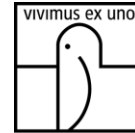
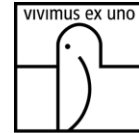


# LEISTUNGSBESCHREIBUNG –A.3.1 UFH



Neukirchener  
Erziehungsverein  
Verbund ambulanter Hilfen

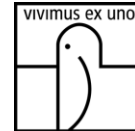
	<b>Titel</b>	<b>Unterstützende Familienhilfe</b>
	Anbieter	Geschäftsbereich Verbund Ambulante Hilfen im Neukirchener Erziehungsverein
	<b>Rechtsgrundlage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• § 27 SGB VIII</li> <li>• UN-Kinderrechtskonvention</li> </ul>
	<b>Leistungsangebot</b>	
<b>a)</b>	<b>Art des Angebots</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambulante Erziehungshilfe</li> <li>• Familienergänzende Hilfen für junge Menschen und ihre Familien in besonderen Problemlagen bzw. Lebenslagen</li> </ul>
<b>b)</b>	<b>Zielsetzung</b>	Unterstützende Familienhilfe (UFH), als ambulante Hilfe für Kinder in Familien, stellt ein eigenständiges Angebot im Rahmen der Hilfen zur Erziehung dar. Sie richtet sich an Familien und alleinerziehende Elternteile. Die UFH ist ein längerfristiges, mit stark kompensatorischen Anteilen ausgestattetes Angebot für Familien, deren Selbsthilferessourcen begrenzt oder ausgeschöpft sind und deren Erziehungsfähigkeit aufgrund unterschiedlicher Ursachen eingeschränkt ist und nicht kurzfristig gestärkt oder entwickelt werden kann. Die Hilfe findet in der Familie statt.
<b>c)</b>	<b>Zielgruppen</b>	Familien/Lebensgemeinschaften oder Alleinerziehende mit Kindern und Jugendlichen, deren Selbsthilfepotential aufgrund äußerer und innerfamiliärer Problemfaktoren in Teilbereichen so stark belastet ist, dass sie einen längerfristigen Bedarf an Hilfe zur Erziehung haben.
<b>d)</b>	<b>Sozialpädagogische Leistungen</b>	Die Unterstützende Familienhilfe unterstützt, berät und begleitet Familien, indem sie Anteile der Versorgung, Erziehung und Förderung der Kinder in den Familien mit dem Ziel der Entlastung der Eltern übernimmt. Alltagsbegleitende Maßnahmen und eine Stärkung der positiven emotionalen Beziehungen der Familienmitglieder untereinander, sollen eine Fremdplatzierung der Kinder verhindern und ihren Verbleib in der Familie sichern. Die Unterstützende Familienhilfe ist familienergänzend tätig. Der erzieherische und pflegerische Bedarf der Kinder steht dabei im Vordergrund. Im Hilfeplanverfahren werden Arbeitsaufträge, Ziele und daraus resultierende durchschnittliche wöchentliche Betreuungszeiten vereinbart. In der Fortschreibung des Hilfeplanes werden entsprechend der Bedarfsentwicklung neue Arbeitsaufträge festgelegt. Die Betreuung wird über vertraglich vereinbarte Fachleistungsstunden refinanziert.
<b>d.1)</b>	<b>Direkte Leistungen</b>	<i>Alltag/ Setting/ Umfang der Betreuung</i>



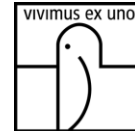
		<p>Unterstützende Familienhilfe unterstützt, berät und begleitet Familien bei</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• der Sicherung elementarer Grundbedürfnisse</li><li>• der Stärkung der Erziehungsfähigkeit und der vorhandenen emotionalen Beziehungen</li><li>• der Bewältigung familiärer und persönlicher Krisen</li><li>• der Integration in das soziale Umfeld</li><li>• der Alltags- und Haushaltsplanung</li><li>• der Freizeitgestaltung</li></ul> <p>Dazu werden folgende allgemeine Leistungen zur Verfügung gestellt:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hilfeplanung und Zusammenarbeit mit allen Fallbeteiligten</li><li>• Gespräche mit der Familie im Vorfeld/ Motivationsförderung</li><li>• Betreuung in der Regel im Haushalt der Familie</li><li>• Zusammenarbeit mit allen Familienmitgliedern</li><li>• Unterstützung und Begleitung der Familie/Kinder bei Außenkontakten</li><li>• Vernetzung mit Formen anderer Hilfeangebote unter Beibehaltung der Beziehungskontinuität</li></ul> <p>Im hauswirtschaftlichen Bereich Anleitung zur</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Selbstversorgung innerhalb der Familie</li><li>• Pflege der Wohnung</li><li>• Gesundheitsvorsorge und Realisierung medizinischer Grundversorgung</li><li>• verantwortliche Einteilung der monatlichen Einkünfte</li><li>• Regelung finanzieller Verpflichtungen</li><li>• Planung von Tages- und Wochenstruktur</li></ul> <p><i>Individuelle Förderung</i> Die individuelle Sonderförderung einzelner Kinder entsprechend der im Hilfeplanverfahren vereinbarten Ziele und bildet einen weiteren Schwerpunkt.</p> <p><i>Schulische und berufliche Förderung</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Unterstützung und Förderung bei schulischen bzw. vorschulischen Defiziten</li><li>• Vorstellung und Begleitung bei der Wahrnehmung von Förderprogrammen der Frühförderstelle, Logopädie, Ergotherapie usw.</li><li>• Beratung und aktive Begleitung bei Themen zu Kindertagesstätten- und Schulentwicklung</li><li>• Motivierung zum regelmäßigen Schul- bzw. Ausbildungsbesuch</li><li>• begleitende Kontakte zu Lehrpersonen, Teilnahme an Elternsprechtagen</li></ul>
--	--	--



