>
	<b>Leistungsangebot</b>	
a)	<b>Art des Angebots</b>	Flexible Erziehungshilfe als sozialpädagogische Fachleistungsstunden: Ambulante, familienergänzende Hilfe für junge Menschen und ihre Familien in ungeklärten Lebenslagen.
b)	<b>Zielsetzung</b>	<p>Clearing ist ein Jugendhilfeangebot, das zur Klärung von strukturellen, persönlichen, situativen und erzieherischen Problemlagen in Familien angewandt wird. Es wird in Familien eingesetzt, bei denen die fallführende Stelle des Jugendamtes generell einen Hilfebedarf sieht, jedoch noch weitgehend Unklarheit über Art und Umfang der Hilfe besteht; ebenso bei Familien oder Symptomträgern, zu denen der Zugang schwierig oder unmöglich scheint, bei komplexen familiären Situationen, die ein Offenlegen bestehender Beziehungs- und Kommunikationsstrukturen erfordern oder bei Verstrickung von pädagogischen Fachkräften mit der Familie, so dass bewusst ein unvoreingenommener Blick "von außen und innen" genutzt werden soll. Die Hilfe findet unmittelbar in der Familie statt und versteht sich als handlungsorientierte, aktivierende Klärungshilfe. Die in den familiären Alltag eingebundene Hilfe klärt über Stärken und Ressourcen, Belastungen und Risikofaktoren, Kompetenzen und Realisierungschancen auf.</p> <p>Ziel ist es, eine von allen Beteiligten getragene Einschätzung der familiären Situation zu erarbeiten, die als gemeinsame Grundlage für weitere zielorientierte Veränderungsprozesse dienen kann. In der Diagnosephase mit ganz konkreten Fragestellungen wird von den Beteiligten Profil und Umfang weiterer möglicher Hilfen entwickelt.</p>
c)	<b>Zielgruppen</b>	Familien oder Lebensgemeinschaften mit Kindern/ Jugendlichen in unterschiedlichen Konstellationen oder Lebenssituationen, die sich auf einen Klärungsprozess



		einlassen, deren Selbsthilfepotenziale aufgrund äußerer und/oder innerfamiliärer Faktoren zumindest in Teilbereichen belastet sind und deren zukünftiger Hilfebedarf geklärt werden soll.
<b>d)</b>	<b>Sozialpädagogische Leistungen</b>	Ein Auftrag umfasst durchschnittlich 6 - 10 Fachleistungsstunden pro Woche und beinhaltet alle Tätigkeiten, die ein oder zwei Mitarbeitende mit und für die Familienmitglieder durchführen. In der Regel benötigt eine Klärungshilfe einen Zeitraum von 6 - 12 Wochen, dies wird aber in jedem Einzelfall im Hilfeplangespräch vereinbart.
<b>d.1)</b>	<b>Direkte Leistungen</b>	<p><b>Alltag/ Setting/ Umfang der Betreuung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bearbeitung von Anfragen und Klärung der Fragestellungen</li> <li>• Kontaktaufnahme zur Familie, Erarbeitung eines Kontraktes und Aufbau einer tragfähigen Arbeitsbeziehung</li> <li>• Durch aufsuchende Arbeit im Haushalt der Familie intensive Klärung der Ist-Situation, Inventarisieren von Problemen und potentiellen Kräften, Erstellen einer Systemanalyse, Auflisten von Fähigkeiten, Selbsteinschätzungen, Belastungsfaktoren und Einbindungen in das soziale Umfeld</li> <li>• Erstellen einer Netzwerkkarte professioneller und nicht-professioneller Unterstützungsmöglichkeiten</li> <li>• Entwicklung und Beschreibung einer adäquaten Hilfeform mit der Familie</li> <li>• Schriftliche Zusammenfassung der Ergebnisse des Clearing (Clearingbericht)</li> </ul> <p><b>Eltern- / Familienarbeit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitung eines Kontraktes mit den Eltern</li> <li>• Erkennen und Erhöhen von Kompetenzen zur Lebensbewältigung, Erziehung, Beziehung und Kommunikation</li> </ul> <p><b>Psychologische Grundleistungen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Systemische Prozessdiagnostik und ggf. psychologische Einzeldiagnostik</li> </ul> <p><b>Schulische und berufliche Förderung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei Bedarf: Diagnostik schulischen und beruflichen Leistungsverhaltens und -vermögens</li> </ul>
