

Handbuch

zu den Qualitätsstandards des Systems Westfälische Pflegefamilien

Arbeitsfassung vom 26.02.2015



Inhaltsverzeichnis

1. DIE QUALITÄTSOFFENSIVE DES SYSTEMS DER WESTFÄLISCHEN PFLEGEFAMILIEN (WPF)	6
1.1. AUSGANGSLAGE	6
1.2. DIE ENTSTEHUNG DES QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCHS	6
1.2.1 WPF-Prozessmodell	8
1.2.2 Verbindlichkeit der Standards für das WPF-System.....	9
1.2.3 Die Strukturen und Gremien des QM-Systems.....	10
1.2.4 Die Prozesse und Aufgaben der Qualitätsmanagementgremien.....	11
1.2.5 Beteiligung der Jugendämter mittels Onlinebefragung.....	11
1.2.6 Ggf. Onlinebefragung der WPF.....	11
1.3 PRÄAMBEL.....	12
2. FORDERUNGEN AN DAS WPF-SYSTEM	14
2.1. FORDERUNGEN AN DIE WPF-BERATERINNEN UND -BERATER	14
2.2 FORDERUNGEN AN DIE WPF-TRÄGER	14
2.3 FORDERUNGEN AN DAS LWL-LANDESJUGENDAMT WESTFALEN.....	14
3. KUNDENBEZOGENE PROZESSE – WERTSCHÖPFUNGSPROZESSE (A-PROZESSE)	15
3.1 EINLEITUNG.....	15
3.1.1 Muster für Flowcharts	16
3.2 A01 BEWERBERVORBEREITUNG	17
3.2.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A01: Bewerbervorbereitung	17
3.2.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerbervorbereitung.....	19
3.2.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerbervorbereitung.....	20
3.2.4 Kennzahlentableau zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerbervorbereitung	21
3.3 A02 VERMITTLUNG	22
3.3.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A02: Vermittlung	22
3.3.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung.....	24
3.3.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung.....	25
3.3.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung	27
3.4 A03 VERTRAGLICHE LEISTUNGSGARANTIEN PFLEGEFAMILIEN	28
3.4.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilie	28
3.4.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegeeltern	29
3.4.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilie	30
3.4.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungen Pflegefamilien.....	31
3.5 A04 PROZESSBEGLEITUNG HERKUNFTSSYSTEM, BESUCHSKONTAKTE	32
3.5.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A04: Prozessbegleitung, Herkunftssystem, Besuchskontakte	32

3.5.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte	34
3.5.3	Prozesstabelle zum Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte	35
3.5.4	Kennzahlen zum Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte	36
3.6	A05 KONTINUIERLICHE BEGLEITUNG UND BERATUNG.....	37
3.6.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung	37
3.6.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung	39
3.6.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung	40
3.6.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A05: Aufsuchende, regelmäßige Beratung	41
3.7	A06 EINZELKONTAKT ZUM KIND/JUGENDLICHEN.....	42
3.7.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen	42
3.7.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen.....	44
3.7.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen.....	45
3.7.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen	46
3.8	A07 KRISENMANAGEMENT	47
3.8.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A07: Krisenmanagement	47
3.8.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement.....	49
3.8.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess: A07: Krisenmanagement.....	50
3.8.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement	51
3.9	A08 VORBEREITUNG UND TEILNAHME AM HILFEPLANGESPRÄCH	52
3.9.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch	52
3.9.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch	53
3.9.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch	54
3.9.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch.....	55
3.10	A09 FORTBILDUNG UND GRUPPENANGEBOTE FÜR PFLEGEFAMILIEN.....	56
3.10.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien	56
3.10.2	Flowchart zu Schlüsselprozess A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien	57
3.10.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A09: Fortbildungen und Gruppenangebote für Pflegefamilien	58
3.10.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien	59
3.11	A10 BIOGRAFIEARBEIT	60
3.11.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A10: Biografiearbeit	60
3.11.2	Flowchart zum Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit.....	61
3.11.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A 10: Biografiearbeit	62
3.11.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit	63
3.12	A11 KOORDINATION BETEILIGTER INSTITUTIONEN.....	64
3.12.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern	64
3.12.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern	66
3.12.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A 11: Vernetzung mit Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern	67
3.12.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern.....	68