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hilfe bei der Konfliktlösung am Schul-, Ausbildungs- oder Arbeitsplatz</li> <li>• Unterstützung bei der Planung von Schul- und Berufsausbildung</li> <li>• Begleitung berufsvorbereitender Angebote</li> </ul>
<b>d.2)</b>	<b>Indirekte Tätigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vor- und Nachbereitung/Dokumentation</li> <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>
	Methodeneinsatz	<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> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ressourcencheck mit den Klienten</li> <li>• Marte Meo</li> <li>• VHT</li> <li>• Genogramarbeit</li> <li>• Interviewarbeit</li> <li>• Lösungsorientierte Betreuung</li> </ul> <p>Die Erkennung, 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 dieser, durch das Fallmanagement. Additiv kommen dann die fallbezogene Ressourcenmobilisierung (direkte Tätigkeiten) sowie die fallunspezifische Arbeit (indirekte Tätigkeiten) dazu.</p>
<b>Ausstattung</b>		
a)	Personelle Ausstattung	<p>Im Rahmen der Unterstützenden Familienhilfe arbeiten sozialpädagogische Fachkräfte, in der Regel berufserfahrene ErzieherInnen, die sich 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)	Übergreifende Infrastruktur	<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 Medianausstattung 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</li> </ul>



		<p>entsprechenden Personals mit den notwendigen Arbeitsplätzen, Sachmitteln und spezifischen Fort- und Weiterbildungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sicherheitsbeauftragte</li> <li>- Fachkräfte für Arbeitssicherheit</li> <li>- Schwerbehindertenbeauftragte</li> <li>- Datenschutzbeauftragte</li> <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>
<b>c)</b>	<b>Dokumentation und Berichtswesen</b>	<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>• Akten 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>
	<b>Strukturmerkmale</b>	
<b>a)</b>	<b>Wirkungsorientierung</b>	<p>Eine gezielte Hilfestuerung wird auf organisatorischer und individueller Fallebene ermöglicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das beständig gepflegte Qualitätsmanagement-handbuch 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</li> </ul>

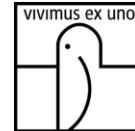


		<p>des Verbundes Ambulanter Hilfen unter Leitung eines ausgebildeten „Qualitäts-Moderators“</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die im jeweiligen individuellen Hilfeplan vereinbarten Ziele werden vor einem Hilfeplangespräch in einem strukturierten Sachstands-/ Entwicklungsbericht auf ihre Zielerreichung überprüft und evaluiert.</li> </ul>
<b>b)</b>	<b>(Konzept) Krisenmanagement</b>	<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>
<b>c)</b>	<b>(Konzept) Beschwerdemanagement</b>	<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>
<b>d)</b>	<b>Partizipation</b>	<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. In der Konsequenz wird der dem jeweiligen Hilfeplangespräch vorausgehende Sachstands-/ Entwicklungsbericht mit den Klienten besprochen und etwaiger Dissens im Hilfeplangespräch aktiv thematisiert.</p>
	<b>Leistung von Leitungs- und Verwaltungspersonal, Dienst- und Fachaufsicht</b>	<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> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <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>
	<p><b>Zusammenarbeit mit dem öffentlichen Träger und anderen Anbietern</b></p>	<p>Aufnahmeverfahren und Hilfgewährung</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> <li>• Klärung und Bereitstellung von geeignetem Wohnraum</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>
	<p><b>Qualitätssicherung und –entwicklung; Fortbildung und Supervision</b></p>	
	<p>Strukturqualität</p>	<p>Die in den vorigen Abschnitten beschriebenen Inhalte bilden einen gesicherten Rahmen für eine optimale Ausgestaltung der Prozesse</p>
	<p>Prozessqualität</p>	<p>Die als verbindliche Handlungsvorgaben definierten und beschriebenen Schlüsselprozesse gewährleisten einen transparenten, jederzeit nachvollziehbaren sowie zielgerichteten Hilfeverlauf.</p>

# LEISTUNGSBESCHREIBUNG –A.3.1 UFH



Neukirchener  
Erziehungsverein  
Verbund ambulanter Hilfen

	Ergebnisqualität	<p>Die strukturierte Hilfestuerung 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.</p> <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 über Fachleistungsstunden. Die Höhe der Entgeltsätze ist der aktuell gültigen Liste der Leistungsentgelte des Neukirchener Erziehungsvereins zu entnehmen.</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>

<sup>1</sup> Plan – Do – Check –Act



## LEISTUNGSBESCHREIBUNG -A.3.1 UFH



Neukirchener  
Erziehungsverein  
Verbund ambulanter Hilfen