**Handbuch**

**zu den Qualitätsstandards des**

**Systems Westfälische Pflegefamilien**

Arbeitsfassung vom 24.05.2018

Inhaltsverzeichnis

[1. Die Qualitätsoffensive des Systems der Westfälischen Pflegefamilien (WPF) 6](#_Toc478053903)

[1.1. Ausgangslage 6](#_Toc478053904)

[1.2. Die Entstehung des Qualitätsmanagementhandbuchs 6](#_Toc478053905)

[1.2.1. WPF-Prozessmodell 8](#_Toc478053906)

[1.2.2. Verbindlichkeit der Standards für das WPF-System 9](#_Toc478053907)

[1.2.3 Die Strukturen und Gremien des Qualitätsmanagement-Systems 10](#_Toc478053908)

[1.2.4 Die Prozesse und Aufgaben der Qualitätsmanagementgremien 11](#_Toc478053909)

[1.2.5 Beteiligung der Jugendämter mittels Onlinebefragung 11](#_Toc478053910)

[1.2.6 Ggf. Onlinebefragung der WPF 11](#_Toc478053911)

[1.3 Präambel 12](#_Toc478053912)

[2. Forderungen an das WPF-System 14](#_Toc478053913)

[2.1. Forderungen an die WPF-Beraterinnen und -Berater 14](#_Toc478053914)

[2.2 Forderungen an die WPF-Träger 14](#_Toc478053915)

[2.3 Forderungen an das LWL-Landesjugendamt Westfalen 14](#_Toc478053916)

[3. Kundenbezogene Prozesse – Wertschöpfungsprozesse (A-Prozesse) 15](#_Toc478053917)

[3.1 Einleitung 15](#_Toc478053918)

[3.1.1 Muster für Flowcharts 16](#_Toc478053919)

[3.2 A01 Bewerbervorbereitung 17](#_Toc478053920)

[3.2.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A01: Bewerbervorbereitung 17](#_Toc478053921)

[3.2.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerbervorbereitung 19](#_Toc478053922)

[3.2.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerbervorbereitung 20](#_Toc478053923)

[3.2.4 Kennzahlentableau zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerbervorbereitung 22](#_Toc478053924)

[3.3 A02 Vermittlung 23](#_Toc478053925)

[3.3.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A02: Vermittlung 23](#_Toc478053926)

[3.3.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung 25](#_Toc478053927)

[3.3.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung 26](#_Toc478053928)

[3.3.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung 29](#_Toc478053929)

[3.4 A03 Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilien 30](#_Toc478053930)

[3.4.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilie 30](#_Toc478053931)

[3.4.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegeeltern 31](#_Toc478053932)

[3.4.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilie 32](#_Toc478053933)

[3.4.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungen Pflegefamilien 33](#_Toc478053934)

[3.5 A04 Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte 34](#_Toc478053935)

[3.5.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A04: Prozessbegleitung, Herkunftssystem, Besuchskontakte 34](#_Toc478053936)

[3.5.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte 36](#_Toc478053937)

[3.5.3 Prozesstabelle zum Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte 37](#_Toc478053938)

[3.5.4 Kennzahlen zum Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte 38](#_Toc478053939)

[3.6 A05 Kontinuierliche Begleitung und Beratung 39](#_Toc478053940)

[3.6.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung 39](#_Toc478053941)

[3.6.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung 41](#_Toc478053942)

[3.6.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung 42](#_Toc478053943)

[3.6.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A05: Aufsuchende, regelmäßige Beratung 43](#_Toc478053944)

[3.7 A06 Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen 44](#_Toc478053945)

[3.7.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen 44](#_Toc478053946)

[3.7.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkotakt zum Kind/Jugendlichen 46](#_Toc478053947)

[3.7.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen 47](#_Toc478053948)

[3.7.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen 48](#_Toc478053949)

[3.8 A07 Krisenmanagement 49](#_Toc478053950)

[3.8.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A07: Krisenmanagement 49](#_Toc478053951)

[3.8.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement 51](#_Toc478053952)

[3.8.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement 52](#_Toc478053953)

[3.8.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement 54](#_Toc478053954)

[3.9 A08 Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch 55](#_Toc478053955)

[3.9.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch 55](#_Toc478053956)

[3.9.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch 56](#_Toc478053957)

[3.9.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch 57](#_Toc478053958)

[3.9.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch 58](#_Toc478053959)

[3.10 A09 Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien 59](#_Toc478053960)

[3.10.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien 59](#_Toc478053961)

[3.10.2 Flowchart zu Schlüsselprozess A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien 61](#_Toc478053962)

[3.10.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A09: Fortbildungen und Gruppenangebote für Pflegefamilien 62](#_Toc478053963)

[3.10.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien 63](#_Toc478053964)

[3.11 A10 Biografiearbeit 64](#_Toc478053965)

[3.11.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A10: Biografiearbeit 64](#_Toc478053966)

[3.11.2 Flowchart zum Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit 65](#_Toc478053967)

[3.11.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A 10: Biografiearbeit 66](#_Toc478053968)

[3.11.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit 68](#_Toc478053969)

[3.12 A11 Koordination beteiligter Institutionen 69](#_Toc478053970)

[3.12.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern 69](#_Toc478053971)

[3.12.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern 71](#_Toc478053972)

[3.12.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A 11: Vernetzung mit Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern 72](#_Toc478053973)

[3.12.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern 73](#_Toc478053974)

[3.13 A12 Perspektivabklärung bei Beendigung 74](#_Toc478053975)

[3.13.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A12: Perspektivabklärung bei Beendigung 74](#_Toc478053976)

[3.13.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung 75](#_Toc478053977)

[3.13.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung 76](#_Toc478053978)

[3.13.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung 77](#_Toc478053979)

[4. Trägerbezogene Führungsprozesse (B-Prozesse) 78](#_Toc478053980)

[4.1 Einleitung 78](#_Toc478053981)

[4.2 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B01: Marketing 79](#_Toc478053982)

[Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B02: Controlling 80](#_Toc478053983)

[4.3 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B03: Dienst- und Teambesprechungen 81](#_Toc478053984)

[4.4 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B04: Personalplanung 82](#_Toc478053985)

[4.5 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B05: Vertragsgestaltung 83](#_Toc478053986)

[5. Unterstützende Prozesse auf Ebene des WPF-Trägers (C-Prozesse) 84](#_Toc478053987)

[5.1 Einleitung zu den unterstützenden Prozessen auf Ebene des WPF-Trägers 84](#_Toc478053988)

[5.2 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C01: Fort- und Weiterbildung 84](#_Toc478053989)

[5.3 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C02: Akquise 85](#_Toc478053990)

[5.4 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C03: Verwaltung 86](#_Toc478053991)

[6. Systembezogene Führungsprozesse (D-Prozesse) 87](#_Toc478053992)

[6.1 Einleitung 87](#_Toc478053993)

[6.2 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess D01: Weiterentwicklung und Organisationsentwicklungsprozesse 88](#_Toc478053994)

[6.3 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess D02: Koordination durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen 90](#_Toc478053995)

[6.4 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess D03: Controlling 92](#_Toc478053996)

[6.5 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess D04: Marketing 94](#_Toc478053997)

[7 Unterstützende Prozesse auf Systemebene (E-Prozesse) 95](#_Toc478053998)

[7.1 Einführung 95](#_Toc478053999)

[7.2 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E01: Qualifizierung, Fort- und Weiterbildung, Supervision 96](#_Toc478054000)

[7.3 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E02: Information 97](#_Toc478054001)

[7.4 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E03: Lobbyarbeit, Werbung, Öffentlichkeitsarbeit 98](#_Toc478054002)

[7.5 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E04: Gemeinsame Materialien 99](#_Toc478054003)

[8. Strukturqualität 100](#_Toc478054004)

[8.1 Einführung 100](#_Toc478054005)

[8.2 Prozesse der WPF Strukturqualität 100](#_Toc478054006)

[9. Verfahrensanweisungen 104](#_Toc478054007)

[9.1 Zu der Einführung in das QM-Handbuch 104](#_Toc478054008)

[9.2 Zu den Forderungen an das QM-System und seine Entwicklung 104](#_Toc478054009)

[9.3 Zu den Kundenbezogenen Prozessen (A-Prozesse) 104](#_Toc478054010)

[9.4 Zu den trägerbezogenen Führungsprozessen (B-Prozesse) 104](#_Toc478054011)

[9.5 Zu den unterstützenden Prozessen auf Trägerebene (C-Prozesse) 104](#_Toc478054012)

[9.6 Zu den systembezogenen Führungsprozessen (D-Prozesse) 104](#_Toc478054013)

[9.7 Zu den unterstützenden Prozessen auf Systemebene (E-Prozesse) 104](#_Toc478054014)

[10. Anlagen 105](#_Toc478054015)

[11. Erläuterungen 106](#_Toc478054016)

[11.1 Zu den verwendeten Begriffen aus dem Qualitätsmanagement 106](#_Toc478054017)

# 1. Die Qualitätsoffensive des Systems der Westfälischen Pflegefamilien (WPF)

## Ausgangslage

Mit Fragen nach der Transparenz des sozialarbeiterischen Handelns, nach der Qualität der Arbeit und nach einem gerechtfertigten  
Ressourceneinsatz setzt man sich mittlerweile in vielen Bereichen der Erziehungshilfen auseinander.

Auf Grund einer umfassenden Evaluation der WPF zur Zufriedenheit der Pflegeeltern und der Jugendämter durch die Fachhochschulen Dortmund und Münster (2005/2006) war in der Trägerkonferenz der WPF-Anbieter entschieden worden, dass sich das WPF-System   
dieser Thematik gerne stellen will.

## Die Entstehung des Qualitätsmanagementhandbuchs

Dies war bei seinerzeit 35 freien Trägern der Jugendhilfe und mehr als 115 WPF-Beraterinnen und -Beratern ein ambitioniertes und zugleich komplexes Vorhaben. Ziel des Projektes zur Qualitätsentwicklung des WPF-Systems war der Aufbau eines Prozessmanagements, die verbindliche gemeinsame Beschreibung von Kernprozessen und die Entwicklung von Prozessstandards. Weiterhin stand die Entwicklung angepasster Instrumente und Werkzeuge wie Dokumentationssysteme zur Erfassung von Qualitätskennzahlen und zur Qualitätskontrolle, Vorlagen, Formularen sowie Dateien zur Leitungsunterstützung im Fokus.

Ein Effekt dieses Projektes ist u. a., dass für Kinder, Jugendliche, Eltern und Pflegeltern die Sicherheit wächst, dass sie – unabhängig von der Fachkraft und des Trägers – eine beschriebene, transparente Qualität sozialer Dienstleistung erhalten. Fachlichkeit, Zielgenauigkeit und Wirksamkeit der Pflegekinderarbeit wird gesteigert, indem bei den WPF-Fachkräften durch festgelegte Kriterien und Prozessabläufe mehr Entscheidungs- und Handlungssicherheit entsteht. Fehlermöglichkeiten werden mittels eindeutiger Anleitungen, Vorgaben, Verfahren und Hilfsmittel reduziert. Die gesteigerte Transparenz über den Bearbeitungsstand ermöglicht die Erhöhung der eingebrachten Organisationskompetenz im Einzelfall. Fachliche Steuerungsinformation steht zeitnaher und durchgängig der Leistungsorganisation und nicht nur der fallführenden Fachkraft zur Verfügung.

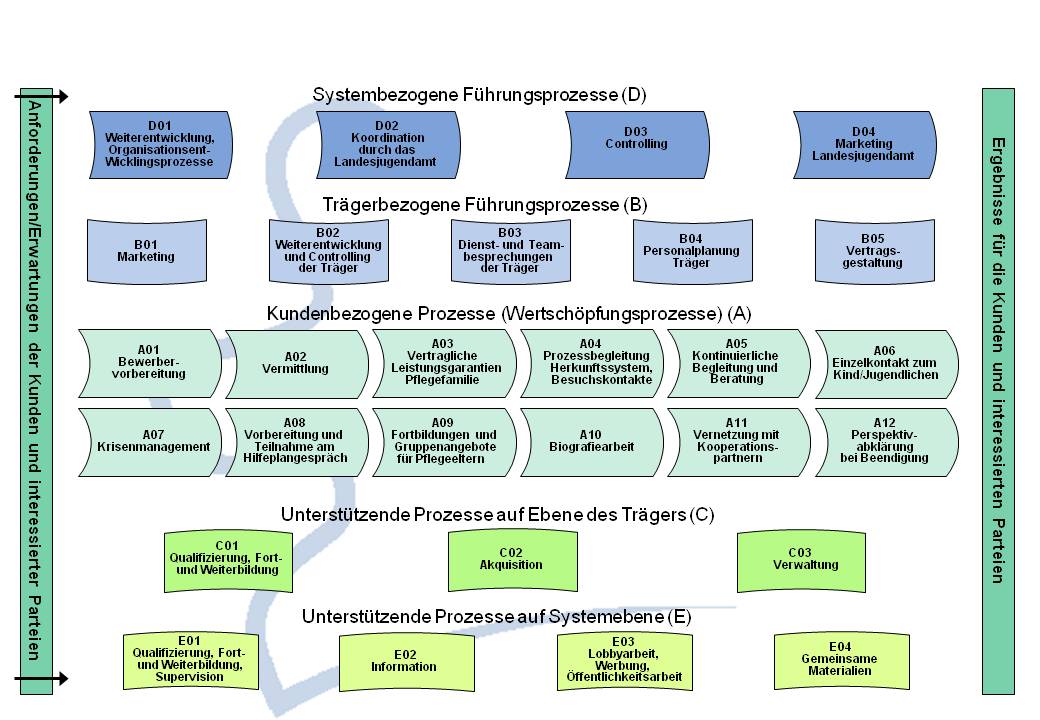
Nicht zuletzt sollte auch dem Anliegen der belegenden Jugendämter, also derjenigen, die die Leistung des WPF-Systems nachfragen, Rechnung getragen werden, in dem Transparenz erzeugt wird bezüglich der Qualität und des Preises der eingekauften Dienstleistung. Die Kosten je Fall werden gesenkt, wenn bei der Fallbearbeitung und insbesondere beim Hilfeangebot genügend Zeit und durch Standards abgesicherte (Team-)Fachkompetenz aufgewendet werden kann. Fallkosten werden auch gesenkt, wenn durch Bearbeitungsstandards, Routinen und einheitliche Hilfsmittel der Aufwand für die Fallbearbeitung gesenkt wird. Sie werden ferner reduziert, wenn neue Fachkräfte durch dieses Qualitätsmanagement schneller und mit weniger Aufwand an das durchschnittliche Leistungsniveau herangeführt werden können.

In mehreren Workshops, in „Zwischentreffen“ und auch in den regelmäßig tagenden Arbeitskreisen des WPF-Systems haben sich die Beteiligten intensiv mit den Fragen des Qualitätsmanagements auseinander gesetzt. Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch ist die „Bedienungsanleitung“ für das entwickelte Qualitätsmanagementsystem und gleichzeitig eine Beschreibung des Qualitätsmanagementprozesses.

Im vorliegenden Qualitätsmanagementhandbuch sind alle Festlegungen zum Qualitätsmanagement aufgeführt, die Ziele beschrieben sowie Verfahren und Zuständigkeiten dokumentiert. Die Dokumentation hat zum Ziel, sicherzustellen, dass wichtige Abläufe, unabhängig von Personen und Situationen, immer in der gleichen Qualität ablaufen. Die Verantwortlichkeiten und die Zuständigkeiten innerhalb des WPF-Systems sind nachvollziehbar geregelt und dargestellt. Das Qualitätsmanagementhandbuch enthält ebenso komprimierte und nachvollziehbare Erläuterungen der Prozessabläufe.

Das Handbuch soll nicht nur als internes Dokument für die systemeigenen Qualitätssicherungssysteme herangezogen werden, sondern auch nach außen, um den „Kunden“ Einblick in die qualitätssichernden Maßnahmen zu gewähren. Insofern ist dieses Handbuch ein   
Darlegungsdokument gegenüber den Auftraggebern.

### WPF-Prozessmodell



### Verbindlichkeit der Standards für das WPF-System

Zwischen jedem einzelnen WPF-Träger und dem LWL-Landesjugendamt Westfalen wird ein identischer **Kooperationsvertrag** abgeschlossen,

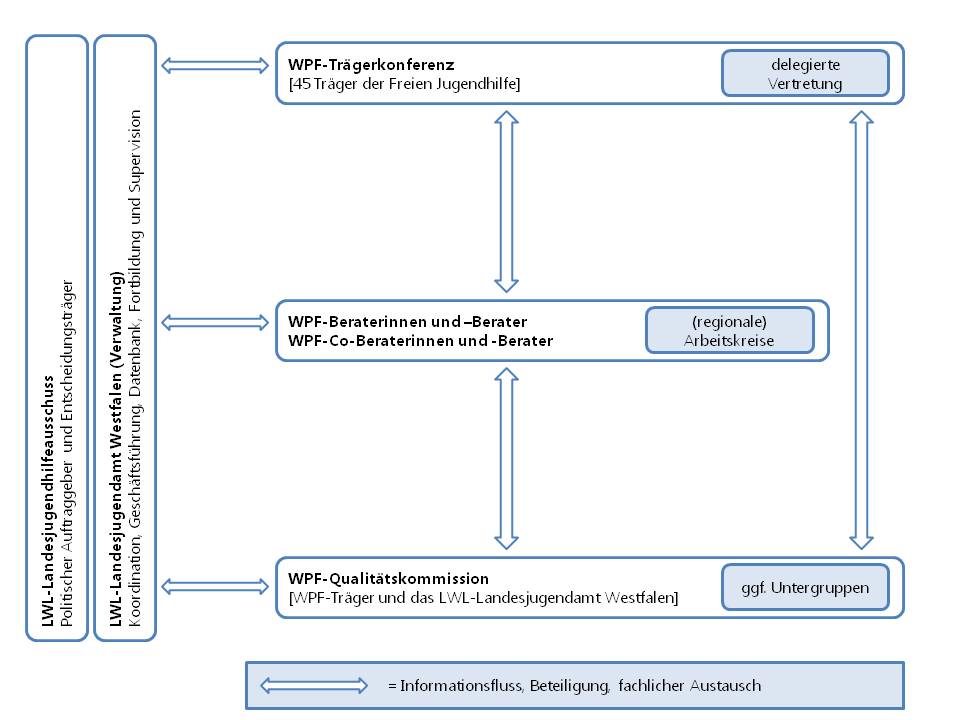
in dem die Aufgaben und Pflichten beider Vertragspartner aufgeführt sind. In der nachstehenden Tabelle sind die Mindestanforderungen, deren

Umsetzung sowie die Sanktionen bei Nicht-Einhaltung der Standards beschrieben.

Unter Punkt 8.2 „Strukturqualität“ sind weitere Mindestanforderungen aufgeführt

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Produkt** | **Standard** | **Sanktion** |
| Arbeitskreise der WPF-Beraterinnen und  –Berater für den überregionalen Austausch  (6 x Münster, 6 x Hamm, 6 x Bielefeld im Jahr) | 80%ige Teilnahme des Trägers (entsprechend der Zuordnung zu einem der Arbeitskreise) | **Das LWL-Landesjugendamt Westfalen gewährleistet folgenden Ablauf:**  **1. Schritt**  Am Jahresende wird im Rahmen der Datenbankauswertung ggf. Träger über die Standardverletzung informiert mit dem Hinweis, diese abzustellen 🡪 nach 2 Monaten überprüfen  **2. Schritt**  Bleibt die Standardverletzung bestehen, wird der betroffene Träger abgemahnt mit dem Hinweis auf Kündigung in 6 Monaten  **3. Schritt**  Überprüfung nach 2 Monaten. Bleibt die Standardverletzung bestehen, wird der Kooperationsvertrag gekündigt, sofern dieser nicht von Seiten des Trägers bereits gekündigt wurde. Zuvor wird eine außerordentliche Trägerkonferenz einberufen. |
| Fortbildungen für WPF-Beraterinnen und  –Berater | 1 x jährlich nimmt jede WPF-Beraterin und  jeder -Berater an einer Veranstaltung teil |
| Trägerübergreifende Supervision der  WPF-Beraterinnen und -Berater (10 x im Jahr) | 60%ige Teilnahme aller WPF-Beraterinnen und -Berater |
| Trägerkonferenz (3 x im Jahr) | 50%ige Teilnahme aller Träger |
| WPF-Co-Beraterinnen und -Co-Berater-Arbeitskreis für den überregionalen Austausch (2 x im Jahr) | 50%ige Teilnahme aller Träger (unabhängig, ob extern oder intern) |
| Statistik  Onlinebasierte WPF-Datenbank WEGE | Eingabe der Daten innerhalb eines Monats in die Datenbank WEGE |
| Tagessatz | Tagessatzrelevante Informationen (Personalkosten) an das LWL-Landesjugendamt Westfalen entsprechend der Beschlüsse/Vereinbarungen weiter geben |
| Einstellung weiterer WPF-Beraterinnen und -Berater Öffnung weiterer Standorte des Trägers | Information an das LWL-Landesjugendamt Westfalen (mit Angabe der Qualifikation der WPF-Beraterinnen und -Berater; Information über neue Standorte) |

### 1.2.3 Die Strukturen und Gremien des Qualitätsmanagement-Systems



### 1.2.4 Die Prozesse und Aufgaben der Qualitätsmanagementgremien

Mit den Fragestellungen des Qualitätsmanagements für die WPF-Arbeit befassen sich unterschiedliche Gremien. Dies sind im Wesentlichen die Qualitätskommission, die Trägerkonferenz und auch die regionalen Arbeitskreise der WPF-Beraterinnen und -Berater.