<b>d.2)</b>	<b>Indirekte Tätigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vor- und Nachbereitung/ Dokumentation</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientenbezogene Kontakte (Telefonate, Gespräche und Schriftverkehr) mit Jugendamt, Institutionen und Behörden</li> <li>• Teilnahme an Teambesprechung, Fallbesprechung, Supervision und Fortbildung</li> <li>• Vernetzung mit Formen anderer Hilfeangebote im Sozialraum unter Beibehaltung der Beziehungskontinuität</li> <li>• Mitarbeit in Facharbeitskreisen und Gremien in Absprache mit der Büroleitung</li> <li>• Fahrtzeiten (einschl. Warte- und Überbrückungszeiten)</li> <li>• Individuelle Absprachen in den Kommunen sind weitere Bestandteile der indirekten Tätigkeiten</li> </ul>
<p><b>e)</b></p>	<p><b>Methodeneinsatz</b></p>	<p>Die unterschiedlichen Betreuungssettings setzen eine Vielzahl von verschiedenen Methoden und somit eine kontinuierliche und qualitative Fort- und Weiterbildung der sozialpädagogischen Fachkräfte voraus. Der Neukirchener Erziehungsverein arbeitet in den ambulanten Hilfen u.a. nach den Prinzipien des systemischen Denkens und Handelns, der Sozialraumarbeit und der ressourcen- und lösungsorientierten sozialen Arbeit.</p> <p>Hierbei gilt es vier Ebenen zu beachten, die besondere Methodenansätze erfordern:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Die Subjektebene</u> , hier geht es um den Willen und Ressourcen der Klienten (direkte Tätigkeiten)</li> <li>• <u>Die Familienebene</u>, hier geht es um den Willen und Ressourcen aus dem Umfeld (direkte Tätigkeiten)</li> <li>• <u>Die Sozialraumebene</u>, hier geht es um den Willen der Person und fallübergreifende Ressourcen (indirekte Tätigkeiten)</li> <li>• Fachebene der Institutionen, hier geht es um den Willen der Person und die Ressourcen der Institution (fallunspezifische / indirekte Tätigkeiten)</li> </ul> <p>Auf der Handlungsebene können u.a. folgende Methoden eingesetzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pädagogische und soziale Prozessdiagnostik</li> <li>• Zielerarbeitung</li> <li>• Ressourcencheck mit den Klienten</li> <li>• Marte Meo</li> <li>• Genogrammarbeit</li> <li>• Interviewarbeit</li> <li>• Lösungsorientierte Betreuung</li> </ul>



		<p>Die Entdeckung, Benennung und Bearbeitung von familiären Themen, die auch sozialräumlich verortet sein können, sind Prozessmerkmale der pädagogischen Arbeit mit den Klienten. Integriert ist hier auch die Nutzung von Ressourcen in den Familien sowie im Lebensumfeld durch das Fallmanagement.</p> <p>Additiv kommen dann die fallbezogene Ressourcenmobilisierung (direkte Tätigkeiten) sowie die fallunspezifischen Arbeiten (indirekte Tätigkeiten) dazu.</p>
	<b>Ausstattung</b>	
a)	<b>Personelle Ausstattung</b>	<p>Sozialpädagogische Fachkräfte, in der Regel berufserfahrene Dipl./BA-SozialpädagogInnen oder Dipl./BA-SozialarbeiterInnen, die sich durch Fortbildungen und zum Teil durch Zusatzausbildungen weiter qualifiziert haben.</p> <p>Die Vergütung der Fachkräfte geschieht nach dem für den diakonischen Bereich im Rheinland gültigen Tarifvertrag BAT-KF, der identisch ist mit dem Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst. Die Fachkräfte arbeiten in der Regel auf der vertraglichen Grundlage eines unbefristeten Arbeitsvertrages.</p>