3.13	A12 PERSPEKTIVABKLÄRUNG BEI BEENDIGUNG	69
3.13.1	<i>Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A12: Perspektivabklärung bei Beendigung</i>	69
3.13.2	<i>Flowchart zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung</i>	70
3.13.3	<i>Prozestabelle zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung</i>	71
3.13.4	<i>Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung</i>	72
4.	TRÄGERBEZOGENE FÜHRUNGSPROZESSE (B-PROZESSE)	73
4.1	EINLEITUNG	73
4.2	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B01: MARKETING	74
4.3	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B02: CONTROLLING	75
4.4	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B03: DIENST- UND TEAMBESPRECHUNGEN	76
4.5	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B04: PERSONALPLANUNG	77
4.6	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B05: VERTRAGSGESTALTUNG	78
5.	UNTERSTÜTZENDE PROZESSE AUF EBENE DES WPF-TRÄGERS (C-PROZESSE)	79
5.1	EINLEITUNG ZU DEN UNTERSTÜTZENDEN PROZESSEN AUF EBENE DES WPF-TRÄGERS	79
5.2	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS C01: FORT- UND WEITERBILDUNG	79
5.3	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS C02: AKQUISE	80
5.4	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS C03: VERWALTUNG	81
6.	SYSTEMBEZOGENE FÜHRUNGSPROZESSE (D-PROZESSE)	82
6.1	EINLEITUNG	82
6.2	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS D01: WEITERENTWICKLUNG UND ORGANISATIONSENTWICKLUNGSPROZESSE	83
6.3	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS D02: KOORDINATION DURCH DAS LWL-LANDESJUGENDAMT WESTFALEN	84
6.4	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS D03: CONTROLLING	86
6.5	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS D04: MARKETING	87
7	UNTERSTÜTZENDE PROZESSE AUF SYSTEMEBENE (E-PROZESSE)	88
7.1	EINFÜHRUNG	88
7.2	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS E01: QUALIFIZIERUNG, FORT- UND WEITERBILDUNG, SUPERVISION	88
7.3	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS E02: INFORMATION	89
7.4	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS E03: LOBBYARBEIT, WERBUNG, ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	90
7.5	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS E04: GEMEINSAME MATERIALIEN	91
8.	STRUKTURQUALITÄT	92
8.1	EINFÜHRUNG	92
8.2	PROZESSE DER WPF STRUKTURQUALITÄT	92
9.	VERFAHRENSANWEISUNGEN	96
9.1	ZU DER EINFÜHRUNG IN DAS QM-HANDBUCH	96
9.2	ZU DEN FORDERUNGEN AN DAS QM-SYSTEM UND SEINE ENTWICKLUNG	96
9.3	ZU DEN KUNDENBEZOGENEN PROZESSEN (A-PROZESSE)	96
9.4	ZU DEN TRÄGERBEZOGENEN FÜHRUNGSPROZESSEN (B-PROZESSE)	96
9.5	ZU DEN UNTERSTÜTZENDEN PROZESSEN AUF TRÄGEREBENE (C-PROZESSE)	96

9.6	ZU DEN SYSTEMBEZOGENEN FÜHRUNGSKRÄFTEN (D-PROZESSE).....	96
9.7	ZU DEN UNTERSTÜTZENDEN PROZESSEN AUF SYSTEMEBENE (E-PROZESSE)	96
10.	ANLAGEN.....	97
11.	ERLÄUTERUNGEN	98
11.1	ZU DEN VERWENDETEN BEGRIFFEN AUS DEM QUALITÄTSMANAGEMENT.....	98
12.	WPF-TRÄGER.....	102

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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

1.1. 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.

1.2. Die Entstehung des Qualitätsmanagementhandbuchs

Dies war bei seinerzeit 35 freien Trägern der Jugendhilfe und mehr als 115 WPF-Beraterinnen und WPF-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 die Pflegeeltern die Sicherheit wächst, dass sie –unabhängig von welcher Fachkraft und welchem Träger– 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.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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.

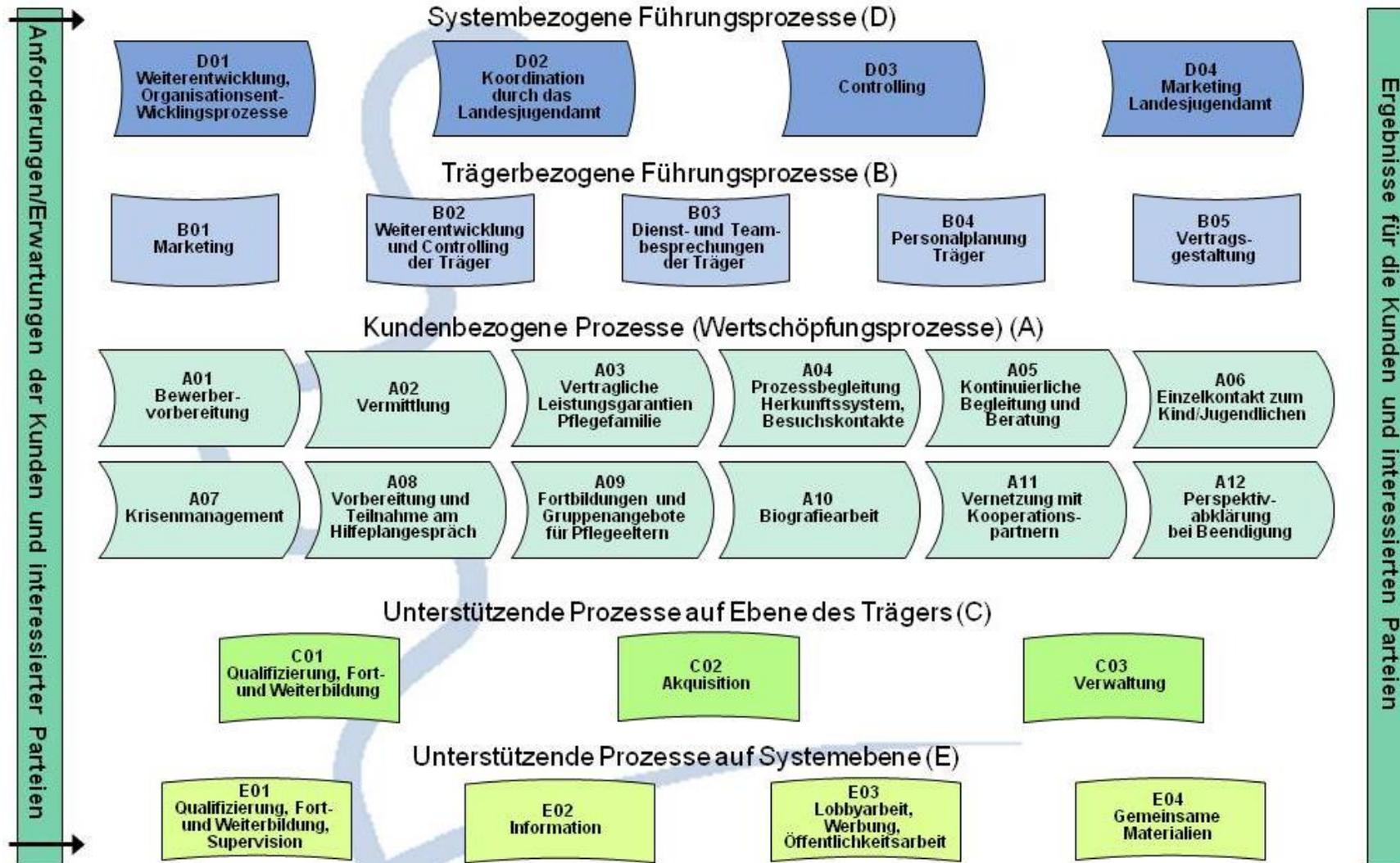
In mehreren Workshops, in „Zwischentreffen“ und auch in den regelmäßig tagenden Arbeitskreisen des WPF-Systems haben sich die Beteiligten intensiv mit den Fragen des Qualitätsmanagements auseinandergesetzt. Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch ist die „Bedienungsanleitung“ für das entwickelte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