In der Qualitätskommission werden regelmäßig, bis zu 6 halbtägigen Sitzungen jährlich, die Themen der Sicherung und der Entwicklung des Qualitätsmanagements des WPF-Systems aufgegriffen und weiter entwickelt. Ihre Sitzungen finden mindestens 3 mal jährlich ca. 4 Wochen vor der Trägerkonferenz statt.

Die Qualitätskommission setzt sich zusammen aus Trägervertreterinnen und –vertretern, aus WPF-Beraterinnen und –Beratern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des LWL-Landesjugendamts Westfalen.

Der Qualitätskommission hat von der Trägerkonferenz den Auftrag, in allen Fragen des täglichen Geschäfts zu entscheiden. Es besteht eine zentrale Abweichung dieser Regelung: Ist der zwangsweise Ausschluss eines WPF-Trägers aus dem Trägerverbund als Sanktion geplant, muss dies zur abschließenden Entscheidung in die Trägerkonferenz eingebracht werden.

Neben dem allgemeinen Auftrag der Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität, befasst sich die Qualitätskommission mit der Vorbereitung der Trägerkonferenz, dem Umgang und der Bearbeitung von Beschwerden (extern und intern) über Standardverletzungen sowie mit dem Berichtswesen zu den eingehenden Beschwerden (Anzahl, Inhalt, Thematik).

### Beteiligung der Jugendämter mittels Onlinebefragung

### Ggf. Onlinebefragung der WPF

## Präambel

**Zentrale Ziele und Aufgaben**

Das WPF-System bietet auf Grundlage des § 33 Satz 2 SGB VIII beste Voraussetzungen, besonders entwicklungsbeeinträchtigte Kinder und Jugendliche, wie zum Beispiel auch Kinder und Jugendliche mit Behinderungen oder unbegleitete minderjährige Flüchtlinge, in familiäre Lebensräume zu vermitteln. Diesem staatlichen Auftrag der Jugendhilfe muss besondere Bedeutung beigemessen werden, denn er wird in einem privaten Umfeld umgesetzt. Durch die kontinuierliche und fachlich fundierte Begleitung der WPF und deren besondere Qualifikationen/Eignungen sind bei den Mädchen und Jungen größtmögliche Entwicklungsfortschritte zu erzielen. Bis zu 2 WPF-Kinder werden entsprechend ihres jeweiligen Bedarfes in eine Pflegfamilie vermittelt.

**Beratungsleistung und Beratungsverständnis**

Zentrales Merkmal im WPF-System ist die qualifizierte Beratungsleistung. Die WPF WPF-Beraterinnen und -Berater bringen langjährige Berufserfahrung in der Jugendhilfe mit und verfügen über eine Zusatzqualifikation in der Beratung von Familien. Die Rolle der Beratung gestaltet sich im Rahmen der Hilfen zur Erziehung und im Auftrag des Jugendamtes. Die primäre Aufgabe der WPF-Beraterinnen und -Berater liegt in der Vertretung der Interessen des Kindes. Als Prozessverantwortliche vernetzen, moderieren und informieren sie alle am Prozess beteiligten Personen und Institutionen, insbesondere die Pflegefamilie, die Herkunftsfamilie und das soziale Umfeld des Kindes.

Ein weiteres Qualitätsmerkmal des Systems ist die Co-Beratung der WPF-Beraterinnen und -Berater, welche von einer pädagogisch/  
psychologischen Fachkraft mit Beratungs- und Koordinierungskompetenz durch den jeweiligen Träger sichergestellt wird.

Die Co-Beratung ist notwendig, um zum einen der Gefahr einer Verstrickung der WPF-Beraterinnen und -Berater in das Familiensystem entgegenzuwirken und zum anderen eine zusätzliche Außensicht zu gewährleisten. Die Co-Beratung gewährleistet die:

- ressourcenorientierte Reflexion der Beratungstätigkeit,

- Beratung bei Krisensituationen,

- Entwicklung alternativer Handlungsstrategien,

- Reflexion bisheriger und zukünftiger Lebenswelten der Kinder,

- Abklärung zusätzlicher therapeutischer Hilfen.

**Kunden und Adressaten**

Die Auftraggeber und Kostenträger sind sind öffentliche Träger der Jugend- und Sozialhilfe. Die Auftragserfüllung (-ausführung) obliegt den Trägern der freien Jugendhilfe, die sich dem WPF-System angeschlossen haben. Die Kunden sind Kinder und Jugendliche, Herkunftsfamilien und WPF.

**Effektivität und Effizienz des Angebotes WPF**

Die Leistungen des WPF-Systems werden beschrieben und erbracht nach der jeweils gültigen Fassung der Leistungsbeschreibung gemäß den Bestimmungen des § 33 Satz 2 in Verbindung mit den §§ 36 und 37 SGB VIII sowie § 54 SGB XII.

Sämtliche Leistungen werden effektiv und effizient erbracht. Unter Effektivität verstehen wir die an dem Auftrag orientierte, bestmögliche Zielerreichung. Effizienz bedeutet die Minimierung des dazu notwendigen Aufwandes.

# 2. Forderungen an das WPF-System

## 2.1. Forderungen an die WPF-Beraterinnen und -Berater

In der Verantwortung der WPF-Beraterinnen und -Berater liegen die Bewerbervorbereitung, die Inpflegegabe eines Kindes in eine WPF sowie die kontinuierliche Beratung und Begleitung des gesamten Familiensystems mit dem Ziel, das Pflegeverhältnis zu stützen und dem Pflegekind ein Leben in einer Familie zu ermöglichen.

Die im Handbuch aufgeführten A-Prozesse beschreiben das Aufgabenspektrum der WPF-Beraterinnen und -Berater beginnend mit der „Bewerbervorbereitung“ und endend mit der „Perspektivabklärung bei Beendigung“.

## 2.2 Forderungen an die WPF-Träger

Im Kooperationsvertrag, der zwischen jedem einzelnen WPF-Träger und dem LWL-Landesjugendamt Westfalen abgeschlossen wird, sind sämt-liche Aufgaben und Pflichten der WPF-Träger beschrieben. Sowohl in den unterstützenden Prozessen auf der Trägerebene (C-Prozesse) als auch in den trägerbezogenen Führungsprozessen (B-Prozesse) werden die Leistungen, die für den gesamten Trägerverbund Gültigkeit haben, detailliert dargestellt.

Des Weiteren sorgen die Erläuterungen zu den systembezogenen Führungsprozessen (D-Prozesse) und zu den unterstützenden Prozessen auf Systemebene (E-Prozesse) für Nachvollziehbarkeit und Transparenz der Trägerleistungen.

## 2.3 Forderungen an das LWL-Landesjugendamt Westfalen

Das LWL-Landesjugendamt Westfalen koordiniert das WPF-System mit dem vorrangigen Ziel, ein einheitliches Leistungsangebot vorzuhalten, die vereinbarten Standards zu überprüfen sowie das WPF-System durch Qualitätsentwicklungsprozesse weiter zu entwickeln.

In diesem Handbuch sind die dafür erforderlichen Schlüsselprozesse in den unterstützenden Prozessen auf Systemebene (E-Prozesse) sowie den systembezogenen Führungsprozessen (D-Prozesse) abgebildet.

Die öffentlichen Jugendhilfeträger erhalten so die Möglichkeit, Prozessschritte und Verantwortlichkeiten nachvollziehen zu können.

# 3. Kundenbezogene Prozesse – Wertschöpfungsprozesse (A-Prozesse)

## 3.1 Einleitung

Ein Wertschöpfungsprozess umfasst sämtliche Vorgänge, die zu der Erfüllung des Kundenwunsches beitragen. In dem vorliegenden Qualitäts-managementhandbuch sind die Wertschöpfungsprozesse, also Tätigkeiten, die einem Prozess einen aus Sicht der Kunden unmittelbar wahrnehmbaren, gewünschten (und bezahlten) Nutzen bzw. eine unmittelbar wahrnehmbare, gewünschte Qualität hinzufügen, in den Schlüsselprozessen A01 – A12 beschrieben.

Einige der Wertschöpfungsprozesse haben wesentlichen Einfluss auf die Festlegung für die Beratungsintensität.

Jeder einzelne A-Prozess wird vorgestellt anhand:

* der fachlichen Positionierung (= Ergebnisqualität: Standards und Indikatoren),
* der Flowchart (= Schaubild, Ablaufplan),
* der Prozesstabelle (= Arbeitsschritttabelle),
* und des Kennzahlentableaus (= Maßzahl, die zur [Quantifizierung](http://de.wikipedia.org/wiki/Quantifizierung) dient).

Im folgendem wird das Jugendamt als Stellvertreter der öffentlichen Träger der Jugend- und Sozialhilfe benannt.

### 3.1.1 Muster für Flowcharts

Die Flowcharts wurden im Zusammenhang mit den Workshops durch die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erstellt und durch eine Untergruppe der Qualitätskommission überarbeitet. Daher sind nicht alle Prozesse strikt vertikal dargestellt worden, sondern überwiegend dem Gesamtformat dieses Handbuches angepasst. Bei wenigen Prozessschritten und Verzweigungen bei Entscheidungen, wirken diese Grafiken kompakt und dennoch übersichtlich. Auf eine nachträgliche Formatierung wurde absichtlich verzichtet.

### V:\IN_WPF_Pflegekinderhilfe\Qualitaetsentwicklungsprojekt\Handbuch\A-Prozesse\Flowcharts\Flowchartmuster Vorschlag.jpg

## A01 Bewerbervorbereitung

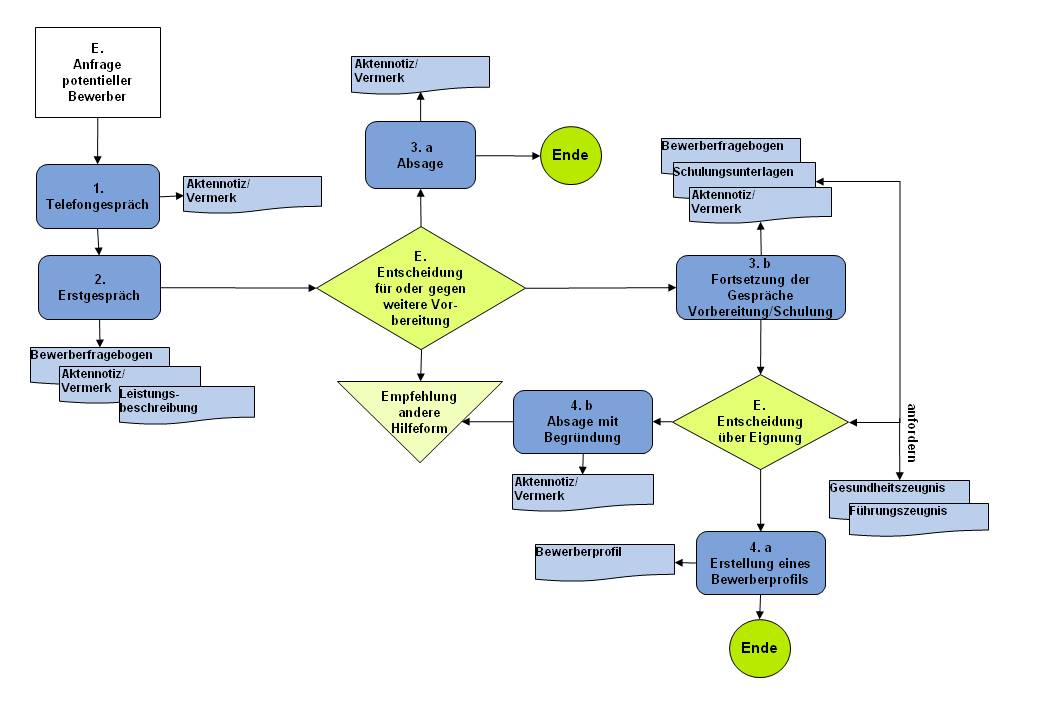
### 3.2.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A01: Bewerbervorbereitung

| Kunden des Produktes |
| --- |
| Jugendämter |

| Fachliche Positionierung zu diesem Produkt |
| --- |
| Das Jugendamt kann nach bekannten WPF-Standards und -Verfahren auf inhaltlich vorbereitete und persönlich geeignete Pflegepersonen zurückgreifen.  Am Ende der Vorbereitung liegt ein Profil der Pflegeperson vor. Die Fachkraft des Jugendamtes kann nach einem persönlichen Kontakt mit den Pflegepersonen das beabsichtigte Pflegeverhältnis befürworten. |

| Standards der Ergebnisqualität | Indikatoren, die zeigen, ob und wie der Standard erreicht ist |
| --- | --- |
| Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.  Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,  a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder   1. die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.   Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden). | Indikator für die Einhaltung von Standards sind,   1. entweder Zahlen, Daten, Fakten 2. oder vereinbarte Verfahren,   welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird. |
| 1. Phase:    * Durchführung in Kooperation (2 WPF-Beraterinnen und -Berater)    * Erstgespräch/Informationsgespräch    * Information über rechtliche und strukturelle Voraussetzungen    * Bewerberfragebogen | 1. Phase:   * ausgefüllter Fragebogen * erweitertes Führungszeugnis * Gesundheitszeugnis * Qualifikationsnachweis (bei Profis) * Dokumentation der Ergebnisse |
| 1. Phase:  * persönliche/fachliche Vorbereitung   Inhalte: Motivation, Genogrammarbeit, Bearbeitung der Vorstellung des zukünftigen Kindes, Einbeziehung aller Familienmitglieder, Veränderungen im Familiensystem, Erarbeitung der Ressourcen, Biografie/Selbstreflexion, Auswirkungen von Beziehungsabbrüchen, Mangelversorgung, Traumatisierung auf Entwicklung und Verhalten des Kindes, Bindungs- und Interaktionstheorie, Ursachen und Wirkungen von Behinderungen, interkulturelle Kompetenz, rechtliche Aspekte und weitere Themen. | 2. Phase:   * Dokumentation der Einzel- und Gruppenvorbereitung |
| 1. Phase:  * Entscheidung/Eignung * Erarbeitung eines Bewerberprofils * Information über Anbahnungsprozesse | 3. Phase:   * Die potentielle WPF wird für die Vermittlung von einem Kind oder Jugendlichen vorbereitet. * Dokumentation des Bewerberprofils |

### Flowchart zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerbervorbereitung



### Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerbervorbereitung

| **Nr.** | **Bezeichnung** | **Wer ist**  **verantwortlich?** | **Wer tut es?** | **Was ist zu tun und zu erreichen?** | **Bis wann beendet?** | **Welche Dokumente  sind zu benutzen?** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **E [[1]](#footnote-1)🙪** | Anfrage potentieller WPF | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Kurzinformation | Ende der Vorbereitung | Aktennotiz/ Vermerk |
| **1.** | Telefongespräch | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Terminabsprache | Ende der Vorbereitung | Aktennotiz/ Vermerk |
| **2.** | Erstgespräch | WPF-Beraterin/-Berater | 2 WPF-Beraterinnen/-Berater | Austausch über Basisinformation | Ende der Vorbereitung | Aktennotiz/ Vermerk,  Bewerberfragebogen,  Leistungsbeschreibung |
| **E.** | Entscheidung über Vorbereitung | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater,  Team,  Co-Beratung | Entscheidung über Fortsetzung oder Beendigung | Ende der Vorbereitung | Teamprotokoll,  Aktennotiz/ Vermerk |
| **3. a** | Absage | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Beendigung | Ende der Vorbereitung | Aktennotiz/ Vermerk |
| **3. b** | Fortsetzung der Gespräche/  Vorbereitung/ Schulung | WPF-Beraterin/-Berater,  Team,  Co-Beratung | WPF-Beraterin/-Berater,  Team,  Co-Beratung | eine vorbereitete Familie | Ende der Vorbereitung | Schulungsunterlagen |
| **E.** | Entscheidung über Eignung | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater,  Team,  Co-Beratung | eine gut vorbereitete Familie  Vermeidung von Pflegeabbrüchen | Ende der Vorbereitung | Dokumentation der Einzel- und/ oder Gruppenvorbereitungen,  Gesundheitszeugnis,  erweitertes Führungszeugnis (Antrag auf Kostenbefreiung) |
| **4. a** | Erstellen eines Bewerberprofils | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater,  Team | ressourcenorientierte Darstellung einer Bewerberfamilie | Ende der Vorbereitung | Standardseite  Bewerberprofil |
| **4. b** | Absage mit  Begründung | WPF-Beraterin/-Berater,  Team | WPF-Beraterin/-Berater | empathische und transparente Mitteilung/ Verdeutlichung einer Absage | Ende der Vorbereitung | Aktennotiz und Dokumentation der Einzel- und/oder Gruppenvorbereitungen |

### Kennzahlentableau zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerbervorbereitung

|  | **Grunddaten,  Rahmenbedingungen** | | **Prozessqualität** | | **Ergebnisqualität** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** |
| **System­ebene** | Wie viele vorbereitete WPF gibt es? | Es soll vorbereitete Familien nicht unter 20% des durchschnittlichen  Jahresbestandes an WPF geben. |  |  |  |  |
| **Produkt­ebene** |  |  | Wie sind die WPF  vorbereitet? | 100% der vorbereiteten Familien haben den Standardprozess A01 durchlaufen. | Für wie viele Pflegefamilien wurde ein Bewerberprofil erstellt? | Für 100% der vorbereiteten Familien wurde ein Bewerberprofil nach einheitlicher Vorlage erstellt. |
| **Fall­ebene** | - Mitteilung über die Bewerbung an das Jugendamt, in dessen Zuständigkeitsbereich die Bewerber wohnen.  - Die WPF-Beraterin oder der -Berater erreicht die WPF innerhalb einer Stunde Fahrzeit. | In 100 % aller Fälle werden die Jugendämter entsprechend informiert.  In 100% aller Fälle sind die WPF innerhalb einer Stunde Fahrzeit erreichbar. |  |  | Gibt es eine passende WPF? | Mindestens ein Bewerberprofil der vorbereiteten Familien passt zu den Anforderungen, die von einem anfragenden Jugendamt gestellt werden. |

## 3.3 A02 Vermittlung

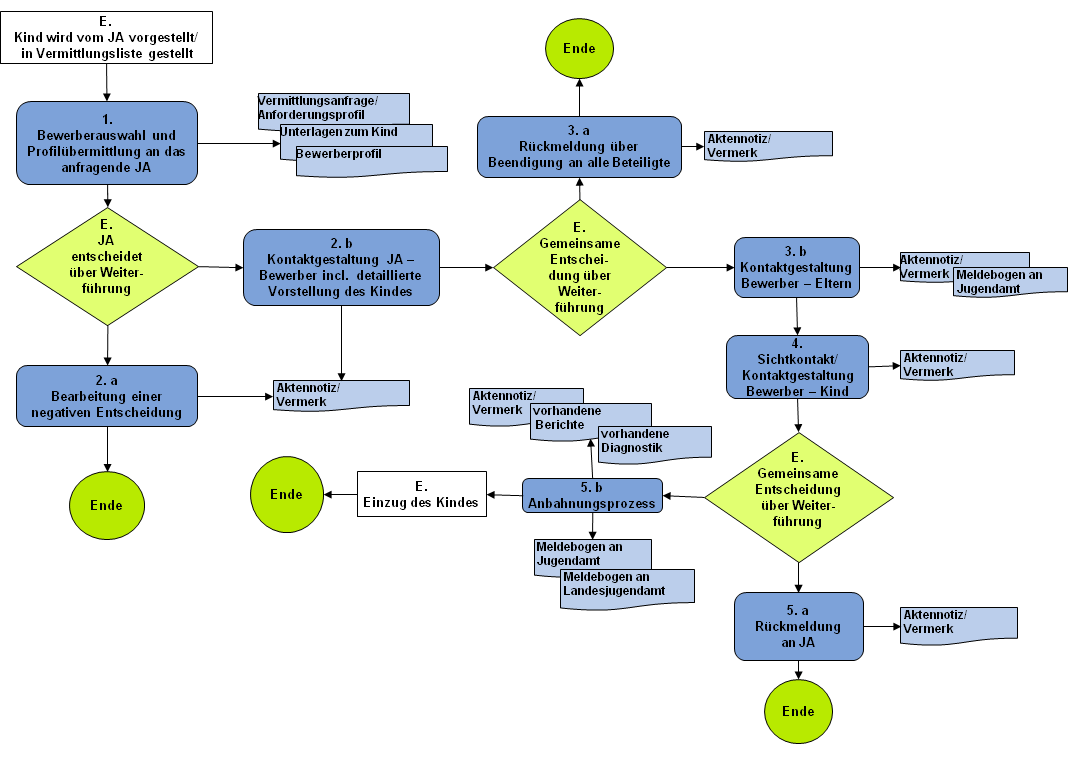
### Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A02: Vermittlung

| Kunden des Produktes |
| --- |
| Jugendamt, Kind, potentielle WPF, Herkunftsfamilie, Vormund |

| Fachliche Positionierung zu diesem Produkt |
| --- |
| Das Jugendamt kann auf einen standardisierten Vermittlungsprozess zurückgreifen.  Beteiligte am Vermittlungsprozess sind neben dem Jugendamt und der WPF-Beraterin bzw. dem WPF-Berater, das zu vermittelnde Kind oder der zu vermittelnde Jugendliche, die potentielle WPF, die Inhaberin oder der Inhaber der Personensorge, die Bezugserzieherin oder der Bezugserzieher und die Herkunftsfamilie.  Die WPF-Beraterin oder der -Berater übernimmt die Koordinatorenrolle im gesamten Vermittlungsprozess.  Die Vermittlung beginnt mit der Anfrage des zu belegenden Jugendamtes und endet mit dem Einzug des Kindes/des Jugendlichen im Haushalt der WPF oder mit einer vorzeitigen Beendigung des Vermittlungsprozesses durch eine der am Prozess beteiligten Personen. Die direkte Anbahnungsphase beginnt mit dem ersten Kontakt zwischen WPF-Bewerbern und dem Kind/Jugendlichen.  Die Vermittlung in eine WPF findet im Rahmen von Hilfe gem. § 33 Satz 2 SGB VIII statt und nicht im Rahmen der Inobhutnahme gem. § 42 oder § 42 a SGB VIII. |

| Standards der Ergebnisqualität | Indikatoren, die zeigen, ob und wie der Standard erreicht ist |
| --- | --- |
| Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.  Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,  a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder  b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.  Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden). | Indikator für die Einhaltung von Standards sind,   1. entweder Zahlen, Daten, Fakten   b) oder vereinbarte Verfahren,  welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird. |
| Angebot eines Kennenlernens von potentieller WPF und Herkunftsfamilie. | * Terminvorschlag * Annäherung und gegenseitige Akzeptanz von potentieller WPF und Herkunftsfamilie |
| Kontaktpflege zwischen Herkunftssystem und WPF-Beraterin bzw.  -Berater während des Vermittlungsprozesses (Anbahnung) | * Dokumentation in WPF-Berater-Akte * Herkunftseltern sind über den Vermittlungsstand informiert |
| standardisierter Vermittlungsprozess | * Verschriftlichung im Handbuch * Dokumentation/Aktennotiz |