b)	<b>Notwendige Infrastruktur</b>	<p>Büro-, Beratungs- und Gruppenräume in den jeweiligen Büros Ambulante Hilfen des Neukirchener Erziehungsvereins. Jedes Büro im Verbund ambulanter Hilfen ist mit den erforderlichen Kommunikationsmitteln (Hard- und Software) ausgestattet; es wird eine ausreichende Anzahl von PC-Arbeitsplätzen vorgehalten. Die Fachkräfte verfügen zur besseren Kommunikation (vor allem mit den Klienten und den Jugendämtern) über ein eigenes, personenbezogenes Diensthandy. Dem Büro stehen ein bis zwei Dienst-Kraftfahrzeuge zur Verfügung; für den Einsatz privater Kraftfahrzeuge gilt ein geregeltes Reisekostenerstattungsverfahren.</p> <p>In den Gruppenräumen ist eine bedarfsgerechte Medienausstattung installiert; pädagogische und kreative Materialien werden für entsprechende soziale Angebote vorgehalten.</p> <p>Eine komplett eingerichtete Küche ermöglicht weitere Angebote im direkt lebenspraktischen Bereich.</p> <p><b>Organisationsübergreifende Infrastruktur:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorhalten von gesetzlich vorgeschriebenen Betriebsbeauftragten und Ausstattung des entsprechenden Personals mit den notwendigen Arbeitsplätzen, Sachmitteln und spezifischen Fort- und Weiterbildungen:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sicherheitsbeauftragte</li> <li>- Fachkräfte für Arbeitssicherheit</li> <li>- Schwerbehindertenbeauftragte</li> <li>- Datenschutzbeauftragte</li> </ul> </li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brandschutzbeauftragte</li> <li>- Qualitätsmanagementbeauftragte</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorhalten von notwendigem Personal und Ausstattung im Bereich IT, Mitarbeitervertretung und Gesundheitsmanagement</li> <li>• Vorhalten eines Pandemiebeauftragten und Ausstattung mit Schutzmaterialien</li> <li>• Personelle und materielle Ausstattung des Mobilitätsmanagements (Fuhrparks/Carsharing)</li> <li>• Notwendige Beratung und Beauftragung durch/ von             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeitsmedizinischer Dienst (Betriebsarzt)</li> <li>- Laboratorien</li> <li>- Hygieneinstitute</li> <li>- Datenschutzconsulting</li> </ul> </li> </ul>
	<p><b>Dokumentation und Berichtswesen</b></p>	<p>Akten sind eine besondere Form schriftlicher Dokumentation. In ihnen werden alle Informationen, Entscheidungsschritte und –ergebnisse objektiv festgehalten.</p> <p>Wesentliche Prinzipien sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schriftlichkeit, Vollständigkeit, Kontinuität und Einheitlichkeit</li> <li>• Akten sind ein Tätigkeitsbeleg.</li> <li>• Sie dienen u.a. als Mittel der Selbstkontrolle (Selbst-Evaluation).</li> </ul> <p>Aktenführung ist eine anspruchsvolle Tätigkeit, die Zeit und Energie erfordert. Sie muss den Kriterien der Erforderlichkeit, des Aufgabenbezugs, der Transparenz und der Überprüfbarkeit genügen.</p>
	<p><b>Strukturmerkmale</b></p>	
<p>a)</p>	<p><b>Wirkungsorientierung</b></p>	<p>Eine gezielte Hilfestuerung wird auf organisatorischer und individueller Fallebene ermöglicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das beständig gepflegte Qualitätsmanagementhandbuch des Verbundes Ambulanter Hilfen bildet einen verbindlichen und verlässlichen Rahmen für eine zielgerichtete und effiziente Planung und Ausgestaltung der Hilfen sowie deren Überprüfung. Verantwortlich dafür ist ein „Qualitätszirkel“ mit Fachkräften aus allen Büros des Verbundes Ambulanter Hilfen unter Leitung eines ausgebildeten „Qualitäts-Moderators“</li> <li>• Die im jeweiligen individuellen Hilfeplan vereinbarten Ziele werden vor einem Hilfeplangespräch in einem strukturierten Sachstands-/ Entwicklungsbericht auf ihre Zielerreichung überprüft und evaluiert.</li> </ul>