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

1.2.1 WPF-Prozessmodell



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

1.2.2 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.

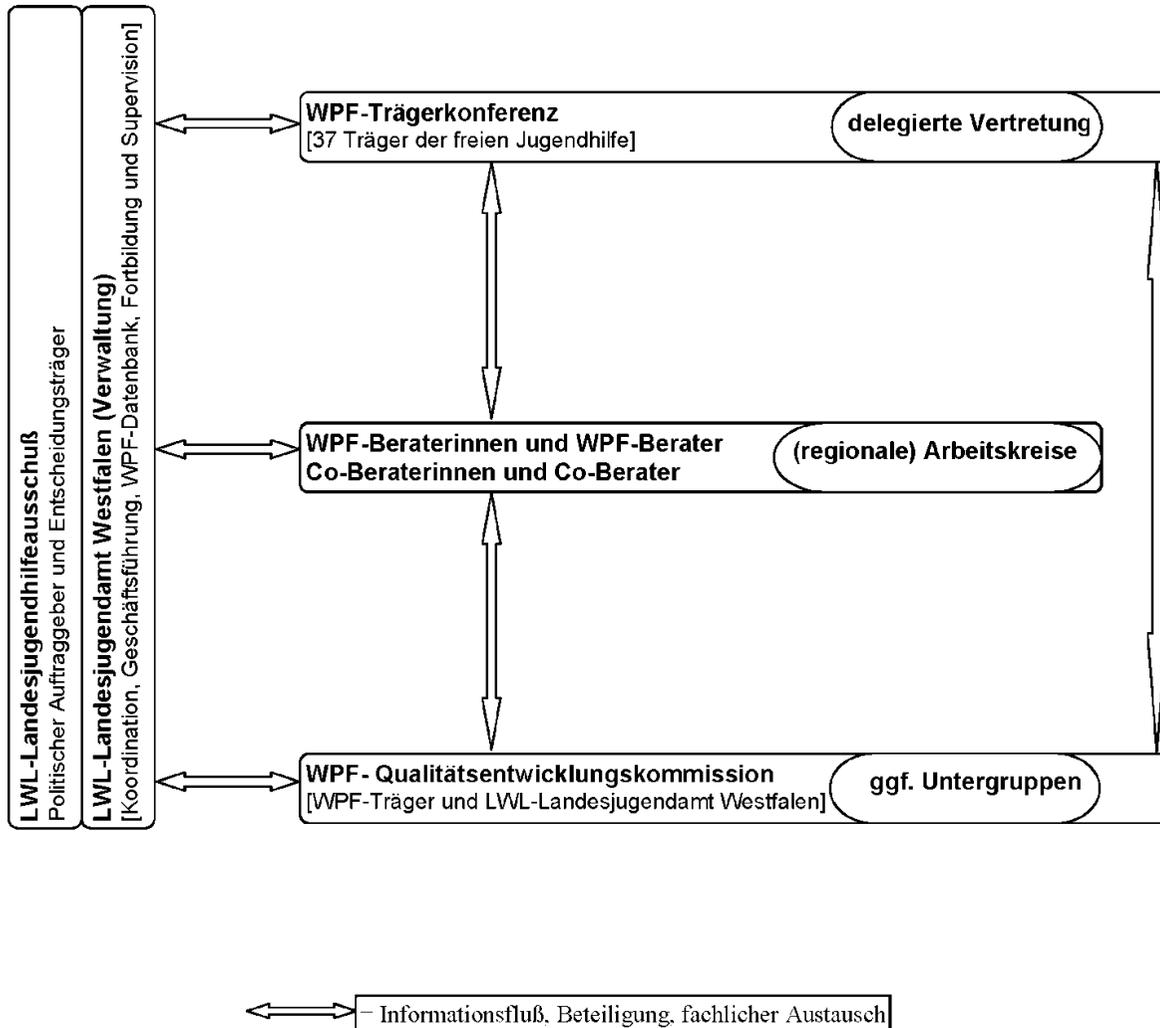
Produkt	Standard	Sanktion
Arbeitskreise der Beraterinnen und Berater (6 x Münster, 6 x Hamm, 6 x Bielefeld im Jahr)	80%ige Teilnahme des Trägers (entsprechend der Zuordnung zu einem der Arbeitskreise)	1. Schritt Am Jahresende wird im Rahmen der Datenbankauswertung ggf. Träger über die Standardverletzung informiert mit dem Hinweis, diese abzustellen = (LJA) => nach 2 Monaten überprüfen (LJA) 2. Schritt Bleibt die Standardverletzung bestehen, wird der betroffene Träger abgemahnt mit dem Hinweis auf Kündigung in 6 Monaten (LJA) 3. Schritt Überprüfung nach 2 Monaten. Bleibt die Standardverletzung bestehen, wird der Kooperationsvertrag gekündigt. * Zuvor wird eine außerordentliche Trägerkonferenz einberufen. (* Dem Träger wird das Angebot der eigenen Kündigung gemacht.)
LJA Fortbildungen für Beraterinnen und Berater	1 x jährlich nimmt jede Beraterin und jeder Berater an einer Veranstaltung teil	
Trägerübergreifende Supervision der Beraterinnen und Berater (10 x im Jahr)	80%ige Teilnahme aller Beraterinnen und Berater	
Trägerkonferenz (2 x im Jahr)	50%ige Teilnahme aller Träger	
Co-Beraterinnen und Co-Berater-Arbeitskreis (2 x im Jahr)	50%ige Teilnahme aller Träger (unabhängig, ob extern oder intern)	
Statistik Melde-, Veränderungs- und Beendigungsbogen	Mitteilung innerhalb eines Monats an das LJA	
Tagessatz	Tagessatzrelevante Informationen (Personalkosten) an das LWL-Landesjugendamt Westfalen entsprechend der Beschlüsse/Vereinbarungen weiter geben	
Einstellung weiterer Beraterinnen und Berater Öffnung weiterer Standorte des Trägers	Information an das LWL-Landesjugendamt Westfalen (mit Angabe der Qualifikation der WPF-Beraterin oder des WPF-Beraters; Information über neue Standorte)	