### Flowchart zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung



### 3.3.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung

| **Nr.** | **Bezeichnung** | **Wer ist**  **verantwortlich?** | **Wer tut es?** | **Was ist zu tun und zu erreichen?** | **Bis wann beendet?** | **Welche Dokumente  sind zu benutzen?** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **E [[2]](#footnote-2)🙪** | Kind oder Jugendlicher wird vom Jugendamt/ in Vermittlungsanfragenliste vorgestellt | Jugendamt | Jugendamt,  WPF-Träger |  | Direkt |  |
| **1.** | Bewerberauswahl und Profilübermittlung an das anfragende Jugendamt, ggf. Austausch | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater,  Team,  Co-Beratung,  Ggf. Kooperationspartner (A11) | Die WPF-Beraterin oder der WPF-Berater lässt sich in die Vermittlungsanfragenliste eintragen und erhält Kontaktdaten der Ansprechperson. Abgleich von vorhandenen Bewerberprofilen mit dem Anforderungsprofil des Kindes oder Jugendlichen (Aktenstudium, Team).  Kontaktaufnahme zur abgebenden Heimeinrichtung.  Anonymisierte Kurzvorstellung des Kindes oder Jugendlichen in der potentiellen WPF.  Bei potentieller Eignung:  Einreichung des Bewerberprofils bei dem zuständigen Jugendamt.  Bei Nichteignung:  Jugendamt wird über Nichteignung informiert. | Rückmeldung an das anfragende Jugendamt bis zwei Wochen nach Eintragung in die Vermittlungsanfragenliste. Information bzw.  Telefonat. | Bewerberprofil,  Vermittlungsanfrage/  Anforderungsprofil  Unterlagen zum Kind  Ggf. Checkliste |
| **E.** | Jugendamt teilt Entscheidung mit | Jugendamt | Jugendamt,  ggf. Vormund | Jugendamt prüft Bewerberprofil und entscheidet sich für oder gegen die vorgestellte potentielle WPF. | 2 - 4 Wochen nach Ein-gang des Dokumentes | Bewerberprofil |
| **2. a** | Bearbeitung einer negativen Entscheidung | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Rücksprache mit Jugendamt:  Mitteilung der Entscheidung und Erläuterung der Entscheidungsgründe des Jugendamtes an die potentielle WPF. | 3 Tage nach Entscheidung | Aktennotiz/ Vermerk |
| **2. b** | Kontaktgestaltung Jugendamt – potentielle WPF  (inkl. detaillierte Vorstellung des Kindes) | WPF-Beraterin/-Berater,  Jugendamt | Jugendamt,  potentielle WPF,  WPF-Beraterin/-Berater,  ggf. Vormund | Vorstellung des Kindes mit Überprüfung der Passung Kind/potentielle WPF.  Jugendamt/Vormund lernt potentielle WPF kennen. Festlegung, bei wem sich alle Entscheidungsträger zurückmelden. Absprachen und Informationen bezogen auf das Herkunftssystem. | 3 Wochen nach Zusage vom Jugendamt zum Profil. | Aktennotiz/ Vermerk |
| **E** | Gemeinsame  Entscheidung | WPF-Beraterin/-Berater,  Jugendamt | Alle am Schritt  **2. b** Beteiligten | Feststellung der Eignung der potentiellen WPF.  Absprache über das weitere Vorgehen. | 1 Woche nach dem  Kontakt Jugendamt – potentiellen WPF | Aktennotiz/ Vermerk |
| **3. a** | Rückmeldung über Beendigung an alle Beteiligte | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Koordination der Rückmeldung über Beendigung an alle Beteiligten. Reflexion mit der potentiellen WPF und Planung des weiteren Vorgehens. | maximal 1 Woche nach Entscheidungsprozess | Aktennotiz/ Vermerk |
| **3. b** | Wenn möglich  Kontaktgestaltung potentielle WPF – Herkunftseltern | WPF-Beraterin/-Berater | potentielle WPF,  Herkunftseltern,  Jugendamt,  WPF-Beraterin/-Berater | Kennenlernen potentiellen WPF – leibliche Eltern. Sie sollen der Inpflegenahme in die potentielle WPF möglichst zustimmen.  Partizipation der leiblichen Eltern. | vor Beginn des Anbahnungsprozesses | Aktennotiz/ Vermerk  Meldebogen an Jugendamt |
| **4.** | Sichtkontakt/ Kontaktgestaltung potentiellen WPF – Kind | Bezugserzieherin/ -erzieher,  WPF-Beraterin/-Berater,  Bereitschaftspflege | Kind,  WPF-Bewerber,  Bezugserzieherin/ -erzieher,  WPF-Beraterin/-Berater,  Bereitschaftspflege | Bei jüngeren Kindern soll die potentielle WPF über Sichtkontakt einen ersten Eindruck des Kindes vermittelt bekommen.  Gegenseitiges Kennenlernen Kind – potentielle WPF.  Reflexion mit der potentiellen WPF nach Sichtkontakt mit dem Kind. | direkt nach dem Kontakt | Aktennotiz/ Vermerk |
| **E.** | Gemeinsame Entscheidung über eine Weiter-führung | WPF-Beraterin/-Berater,  Jugendamt | Bezugserzieherin/ -erzieher,  WPF-Beraterin/-Berater,  potentielle WPF,  Team,  Co-Beratung,  Kind | Entscheidung, ob der Anbahnungsprozess beginnt oder die Vermittlung beendet wird. | 1 Tage nach Sichtkontakt bzw. Kontakt | Aktennotiz/ Vermerk |
| **5. a** | Bei „nein“: Rückmeldung an Jugendamt | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater,  Jugendamt | Mitteilung und Erklärung, warum die Vermittlung beendet wird. 🡪Weitere Absprachen. | 1 Tag nach Entscheidung | Aktennotiz/Vermerk |
| **5. b** | Anbahnungs-prozess | WPF-Beraterin/-Berater | Kind,  potentielle WPF,  Bezugserzieherin/ -erzieher,  WPF-Beraterin/-Berater,  Jugendamt,  Co-Beratung,  Vormund,  Ggf. Kooperationspartner (A11) | Kind soll bei positivem Verlauf vermittelt werden.  Kind und potentielle WPF sollen ausreichend Zeit haben, sich für einander zu entscheiden.  Regelmäßige Zwischenauswertungstermine (Jugendamt, eventuell Vormund, Bezugserzieherin/ -erzieher, potentielle WPF, WPF-Beraterin/-Berater).  Begleitung der potentielle WPF bzw. des Kindes | durchschnittlich nach 3 Monaten ab Start des Anbahnungsprozesses | Aktennotiz/ Vermerk,  vorhandene Berichte,  Diagnostiken |
| **E[[3]](#footnote-3)🙪** | Einzug des  Kindes |  |  |  |  | Meldebögen an Jugendamt  Dokumentation des Pflegeverhältnisses in der onlinebasierten Datenbank WEGE |

* **Die hier von 1 – 3 a beschriebenen Prozessschritte gehören zur ersten Phase der „Passung und Entscheidungsfindung“.**
* **Die hier von 3 b – 5 b beschriebenen Prozessschritte gehören zur zweiten Phase der „Anbahnung“.**

### 3.3.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung

|  | **Grunddaten,  Rahmenbedingungen** | | **Prozessqualität** | | **Ergebnisqualität** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/ oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** |
| **System­ebene** | Wie lange dauert im Schnitt eine Vermittlung von der Anfrage bis zur Vertragsunterschrift? | Dauer in Wochen, Ziel:  Im Schnitt nicht länger als 12 – 16 Wochen. |  |  | Wie viele Vermittlungen gibt es pro Jahr? | Quote der erfolgreichen Vermittlungen =  begonnene Anbahnungen  Vermittlungen |
| **Produkt­ebene** |  |  | Mit welcher Qualität wird eine Vermittlung durchgeführt? | Die Prozessstandards des Prozesses A02 werden eingehalten. |  |  |
| **Fall­ebene** | Mitteilung über die Vermittlung an das Jugendamt, in dessen Zuständigkeitsbereich die WPF lebt | In 100% aller Fälle werden die Jugendämter, in deren Zuständigkeitsbereich die WPF leben, entsprechend informiert. | Wie lange dauert der Vermittlungsprozess? | Dauer des Vermittlungsprozesses von der Anfrage bis zum Einzug des Kindes in die WPF. |  |  |

## 3.4 A03 Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilien

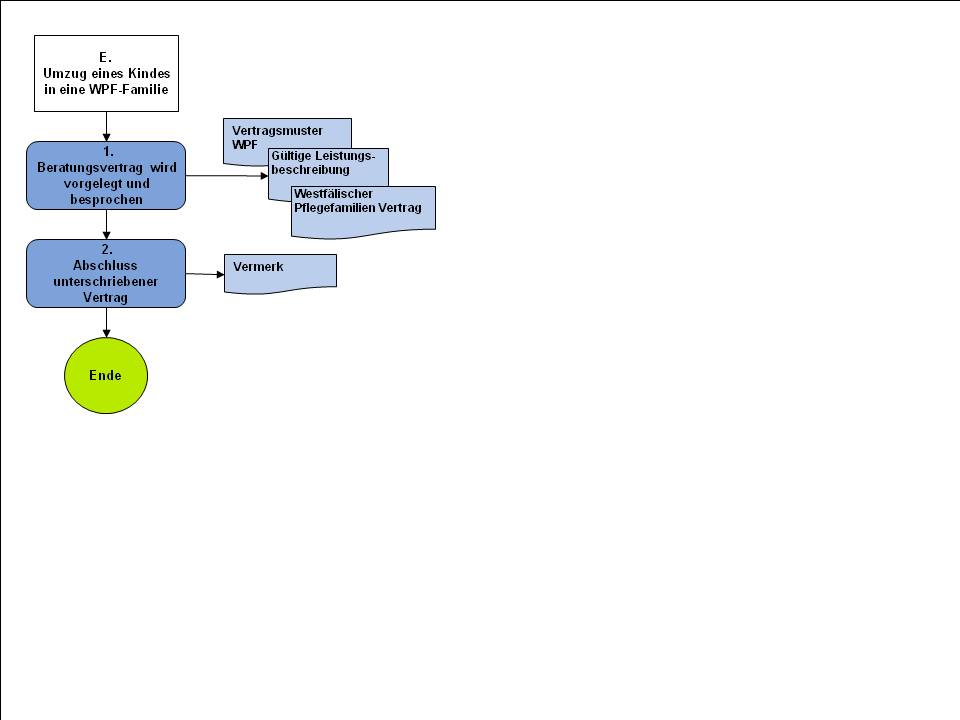
### 3.4.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilie

| Kunden des Produktes |
| --- |
| Westfälische Pflegefamilie |

| Fachliche Positionierung zu diesem Produkt |
| --- |
| Der WPF-Beratungsvertrag regelt die zu erbringenden Leistungen zwischen WPF und WPF-Träger. |

| Standards der Ergebnisqualität | Indikatoren, die zeigen, ob und wie der Standard erreicht ist |
| --- | --- |
| Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.  Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,  a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder   1. die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.   Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden). | Indikator für die Einhaltung von Standards sind,   * + 1. entweder Zahlen, Daten, Fakten     2. oder vereinbarte Verfahren,   welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird. |
| Die Leistungen des WPF-Systems werden vertraglich geregelt. | In 100% der Fälle wird ein WPF-Beratungsvertrag abgeschlossen. |

### Flowchart zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegeeltern



### 3.4.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilie

| **Nr.** | **Bezeichnung** | **Wer ist**  **verantwortlich?** | **Wer tut es?** | **Was ist zu tun und zu erreichen?** | **Bis wann beendet?** | **Welche Dokumente  sind zu benutzen?** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **E[[4]](#footnote-4)🙪** | Umzug eines Kindes in eine WPF-Familie |  |  |  |  |  |
| **1.** | Vertrag wird  vorgelegt und besprochen | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Vertrag wird erstellt, dann mit der WPF besprochen mit dem Ziel der Unterschrift. |  |  |
| **2.** | Abschluss,  unterschriebener Vertrag | WPF-Träger | WPF-Beraterin/-Berater | Vertragsabschluss, Unterschrift: WPF, Trägervertreterin/-vertreter | Mit Unterzeichnung | Beratungsvertrag der WPF-Träger |

### 3.4.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungen Pflegefamilien

|  | **Grunddaten,  Rahmenbedingungen** | | **Prozessqualität** | | **Ergebnisqualität** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** |
| **System­ebene** |  |  |  |  | Sind die Leistungen des WPF-Trägers gegenüber der WPF garantiert? | In 100% der Fälle wird ein WPF-Beratungsvertrag abgeschlossen. |
| **Produkt­ebene** |  |  |  |  |  |  |
| **Fall­ebene** |  |  |  |  |  |  |

## 3.5 A04 Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte

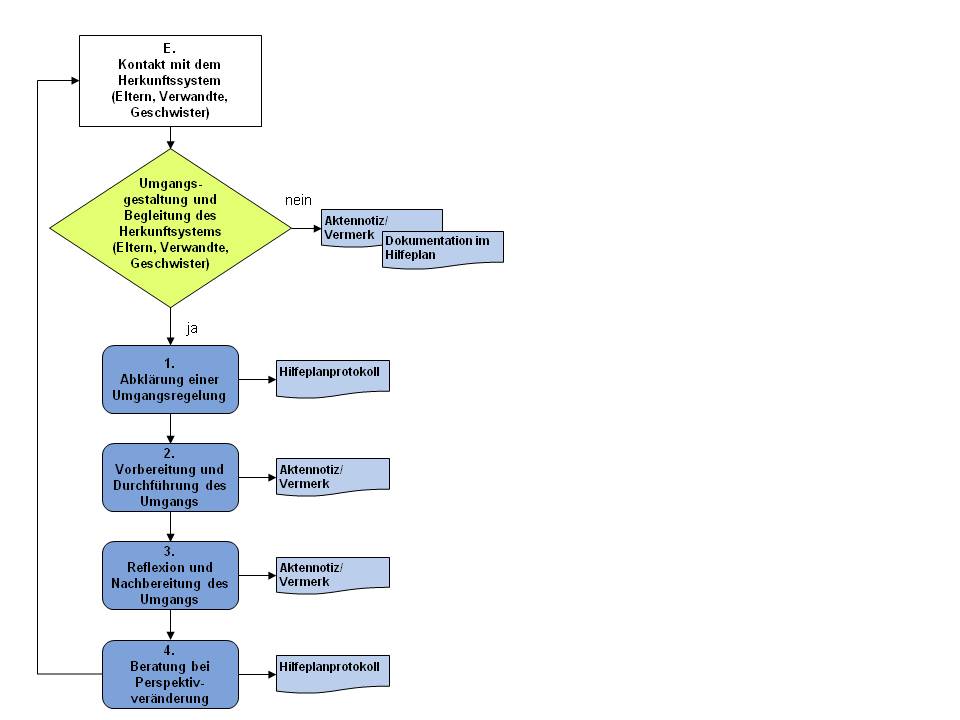
### 3.5.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A04: Prozessbegleitung, Herkunftssystem, Besuchskontakte

| Kunden des Produktes |
| --- |
| Herkunftssystem, Jugendamt |

| Fachliche Positionierung zu diesem Produkt |
| --- |
| Nach dem Einzug des Pflegekindes in die WPF bleibt das Herkunftssystem (Eltern, Geschwister, Verwandte etc.) präsent: Das Pflegekind ist das Kind zweier Familien.  Die Herkunftseltern werden regelmäßig über die Entwicklung ihres Kindes informiert, Vereinbarungen darüber und über Umgangskontakte werden im Hilfeplangespräch getroffen und die Kontakte werden durch die WPF-Beraterin bzw. den WPF-Berater zunächst begleitet.  Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung begleiteter/unbegleiteter Besuchskontakte zwischen dem Pflegekind und der Herkunftssystem gemäß der Hilfeplanung bzw. richterlicher Anordnungen.  Das Jugendamt kann auf Besuchskontakte zurückgreifen, die sich im Rahmen der Hilfeplanung primär am Wohl des Kindes orientieren.  Die Begleitung der Herkunftsfamilie im Rahmen der Besuchskontakte dient der Stabilisierung des bestehenden Pflegeverhältnisses.  Es ist erklärtes Ziel, eine für das Pflegekind entwicklungsfördernde Zusammenarbeit zwischen Herkunftssystem, WPF, Jugendamt und WPF-Beraterin bzw. -Berater zu entwickeln. |

| Standards der Ergebnisqualität | Indikatoren, die zeigen, ob und wie der Standard erreicht ist |
| --- | --- |
| Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.  Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,   1. die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder 2. die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.   Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden). | Indikator für die Einhaltung von Standards sind,   1. entweder Zahlen, Daten, Fakten 2. oder vereinbarte Verfahren,   welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird. |
| Vereinbarung, Vor- und Nachbereitung sowie Durchführung der Umgangskontakte zwischen Pflegekind und Herkunftssystem durch die WPF Beraterin bzw. den WPF-Berater. | Absprachen über Termin, Ort, Gestaltung und Inhalte werden getroffen.  Dokumentation im Hilfeplan und in der WPF-Berater-Akte.  Vor- und Nachbereitung haben stattgefunden. |
| Die Herkunftseltern werden regelmäßig über das Befinden und die Entwicklung des Kindes informiert. | Dokumentation in der Hilfeplanung sowie der WPF-Berater-Akte. |
| Information/Beratung der Herkunftseltern bei Perspektivveränderungen des Kindes (z. B. Wechsel in eine Jugendwohngemeinschaft, SBW oder eigene Wohnung). | Dokumentation in der Hilfeplanung sowie der WPF-Berater-Akte. |

