

## **C Prozesse**

sind die Unterstützungsprozesse, die jeder WPF Träger intern vorhält.

- C01 = Fort- und Weiterbildung
- C02 = Akquise
- C03 = Verwaltung

## **D Prozesse**

werden den Managementprozessen zugeordnet und beziehen sich auf das gesamte WPF-System (alle WPF-Träger, das LWL-Landesjugendamt Westfalen und die WPF-Kommission zur Qualitätssicherung).

- D01 = Weiterentwicklung und Organisationsentwicklungsprozesse
- D02 = Koordination durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen
- D03 = Controlling
- D04 = Marketing

## **E Prozesse**

sind Prozesse, die das gesamte WPF System unterstützen.

- E01 = Qualifizierung, Fort- und Weiterbildung, Supervision
- E02 = Information
- E03 = Lobbyarbeit, Werbung, Öffentlichkeitsarbeit
- E04 = Gemeinsame Materialien

## **Strukturqualität (SQ)**

schafft den erforderlichen Rahmen, der für die einzelnen Prozessqualitäten notwendig ist.

- SQ1 = Leitungs- und Managementstruktur des WPF-Systems
- SQ2 = Co-Beratung
- SQ3 = Fortbildung der WPF-Beraterinnen und -Berater
- SQ4 = WPF Trägerverbund
- SQ5 = Koordination durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen
- SQ6 = Vermittlungsliste (überörtlicher Vermittlungsaustausch)
- SQ7 = flexible Arbeitszeiten der WPF-Beraterinnen und -Berater
- SQ8 = Für Pflegeverhältnisse gem. § 33 S. 2 SGB VIII qualifizierte Pflegefamilien
- SQ9 = Die WPF-Träger halten mindestens 1/2 Vollzeit-Beraterstelle vor
- SQ10 = Externe, verpflichtende Fallsupervision (10 Sitzungen/Jahr)
- SQ11 = Qualifikation der WPF-Beraterinnen und -Berater

## **Kontakt**

Zu Fragen stehen Ihnen Frau Büttner und Frau Knapp als Ansprechpartnerinnen zur Verfügung.

LWL-Landesjugendamt Westfalen  
 Imke Büttner / Heidi Knapp  
 Telefon: 0251 591-5884 oder 3652  
 imke.buettner@lwl.org  
 heidi.knapp@lwl.org

# **Westfälische Pflegefamilien**

Informationen  
zu dem  
Qualitätshandbuch

(Stand: Mai 2010)

# WPF

Westfälische Pflegefamilien  
Koordination:  
LWL-Landesjugendamt Westfalen

# LWL

Für die Menschen.  
Für Westfalen-Lippe.

## Westfälische Pflegefamilien (WPF)

sind besonders geeignete und ggf. pädagogisch oder medizinisch qualifizierte Einzelpersonen, Paare und Familien. Sie betreuen, erziehen und versorgen Kinder und Jugendliche, die aus unterschiedlichen Gründen nicht bei ihren Eltern leben können.

Die Westfälischen Pflegefamilien werden im Rahmen des § 33 Satz 2 SGB VIII „Sonderpflege für besonders entwicklungsbeeinträchtigte Kinder und Jugendliche“ vorgehalten, für die das Leben in einer Familie die geeignete Hilfeform ist.

Das WPF-System besteht aus einem Verbund von derzeit 36 Trägern der freien Jugendhilfe mit ca. 140 Fachkräften, die für die öffentliche Jugendhilfe Kinder und Jugendliche in Westfälische Pflegefamilien vermitteln und die Beratung und Begleitung der Pflegefamilien durchführen. Ende 2009 lebten ca. 970 junge Menschen in WPF, annähernd 90% der westfälisch-lippischen Jugendämter nutzten diese Hilfeform.

## Zentrale Qualitätsmerkmale des WPF-Systems:

- Gemeinsame Leistungsbeschreibung mit vereinbarten Standards sowie einer einheitlichen Preisgestaltung.
- Einheitliche Qualitätsstandards für eine transparente und überprüfbare Beschreibung des Leistungsspektrums der WPF Träger.
- Einheitliche Beratungsleistung durch die Fachkräfte.
- Qualitätssicherung und Qualitätsweiterentwicklung durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen.

## Ziel des WPF-Handbuches

ist es, den öffentlichen Trägern der Jugendhilfe als „Kunden“ den Einblick in die einzelnen Bausteine des WPF-Systems sowie in die qualitätssichernden Maßnahmen zu gewähren und somit für Transparenz des fachlichen Handelns zu sorgen.

Der jeweilige Beratungsschlüssel (1:10, 1:15 und 1:20) wird entsprechend des jeweiligen Bedarfes angepasst.

## Inhalte des Handbuches:

In dem Handbuch wird das gesamte Leistungsspektrum an Hand der drei Qualitätsebenen beschrieben:

- „Prozessqualität“ = inhaltliche Beschreibung des Vorgehens innerhalb der einzelnen Leistungen
- „Strukturqualität“ = Rahmenbedingungen wie Personal, sachliche Ausstattung etc.
- „Ergebnisqualität“ = fertiges Dienstleistungsprodukt (Endresultat)

Das Leistungsspektrum des Systems WPF wird in dem Handbuch in fünf Prozessebenen (A – E) untergliedert, die alle gleichermaßen notwendig und bedeutsam für den Erfolg der Hilfe sind.

## A Prozesse

sind sogenannte kundenbezogene Prozesse (Wertschöpfungsprozesse), die für die Kunden unmittelbar wahrnehmbar, gewünscht und bezahlt einen Nutzen bzw. eine Qualität beinhalten. Im Handbuch werden sämtliche Wertschöpfungsprozesse dargestellt durch die Beschreibung der jeweiligen Ergebnisqualität, der Prozesstabellen sowie durch Flowcharts

- A 01 = Bewerbervorbereitung
- A 02 = Vermittlung
- A 03 = Vertragliche Leistungsgarantien für die Pflegefamilien
- A 04 = Prozessbegleitung des Herkunftssystem, Besuchskontakte
- A 05 = Kontinuierliche Beratung und Begleitung
- A 06 = Einzelkontakt zum Kind
- A 07 = Krisenmanagement
- A 08 = Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch
- A 09 = Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegeeltern
- A 10 = Biografiearbeit
- A 11 = Vernetzung mit Kooperationspartnern
- A 12 = Perspektivabklärung bei Beendigung

## B Prozesse

umfassen die trägerbezogenen Führungsprozesse, d.h. Managementprozesse. Sie sind für die Kunden nicht unmittelbar erkennbar, für die Umsetzung und Einhaltung der Qualitätsstandards jedoch unbedingt erforderlich.

- B 01 = Marketing
- B 02 = Controlling
- B 03 = Dienst- und Teambesprechungen
- B 04 = Personalplanung
- B 05 = Vertragsgestaltung