JA = LWL-Landesjugendamt Westfalen

Arbeitskreise (AK) = regelmäßige Treffen der WPF-Beraterinnen und WPF-Berater bzw. Co-Beraterinnen und Co-Berater für überregionalen Vermittlungsaustausch von Anfragen seitens der Jugendämter und für den fachlichen Austausch

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

1.2.3 Die Strukturen und Gremien des QM-Systems



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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 Beraterinnen und Berater.

In der Qualitätskommission werden regelmäßig, d. h. in 2 – 4 halbtägigen Sitzungen jährlich, die Themen der Sicherung und der Entwicklung des Qualitätsmanagements des WPF-Systems aufgegriffen und weiter entwickelt. Ihre Sitzungen finden mindestens 2 mal jährlich ca. 4 Wochen vor der Trägerkonferenz statt.

Die Qualitätskommission setzt sich zusammen aus Trägervereinerinnen 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).

1.2.5 Beteiligung der Jugendämter mittels Onlinebefragung

1.2.6 Ggf. Onlinebefragung der WPF

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

1.3 Präambel

Zentrale Ziele und Aufgaben

Das WPF-System bietet auf Grundlage des § 33 Satz 2 SGB VIII beste Voraussetzungen, besonders entwicklungsbeeinträchtigte Kinder und Jugendliche – in der Regel auf Dauer – 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 Pflegefamilie vermittelt.

Beratungsleistung und Beratungsverständnis

Zentrales Merkmal im WPF-System ist die qualifizierte Beratungsleistung. Die 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 WPF-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 Beratungsfachkraft 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.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

Kunden und Adressaten

Die Hauptauftraggeber und Kostenträger sind die Jugendämter. Die Auftragerfüllung (-ausführung) obliegt den Trägern der freien Jugendhilfe, die sich dem WPF-System angeschlossen haben. Die Hauptkunden 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.

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.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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 sämtliche 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.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3. Kundenbezogene Prozesse – Wertschöpfungsprozesse (A-Prozesse)

3.1 Einleitung

Ein Wertschöpfungsprozess umfasst sämtliche Vorgänge, die zu der Erfüllung des Kundenwunsches beitragen. In dem vorliegenden Qualitätsmanagementhandbuch 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.