### Flowchart zu dem Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte



### 3.5.3 Prozesstabelle zum Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte

| **Nr.** | **Bezeichnung** | **Wer ist**  **verantwortlich?** | **Wer tut es?** | **Was ist zu tun und zu erreichen?** | **Bis wann beendet?** | **Welche Dokumente  sind zu benutzen?** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **E [[5]](#footnote-5)🙪** | Kontakt mit dem Herkunftssystem | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Regelmäßige Information der Herkunftseltern über das Befinden und die Entwicklung des Kindes durch Fotos, Telefonate, Informationsgespräche.  Teilnahme an oder Informationen über Hilfeplangespräche.  Gespräche zur Biografie des Kindes. | Während des gesamten Pflegeprozesses. | Aktennotiz/Vermerk  Dokumentation im Hilfeplan |
| **1.** | Abklärung einer angemessenen  Umgangsregelung | Jugendamt,  Familiengericht,  Vormund | WPF-Beraterin/-Berater | Besprechung im Hilfeplanverfahren mit dem Ziel, die bestehenden Umgangs- und Kontaktregelungen zu überprüfen und gegebenenfalls neue Vereinbarungen zu treffen.  Gespräche mit Herkunftseltern oder/und Pflegesystemen von Geschwisterkindern. | Mindestens 1 mal jährlich. | Hilfeplan |
| **2.** | Vorbereitung und Durchführung des Umgangs | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Vereinbarung über Umgangskontakte, Vorbereitung und Begleitung der Umgangskontakte durch die WPF-Beraterin/den WPF-Berater. |  | Aktennotiz/Vermerk |
| **3.** | Reflexion und Nachbereitung des Umgangs | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater,  WPF,  Herkunftssystem | Reflexion mit   * Pflegekind, * WPF, * Herkunftssystem,   zur Überprüfung der Zufriedenheit, Klärung von entstandenen Problemen oder Konflikten, Einschätzung der emotionalen Belastung, evtl. Veränderungen für künftige Kontakte planen. |  | Aktennotiz/Vermerk |
| **4.** | Beratung bei Perspektivveränderung | Jugendamt,  WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Information und nach Möglichkeit abgestimmte gemeinsame Perspektivplanung. |  | Hilfeplanprotokoll |

### Kennzahlen zum Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte

|  | **Grunddaten,  Rahmenbedingungen** | | **Prozessqualität** | | **Ergebnisqualität** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** |
| **System­ebene** |  |  |  |  | Welcher Anteil der WPF-Kinder hat Umgang oder Kontakt zur Herkunftsfamilie?  Welcher Anteil der Umgangskontakte wird begleitet?  Wie viele Umgangsbegleitungen, je begleiteten Kind, finden pro Jahr statt? | *=* WPF-Kinder/WPF-Kinder mit Kontakt zur HKF\*100 (Prozentsatz)  = WPF-Kinder mit Umgangsbegleitung/WPF-Kinder mit Kontakt zur HKF\*100  = WPF-Kinder mit Umgangsbegleitung/Summe der Umgangsbegleitungen |
| **Produkt­ebene** |  |  | Wie lange dauern die Umgangskontakte durchschnittlich im Vergleich zu den angesetzten 30 Stunden pro Jahr? | = Dauer der Umgangskontakte (inkl. Vor- und Nachbereitung)/30 | In wie vielen Fällen des Umgangs fand Umgangsbegleitung statt?  Wie häufig finden Informationskontakte zu den Herkunftseltern statt? | Dokumentation  Quote der Informationskontakte zu den 2 festgelegten Kontakten pro Jahr |
| **Fallebene** |  |  |  |  | Welcher Anteil der WPF-Kinder hat Umgang mit der Herkunftsfamilie?  Fand Umgangsbegleitung statt?  Wie häufig gibt es durchschnittlich begleitete Kontakte je WPF-Kind für das Umgang vereinbart ist? | Dokumentation |

## 3.6 A05 Kontinuierliche Begleitung und Beratung

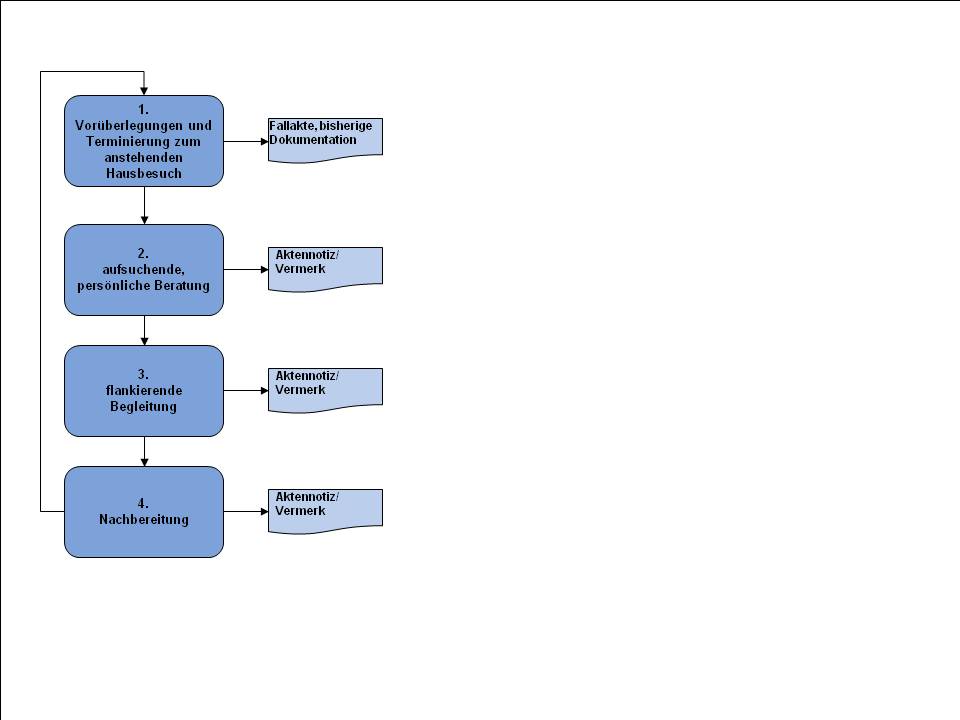
### 3.6.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung

| Kunden des Produktes |
| --- |
| Westfälische Pflegefamilie |

| Fachliche Positionierung zu diesem Produkt |
| --- |
| Der regelmäßige Beratungsprozess in und mit der Familie wird von einer WPF-Beraterin oder einem -Berater unter systemischen Gesichtspunkten durchgeführt. Die Beratung findet überwiegend im Haushalt der WPF statt.  Die Häufigkeit der Beratungsgespräche und Hausbesuche richtet sich nach dem Bedarf der Familien. Sie finden (je nach Beratungsschlüssel) mindestens alle 4 - 8 Wochen statt. Ein Hausbesuch dauert in der Regel 120 Minuten.  Auf Grundlage der fachlichen Einschätzung der WPF-Beraterinnen und -Berater können auch Personen aus dem sozialen Umfeld in die Familienberatung mit einbezogen werden. Die Beratung einzelner Familienmitglieder bzw. familiärer Teilsysteme ist im Bedarfsfall ebenfalls vorgesehen. |

| Standards der Ergebnisqualität | Indikatoren, die zeigen, ob und wie der Standard erreicht ist |
| --- | --- |
| Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.  Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,  a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder   1. die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.   Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass  sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie  dokumentiert werden). | Indikator für die Einhaltung von Standards sind,   1. entweder Zahlen, Daten, Fakten   b) oder vereinbarte Verfahren,  welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird. |
| * wertschätzend und ressourcenorientiert * verlässlich und verbindlich * bedarfsgerechte Intensität * aufsuchend * Entwicklung von Lösungsstrategien * lebensweltorientiert * das gesamte Bezugssystems der WPF berücksichtigend * präventiv * unterstützend und entlastend * Krisenintervention * Empfehlungen weiterer Hilfsangebote | * Dokumentation der geplanten und vereinbarten Gespräche  (unter Berücksichtigung der aktuellen Situation, der erfolgten Zielvereinbarung und der entwickelten Handlungsstrategien). * differenzierte Beratungsschlüssel:   1:10 entspricht mindestens alle 4 Wochen einem Beratungskontakt  1:15 entspricht mindestens alle 6 Wochen einem Beratungskontakt  1:20 entspricht mindestens alle 8 Wochen einem Beratungskontakt[[6]](#footnote-6)  Beratungskontakte finden für die Dauer von 120 Minuten statt   * dauerhafter Verbleib des Pflegekindes in der WPF * Dokumentation des Entwicklungsprozesses des Pflegekindes * Zufriedenheit der Pflegefamilien * jährliche Befragung von 10% aller WPF durch das LWL-Landesjugendamtes Westfalen |

### Flowchart zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung



### 3.6.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung

| **Nr.** | **Bezeichnung** | **Wer ist**  **verantwortlich?** | **Wer tut es?** | **Was ist zu tun und zu erreichen?** | **Bis wann beendet?** | **Welche Dokumente  sind zu benutzen?** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | Vorüberlegungen und Terminierung zum anstehenden Hausbesuch | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater,  WPF,  ggf. Co-Beratung | * Beratungstermin findet statt und ist vorbereitet. * Absprachen/Vereinbarungen vom vorherigen Termin überprüfen * Ergebnisse aus anderen Prozessen für das kommende Beratungsgespräch zusammen-tragen und strukturieren | Bis spätestens eine Stunde vor Beratungstermin. | bisherige Dokumentation (z. B. Vermerk über das vorherige Beratungsgespräch, Gutachten, Bericht, etc.) |
| **2.** | Aufsuchende, persönliche Beratung | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater,  WPF,  ggf. Co-Beratung,  ggf. Kooperationspartner (A11) | Beratung mit dem Gesamt- oder einem Teilfamiliensystem je nach Bedarf, Absprache und Betreuungsschlüssel:  1:10 = 12 x jährlich  1:15 = 9 x jährlich  1:20 = 6 x jährlich  Ziele: „Stabiles Pflegeverhältnis“ sowie Einhaltung der Ziele und Vereinbarungen aus dem Hilfeplan  🡪 ggf. Verweis auf andere Prozesse:   * Besuchskontakte mit Herkunftssystem * Prozessbegleitung Herkunftssystem * Biographiearbeit * Koordination beteiligter Institutionen * Hilfeplanung * Perspektivklärung bei Beendigung * Krisenmanagement * Gruppenangebote für Pflegeeltern | In der Regel nach 120 Minuten. | Aktennotiz/Vermerk |
| **3.** | Begleitung | WPF-Beraterin/-Berater |  | * Telefonate, E-Mails, Briefe * Absprachen und Vereinbarungen | zeitnah, bis spätestens zum Termin | Aktennotiz/Vermerk |
| **4.** | Nachbereitung | WPF-Beraterin/-Berater |  | Dokumentation und Ergebnissicherung, Aufbereitung für das Teamgespräch, die Supervision oder die Co-Beratung | zeitnah, bis spätestens zum Termin | Aktennotiz/Vermerk |

### 3.6.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A05: Aufsuchende, regelmäßige Beratung

|  | **Grunddaten,  Rahmenbedingungen** | | **Prozessqualität** | | **Ergebnisqualität** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, messbare Indikatoren**  **(Daten und/ oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, messbare Indikatoren**  **(Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, messbare Indikatoren**  **(Daten und/oder Kennzahlen)** |
| **System­ebene** |  |  | Findet die Beratung im Umfang der Standardhäufigkeit statt?  (Im Durchschnitt jedes Beratungsschlüssels.) | Dokumentation der Besuche und Differenzierung nach Beratungsschlüssel |  |  |
| **Produkt­ebene** |  |  | Sind die Beratungen entsprechend der Standards durchgeführt? | 1:10 🡺 12 x jährlich  1:15 🡺 9 x jährlich  1:20 🡺 6 x jährlich  🡪 Dokumentation |  |  |
| **Fall­ebene** | Wie häufig findet durchschnittlich Beratung vor Ort statt? | 1:10 🡺 12 x jährlich  1:15 🡺 9 x jährlich  1:20 🡺 6 x jährlich  🡪 Dokumentation |  |  | Ist das Kind in der  WPF verblieben? | Quote der ungeplanten Beendigungen der Pflegeverhältnisse. |

## A06 Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen

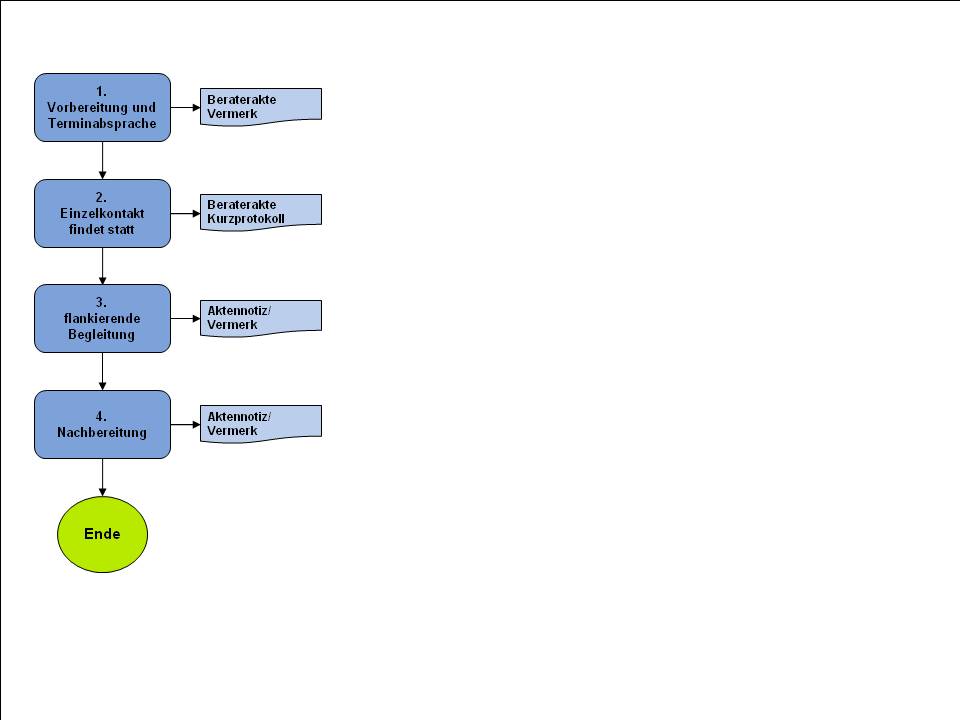
### 3.7.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen

| Kunden des Produktes |
| --- |
| Pflegekind, WPF, Jugendämter, Herkunftsfamilie |

| Fachliche Positionierung zu diesem Produkt |
| --- |
| Die Einzelkontakte dienen dem Beziehungsaufbau zwischen Pflegekind und WPF-Beraterin oder -Berater. Die fachliche Position der Beziehungspflege zwischen Pflegekind und WPF-Beraterin oder -Berater hat eine besondere Bedeutung. Sie fördert die Partizipation und Teilhabe des Pflegekindes. Die Sichtweisen des Pflegekindes werden hierdurch in die Beratungs- und Begleitungsprozesse einbezogen. Sie dienen im Besonderen dem Kinderschutz.  Die Ergebnisse fließen in die Beratungsprozesse mit der WPF, dem Jugendamt, der Herkunftsfamilie und sonstigen am Prozess Beteiligten ein und sind hilfreich dabei, die Beratung optimal an den Bedürfnissen des Kindes zu orientieren.  Besonders steht die WPF-Beraterin oder der WPF-Berater dem Pflegekind als Bindeglied zu seiner Herkunftsfamilie zur Seite.  Bestandteil der Einzelarbeit mit dem Pflegekind ist die Aufarbeitung und Integration der jeweiligen Geschichte des Kindes. Besondere Themen wie z. B. Traumata, Flucht, eigenes Rollenverständnis, werden im Einzelkontakt aufgegriffen. |

| Standards der Ergebnisqualität | Indikatoren, die zeigen, ob und wie der Standard erreicht ist |
| --- | --- |
| Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.  Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,  a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder   1. die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.   Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden). | Indikator für die Einhaltung von Standards sind,   1. entweder Zahlen, Daten, Fakten 2. oder vereinbarte Verfahren,   welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird. |
| Die WPF-Beraterin oder der WPF-Berater baut eine Beziehung mit dem Pflegekind auf. Einzelkontakte sind am Entwicklungsstand des Pflegekindes orientiert. Sie/er erhält Unterstützung eigene Interessen und Wünsche zu formulieren und umzusetzen. | Hilfeplanverfahren  Dokumentation |
| Inhalte der Einzelkontakte sind situativ auch:   * Vor- und Nachbereitung von Besuchskontakten * Vor- und Nachbereitung der Prozesse während laufender  Gerichtsverfahren * Überprüfung des Kindeswohls * Unterstützung bei der Identitätsfindung und Integration der unterschiedlichen Lebenswelten * Hilfe bei der Bewältigung innerfamilialer Konflikte und Krisen * Verselbständigung | Visitenkarte/Kontaktdaten liegen dem Pflegekind vor  Dokumentation |
| Einzelkontakte finden im Rahmen der Hausbesuche und im Rahmen eigenständiger Verabredungen mit dem Pflegekind statt. Sie werden vorher mit dem Pflegekind und der WPF vereinbart. Sowohl das Thema, der Anlass wie auch der Zeitrahmen sind im Vorfeld geklärt.  Zwei Mal im Jahr finden darüber hinaus Kontakte zu den Themen Partizipation und Kinderschutz statt. | stattgefunden und dokumentiert |

### Flowchart zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkotakt zum Kind/Jugendlichen



### 3.7.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen

| **Nr.** | **Bezeichnung** | **Wer ist**  **verantwortlich?** | **Wer tut es?** | **Was ist zu tun und zu erreichen?** | **Bis wann beendet?** | **Welche Dokumente**  **sind zu benutzen?** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | Vorbereitung und Terminabsprache | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Mit den Pflegeeltern und dem Pflegekind werden Ort, Zeitrahmen, Thema und Anlass vereinbart. Inhaltliche Vorbereitung auf den Termin in Form von Textarbeit, Aktendurchsicht, Planung.  Materialbeschaffung, z. B. Fotoapparat, Fotos, Spielmaterial, ggf. Unterlagen für Biografiearbeit. | Beim Hausbesuch in der WPF, spätestens vor Beendigung des Gespräches oder in einem Telefonat, Vorbereitung bis zum geplanten Termin. | Aktennotiz/Vermerk |
| **2.** | Einzelkontakt findet statt | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | * Vertrauensvolle Beziehung mit dem Pflegekind aufbauen. * Je nach Entwicklung und individuellem Bedarf unterschiedliche Spiel- oder Gesprächssituationen. * Vor- und Nachbereitung von Besuchs-kontakten. * Ggf. ist Biografiearbeit möglich/nötig. * Bedürfnisse und Interessen des Pflegekindes, auch bezüglich der Situation in der WPF feststellen und besprechen oder mit Hilfe anderer Methoden klären. | Ende des Kontaktes  Zeitrahmen: 1,5 Stunden.  Spätestens beim nächsten festgelegten Hausbesuch. | Aktennotiz/Vermerk |
| **3.** | Begleitung | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Telefonate, E-Mails, Briefe,  Absprachen und Vereinbarungen | zeitnah, bis spätestens zum Termin | Aktennotiz/Vermerk |
| **4.** | Nachbereitung | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Folgeschritte, Aufträge und Handlungsschritte klären. | zeitnah, bis spätestens zum Termin | Aktennotiz/Vermerk |

### Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen

|  | **Grunddaten,  Rahmenbedingungen** | | **Prozessqualität** | | **Ergebnisqualität** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren**  **(Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren**  **(Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren**  **(Daten und/oder Kennzahlen)** |
| **System­ebene** | Wie oft haben Einzelkontakte stattgefunden? | Anzahl aller Einzelkontakte pro Jahr für alle Pflegekinder (Standard: mindestens 2 pro Jahr) |  |  | Wie viele Kindeswohlgefährdungen während der Pflege gibt es? Wie werden sie geklärt und abgewendet? | * Zahl beobachteter Kindeswohlgefährdungen * Zahl der durch die WPF (ohne Jugendamt) abgewendeten Gefährdungen * Zahl der nach Meldung an das Jugendamt abgewendeten Gefährdungen * Zahl der Gefährdungen, die durch Beendigung des Pflegeverhältnisses abgewendet wurden |
| **Produkt­ebene** |  |  | Haben die Einzelkontakte entsprechend der Standards A06 stattgefunden? | In 100% aller Besuche liegt ein standardisiertes Protokoll vor. |  |  |
| **Fall­ebene** | Wie oft haben Einzelkontakte stattgefunden? | Anzahl der Einzelkontakte je Pflegekind | Können die Interessen und Entwicklung des Pflegekindes gefördert werden? |  | Gibt es Anzeichen von Kindeswohlgefährdung und können diese geklärt und ggf. abgewendet werden? |  |