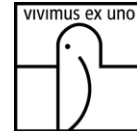
<p><b>b)</b></p>	<p><b>(Konzept) Krisenmanagement</b></p>	<p>Der Prozess Krisenintervention ist als Schlüsselprozess identifiziert und installiert: Krise ist definiert als „Verlust des seelischen Gleichgewichts, den, der/ die Betroffene mit eigenen erlernten Bewältigungsmöglichkeiten selbst nicht beheben kann und für ihn/ sie eine existenzielle Bedrohung darstellt“. Konkrete Krisenintervention hat als Ziel, die akute Krise zu beheben (Notfallversorgung) und in einer zweiten Phase das seelische Gleichgewicht langfristig zu stabilisieren. Die hierzu erforderlichen Instrumente sind als Vorgabedokumente (Arbeitshilfen, Checklisten, Notrufliste, u.a.m.) jederzeit abrufbar.</p> <p>Bei Hinweis auf Kindeswohlgefährdung greift ein gesondertes standardisiertes Verfahren, das ebenfalls Bestandteil des Qualitätsmanagementhandbuches ist.</p>
<p><b>c)</b></p>	<p><b>(Konzept) Beschwerdemanagement</b></p>	<p>Das auf Trägerebene zentral installierte Verfahren Beschwerdemanagement ist im Verbund Ambulanter Hilfen zusätzlich folgendermaßen operationalisiert: Jedem Klienten/ jeder Klientin ist außer der betreuenden Fachkraft noch mindestens eine weitere Person namentlich bekannt (4-Augenprinzip im Erstgespräch).</p>
<p><b>d)</b></p>	<p><b>Partizipation</b></p>	<p>Die Beteiligung der Klienten am Hilfeprozess ist insbesondere der ambulanten sozialpädagogischen Arbeit inhärent: Das Grundverständnis von Hilfeplanung als „Aushandlungs- und Entscheidungsprozess“ setzt sich als aktivierende Unterstützung der Eigenverantwortung der Hilfesuchenden im Hilfeprozess fort.</p> <p>In der Konsequenz wird der dem jeweiligen Hilfeplangespräch vorausgehende Sachstands-/ Entwicklungsbericht mit den Klienten besprochen und etwaiger Dissens im Hilfeplangespräch aktiv thematisiert.</p>
	<p><b>Leistung von Leitungs- und Verwaltungspersonal, Dienst- und Fachaufsicht</b></p>	<p>Jedes Büro untersteht einer Leitungskraft mit folgenden Hauptaufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fach- und Dienstaufsicht für alle Mitarbeitenden; Personalführung und- entwicklung</li> <li>• Organisation, Steuerung und Koordination sämtlicher direkter und indirekter Tätigkeiten</li> <li>• Gewährleistung der Einhaltung von fachlichen und organisationalen Vorgaben und Standards</li> <li>• Gewährleistung der internen und externen Kooperation</li> <li>• Koordination der Mitarbeit in Fachausschüssen und Gremien</li> <li>• Außenvertretung</li> </ul> <p>Die Kontinuität ist über eine geregelte Abwesenheitsvertretung gewährleistet.</p>



		<p>Je nach Anzahl der Fachkräfte in den einzelnen Büros gibt es „Team-Koordinatoren/Koordinatorinnen“ mit den Aufgabenschwerpunkten der fallbezogenen Fachberatung der Fachkräfte und der Leitung von Teams.</p> <p>Jedem Büro ist eine Verwaltungskraft zugeordnet, die eine Erreichbarkeit an Vormittagen gewährleistet. Diese nimmt die allgemeinen Sekretariats- und Verwaltungsaufgaben wahr und bereitet die Unterlagen zur Rechnungsstellung in der Zentralverwaltung vor. Leistungsentgeltrelevante Tätigkeiten und betriebswirtschaftliches Controlling erfolgen ausschließlich in der Zentralverwaltung.</p>