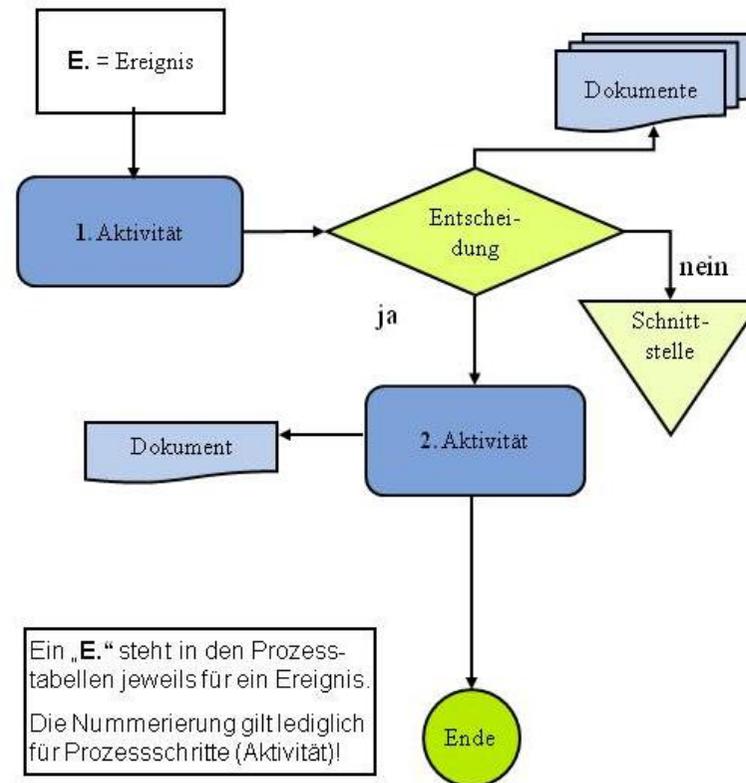
Jeder einzelne A-Prozess wird vorgestellt anhand:

- der fachlichen Positionierung (= Ergebnisqualität: Standards und Indikatoren),
- der Flowchart (= Schaubild, Ablaufplan),
- der Prozesstabelle (= Arbeitsschritttabelle),
- und des Kennzahlentableaus (= Maßzahl, die zur Quantifizierung dient).

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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.



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.2 A01 Bewerbervorbereitung

3.2.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A01: Bewerbervorbereitung

KUNDEN DES PRODUKTES
Jugendämter

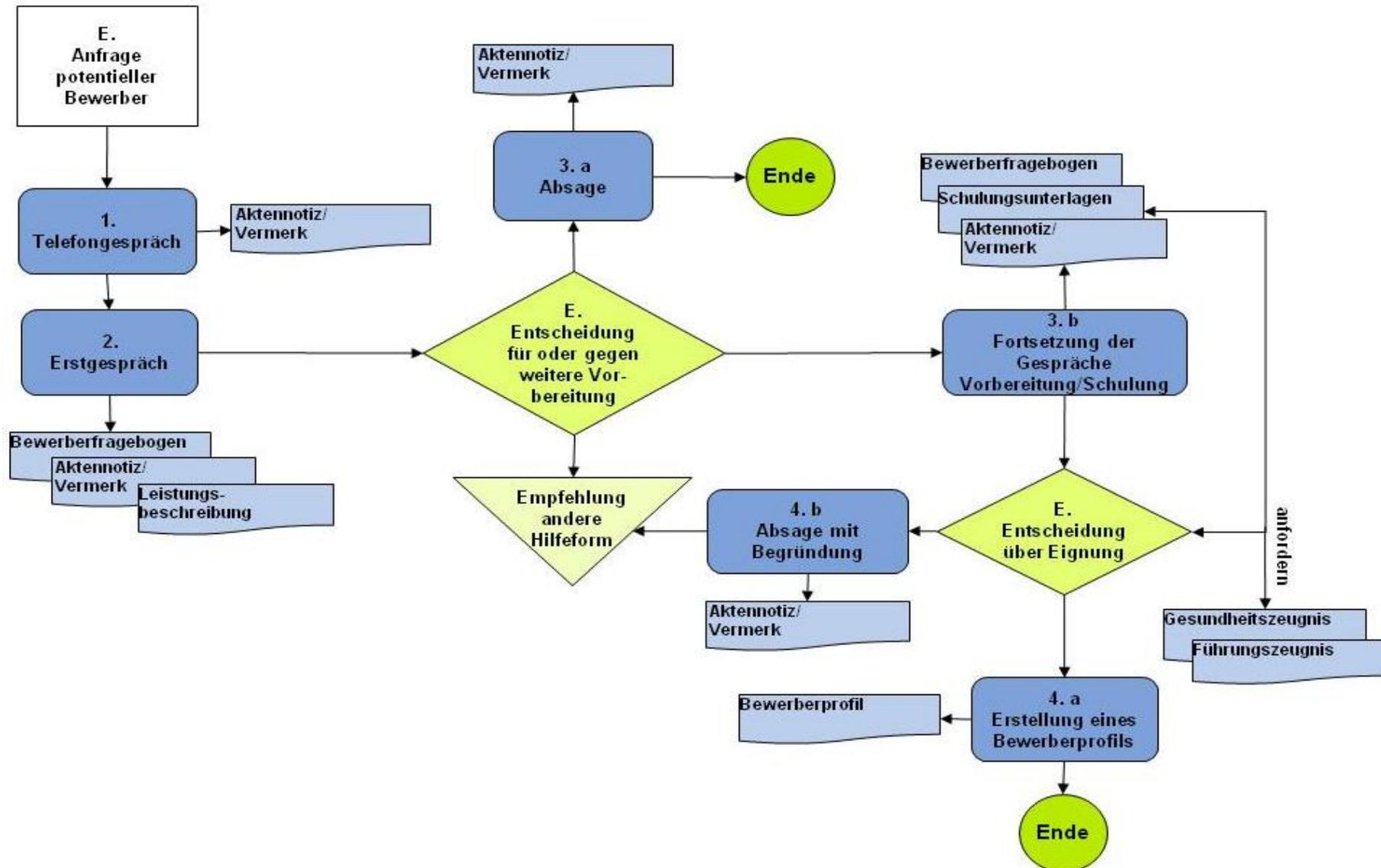
FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
Das Jugendamt kann nach bekannten WPF-Standards und -Verfahren auf inhaltlich vorbereitete und persönlich geeignete Pflegepersonen zurückgreifen. Am Ende der Vorbereitung liegt ein Profil der Pflegeperson vor. Die Fachkraft des Jugendamtes kann nach einem persönlichen Kontakt mit den Pflegepersonen das beabsichtigte Pflegeverhältnis befürworten.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen. <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) entweder Zahlen, Daten, Fakten b) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<p>1. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durchführung in Kooperation (2 Berater/innen) • Erstgespräch/Informationsgespräch • Information über rechtliche und strukturelle Voraussetzungen • Bewerberfragebogen 	<p>1. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ausgefüllter Fragebogen • erweitertes Führungszeugnis • Gesundheitszeugnis • Qualifikationsnachweis (bei Profis) • Dokumentation der Ergebnisse
<p>2. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • persönliche/fachliche Vorbereitung <p><u>Inhalte:</u> 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, rechtliche Aspekte und weitere Themen.</p>	<p>2. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentation der Einzel- und Gruppenvorbereitung • Leistungsumfang der Vorbereitung (Unterrichtsstunden?)
<p>3. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entscheidung/Eignung • Erarbeitung eines Bewerberprofils • Information über Anbahnungsprozesse 	<p>3. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Familie wird für die Vermittlung von einem oder (maximal) zwei WPF-Kindern oder -Jugendliche vorgesehen. • Dokumentation des Bewerberprofils (z. B.: Teilnahmebescheinigung über die Vorbereitung)