## 3.8 A07 Krisenmanagement

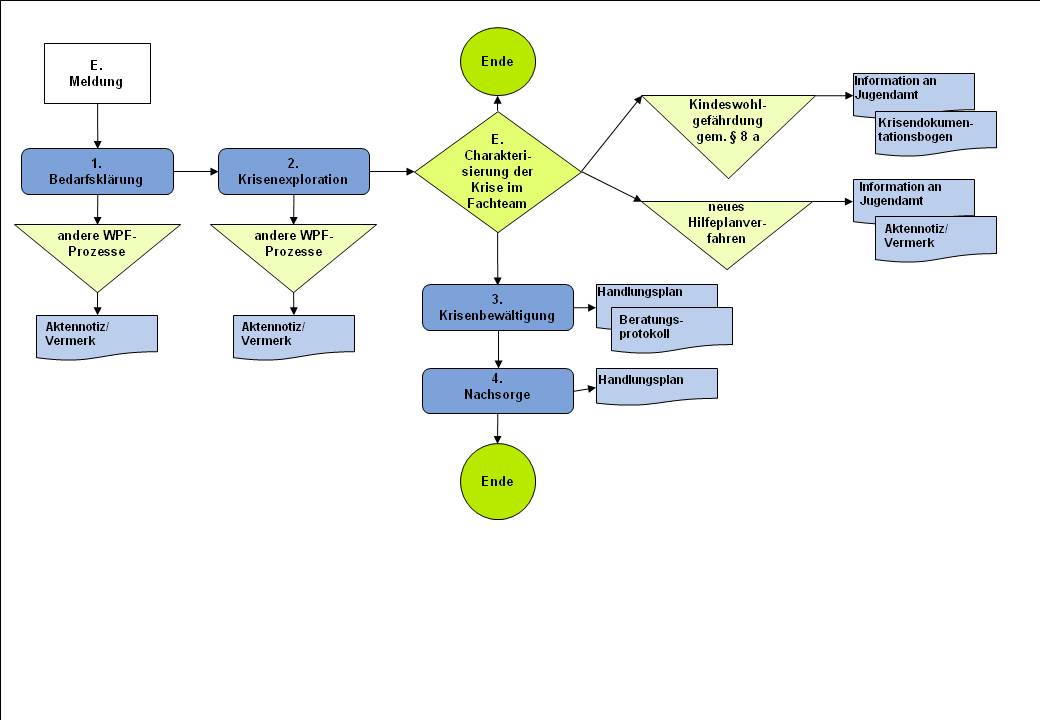
### Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A07: Krisenmanagement

| Kunden des Produktes |
| --- |
| Pflegefamilie, Pflegekind, Jugendamt |

| **Fachliche Positionierung zu diesem Produkt** |
| --- |
| Krisenintervention ist ein Kennzeichen des spezifischen Beratungsprozesses in der Arbeit mit der WPF. In akuten Problemlagen ist eine zeitnahe Begleitung und Unterstützung notwendig. Die Erreichbarkeit der WPF-Beraterin und des WPF-Beraters ist auch außerhalb der Dienstzeiten gewährleistet. Das akute Krisenmanagement wird durch ein Höchstmaß an Offenheit, Kommunikationsfähigkeit und Selbstreflexion unterstützt. Die Co-Beratung ist einbezogen. Das WPF-System ist eingebunden in ein Netzwerk aus ambulanten Diensten und Institutionen, die im Bedarfsfall hinzugezogen werden können. Durch das intensive psychosoziale Unterstützungsangebot kann verhindert werden, dass andere Schutzmaßnahmen (wie z. B. Inobhutnahmen, Einweisung in die Kinder- und Jugendpsychiatrie) eingeleitet werden müssen. Die WPF-Beraterin oder der WPF-Berater erfüllt in einer Krise zeitnah ihre Informationspflicht gegenüber dem fallverantwortlichen Jugendamt. |

| Standards der Ergebnisqualität | Indikatoren, die zeigen, ob und wie der Standard erreicht ist |
| --- | --- |
| Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.  Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,  a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder   1. die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.   Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden). | Indikator für die Einhaltung von Standards sind,   1. entweder Zahlen, Daten, Fakten 2. oder vereinbarte Verfahren,   welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird. |
| Die Beratungsbeziehung ist persönlich und auf die Dauer des Pflegeverhältnisses angelegt.  Die Zugänglichkeit und Verfügbarkeit der WPF-Beraterin bzw. des WPF-Beraters ist nach Absprache auch außerhalb der Dienstzeit gewährleistet.  Der Träger stellt sicher, dass für Krisenfälle eine Notfallregelung organisiert ist, die allen Beteiligten bekannt ist. | Eine gelungene Krisenintervention ist erkennbar an:   * Erreichbarkeit der WPF-Beraterin oder des WPF-Beraters * eingeleiteten Hilfemaßnahmen * Dokumentation |

### Flowchart zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement



### Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement

| **Nr.** | **Bezeichnung** | **Wer ist**  **verantwortlich?** | **Wer tut es?** | **Was ist zu tun und zu erreichen?** | **Bis wann beendet?** | **Welche Dokumente**  **sind zu benutzen?** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **E [[7]](#footnote-7)🙪** | „Meldung“ |  |  |  |  |  |
| **1.** | Bedarfsklärung | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Individuelle Soforthilfe in der Notsituation, Sachstand ermitteln, Krise erkennen, für Klärung sorgen, deeskalieren, entschärfen, ggf. Akutversorgung einleiten (z. B. medizinische/psychiatrische Behandlung, Benachrichtigung der Polizei). | sofort | Aktennotiz/Vermerk |
| **2.** | Krisenexploration | WPF | WPF-Beraterin/-Berater | Stärkung vorhandener Ressourcen, Hilfe zur Selbsthilfe wird angeboten. Dabei gilt für alle Beteiligten, dass in erster Linie das Wohl des Pflegekindes gesichert sein muss. Ziel ist, Gefahr abzuwenden und Sicherheit zu bieten.  Kurzfristig veranlasste Inobhutnahmen gilt es zu vermeiden. | sofort | Aktennotiz/Vermerk |
| **E** | Charakterisierung der Krise im Fachteam | WPF | WPF-Beraterin/-Berater,  Co-Beratung | * Gibt es einen Verdacht auf Kindeswohlgefährdung? * Ist das Pflegeverhältnis als Ganzes gefährdet? * Droht die Erreichung der Hilfeplanziele endgültig zu scheitern?   Die Krisenprognose ist zu überprüfen (Metaperspektive). Sollte sie sich verifizieren, besteht akuter Handlungsbedarf. Konkrete Schritte werden im Fachteam beraten. Bei Kindeswohlgefährdung sind die sich aus dem Schutzauftrag nach § 8 a SGB VIII ergebenden Anforderungen und Verfahrensschritte einzuleiten. | In der Regel innerhalb von 24 Stunden. | Krisendokumentationsbogen,  Aktennotiz/Vermerk,  Handlungsplan |
| **3.** | Krisenbewältigung | WPF | Alle am Prozess beteiligten Personen,  ggf. Kooperationspartner (A11) | Es wird angestrebt, die Krise zu bewältigen. Im Sinne einer Entwicklungschance wird mit allen am Erziehungsprozess Beteiligten an einer Klärung der Situation gearbeitet und realisierbare Ziele bzw. Unterstützungsmöglichkeiten ausgearbeitet. Externe Dienste und Institutionen werden ggf. einbezogen. Es gibt eine transparente, enge Kooperation mit dem fallverantwortlichen Jugendamt, dem Vormund/den Sorgeberechtigten. | Gemäß des ausgearbeiteten Handlungsplanes. | Handlungsplan  Beratungsprotokoll |
| **4.** | Nachsorge | WPF | WPF-Beraterin/-Berater | In der Nachsorgephase geht es um Stabilisierung und die Bearbeitung der durch die Krise entstandenen Folgen. | Gemäß des ausgearbeiteten Handlungsplanes. | Handlungsplan |

### 3.8.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement

|  | **Grunddaten,  Rahmenbedingungen** | | **Prozessqualität** | | **Ergebnisqualität** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren(Daten und/ oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren(Daten und/ oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren(Daten und/ oder Kennzahlen)** |
| **System­ebene** |  |  | Wurde auf Krisen in WPF in der Regel innerhalb von 24 Stunden reagiert?  Wurde das Jugendamt am 1. Werktag nach Bekanntwerden informiert? | - Dauer vom Bekanntwerden der Krise bis zum ersten (persönlichen) Kontakt zur WPF  - Dauer bis zur Information des Jugendamtes | Welchen Krisenbewältigungserfolg hat das WPF-System? | Prozentsatz der festgestellten Krisen, die nach Aussage der Beteiligten gelöst werden konnten. |
| **Produkt­ebene** |  |  | Wurde auf Krisen in WPF in der Regel innerhalb von 24 Stunden reagiert? Wurde das Jugendamt am 1. Werktag nach Bekannt werden informiert?  Wurde der Kriseninterventionsbogen ausgefüllt? | - Dauer vom Bekanntwerden der Krise bis zum ersten (persönlichen) Kontakt zur WPF  - Dauer bis zur Information des Jugendamtes  - Anzahl der Kriseninterventionsbögen |  |  |
| **Fall­ebene** | Wie oft war ein Krisenmanagement notwendig? | Anzahl der bekannt gewordenen Krisen. |  |  | Konnten Lösungen erarbeitet werden? | - Feststellung durch die Beteiligten (WPF, WPF-Beraterin/-Berater, Jugendamt), dass die Krise bewältigt ist.  - Kriseninterventionsbogen (Dokumentation) |

## A08 Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch

### 3.9.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch

| Kunden des Produktes |
| --- |
| Jugendamt, WPF, Pflegekind, Herkunftssystem, Vormund |

| Fachliche Positionierung zu diesem Produkt |
| --- |
| Entsprechend der gesetzlichen Vorgaben des § 36 Abs. 2 SGB VIII nimmt die WPF-Beraterin oder der WPF-Berater am Hilfeplangespräch teil. |

| Standards der Ergebnisqualität | Indikatoren, die zeigen, ob und wie der Standard erreicht ist |
| --- | --- |
| Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.  Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,  a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder   1. die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.   Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden). | Indikator für die Einhaltung von Standards sind,  a) entweder Zahlen, Daten, Fakten  b) oder vereinbarte Verfahren,  welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird. |
| Die WPF-Beraterin bzw. der WPF-Berater bereitet das Hilfeplangespräch mit der WPF und dem Pflegekind vor.  Die Tischvorlage erreicht die Beteiligten spätestens 7 Tage vor dem geplanten Termin. | Das Gespräch hat stattgefunden (Dokumentation).  Die Tischvorlage liegt fristgerecht vor. |

### Flowchart zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch

### V:\IN_WPF_Pflegekinderhilfe\Qualitaetsentwicklungsprojekt\Handbuch\A-Prozesse\Flowcharts\A08_ FC_2015 vertikal.jpg

### 3.9.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch

| **Nr.** | **Bezeichnung** | **Wer ist verantwortlich?** | **Wer tut es?** | **Was ist zu tun und zu erreichen?** | **Bis wann beendet?** | **Welche Dokumente  sind zu benutzen?** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **E [[8]](#footnote-8)🙪** | Anmeldung des Hilfeplangespräches | Jugendamt | WPF-Beraterin/-Berater | Vorläufige Terminabsprachen. | umgehend | Aktennotiz/Vermerk |
| **1.** | Terminkoordination für das Hilfeplangespräch | Jugendamt | WPF-Beraterin/-Berater | Die Termine werden mit den Beteiligten abgestimmt. | Innerhalb von drei Tagen. | Aktennotiz/Vermerk |
| **2.** | Hausbesuch | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater,  WPF  Pflegekind | Das Hilfeplangespräch wird inhaltlich vorbereitet. | Bis 14 Tage vor dem Hilfeplangesprächstermin. | Aktennotiz/Vermerk |
| **3.** | Vorbereitung des Hilfeplangespräches | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Das Hilfeplangespräch wird schriftlich vorbereitet.  Hierbei ist die WPF beteiligt. | Bis 7 Tage vor dem Hilfeplangesprächstermin. | Hilfeplangespräch-Vorlage |
| **4.** | Durchführung des Hilfeplangespräches | Jugendamt | Jugendamt,  WPF,  WPF-Beraterin/-Berater,  Sorgeberechtigte,  ggf. Pflegekind | Der Hilfeplan wird fortgeschrieben. | Zum vereinbarten Termin. | Aktennotiz/Vermerk |
| **5.** | Nachbereitung | WPF-Beraterin/-Berater,  WPF | Am Hilfeplangespräch beteiligte Personen | Das Hilfeplangespräch wird inhaltlich nachbereitet. | Bis 14 Tage nach dem Hilfeplangespräch. | Aktennotiz/Vermerk |

### Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch

|  | **Grunddaten,  Rahmenbedingungen** | | **Prozessqualität** | | **Ergebnisqualität** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, messbare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, messbare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, messbare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** |
| **System­ebene** |  |  |  |  | Zu welchem Anteil sind die WPF-Beraterinnen und -Berater an den Hilfeplangesprächen (Hilfesteuerung) beteiligt? | =Hilfeplangespräch-Beteiligungen/ alle Hilfeplangespräche |
| **Produkt­ebene** |  |  | Hat der WPF-Träger die Hilfeplan-Vorlage 7 Tage vor dem Hilfeplangespräch-Termin zugestellt? | Auswertung der Dokumentation auf Standardformular Hilfeplangespräch. | Stimmen die Hilfeentscheidungen des Jugendamtes mit den Vorschlägen der WPF-Beraterinnen oder -Berater überein? | = Anzahl der Übereinstimmungen mit der Anzahl der Vorschläge |
| **Fall­ebene** | Hat die Vorbereitung zum Hilfeplangespräch mit der Familie stattgefunden?  Wie oft sind die WPF-Beraterinnen und -Berater am Hilfeplangespräch beteiligt? | Dokumentation auf Standardformular für Hilfeplangespräche |  |  | Stimmt die Hilfeentscheidung des Jugendamtes mit dem Vorschlag der WPF-Beraterin bzw. des WPF-Beraters überein? | Übereinstimmung mit dem Vorschlag Dokumentation |

## 3.10 A09 Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien

### 3.10.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien

| Kunden des Produktes |
| --- |
| Westfälische Pflegefamilien |

| Fachliche Positionierung zu diesem Produkt |
| --- |
| Durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen werden auch WPF im Rahmen des Fortbildungsprogrammes eingeladen. Da jedoch nicht davon ausgegangen werden kann, dass sämtliche WPF hierdurch erreicht werden können, muss jeder WPF-Träger zusätzlich eigene Fortbildungsangebote für die durch ihn beratenen und betreuten WPF anbieten. Alle Träger des WPF-Verbundes garantieren die Durchführung von mindestens 8 Gruppenangeboten pro Jahr für Westfälische Pflegefamilien. Gruppenangebote können unter anderem sein:  • Durchführung themenspezifischer Elternarbeitskreise (z. B. entwicklungspsychologische Themenangebote)  • Durchführung von gemeinsamen Festen  • Durchführung von gemeinschaftlichen Wochenendfahrten und Wochenendseminaren  • Gruppenangebote für Pflegekinder (z. B. Jugendgruppen)  Die Gruppenangebote sind ein wichtiger Entlastungsfaktor für die Westfälischen Pflegefamilien. Sie sichern den Aufbau von  sozialen Kontakten und fördern den Austausch der Westfälischen Pflegefamilien untereinander. |

| Standards der Ergebnisqualität | Indikatoren, die zeigen, ob und wie der Standard erreicht ist |
| --- | --- |
| Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.  Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,   1. die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder 2. die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.   Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie  dokumentiert werden). | Indikator für die Einhaltung von Standards sind,  a) entweder Zahlen, Daten, Fakten  b) oder vereinbarte Verfahren,  welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird. |
| Mindestens 8 Mal pro Jahr Durchführung von Gruppenangeboten. | Das Angebot ist überprüfbar. Bis zum 15.01. eines Jahres werden dem LWL-Landesjugendamt Westfalen die Angebote des Vorjahres mitgeteilt. |

### Flowchart zu Schlüsselprozess A09: Fortbildung und GruppenV:\IN_WPF_Pflegekinderhilfe\Qualitaetsentwicklungsprojekt\Handbuch\A-Prozesse\Flowcharts\A09_ FC_vertikal.jpgangebote für Pflegefamilien

### 3.10.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A09: Fortbildungen und Gruppenangebote für Pflegefamilien

| **Nr.** | **Bezeichnung** | **Wer ist verantwortlich?** | **Wer tut es?** | **Was ist zu tun und zu erreichen?** | **Bis wann beendet?** | **Welche Dokumente  sind zu benutzen?** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **E [[9]](#footnote-9)🙪** | Planung von Gruppenange-boten im Team | Träger | WPF-Beraterin/-Berater,  Co-Beratung | Erstellung eines Jahresprogramms der Gruppenangebote. | November/Dezember des jeweiligen Jahres | Jahresplan |
| **1.** | Einladung der WPF zu Gruppenangeboten | Träger | WPF-Beraterin/-Berater,  Co-Beratung | Die WPF werden zu den Gruppenangeboten eingeladen. | Je nach interner Terminierung; mindestens 2 bis 3 Wochen vorher. | Einladungsschreiben |
| **2.** | Vorbereitung der Gruppenangebote | Träger | WPF-Beraterin/-Berater,  Co-Beratung | Vorbereitung der Gruppenangebote. | Zeitnah vor dem jeweiligen Gruppenangebot. | Aktennotiz/Vermerk |
| **3.** | Durchführung der Gruppenangebote | Träger | WPF-Beraterin/-Berater,  Co-Beratung | Das Gruppenangebot wird durchgeführt. |  | Aktennotiz/Vermerk,  Materialien,  Raum |
| **4.** | Meldung der durchgeführten Gruppenangebote an das LWL-Landesjugendamt Westfalen | Träger | WPF-Beraterin/-Berater,  Co-Beratung | Die WPF-Beraterin bzw. der WPF-Berater gibt dem LWL-Landesjugendamt Westfalen eine Rückmeldung über die durchgeführten Gruppenangebote. | 15.01.des Folgejahres | Aktennotiz/Vermerk |

### Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien

|  | **Grunddaten,  Rahmenbedingungen** | | **Prozessqualität** | | **Ergebnisqualität** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/ oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** |
| **System­ebene** |  |  | Prozentuale Erfüllung der Prozessstandards? | Anzahl Angebote (Jahr)  Anzahl der teilnehmenden Pflegeeltern | Wie viele Pflegeeltern werden mit Angeboten wie oft pro Jahr erreicht?  Werden die Ziele der Ergebnisqualität mit den Veranstaltungen erreicht? | Anteil der WPF, die an Angeboten teilgenommen haben (mindestens 50%)  [Ø Teilnahmerate von WPF (wie oft/Jahr nehmen WPF Ø teil)?]  Wie viel Prozent der WPF nehmen nie an Veranstaltungen teil (unter 20%)?  Mindestens 80% der teilnehmenden WPF bewerten die Angebote als hilfreich. |
| **Produkt­ebene** |  |  | Lohnt sich der Zeiteinsatz? |  | Wie viele Pflegeeltern haben an den Angeboten teilgenommen?  Wie viele werden nicht erreicht? | Anteil der WPF, die an den Angeboten teilgenommen haben?  [Ø Teilnahmerate von WPF (wie oft/Jahr nehmen WPF Ø teil)?]  Wie viel Prozent der WPF nehmen nie an Veranstaltungen teil? |
| **Fall­ebene** | Werden die laut Standard vorgeschriebenen 8 Veranstaltungen pro Jahr durchgeführt? | Anzahl der Angebote pro Jahr | Wie viel Zeit wird dafür aufgewendet (2 WPF-Beraterinnen bzw. -Berater, durchschnittlich 64 Stunden/Veranstaltung)? | Dokumentation des Vorbereitungs-, Durchführungs- und Nachbereitungsaufwands |  |  |

## A10 Biografiearbeit

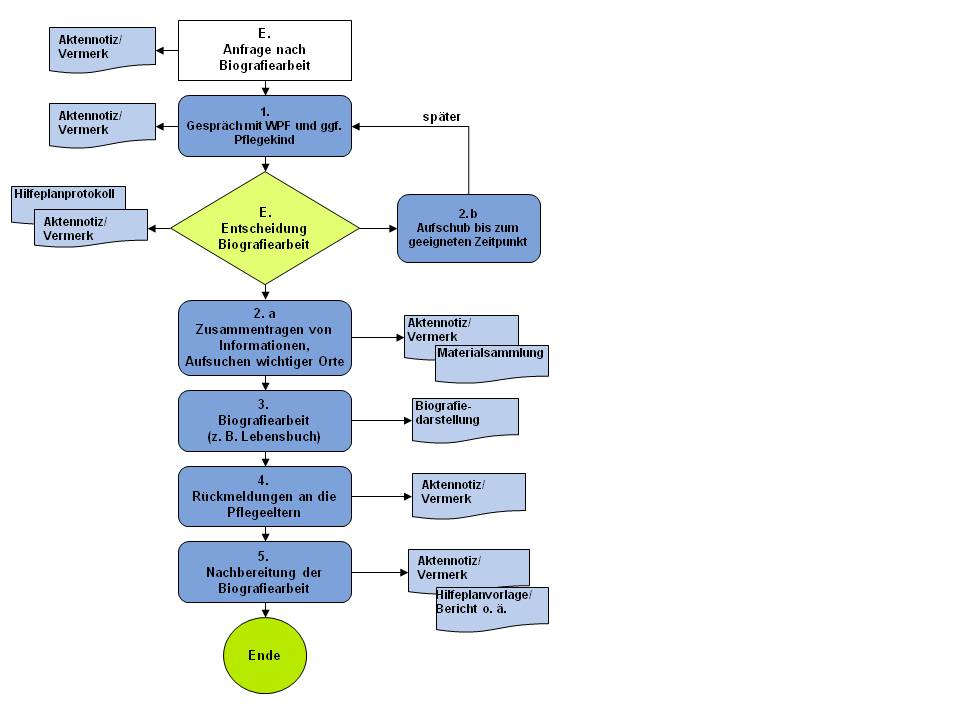
### 3.11.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A10: Biografiearbeit

| Kunden des Produktes |
| --- |
| Pflegekind, Westfälische Pflegefamilien |

| Fachliche Positionierung zu diesem Produkt |
| --- |
| Konkrete Auseinandersetzung mit der bisherigen Lebensgeschichte und besonderen Themen, die das Leben geprägt haben, z. B. Flucht, Förderung des Selbstbildes, das Wissen um die eigene Geschichte und deren Annahme sowie die Festigung der Identität.  Intensität und Tiefe sowie Wahl der Methoden werden dem Alter, Entwicklungsstand und Interesse des Pflegekindes angepasst. |

| Standards der Ergebnisqualität | Indikatoren, die zeigen, ob und wie der Standard erreicht ist |
| --- | --- |
| Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.  Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,  a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder  b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.  Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden). | Indikator für die Einhaltung von Standards sind,   1. entweder Zahlen, Daten, Fakten 2. oder vereinbarte Verfahren,   welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird. |
| Dem Pflegekind liegen biografische Informationen vor. | Anschauliche Dokumentation der Biografie z. B. Lebensbuch, Film, Fotos, Video, Schatzkiste, Aktenauszüge. |