	<b>Zusammenarbeit mit dem öffentlichen Träger und anderen Anbietern</b>	<p><b>Aufnahmeverfahren und Hilfgewährung</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gem. §36 SGB VIII</li> <li>• Bearbeitung und fachliche Prüfung von Anfragen fallführender Stellen sowie Institutionen</li> <li>• Informations- und Vorstellungsgespräch im jeweiligen Büro Ambulante Hilfen</li> <li>• Clearing- und Diagnosephase</li> <li>• Erstellung eines Betreuungsplanes</li> <li>• Mitwirkung im Hilfeplanverfahren durch Entwicklung eines individuellen Hilfekonzeptes</li> </ul> <p>Nach den jeweiligen örtlichen Vereinbarungen stellen die eingesetzten Fachkräfte den Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung gemäß §8a und 8b SGB VIII sicher, dies geschieht im Zusammenwirken mit dem zuständigen Jugendamt als Gewährleistungsträger</p>
	<b>Qualitätssicherung und –entwicklung; Fortbildung und Supervision</b>	
	<b>Strukturqualität</b>	Die in den vorigen Abschnitten beschriebenen Inhalte bilden einen gesicherten Rahmen für eine optimale Ausgestaltung der Prozesse
	<b>Prozessqualität</b>	Die als verbindliche Handlungsvorgaben definierten und beschriebenen Schlüsselprozesse gewährleisten einen transparenten, jederzeit nachvollziehbaren sowie zielgerichteten Hilfeverlauf.
	<b>Ergebnisqualität</b>	Die strukturierte Hilfestellung mittels PDCA-Zyklus <sup>1</sup> bedingt eine kontinuierliche Wirksamkeitsüberprüfung. Die Einbindung in den differenzierten Verbund ambulanter Hilfen sowie die Zusammenarbeit mit einer großen Anzahl von Jugendämtern ermöglicht ein permanentes internes Benchmarking hinsichtlich der Nachhaltigkeit von Hilfen.

<sup>1</sup> Plan – Do – Check –Act

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG –A.1.1 CD



Neukirchener  
Erziehungsverein  
Verbund ambulanter Hilfen

		<p>Die Umsetzung der Qualitätssicherung und -entwicklung vor Ort geschieht durch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherung der Qualität der pädagogischen Hilfeleistung durch wöchentliche Teambesprechungen, individuelle Fallberatungen mit Leitung, Team-KoordinatorInnen und/ oder interkollegial sowie kontinuierliche Supervisionen</li> <li>• Dokumentation von Prozessen und Leistungen</li> <li>• Fort- und Weiterbildung (intern durch die Fortbildungsakademie des Neukirchener Erziehungsvereins mit einem umfangreichen Jahresprogramm und extern durch regionale Fachtage und Weiterbildungen, z.B. bei den Dachverbänden EREV, IGFH, AFET)</li> <li>• Mitarbeit in Fachausschüssen</li> <li>• Konferenzstruktur im Neukirchener Erziehungsverein, z.B. Leitungskonferenz im Verbund Ambulanter Hilfen für die Leitungen der Büros und Fachbereiche</li> <li>• Fortschreibung und Weiterentwicklung des Leistungsangebotes in enger Abstimmung mit den jeweiligen Jugendämtern anhand der örtlichen Bedarfslagen</li> </ul>
	<b>Besonderheiten/ Zusätze</b>	<p>Im Rahmen des jeweiligen Betreuungssettings sind Zusatzleistungen aus den differenzierten ambulanten und stationären Hilfeangeboten des Neukirchener Erziehungsvereins möglich, vergl. Kurzbeschreibung und Überblick des Leistungsangebotes im Verbund ambulanter Hilfen (Anlage)</p>
	<b>Kosten</b>	<p>Die Abrechnung erfolgt in Fachleistungsstunden über das Entgelt A.1.1, dessen Höhe der aktuell gültigen Liste der Leistungsentgelte des Neukirchener Erziehungsvereins zu entnehmen ist.</p>
	<b>Anlagen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kurzbeschreibung und Überblick des Leistungsangebotes im Verbund ambulanter Hilfen (Stand 2020)</li> <li>• Anlage zur Qualitätsvereinbarung Jugendhilfe (Stand 2020)</li> </ul>