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.2.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerbervorbereitung



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.2.3 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 x	Anfrage potentieller Bewerber	Berater	Berater	Kurzinformation	Ende der Vorbereitung	Aktennotiz/Vermerk
1.	Telefongespräch	Berater	Berater	Terminabsprache	Ende der Vorbereitung	Aktennotiz/Vermerk
2.	Erstgespräch	Berater	Berater 1+2	Austausch über Basisinformation	Ende der Vorbereitung	Aktennotiz/Vermerk, Bewerberfragebogen, Leistungsbeschreibung
E.	Entscheidung über Vorbereitung	Berater	Berater/ Team, Coberatung	Entscheidung über Fortsetzung oder Beendigung	Ende der Vorbereitung	Teamprotokoll, Aktennotiz/Vermerk
3. a	Absage	Berater/Team	Berater	Beendigung	Ende der Vorbereitung	Schulungsunterlagen/Aktennotiz/Vermerk
3. b	Fortsetzung der Gespräche/Vorbereitung/ Schulung	Berater/Team, Coberatung	Berater/Team, Coberatung	eine vorbereitete Familie	Ende der Vorbereitung	Schulungsunterlagen
E.	Entscheidung über Eignung	Berater	Berater/Team Co-Beratung	eine gut vorbereitete Familie Vermeidung von Pflegeabbrüchen	Ende der Vorbereitung	Dokumentation der Einzel- sowie Gruppenvorbereitungen, Gesundheitszeugnis, erweitertes Führungszeugnis (Antrag auf Kostenbefreiung)
4. a	Erstellen eines Bewerberprofils	Berater	Berater/Team	gute ressourcenorientierte Darstellung einer Bewerberfamilie	Ende der Vorbereitung	Standardseite Bewerberprofil
4. b	Absage mit Begründung	Berater/Team	Berater	verständnisvoller Umgang mit der Absage	Ende der Vorbereitung	Aktennotiz und Dokumentation der Einzel- und Gruppenvorbereitung

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.2.4 Kennzahlentableau zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerbervorbereitung

	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	Wie viele vorbereitete WPF gibt es?	Es soll vorbereitete Familien nicht unter 20% des durchschnittlichen Jahresbestandes an WPF geben.				
Produkt-ebene			Wie sind die WPF vorbereitet?	100% der vorbereiteten Familien haben den Standardprozess A01 durchlaufen.		Für 100% der vorbereiteten Familien wurde ein Bewerberprofil nach einheitlicher Vorlage erstellt.
Fall-ebene	<ul style="list-style-type: none"> - Mitteilung über die Bewerbung an das Jugendamt, in dessen Zuständigkeitsbereich die Bewerber wohnen. - Die Beraterin oder der Berater erreicht die WPF innerhalb einer Stunde Fahrzeit. 	<p>In 100 % aller Fälle werden die Jugendämter entsprechend informiert.</p> <p>In 100% aller Fälle sind die WPF innerhalb einer Stunde Fahrzeit erreichbar.</p>			Gibt es eine passende WPF?	Mindestens ein Bewerberprofil der vorbereiteten Familien passt zu den Anforderungen, die von einem anfragenden JA gestellt werden.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.3 A02 Vermittlung