### Flowchart zum Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit



### 3.11.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A 10: Biografiearbeit

| **Nr.** | **Bezeichnung** | **Wer ist verantwortlich?** | **Wer tut es?** | **Was ist zu tun und zu erreichen?** | **Bis wann beendet?** | **Welche Dokumente  sind zu benutzen?** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **E [[10]](#footnote-10)🙪** | Anfrage nach Biografiearbeit | Jugendamt,  WPF,  WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater,  Therapeutin/Therapeut,  WPF,  Pflegekind | Anfrage beantworten, Klärung weiterer Schritte. | Bei Entscheidung ja oder nein. | Aktennotiz/Vermerk |
| **1** | Gespräch WPF-Beraterin/-Berater mit WPF (ggf. Pflegekind) | WPF-Beraterin/-Berater,  WPF,  Jugendamt,  ggf. Pflegekind | WPF-Beraterin/-Berater,  WPF,  ggf. Pflegekind | Ermitteln der Bedürfnislage. | 4 Wochen nach Anfrage | Aktennotiz/Vermerk |
| **E** | Biografie, Entscheidungsprozess | WPF-Beraterin/-Berater,  Co-Beratung,  Therapeutin/Therapeut,  Jugendamt | WPF-Beraterin/-Berater,  Co-Beratung,  Jugendamt,  Therapeutin/Therapeut,  Sorgeberechtigte | Zeitpunkt für Biografiearbeit festlegen, Aushandlungsprozess aller verantwortlichen Personen.  Kriterien: Wunsch des Pflegekindes nach Biografie, Beauftragung des Jugendamtes zur Unterstützung der Hilfeplanziele. Therapeutische Beteiligung entscheiden. | 8 Wochen nach Anfrage | Aktennotiz/Vermerk und Hilfeplanprotokoll |
| **2. a** | Zusammentragen von Informationen, Aufsuchen wichtiger Orte | WPF-Beraterin/-Berater,  ggf. Therapeutin/Therapeut | WPF-Beraterin/-Berater,  Pflegekind,  ggf. Therapeutin/Therapeut | Bündelung von Informationen. | Längstens ½ Jahr. | Aktennotiz/Vermerk, Materialsammlung, Fotos etc.  (Konzept Biografiearbeit in schriftlicher Form) |
| **2. b** | Aufschub zu einem geeigneteren Zeitpunkt | WPF-Beraterin/-Berater,  ggf. Therapeutin/Therapeut | WPF-Beraterin/-Berater,  WPF | Passenden Zeitpunkt für einen neuen Versuch finden.  Beobachten und Aufgreifen im nächsten Beratungsgespräch. | Einmaliger Aufschub bis zum nächsten Beratungsgespräch. | Aktennotiz/Vermerk |
| **3.** | Biografiearbeit | WPF-Beraterin/-Berater,  Therapeutin/Therapeut | WPF-Beraterin/-Berater,  Therapeutin/Therapeut | Biografie des Pflegekindes mit dem Pflegekind erarbeiten und (schriftlich) darstellen. | 6 Monate | Jede Form der Biografiedarstellung laut Methode (z. B: Lebensbuch, Fotos etc.) |
| **4.** | Rückmeldung an WPF | WPF-Beraterin/-Berater,  Co-Beratung | WPF-Beraterin/-Berater | Informationsüberleitung | Innerhalb von 14 Tagen nach Beendigung | Aktennotiz/Vermerk |
| **5.** | Nachbereitung der Biografiearbeit | WPF-Beraterin/-Berater,  Therapeutin/Therapeut | WPF-Beraterin/-Berater,  Therapeutin/Therapeut,  Pflegekind | Abschluss der Leistung Biografiearbeit. | Nach Rückmeldung an die WPF | Aktennotiz/Vermerk, Berichte, Hilfeplangespräch-Vorlage |

### 3.11.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit

|  | **Grunddaten,  Rahmenbedingungen** | | **Prozessqualität** | | **Ergebnisqualität** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/ oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** |
| **System­ebene** | Wie viele Pflegekinder wurden mit der Biografiearbeit erreicht? | Mit 100% der Pflegekinder wurde Biografiearbeit durchgeführt. |  |  |  | Die Biografiearbeit wird dokumentiert  (z. B. Lebensbuch, Fotos, Videos, Aktenauszüge). |
| **Produkt­ebene** |  |  | Wurde mit den Pflegekindern Biografiearbeit betrieben? | 100% haben nachweislich den Prozess A 10 durchlaufen. (Dokumentation). |  | Die Biografiearbeit wird dokumentiert (z. B. Lebensbuch, Fotos, Videos, Aktenauszüge). |
| **Fall­ebene** |  |  |  |  | Gibt es für das Pflegekind sichtbare Ergebnisse der Biografiearbeit? | Als Folge der Biografiearbeit liegen jedem Pflegekind danach biografische Informationen vor. |

## A11 Koordination beteiligter Institutionen

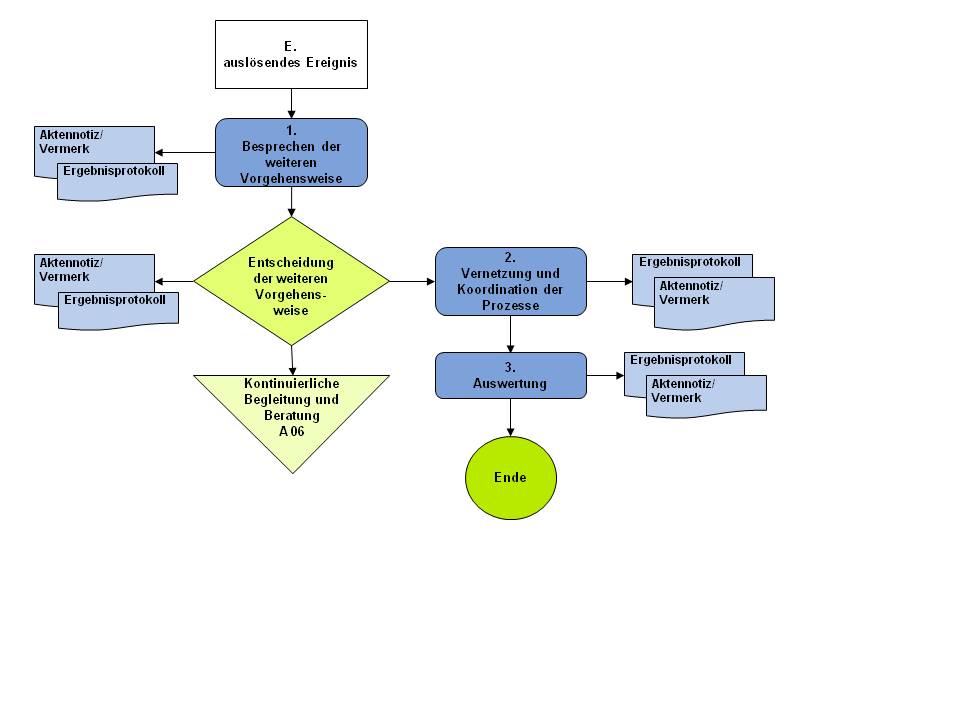
### Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern

| Kunden des Produktes |
| --- |
| Auftraggeber der Maßnahme: Jugendamt, Vormund, sorgeberechtigte Eltern |

| Fachliche Positionierung zu diesem Produkt |
| --- |
| Die WPF-Beraterinnen und -Berater organisieren die Vernetzung unterschiedlicher Leistungserbringer, um den Informationsfluss zu verbessern und einen Austausch zu fördern. Sie strukturieren die einzelnen unterstützenden Maßnahmen, die im Hilfeplanprozess gemeinsam festgelegt wurden und bündeln Informationen für die am Hilfeplan Beteiligten.  Die WPF-Beraterinnen und WPF-Berater stimmen die Hilfeleistungen aufeinander ab und übernehmen die Koordination im Sinne positiver Wechselwirkungen.  Folgende Institutionen können – neben den direkt am Hilfeplan beteiligten Institutionen und Personen – gemeint sein:   * Kindergarten, Schule, Berufsausbildung, Integrationshelferinnen und -helfer * Ärztinnen und Ärzte (Hausärztin bzw. -arzt, Fachärztin bzw. -arzt, Spezialisten) * Therapeutin bzw. Therapeut:   + Psychotherapie (ambulant, stationär)   + Entwicklungsförderung (z.B. Frühförderung, Logopädie, Ergotherapie, Krankengymnastik) * Kinderschutzeinrichtungen, Polizei * Beratungsstellen z. B. für Suchtfragen, Behinderte, Migration usw. * Versorgungsamt, Weißer Ring, Rechtsanwalt/-anwältin * Kultur- und Sprachmittlerinnen bzw. -mittler * Religionsgemeinschaften und –träger * Vormünder * Bundesinstitutionen (z. B. BUMF) * Institutionen für politische Bildung * Behörden (z.B. Ausländeramt) |

| Standards der Ergebnisqualität | Indikatoren, die zeigen, ob und wie der Standard erreicht ist |
| --- | --- |
| Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.  Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,  a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder   1. die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.   Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden). | Indikator für die Einhaltung von Standards sind,   1. entweder Zahlen, Daten, Fakten 2. oder vereinbarte Verfahren,   welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird. |
| Die WPF-Beraterinnen und -Berater planen und organisieren den Austausch, die Absprachen und die Informationsweitergabe zwischen den beteiligten Institutionen.  Aufbau von Arbeitsbeziehungen für die Gesamtheit der WPF-Fälle eines Trägers mit Institutionen.  Kunden profitieren von bereits bestehender und funktionierender Zusammenarbeit/Koordination/Kooperation. | Protokollierung, Dokumentation  ggf. Bestätigung durch Kundenbefragung |

### Flowchart zu dem Schlüsselprozess A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern



### 3.12.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A 11: Vernetzung mit Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern

| **Nr.** | **Bezeichnung** | **Wer ist verantwortlich?** | **Wer tut es?** | **Was ist zu tun und zu erreichen?** | **Bis wann beendet?** | **Welche Dokumente  sind zu benutzen ?** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | Besprechen der weiteren Vorgehensweise | WPF-Beraterin/-Berater | WPF,  WPF-Beraterin/-Berater,  ggf. Pflegekind,  ggf. Co-Beratung | Sammlung von Handlungsmöglichkeiten  Schaffen einer Entscheidungsgrundlage | 3 Wochen | Aktennotiz/Vermerk oder Ergebnisprotokoll |
| **E [[11]](#footnote-11)🙪** | Entscheidung der weiteren Vorgehensweise | WPF,  WPF-Beraterin/-Berater | WPF,  WPF-Beraterin/-Berater,  ggf. Pflegekind | Entscheidung, ob externe Institution beteiligt wird  Ggf. Einbeziehung aller am Hilfeplan Beteiligten | 1 – 3 Wochen | Aktennotiz/Vermerk oder Ergebnisprotokoll |
| **2.** | Vernetzung und Koordination der Prozesse | WPF,  WPF-Beraterin/-Berater | externe Institution,  WPF-Beraterin/-Berater,  ggf. Pflegekind | * Kontakt herstellen * Informationsweitergabe * Schaffung eines konkreten Hilfsangebots * Herstellen des Informationsflusses unter den Beteiligten | Bis zur Auswertung des Hilfsangebots (siehe 4). | Aktennotiz/Vermerk oder Ergebnisprotokoll |
| **3.** | Auswertung | externe Institution,  WPF,  WPF-Beraterin/-Berater | externe Institution,  WPF-Beraterin/-Berater,  ggf. Pflegekind | * Darstellung des Verlaufs und der  Ergebnisse * weitere Empfehlungen | Max. 4 Wochen nach Beendigung des Hilfsangebotes. | Aktennotiz/Vermerk oder Ergebnisprotokoll |

### 3.12.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern

|  | **Grunddaten,  Rahmenbedingungen** | | **Prozessqualität** | | **Ergebnisqualität** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, messbare Indikatoren (Daten und/ oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, messbare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** |
| **System­ebene** | Für die Gesamtheit der WPF-Fälle eines Trägers werden Arbeitsbeziehungen zu anderen Institutionen aufgebaut, die allen Kunden dienen. | Kundenbefragung,  inwieweit die einzelnen Kunden von den  bestehenden und funktionierenden Beziehungen profitieren. |  |  |  |  |
| **Produkt­ebene** |  |  | Die WPF-Beratung hat die Absprachen, den fachlichen Austausch und die Informationswege organisiert. | Kundenbefragung, ob die einzelnen Kunden stets informiert waren, die Einhaltung von Absprachen nachvollziehbar war etc. |  |  |
| **Fall­ebene** |  |  |  |  | Den Erfordernissen  entsprechend wurden Kontakte hergestellt,  Informationen an Verfahrensbeteiligte gegeben und externe Institutionen einbezogen, um ein  konkretes, individuelles Hilfsangebot zu erstellen. | Dokumentation, Aktennotiz, Gesprächsprotokoll |

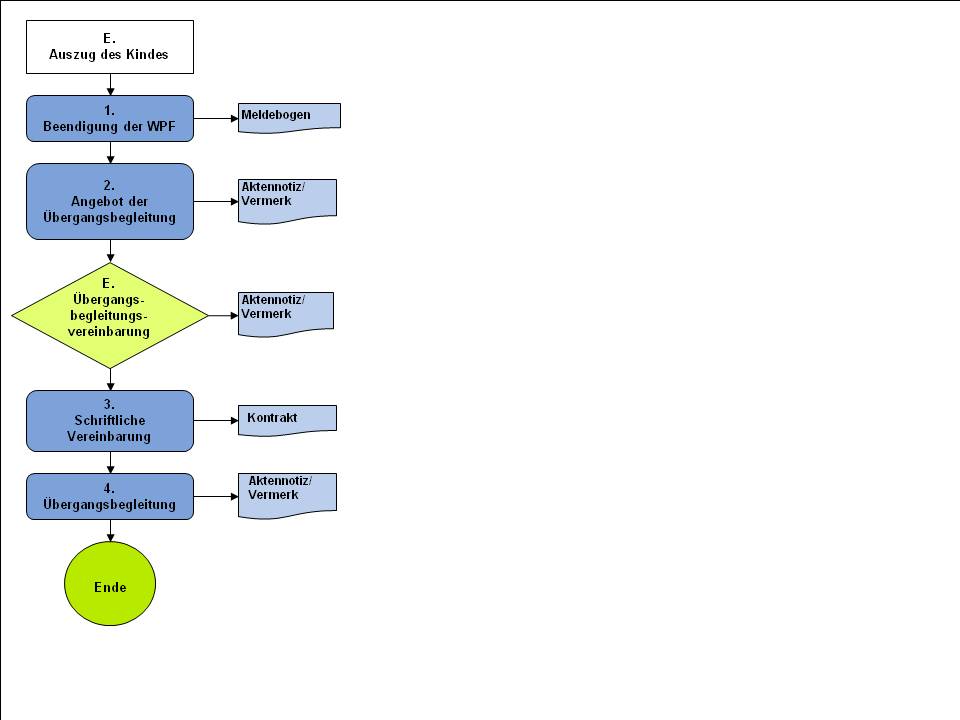
## A12 Perspektivabklärung bei Beendigung

### 3.13.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A12: Perspektivabklärung bei Beendigung

| Kunden des Produktes |
| --- |
| Pflegekind, Westfälische Pflegefamilien |

| **Fachliche Positionierung zu diesem Produkt**  Begleitung des Prozesses bis zur Aufhebung des Vertrages. Die Aufhebung des Vertrages geschieht durch Zielerreichung, z. B. Verselbständigung des Jugendlichen oder durch Veränderung der Lebensperspektive.  Die Begleitung dieses Prozesses erfolgt als Leistung für die WPF und das Pflegekind bis längstens 3 Monate nach Beendigung der Hilfe. | |
| --- | --- |
| Standards der Ergebnisqualität | Indikatoren, die zeigen, ob und wie der Standard erreicht ist |
| Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.  Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,  a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder   1. die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.   Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden). | Indikator für die Einhaltung von Standards sind,   1. entweder: Zahlen, Daten, Fakten 2. oder vereinbarte Verfahren,   welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird. |
| * Kontinuität des Beratungskontext über die Beendigung hinaus. Je nach individuellem Bedarf 3 - 5 Beratungsgespräche. * Kontakt zu allen am Prozess beteiligten Personen und ggf. zu aufnehmenden Jugendhilfeeinrichtungen. * Die Kontinuität der Beratung gewährleistet Stabilität während der Übergangssituation für das Kind bzw. den Jugendlichen. Der Einstieg in die neue Lebenssituation ist gelungen. | * Reflexion * Dokumentation * Kundenbefragung |

### Flowchart zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung



### 3.13.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung

| **Nr.** | **Bezeichnung** | **Wer ist verantwortlich?** | **Wer tut es?** | **Was ist zu tun und zu erreichen?** | **Bis wann beendet?** | **Welche Dokumente  sind zu benutzen?** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **E [[12]](#footnote-12)🙪** | Auszug des  Kindes/Jugend-lichen | Jugendamt, WPF-Beraterin/-Berater;  WPF | WPF-Beraterin/-Berater;  WPF |  |  |  |
| **1.** | Beendigung der WPF | WPF-Träger | WPF-Beraterin/-Berater | Aktenvermerk und Aufhebung des Vertrages, Dokumentation in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE | 2 Wochen nach Auszug | Dokumentation in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE |
| **2.** | Angebot einer Begleitung des Übergangs | WPF-Träger | WPF-Beraterin/-Berater | Schriftlich ein individuelles Angebot ausarbeiten (über 3 – 5 Beratungsgespräche). | Umgehend nach Bekanntwerden der WPF-Vertragsbeendigung | Aktennotiz/Vermerk |
| **E.** | Entscheidung über die Begleitung des Übergangs | WPF-Träger,  Jugendamt | WPF-Beraterin/-Berater,  WPF,  Jugendamt | Entscheidung, ob ein begleiteter Übergang  notwendig ist. | Umgehend nach der WPF-Vertragsbeendigung und Angebot des WPF-Trägers | Aktennotiz/Vermerk |
| **3.** | Schriftliche Vereinbarung | WPF-Träger,  Jugendamt | WPF-Beraterin/-Berater | Jugendamt muss zustimmen. | Mit Unterschrift Jugendamt | Kontrakt |
| **4.** | Begleitung der Übergangsphase | WPF-Beraterin/-Berater | WPF-Beraterin/-Berater | Dokumentation/Aktennotiz,  Beratung nach Beendigung | Längstens 3 Monate | Aktennotiz/Vermerk |

### Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung

|  | **Grunddaten,  Rahmenbedingungen** | | **Prozessqualität** | | **Ergebnisqualität** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/ oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** | **Fragestellung(en)** | **beobachtbare, mess-bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)** |
| **System­ebene** |  |  | Die HzE-Maßnahme hat die Lebensperspektive des Kindes/Jugendlichen verändert. | Der WPF-Vertrag wird aufgehoben. |  |  |
| **Produkt­ebene** | Ist eine Begleitung des Übergangs mit dem Jugendamt vereinbart? | Die Beratung und Begleitung im Übergangszeitraum ist schriftlich vereinbart worden. |  |  | Die fortgesetzte Beratung gewährt Stabilität für alle Verfahrensbeteiligten in der sich verändernden Situation. | Kundenbefragung,  Dokumentation |
| **Fall­ebene** |  |  | Kontinuität des Beratungskontext über die Beendigung hinaus. | 3 – 5 Beratungsgespräche je nach individuellem Bedarf 🡺 Dokumentation | Ist der Einstieg des Kindes bzw.Jugendlichen in die Lebenssituation außerhalb der WPF gelungen? | Kundenbefragung,  Dokumentation |

## 4. Trägerbezogene Führungsprozesse (B-Prozesse)

## Einleitung

Die trägerbezogene Führungsprozesse gehören zu den Managementprozessen und sind als Schlüsselprozesse unverzichtbar.

Im Gegensatz zu den Wertschöpfungsprozessen sind die Managementprozesse für den Kunden nicht unmittelbar erkennbar.

## Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B01: Marketing

| Definition |
| --- |
| Marketing wird als "organisierende Funktion und Prozessbündel gesehen, um Werte auf eine Art und Weise für Kunden und Kundenbeziehungen zu schaffen, zu kommunizieren und bereit zu stellen, so dass die Organisation und ihre Anspruchsgruppen davon profitieren."[[13]](#footnote-13)  Öffentlichkeitsarbeit ist eine Methode des Marketings, mit deren Hilfe der Träger über das Angebot WPF informiert und dafür wirbt. |
| Ziele des Prozesses |
| * Erstellen von Strategien und Materialien zur Akquise von Pflegefamilien und Vertragspartnerinnen und Vertragspartnern * Präsent sein auf dem Markt der Jugendhilfe * Kompetenzen nach außen tragen * Kundenpflege |
| Wer ist verantwortlich |
| * WPF-Träger in Abstimmung mit den gemeinsam mit dem LWL-Landesjugendamt Westfalen vereinbarten Marketingmaßnahmen. |
| Wer ist beteiligt? |
| * WPF-Träger, Co-Beraterin und Co-Berater, WPF-Beraterin und -Berater |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| Öffentlichkeitsarbeit/Werbung (Verwendung von eigenem und gemeinsamem Werbematerial), Medien, Veranstaltungen und Tagungen,  Fachveröffentlichungen, Arbeitsgemeinschaften mit örtlichen Jugendämtern |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| * Bekanntheit des WPF-Systems bei den umliegenden und hauptbelegenden Jugendämtern (inklusive ASD) und potentiellen Pflegefamilien in Westfalen-Lippe * Langfristige Kundenbeziehungen zu den umliegenden und hauptbelegenden Jugendämtern * Kennzahlen zum Erfolg der Marketingmaßnahmen |

## Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B02: Controlling

| Definition |
| --- |
| Controlling ist die Erhebung, Aufbereitung und Rückmeldung von Steuerungsdaten und -informationen an die Steuerungsverantwortlichen. |
| Ziele des Prozesses |
| Ziel ist die Überprüfung der Qualität, der Effektivität und Wirtschaftlichkeit sowie die Weiterentwicklung des WPF-Systems. |
| Wer ist verantwortlich? |
| WPF-Träger |
| Wer ist beteiligt? |
| Durch den WPF-Träger bestimmte Personen. |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| Kennzahlentableau des Systems |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| Kontinuierliche Meldung der Daten an das LWL-Landesjugendamt Westfalen.  Einhaltung der in dem Qualitätshandbuch aufgeführten Standards.  Dokumentation der Pflegeverhältnisse und Veränderungen dieser in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE innerhalb eines Monats |

## Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B03: Dienst- und Teambesprechungen

| Definition |
| --- |
| Regelmäßiger Austausch, Diskussion und Entscheidung von fachlichen und organisatorischen Inhalten sowie von träger- und dienstbezogenen  Inhalten mit Kolleginnen und Kollegen und ggf. Dienstvorgesetzten, sowie regelmäßiger Austausch, Diskussion und Entscheidung von träger- und dienstbezogenen Inhalten im Kreis der Kolleginnen und Kollegen mit Dienstvorgesetzten in der Dienstbesprechung. |
| Ziele des Prozesses |
| Dienst- und Teambesprechungen mit Bearbeitung folgender Inhalte:   * Koordinierung der Vermittlungsanfragen * Einsatz-, Urlaubs- und Vertretungsplanung * Bewerberanfragen * Fallbesprechung * Koordination von Arbeitskreisen und Fortbildungen * Öffentlichkeitsarbeit und Akquise * Veranstaltungen * allgemeine Organisation * Austausch Leitung * Vernetzung innerhalb der Einrichtung |
| Wer ist verantwortlich |
| Vom WPF-Träger bestimmte Personen. |
| Wer ist beteiligt? |
| WPF-Träger, Co-Beraterinnen und Co-Berater sowie WPF-Beraterinnen und -Berater |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| regelmäßige Team- und Dienstbesprechungen nach aufgestelltem Plan |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| Umsetzung und Dokumentation |

## Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B04: Personalplanung

| Definition |
| --- |
| Sicherstellung der personellen Ressourcen entsprechend der vereinbarten Standards. |
| Ziele des Prozesse |
| Sicherstellung der Erfüllung der Leistungsanforderungen |
| Wer ist verantwortlich? |
| WPF-Träger |
| Wer ist beteiligt? |
| * WPF-Träger * Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des WPF-Trägers |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| Personalentwicklungsmaßnahmen |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| Fortlaufende Überprüfung der Stellenpläne auf Übereinstimmung mit den Standards (Beraterschlüssel) - siehe Überprüfung der Strukturqualität (0,5 Mindeststelle). |

## Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B05: Vertragsgestaltung

| Definition |
| --- |
| Die WPF-Träger schließen einen jährlichen Kooperationsvertrag mit dem LWL-Landesjugendamt Westfalen.  Auf dieser Grundlage schließen die WPF-Träger die Vertragsformen (WPF-Vertrag und Beratungsvertrag) mit dem Jugendamt und den Westfälischen Pflegefamilien ab. |
| Ziele des Prozesses |
| Einheitliche und verbindliche Vertragsgestaltung. |
| Wer ist verantwortlich |
| Vertragsgestaltung: WPF-Trägerkonferenz  Vertragsabschluss: jeweiliger WPF-Träger |
| Wer ist beteiligt? |
| WPF-Träger, LWL-Landesjugendamt Westfalen, Jugendamt, betreffende WPF |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| * Kooperationsvertrag * Vertrag zwischen Jugendamt und WPF-Träger * Vertrag zwischen WPF-Träger und betreffender WPF |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| - Unterschriebene Verträge  - im Ausnahmefall: Kostenzusagen |

# 5. Unterstützende Prozesse auf Ebene des WPF-Trägers (C-Prozesse)

## Einleitung zu den unterstützenden Prozessen auf Ebene des WPF-Trägers

Zu den Unterstützungsprozessen zählen die C-Prozesse, die jeder WPF Träger vorhält. Mit diesen Schlüsselprozessen werden standardisierte Maßnahmen für die Unterstützung der WPF-Beraterinnen und -Berater beschrieben.

## Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C01: Fort- und Weiterbildung

| Definition |
| --- |
| Qualifizierung der Co-Beraterinnen und Co- Berater sowie WPF-Beraterinnen und -Berater |
| Ziele des Prozesses |
| Durch die Qualifizierung der Co-Beraterinnen und Co-Berater sowie WPF-Beraterinnen und -Berater werden die fachlichen Standards sichergestellt. |
| Wert ist verantwortlich? |
| WPF-Träger |
| Wer ist beteiligt? |
| WPF-Träger, Co-Beraterinnen und Co- Berater sowie WPF-Beraterinnen und -Berater |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| Interne und externe Fort- und Weiterbildungsangebote |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| Teilnahmebescheinigungen |

## 5.3 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C02: Akquise

| Definition |
| --- |
| Als Akquise werden alle Maßnahmen verstanden, die geeignet erscheinen, um potentielle WPF und Jugendämter als Vertragspartner zu gewinnen. |
| Ziele des Prozesses |
| Gewinnung geeigneter potentieller WPF  Gewinnung von Vertragspartnern |
| Wer ist verantwortlich? |
| Einrichtungsleitung |
| Wer ist beteiligt? |
| WPF-Träger, Co-Beraterinnen und Co-Berater sowie WPF-Beraterinnen und -Berater |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| Einsatz von Werbestrategien, z. B. Infoveranstaltungen, Print- und anderen Medien |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| Mindestens so viele WPF gewinnen, dass der Ersatzbedarf befriedigt wird und die vorhandene Platzzahl gehalten werden kann.  Erhebung durchgeführter Maßnahmen und des erzielten Erfolgs. |

## Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C03: Verwaltung

| Definition |
| --- |
| Verwaltung bezeichnet die Vorgänge, die zur Erledigung administrativer Aufgaben im Zusammenhang mit den in dem Qualitätshandbuch genannten Leistungen notwendig sind. |
| Ziele des Prozesses |
| Ordnungsgemäße Abwicklungen aller administrativen Vorgänge |
| Wer ist verantwortlich? |
| WPF-Träger |
| Wer ist beteiligt? |
| WPF-Träger, Verwaltungsmitarbeiterinnen und –mitarbeiter sowie WPF-Beraterinnen und -Berater |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| Der WPF-Träger hält Verwaltungspersonal mit entsprechender Qualifikation sowie einem der Fallzahl entsprechenden Stellenanteil vor.  Er sorgt für eine entsprechende Ausstattung der Arbeitsplätze. |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| * Die administrativen Abläufe finden statt. * Rechtzeitige Weitergabe der Daten an das LWL-Landesjugendamt Westfalen. * Dokumentation in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE innerhalb eines Monats * Abrechnungen gegenüber WPF, Jugendämtern sowie dem LWL-Landesjugendamt Westfalen sind korrekt. |

# 6. Systembezogene Führungsprozesse (D-Prozesse)

## Einleitung

Die D-Prozesse werden den Managementprozessen zugeordnet, die auf der Systemebene (= alle WPF Träger, Qualitätskommission und LWL-Landesjugendamt Westfalen) in Form von Schlüsselprozessen beschrieben sind.

## Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess D01: Weiterentwicklung und Organisationsentwicklungsprozesse

**des WPF-Systems**

| Definition |
| --- |
| Weiterentwicklung des WPF-Systems an den gesellschaftlichen Gegebenheiten und mit ständiger Orientierung an den Bedarfen der Kunden auf Basis der ständigen Überprüfung (siehe D03 Controlling) der Standards des WPF-Systems. |
| Ziele des Prozesses |
| Durch zielgerichtete und strukturierte Maßnahmen ist dafür zu sorgen, dass die besondere Leistungsfähigkeit des WPF-Systems erhalten bleibt und  ständig verbessert wird. Dies bedeutet für a) die WPF ein akzeptiertes,  b) die Kinder und Jugendlichen ein wirkungsvolles,  c) die anfragenden Jugendämter ein bedarfsgerechtes und  d) beteiligten Anbieter ein wirtschaftlich tragfähiges  Angebot vorzuhalten und den sich ändernden Anforderungen der Praxis ständig anzupassen. |
| Wer ist verantwortlich? |
| Koordinierende Stelle im LWL-Landesjugendamt Westfalen, WPF-Träger |
| Wer ist beteiligt? |
| Koordinierende Stelle im LWL-Landesjugendamt Westfalen; LWL-Landesjugendhilfeausschuss, WPF-Beraterinnen und -Berater, Co-Beraterinnen und Co-Berater, WPF-Träger, Qualitätskommission, Reflektion und Festlegung der Leistungs- und Qualitätsstandards für das WPF-System. |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| **Regionale Arbeitskreise**: Vorschläge zur Steigerung des Übereinstimmungsgrades von Standards und Praxis und zur Qualitätssteigerung ohne Standardveränderung an die einzelnen WPF-Träger und -Standorte, Vorschläge zur Standardveränderung an die Qualitätskommission.  **Qualitätskommission**: Mindestens jährliche Diskussion des Qualitätsberichtes und Vorlage an die WPF-Trägerkonferenz zur Bewertung der Qualität des WPF-Systems und zur Festlegung der Qualitätsmanagementziele für das kommende Jahr. Diskussion der Standards und ggf. erarbeiten von Beschlussvorlagen zu deren Änderung zur Abstimmung in der Trägerkonferenz.  **Trägerkonferenz**: Befassung und Beschluss über die Vorlagen des Gremiums zur Qualitätssicherung zur Standardentwicklung und Beschluss über Entwicklungsprojekte des WPF-Systems. |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| Vorlage, Beratung des jährlichen Qualitätsberichtes in den o. g. Gremien, Beschlüsse zur Weiterentwicklung der Standards, ggf. Beschluss über Entwicklungsprojekte (die oben aufgeführten Maßnahmen haben stattgefunden). |

## Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess D02: Koordination durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen

|  |  |
| --- | --- |
| Definition | |
| Das LWL-Landesjugendamt koordiniert das WPF-System. | |
| Ziele des Prozesses | |
| 1. Vermittlung von besonders entwicklungsbeeinträchtigten Kindern und Jugendlichen in WPF, 2. ein einheitliches Leistungsangebot, 3. die Kontrolle der Standards, 4. Weiterentwicklung des Angebotes durch Qualitätsentwicklungsprozesse, 5. eine trägerübergreifende Werbung und Außendarstellung 6. politische Verankerung des WPF-Systems, 7. Fortbildungsangebote für WPF sowie WPF-Beraterinnen und -Berater (siehe auch E01), 8. Organisation von trägerübergreifender regionaler Arbeitskreise, 9. Organisation von Supervisionsgruppen der WPF-Beraterinnen und -Berater, 10. Organisation von Konferenzen der Co-Beraterinnen und -Berater, 11. Organisation der WPF-Trägerkonferenzen, 12. Organisation der Sitzungen der Qualitätskommission, Reflektion und Festlegung der Leistungs- und Qualitätsstandards, 13. Einheitliche Tagessatzberechnung | |
| Wer ist verantwortlich? | Wer ist beteiligt? |
| 1. Dezernatsleiter: Ziele: 2 – 12  2. Referatsleiter: Ziele: 1 – 12  3. Sachgebietsleiter: Ziele: 1 –5 und 7 –13  4. Fachberater/in: Ziele: 1, 7, 8, 9, 10 | 1. Dezernatsleiter/in: Ziele: 6  2. Referatsleiter/in: Ziele: 2, 3, 5, 6, 11  3. Sachgebietsleiter/in: Ziele: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13  4. Fachberater/in: Ziele: 1 – 12  5. Verwaltungssachbearbeiter/in: Ziele: 2, 3, 4, 5, 9, 11, 12, 13 |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen | |
| * Koordinierung, Erstellung und Aktualisierung der Leistungsbeschreibung und des Kooperationsvertrages innerhalb des WPF-Systems * Durchführung der regionalen Arbeitskreise der WPF-Beraterinnen und -Berater, der Arbeitskreise der Co-Beraterinnen und Co-Berater, der WPF-Trägerkonferenzen und der Qualitätskommission zur Diskussion, Reflektion und Festlegung der Leistungs- und Qualitätsstandards für das WPF-System * Organisation und Durchführung der Fortbildungsangebote für die WPF und die WPF-Beraterinnen und -Berater * Organisation der trägerübergreifenden Supervisionssitzungen für die WPF-Beraterinnen und -Berater * Erstellung des trägerübergreifenden Werbematerials und Durchführung von Öffentlichkeitsarbeit in verschiedenen Medien * Weitergabe von Vermittlungsanfragen in den regionalen Arbeitskreisen sowie auf der Mitgliederseite im Internetauftritt des LWL-Landesjugendamt Westfalen * Erhebung und Auswertung der Statistik sowie die Erstellung eines jährlichen Berichtes (ggf. Initiierung eines mehrjährigen Projektes) | |
| Mindestergebnisund **Ergebniskontrolle** | |
| Kontrolle durch interne Zielvereinbarungen zwischen den Hierarchieebenen im LWL-Landesjugendamt Westfalen sowie in den Trägerkonferenzen. | |

## 6.4 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess D03: Controlling

| Definition |
| --- |
| Controlling ist die Erhebung, Verarbeitung und Bereitstellung von Steuerungsdaten an diejenigen Personen oder Organisationseinheiten, die in einer Organisation/einem Unternehmen Steuerungsverantwortung tragen.  Fachliches Controlling dient der Qualitätssicherung, wirtschaftliches Controlling der Überprüfung betriebswirtschaftlicher Ziele. Beide Controllinginhalte sind sowohl strategisch (zur strategischen Steuerung) als auch operativ (zur Praxissteuerung) angelegt. |
| Ziele des Prozesses |
| Durch Erstellung, Abstimmung und Verbindlichkeitserklärung einer Reihe von fachlichen und wirtschaftlichen Kennzahlen für das WPF-System wird nach innen und außen Transparenz über die Einhaltung der im Qualitätshandbuch festgelegten Standards geschaffen.  Durch ein vereinbartes Verfahren, wer, zu welchen Zeiten, in welchem Umfang die Kennzahlen erhebt, verarbeitet, darstellt und zur Verfügung stellt, wird fachliche Qualitätssicherung und wirtschaftliche Steuerung für das WPF-System ermöglicht. |
| Wer ist verantwortlich ? |
| Koordinierende Stelle im LWL-Landesjugendamt Westfalen, WPF-Träger*,* WPF*-*Beraterinnen und -Berater |
| Wer ist beteiligt? |
| Koordinierende Stelle im LWL-Landesjugendamt Westfalen, WPF*-*Beraterinnen und -Berater sowie Co-Beraterinnen und -Berater, WPF-Träger, Qualitätskommission, Reflektion und Festlegung der Leistungs- und Qualitätsstandards für das WPF-System. |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| * Erstellung und ggf. Weiterentwicklung eines Kennzahlentableaus, das geeignet ist, die Einhaltung der Standards darzulegen. * Datenerhebung durch die *Dienststellen/Träger* und Lieferung nach vereinbarten Verfahrensstandards an das LWL-Landesjugendamt Westfalen * Zusammenfassung und Verarbeitung der gelieferten Kennzahlen nach vereinbarten Verfahrensstandards * Erstellung eines mindestens jährlichen Berichtes mit Ergebnissen der Qualitätssicherung und Bewertung des Qualitätsmanagementsystems. |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| * Mindestens halbjährliche Diskussion von Qualitätsproblemen, Qualitätssicherungsergebnissen und der Qualitätsentwicklung in den regionalen Qualitätszirkeln mit Vorschlägen zur Weiterentwicklung von Standards an die Qualitätskommission. * Mindestens jährliche Diskussion des Qualitätsberichtes in der Qualitätskommission zur Vorlage an die WPF-Trägerkonferenz zur Bewertung der Qualität des WPF-Systems und zur Festlegung der Qualitätsmanagementziele für das kommende Jahr. * Vorlage über die qualitative und quantitative Entwicklung des WPF-Systems ist Gegenstand jeder WPF-Trägerkonferenz * Die oben aufgeführten Maßnahmen haben stattgefunden. | |

## 6.5 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess D04: Marketing

| Definition |
| --- |
| Unter Marketing wird die Ausrichtung der kundenbezogenen Systementwicklung am Markt unter besonderer Berücksichtigung der Darstellung und Kommunikation von Produkt, Preis und Verfügbarkeit verstanden. |
| Ziele des Prozesses**]** |
| * hoher Bekanntheitsgrad und Marktnähe * Kundenzufriedenheit * Inanspruchnahme |
| Wer ist verantwortlich**?** |
| * LWL-Landesjugendamt Westfalen * WPF-Träger |
| Wer ist beteiligt? |
| * LWL-Landesjugendamt Westfalen * WPF-Träger |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| * Werbematerial * Veranstaltungen und Fachtage * Medienarbeit * Lobbyarbeit |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| * quantitative Vereinbarungen (wie viele WPF-Verhältnisse) zwischen LWL-Landesjugendamt Westfalen und LWL-Landesjugendhilfeausschuss * Zielerreichung der Fallzahlen |

# 7 Unterstützende Prozesse auf Systemebene (E-Prozesse)

## Einführung

Die unterstützenden Prozesse auf Systemebene unter den E-Prozessen zusammengefasst und beschreiben die Schlüsselprozesse, die das gesamte WPF-System stützen.

## Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E01: Qualifizierung, Fort- und Weiterbildung, Supervision

| Definition |
| --- |
| Qualifizierung der WPF-Beraterinnen und -Berater |
| Ziele des Prozesses |
| Durch die Qualifizierung der WPF-Beraterinnen und -Berater werden die fachlichen Standards sichergestellt. |
| Wer ist verantwortlich? |
| * LWL-Landesjugendamt Westfalen * WPF-Träger |
| Wer ist beteiligt? |
| * LWL-Landesjugendamt Westfalen * WPF-Träger * Andere Fort- und Weiterbildungsinstitutionen |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| * Bereitstellung der Fort- und Weiterbildungsangebote für die WPF-Beraterinnen und –Berater durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen oder andere Fort- und Weiterbildungsinstitutionen. * Vorhaltung der Supervisionsgruppen für die WPF-Beraterinnen und -Berater durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen. |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| * Alle WPF-Beraterinnen und -Berater nehmen jährlich an einer Fortbildungsveranstaltung teil. * Jede WPF-Beraterin bzw. jeder WPF-Berater nimmt regelmäßig an einer Supervisionsgruppe teil. |

## 7.3 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E02: Information

| Definition |
| --- |
| Alle Beteiligten verfügen zum Funktionieren des WPF-Systems über das notwendige Wissen (Einschränkung: Funktion und Rolle). |
| Ziele des Prozesses |
| * Zeitnahe Informationen * Transparenz über die zur Verfügung stehenden Informationen und deren Abrufbarkeit.  (Einschränkung: Funktion und Rolle [funktioniert im Gegenstromverfahren]) |
| Wer ist verantwortlich? |
| Alle am Prozess Beteiligten |
| Wer ist beteiligt? |
| Alle am Prozess Beteiligten |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| E-Mail, Internet, Arbeitskreise, Rundschreiben, Datenpflege durch WPF-Beraterinnen und -Berater und das LWL-Landesjugendamt Westfalen |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| Alle am Beteiligten fühlen sich gut informiert. Dazu ist es notwendig, dass alle Beteiligten in regelmäßigen Abständen befragt werden. |

## Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E03: Lobbyarbeit, Werbung, Öffentlichkeitsarbeit

| Definition |
| --- |
| Unter Lobbyarbeit, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit versteht man eine absichtliche, zielgerichtete Einflussnahme auf einen definierten  Kundenkreis, welche diesen zur Erfüllung der Werbeziele veranlassen soll. |
| Ziele des Prozesses |
| * Anfragen und Vermittlung von (behinderten [SGB XII]) Kindern und Jugendlichen in WPF * Neugewinnung von WPF * Bekanntmachung, weitere Implementierung und Ausweitung des Produktes WPF * Fachliche Qualifizierung des Pflegekinderwesens |
| Wer ist verantwortlich? |
| - LWL-Landesjugendamt Westfalen für die Koordination  - alle WPF-Träger |
| Wer ist beteiligt? |
| LWL-Landesjugendamt Westfalen (Koordination) sowie alle WPF-Träger, die WPF, der Landesjugendhilfeausschuss. |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| z. B.: Erstellung und Verteilung von Werbebroschüren und von Zeitungsartikeln, Funk und Fernsehen nutzen, Internetanzeigen, „Mund-zu-Mund-Propaganda“, Einbindung von Universitäten und Fachhochschulen, Jahresstatistik an Landesjugendhilfeausschuss, Newsletter für WPF- Eltern, Entwicklung eines eigenen Logos, Fest, Jubiläum |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| * statistische Erfassung neuer WPF in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE durch die WPF-Träger * Informationsgrad in der Zielgruppe steigt |

## Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E04: Gemeinsame Materialien

| Definition |
| --- |
| Gemeinsame Materialien dienen der einheitlichen, trägerübergreifenden Datensammlung, Einhaltung und Überprüfung gemeinsamer Standards.   * Gesundheitsbescheinigung * Meldebogen an das Jugendamt vor Ort * Fragebogen für Bewerber * Vertrag zwischen Jugendamt und WPF-Träger sowie zwischen WPF-Träger und WPF * Notfallnummer-Liste * Nutzung der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE |
| Ziele des Prozesses |
| * Zeitnahe Erfassung der Vermittlungen, Beendigungen und Veränderungen in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE, * Transparenz, * Schutz der Standards; * „Corporate Identity“; * Vereinfachung von Arbeitsabläufen |
| Wer ist verantwortlich? |
| WPF-Beraterin oder -Berater, WPF-Träger, LWL-Landesjugendamt Westfalen |
| Wer ist beteiligt? |
| WPF-Träger, WPF-Beraterin oder -Berater, LWL-Landesjugendamt Westfalen |
| Umsetzung durch folgende Maßnahmen |
| Bericht für den LWL-Landesjugendhilfeausschuss, Pflege der WPF-Datenbank WEGE, Informationen für die WPF-Träger und Qualitätskommission |
| Mindestergebnis und Ergebniskontrolle |
| Zeitnahe Mitteilung der für das WPF-System relevanten Daten der WPF-Träger sowie WPF-Beraterinnen und -Berater an das LWL-Landesjugendamt Westfalen.  Zeitnahe Erfassung aller relevanten Daten in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE. |

# Strukturqualität

## Einführung

Das WPF-System besteht neben den Schlüsselprozessen A – E auch aus der Strukturqualität, die den erforderlichen Rahmen beschreibt,   
der für die einzelnen Prozessqualitäten notwendig ist.

## Prozesse der WPF Strukturqualität

| **Nr.** |  | **Bezeichnung der  Strukturqualität** | **Beschreibung /Bearbeitung** |
| --- | --- | --- | --- |
| SQ | 01 | Leitungs- und Managementstruktur  des WPF-Systems | Die Qualitätskommission mit Vertretungen der WPF-Träger und WPF-Beratung und dem LWL-Landesjugendamt Westfalen diskutiert Fragen der Qualität und entwickelt das System weiter.  Die WPF-Trägerkonferenz hat beschlossen, die Steuerungsgruppe und den Fachausschuss durch dieses neue Gremium zu ersetzen. |
| SQ | 02 | Co-Beratung | Schwerpunkt der Co-Beratung ist im Wesentlichen die prozessbegleitende Beratung der Fachkräfte.  In den folgenden Aufgabenbereichen wirkt die Co-Beraterin bzw. der Co-Berater mit:   * Krisenmanagement * Gruppenangebote für WPF * Auswahlverfahren WPF * Vorbereitungsverfahren WPF * Passung WPF und Pflegekind   Die Co-Beratung steht mit jeweils 20 % des Stellenumfangs der/des WPF-Beraterin bzw. -Beraters zur Verfügung. Die Träger verpflichten sich, Co-Beraterinnen bzw. Co-Berater vorzuhalten, die einen Hochschul-/ Fachhochschulabschluss aus dem Bereich Pädagogik, Soziale Arbeit oder Psychologie nachweisen. Die Co-Beraterinnen bzw. Co-Berater verfügen über eine langjährige fachspezifische Berufserfahrung und eine Zusatzausbildung in der Beratung oder Therapie |
| SQ | 03 | Fortbildung der WPF-Beraterinnen und -Berater | Die Fortbildungsangebote sind ein besonderes Qualitätsmerkmal und werden in den systemunterstützenden Prozessen „Qualifizierung, Fort- und Weiterbildung, Supervision“= E 01 beschrieben. |
| SQ | 04 | WPF-Trägerverbund | Das WPF-System besteht aus einem bundesweit einmaligen Verbund von derzeit rund 45 freien Trägern der Region Westfalen-Lippe. Das LWL-Landesjugendamt Westfalen schließt mit den Trägern einen Kooperationsvertrag ab und koordiniert das System. Alle WPF-Träger verpflichten sich nach der gemeinsamen Leistungsbeschreibung sowie den einheitlichen Qualitätsstandards dieses Qualitätsmanagements/ Qualitätshandbuchs zu arbeiten.  Weitere Merkmale des WPF-Systems sind:   * gemeinsame WPF-Trägerkonferenzen * gemeinsame Qualitätsentwicklung * trägerübergreifende Supervision und gemeinsame Fortbildungsangebote * trägerübergreifende Arbeitskreise * einheitliches Vertragswesen * eine gemeinsame onlinebasierte Datenbank mit überregionaler Vermittlungsanfragenliste * einheitliche Kostensätze |
| SQ | 05 | Koordination LWL-Landesjugendamt Westfalen | Das LWL-Landesjugendamt Westfalen koordiniert das System und sorgt für die Sicherstellung der Standards. Dies beinhaltet das Fachcontrolling und den überregionalen Austausch zwischen den beteiligten WPF-Trägern, den WPF-Beraterinnen und -Beratern sowie Co-Beraterinnen und Co-Beratern.  Dazu gehören:   * WPF-Trägerkonferenzen * die Qualitätskommission * Supervision, Fortbildung * 3 regionale Arbeitskreise (18 Treffen) * Arbeitskreise für die Co-Beratung (2 Treffen) * Rechts- und Verwaltungsangelegenheiten * Weiterentwicklung der onlinebasierte WPF-Datenbank WEGE in Zusammenarbeit mit der LWL-IT * Fachtagungen mit Jugendämtern * der Internetauftritt des WPF-Systems |
| SQ | 06 | Vermittlungsanfragenliste | Die Vermittlungsanfragenliste ist ein überregionales Anfragesystem für Jugendämter, welches garantiert, dass alle WPF-Träger über die Anfrage informiert sind. Diese kann von den Jugendämtern selbst über die onlinebasierte Datenbank WEGE genutzt werden und gewährleistet eine reibungslose Kontaktaufnahme zwischen WPF-Träger und Jugendamt. |
| SQ | 07 | flexible Arbeitszeiten:  Erreichbarkeit | Die WPF erhalten aufsuchende Beratung auch außerhalb von Bürozeiten. Ein individueller „Notfallplan“ zur Erreichbarkeit in Krisen ist trägerspezifisch mit den Familien abzusprechen. |
| SQ | 08 | Für Pflegeverhältnisse gem. § 33 S. 2 SGB VIII qualifizierte Pflegefamilien | Die WPF müssen Bereitschaft und Kompetenz aufweisen mit Kindern und Jugendlichen mit besonderen Entwicklungsbeeinträchtigungen umzugehen. Voraussetzung dafür ist:  Beratungsoffenheit, Lebenserfahrung, Erfahrung im Umgang mit Krisen, Reflexionsfähigkeit, hohe Belastbarkeit, die Mitwirkungsbereitschaft bei Hilfeplangesprächen sowie die Bereitschaft, in besonderem Maße die Privatheit der Familie zu öffnen, zur Kooperation mit anderen notwendigen Diensten, zur Fortbildung und zur Teilnahme an Gruppenangeboten des WPF-Trägers.  Der Prozess der Vorbereitung und Schulung sowie der Qualifizierung der jeweiligen Pflegefamilie ist entscheidend für die Anerkennung als WPF.  Verfügt die WPF außerdem über eine mindestens dreijährige Ausbildung im pädagogischen oder bei medizinischem bzw. pflegerischem Bedarf des Pflegekindes im medizinischen bzw. pflegerischen Bereich zuzüglich einer staatlichen Anerkennung, ist die Einstufung als „Profi“ möglich. |
| SQ | 09 | Alle WPF-Träger im WPF-System halten mindestens ½ Vollzeit-Beraterstelle vor | Jeder beteiligte WPF-Träger legt sich fest, mindestens ½ Beratungsstelle je WPF-Beraterin und -Berater für das WPF-System zur Verfügung zu stellen |
| SQ | 10 | Externe Fallsupervision 10 x im Jahr verpflichtend. | Die verpflichtende externe Supervision findet trägerübergreifend statt: 10 Sitzungen pro Jahr Gruppensupervision à 3 Stunden mit maximal 14 Personen (siehe E 1). |
| SQ | 11 | Qualifikation der  Beratungsfachkräfte | Die Träger des WPF-Systems verpflichten sich, Fachkräfte einzustellen, die einen Hochschul- oder Fachhochschulabschluss aus dem Bereich Pädagogik, Soziale Arbeit oder Psychologie nachweisen. Sie verfügen über eine mehrjährige Berufserfahrung im Bereich der Jugendhilfe und eine Zusatzausbildung in der Beratung von Familien. |

# 9. Verfahrensanweisungen

Die „Anweisungen“ ergeben sich i. d. R. aus schon bestehenden oder noch zu fassenden Beschlüssen der WPF-Trägerkonferenz oder soweit vorhanden aus Gesetzen und Verordnungen, die sich ggf. mit Verfahrensregeln befassen, die WPF-Standards betreffen könnten.

Die folgenden Unterpunkte enthalten wegen des derzeit gültigen abgestimmten Verfahrens noch keine Dokumente, dienen daher momentan nur als Platzhalter für künftige Entwicklungen.

## Zu der Einführung in das QM-Handbuch

## Zu den Forderungen an das QM-System und seine Entwicklung

## Zu den Kundenbezogenen Prozessen (A-Prozesse)

## Zu den trägerbezogenen Führungsprozessen (B-Prozesse)

## Zu den unterstützenden Prozessen auf Trägerebene (C-Prozesse)

## Zu den systembezogenen Führungsprozessen (D-Prozesse)

## Zu den unterstützenden Prozessen auf Systemebene (E-Prozesse)

# 10. Anlagen

***Vordrucke, Formulare werden in den Arbeitskreisen der WPF-Beraterinnen und -Berater gesichtet, entwickelt und für den einheitlichen Gebrauch vorgeschlagen.***

***Auch hier folgen die Inhalte noch.***

# Erläuterungen

## 11.1 Zu den verwendeten Begriffen aus dem Qualitätsmanagement

| **Begriffe** | **Fragen** | **Antworten** |
| --- | --- | --- |
| Indikator | Wie grenzt sich der  „Indikator“ von „Standard“, „Messfeld“ und „Mess-größe“ ab? Was sind Ergebnisziele? | Indikatoren sind entweder: a) Zahlen, Daten Fakten („ZDF-Regel“) oder  b) vereinbarte Verfahren  welche eindeutig anzeigen (wörtliche Übersetzung von Indikator = „Anzeiger“), ob und in welchem Maße ein  Standard erreicht wird.  Beispiele zu a) und b) siehe im Formular für Ergebnisqualitätsstandards. |
| Kunde | Kann es verschiedene Kunden, aber nur einen Auftraggeber geben? | Kunden sind in unserem Verständnis alle Personen, Gruppen oder Organisationen (oder Teile davon), die Dienstleistungen angeboten bekommen, nutzen oder in Auftrag geben.  D. h., Auftraggeber sind für uns Kunden genauso wie „Nutzer“, „Adressaten“ oder „Klienten“. |
| Leistungen | Müssen oder können  einzelne Prozessschritte als Leistung beschrieben werden? | Leistungen sind für uns (unterscheidbare, d. h., relativ abgrenzbare) Teile eines Erstellungsprozesses (auch: „Arbeitsschritte“) der im Ergebnis zu einem (Dienstleistungs-)Produkt führt. Die inhaltliche Beschreibung von Leistungen erfolgt bei der Beschreibung der Prozessqualität, wo die einzelnen Leistungen in eine definierte (Leistungs-)“Prozesskette“ gestellt werden. Die Standardisierung und Optimierung dieser Prozesskette macht die Prozessqualität aus. |
| Messfeld/ Messgröße | Siehe „Indikator“,  Abgrenzung zu Standard. | Die Formulierung von Indikatoren umfasst i.d.R. eine oder mehrere Messgrößen in einem ausgewählten Messfeld. *Beispiel:* Messfeld/Messgröße = Alter mindestens 3 Jahre (Minimum), Anzahl zwischen 12 und 15 Kindern (Korridor), Ausbildung Sozialpädagogin/-pädagoge. |
| Produkte,  Teilprodukte | Wie differenziert  sollen „Teilprodukte“  beschrieben werden? (= Prozesse? /  = Leistung?)? | Das wichtigste bei der Benennung und Abgrenzung eines Produktes ist immer, dass ein (potentieller) Adressat dies als eigenständiges Produkt/Angebot unterscheidbar von anderen erkennen kann. Vor allem, dass erkennbar ist, dass es zu unterscheidbaren Ergebnissen führt. In der Regel wird jedem Produkt ein kundenbezogener Schlüsselprozess (Wertschöpfungsprozess) zugeordnet sein. Das Wort Teilprodukt benutzen wir nicht oder verstehen darunter das Gleiche wie „Leistung“. Eine Verwendung ist vorstellbar, wenn damit deutlich gemacht werden soll, dass eine Leistung zu einem Produkt erbracht werden soll, das in der Produktverantwortung einer anderen Organisationseinheit/Person liegt, jedoch einen sehr markanten eigenständigen Charakter hat. |
| **Qualitäts-dimensionen:**  Ergebnis-,  Prozess-,  Struktur-,  Eingangs-qualität | Wie kann Qualität beschrieben werden?  Ist Leistung gleich Prozessqualität?  Wie geht konkrete Bearbeitung, wie können wir  Abgrenzungen  vornehmen?  (Qualitätsarten) | Der Aufbau des Qualitätsmanagements beginnt mit der Definition der einzelnen (Dienstleistungs-)Produkte und  deren Zusammenstellung in einem „Produktkatalog“ oder einer „Produktliste“. Im Rahmen der Erstellung eines Produktkataloges erfolgt (notwendigerweise) die fachliche Positionierung und damit die Formulierung, Bekräftigung, Eingrenzung oder Ausdehnung der allgemeinen Organisationsziele. Die Qualitätsbeschreibung beginnt bei der Beschreibung der Ergebnisqualität, fährt mit der Prozess- und Strukturqualität fort.  **Ergebnisqualität:** Die Beschreibung und Standardisierung dessen, was das Ergebnis eines Dienstleistungsprozesses, also das „fertige“ Dienstleistungsprodukt ist. Diese Beschreibung gelingt am besten, wenn versucht wird, das Ergebnis des Dienstleistungsprozesses mit den Augen der Kunden zu sehen: „Was kommt für mich als Kunde dabei raus?“  Was wird an der Schnittstelle zwischen Organisation und Kunden „übergeben“?   *Zukünftige Themen der Standard- und Qualitätsentwicklung*  **Prozessqualität:** Die Beschreibung der Leistungsketten (inhaltliche Beschreibung der Leistungen und ihre Anordnung) und ihre Standardisierung. Beschreibungsformen: „Flowcharts“ und „Prozesstabellen“, in denen wesentliche Bestimmungsmerkmale des Prozesses angegeben sind (z. B.: Verantwortliche, Beteiligte, Inhalt und Ergebnis der Prozessschritte, Fristen, Dauer, Aufwand/Kosten), um die standardisierten Ergebnisse eines Produktes (Ergebnisqualität) zu erreichen.  **Strukturqualität:** Die Eigenschaften (Beschaffenheit, Umfang), die minimal notwendigen Ressourcen, um die definierten Prozesse (Prozessqualität) ablaufen/durchführen zu lassen, damit die Prozesse wie in der Prozessqualität beschrieben durchgeführt werden können.  **Eingangsqualität:** Die Qualität, die Eigenschaften, die einen Dienstleistungsempfänger oder das Ergebnis eines Vorläuferprozesses am Startpunkt der hier beginnenden Dienstleistung auszeichnen (Beispiel: Form und Inhalt der Akten/Informationen, die an der Schnittstelle zwischen Jugendamt und Jugendhilfedienstleister zu einem Hilfefall übergeben werden). |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Begriffe | Fragen | Antworten |
| Standard | Wie unterscheidet sich „Standard“  von „Ergebnis“  oder „Indikator“? | Ein Standard ist der festgeschriebene Zustand oder das festgeschriebene Ereignis, das eine Organisation – in den Dimensionen Ergebnis, Prozess, Struktur oder Eingang (Beginn) einer Dienstleistung – immer erreichen will.  Ein Standard wird am besten in einem oder mehreren aussagekräftigen Sätzen beschrieben. Ein Standard braucht immer Indikatoren, welche es erlauben, eindeutig feststellen zu können, ob er erreicht wird. Nur dann kann ein Standard im Qualitätsmanagement seine vorgesehene zentrale Funktion erfüllen: organisationsweit zu gewährleisten, dass intern und extern transparente Dienstleistung effektiv und effizient in hoher Stabilität erbracht wird. |
| Ziele | Wer formuliert auf  welcher Ebene welches Ziel (Kunde)? | Ziele kommen aus unterschiedlichen Richtungen, mit unterschiedlicher Verbindlichkeit, in Form von unterschiedlichen (und auch widersprüchlichen) Erwartungen an die Produkte und Leistungen der Organisation. Sie sind nicht nur ein Akt der „eigenen“ Zielsetzungs-, Zielfindungs- oder Zielvereinbarungsaktivitäten.  Gerade die Unterschiedlichkeit und z. T. Widersprüchlichkeit der Ziele des WPF-Systems machen eine aktive Positionierung des WPF-Systems als Organisation durch Stärkung der Akzeptanz der Organisationswerte nach innen und das aktive Kontraktmanagement nach außen zu einer dauernden, strategisch brisanten und notwendigen Aufgabe. |
| In Bezug auf das Dienstleistungsergebnis sollten die Ziele besonders stark durch die Kunden (also die **unmittelbaren** Nutzer: Pflegekind, Pflegefamilie und Herkunftsfamilie und die **weiteren** Kunden: Auftraggeber Jugendamt) beeinflusst und im aktiven Dialog formuliert werden. D. h., aus den so im engen Kontakt oder durch unmittelbare Kundenanforderung gewonnenen Zielen sollen die Standards für die Ergebnisqualität der Dienstleistung gewonnen werden. Hohe Ergebnisqualität (= Effektivität) ist eine hohe Übereinstimmung des Dienstleistungsergebnisses (Erreichen der Ergebnisqualitätsstandards) mit den Erwartungen (Zielen) der Kunden dieser Dienstleistung. |
| Die Ziele für die Gestaltung der Prozesse für die Dienstleistung und die Strukturen in denen sie ablaufen, sind dann sehr viel stärker von der Organisation zu bestimmen und zu gestalten. Es ist Verantwortung der Dienstleistungs-organisation, Dienstleistungsprozesse und -strukturen so zu gestalten, dass mit dem geringstmöglichen Aufwand ein maximales Ergebnis erreicht wird (= Effizienz; Prozess- und Strukturoptimierung). |

1. 🙪 E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert. [↑](#footnote-ref-1)
2. 🙪 E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert. [↑](#footnote-ref-2)
3. 🙪 E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert. [↑](#footnote-ref-3)
4. 🙪 E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert. [↑](#footnote-ref-4)
5. 🙪 E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert. [↑](#footnote-ref-5)
6. Insbesondere zu Beginn eines WPF-Pflegeverhältnisses besteht ein höherer Beratungsbedarf, insofern ist der Schlüssel 1:20 zu Anfang nicht die Regel [↑](#footnote-ref-6)
7. 🙪 E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert. [↑](#footnote-ref-7)
8. 🙪 E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert. [↑](#footnote-ref-8)
9. 🙪 E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert. [↑](#footnote-ref-9)
10. 🙪 E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert. [↑](#footnote-ref-10)
11. 🙪 E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert. [↑](#footnote-ref-11)
12. 🙪 E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert. [↑](#footnote-ref-12)
13. American Marketing Association (2004) [↑](#footnote-ref-13)