3.3.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A02: Vermittlung

KUNDEN DES PRODUKTES
Jugendamt, Kind, Bewerberfamilie, Herkunftsfamilie, Vormund

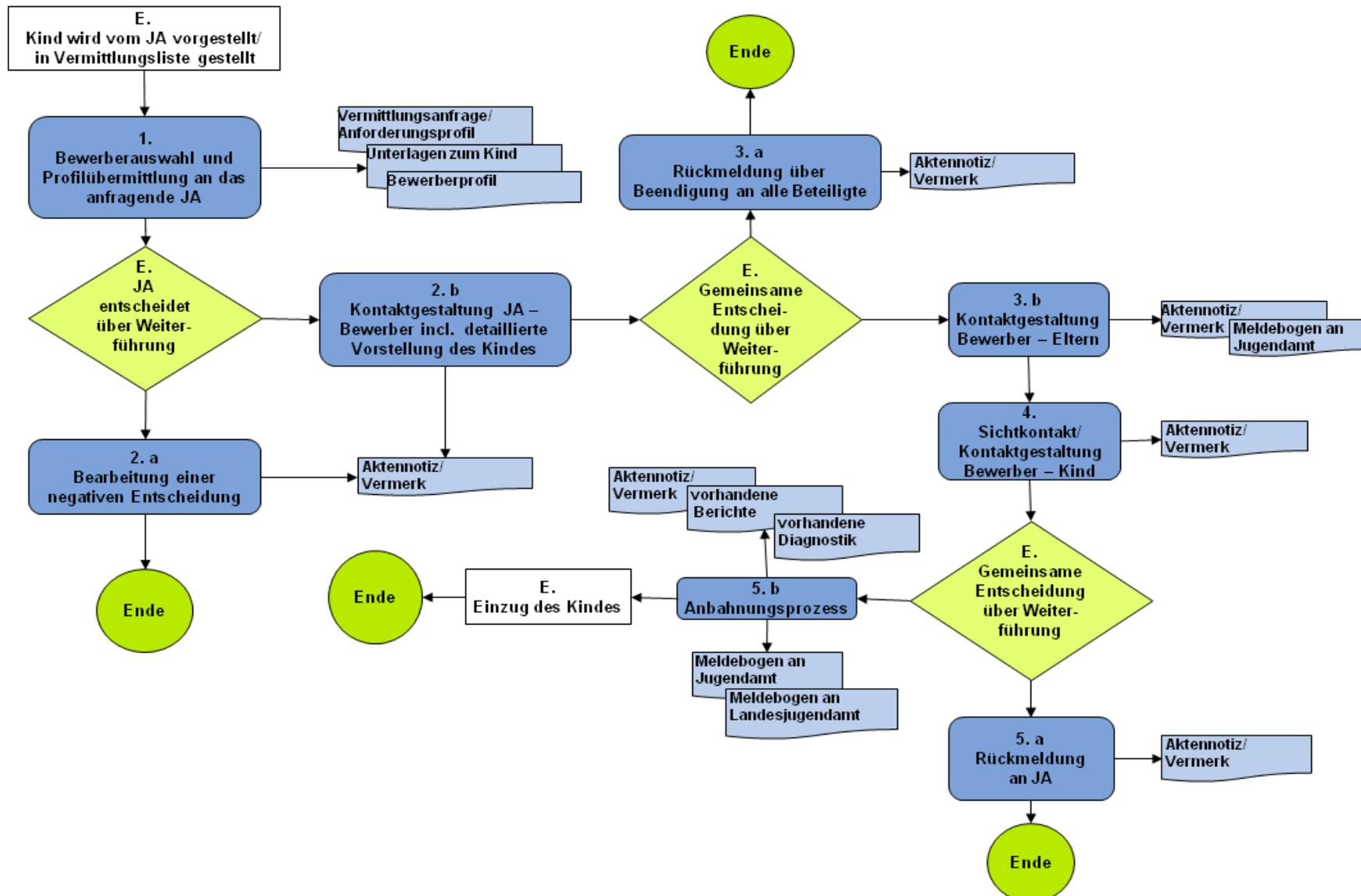
FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
Das Jugendamt kann auf einen standardisierten Vermittlungsprozess zurückgreifen. Beteiligte am Vermittlungsprozess sind neben dem Jugendamt und der WPF-Beraterin bzw. dem WPF-Berater das zu vermittelnde Kind oder der zu vermittelnde Jugendliche, die WPF-Bewerber, der Inhaber der Personensorge, die/der Bezugserzieher/in des Kindes/Jugendlichen und ggf. die Herkunftseltern des Kindes. Die WPF-Beraterin oder der WPF-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.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen. <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) entweder Zahlen, Daten, Fakten b) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
Angebot eines Kennenlernens von WPF und Herkunftseltern.	<ul style="list-style-type: none"> • Terminvorschlag • Annäherung und gegenseitige Akzeptanz von WPF und Herkunftseltern
Kontaktpflege zwischen Herkunftssystem und WPF-Beraterin bzw. -Berater während des Vermittlungsprozesses (Anbahnung)	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentation in WPF-Berater-Akte • Herkunftseltern sind über den Vermittlungsstand informiert
standardisierter Vermittlungsprozess	<ul style="list-style-type: none"> • durch Verschriftlichung im Handbuch, auf das sich alle WPF-Träger festgelegt haben • Dokumentation/Aktennotiz

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.3.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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 ✕	Kind wird vom JA/ in Vermittlungsliste vorgestellt	JA	JA bzw. LWL-Landesjugendamt Westfalen		direkt	
1.	Bewerberauswahl und Profilübermittlung an das anfragende JA, ggf. Austausch	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater, Team, Co-Beratung	Vermittlungsanfrage des JA wird mitgenommen/notiert. Abgleich von vorhandenen Bewerberprofilen mit dem Anforderungsprofil des Kindes (Aktenstudium, Team). Kontaktaufnahme zur abgebenden Heimeinrichtung. Anonymisierte Kurzvorstellung des Kindes in der WPF. Bei potentieller Eignung: Einreichung des Elternprofils beim zuständigen JA. Bei Nichteignung: JA wird über Nichteignung informiert.	Rückmeldung an das anfragende JA bis zwei Wochen nach Mitnahme aus dem regionalen WPF-Arbeitskreis. Information bzw. Telefonat.	Bewerberprofil Vermittlungsanfrage/ Anforderungsprofil Unterlagen zum Kind
E.	JA teilt Entscheidung mit	JA	JA, eventuell Vormund	JA prüft Bewerberprofil und entscheidet sich für oder gegen die vorgestellte WPF.	2 - 4 Wochen nach Eingang des Dokumentes	Bewerberprofil
2. a	Bearbeitung einer negativen Entscheidung	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater	Rücksprache mit JA => Mitteilung der Entscheidung an die WPF-Bewerber und Erläuterung der Entscheidungsgründe des JA an die potentielle WPF.	3 Tage nach Entscheidung	Aktennotiz/Vermerk
2. b	Kontaktgestaltung JA – Bewerber (inkl. detaillierte Vorstellung des Kindes)	WPF-Beraterin/-Berater, JA	JA, WPF, WPF-Beraterin/-Berater, ggf. Vormund	Vorstellung des Kindes mit Überprüfung der Passung Kind/potentielle WPF =>JA/Vormund lernt WPF kennen => Festlegung, bei wem sich alle Entscheidungsträger zurückmelden. Absprachen und Information bezogen auf das Herkunftssystem.	3 Wochen nach Zusage vom JA zum Profil.	Aktennotiz/Vermerk
E	Gemeinsame Entscheidung	WPF-Beraterin/-Berater JA	Alle am Schritt 2. b Beteiligten.	Feststellung der Eignung der WPF. Absprache über das weitere Vorgehen.	1 Woche nach dem Kontakt JA - Bewerber	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	WPF-Beraterin/-Berater	WPF, Eltern, JA, WPF-Beraterin/	Kennenlernen WPF- leibliche Eltern. Sie sollen möglichst der Inpflegenahme in die WPF zustimmen.	vor Beginn des Anbahnungsprozesses	Aktennotiz/Vermerk Meldebogen an Jugend-

✕ E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
	Bewerber - Eltern		-Berater	Partizipation der leiblichen Eltern.		amt
4.	Sichtkontakt/ Kontaktgestaltung Bewerber – Kind	Bezugserzieherin/ -erzieher, WPF- Beraterin/ -Berater Bereitschaftspflege	Kind, WPF, Bezugserzieherin/ -erzieher WPF-Beraterin/ -Berater Bereitschaftspflege	Bei jüngeren Kindern soll die WPF über Sichtkontakt einen ersten Eindruck des Kindes vermittelt bekommen. Gegenseitiges Kennenlernen Kind/WPF. Reflexion nach Sichtkontakt mit der potentiellen WPF.	direkt nach dem Kontakt	Aktennotiz/Vermerk
E.	Gemeinsame Entscheidung über eine Weiterführung	WPF-Beraterin/ -Berater, JA	Bezugserzieherin/ -erzieher, WPF- Beraterin/-Berater 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 JA	WPF-Beraterin/ -Berater	WPF-Beraterin -Berater, JA	Mitteilung und Erklärung, warum die Vermittlung beendet wird. =>Weitere Absprachen.	1 Tag nach Entscheidung	Aktennotiz/Vermerk
5. b	Anbahnungsprozess	WPF-Beraterin/ -Berater	Kind, WPF, Bezugserzieherin/ -erzieher, WPF-Beraterin/ -Berater, Co-Beratung, JA, Vormund	Kind soll bei positivem Verlauf vermittelt werden. Kind und WPF sollen ausreichend Zeit haben, sich für einander zu entscheiden. Regelmäßige Zwischenauswertungstermine (JA, eventuell Vormund, Bezugserzieherin/-erzieher WPF, WPF-Beraterin/-Berater). Begleitung der WPF bzw. des Kindes	durchschnittlich nach 3 Monaten ab Start des Anbahnungsprozesses	Aktennotiz/Vermerk, vorhandene Berichte, Diagnostiken
EX	Einzug des Kindes					Meldebögen an Jugendamt und Landesjugendamt

- 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“.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.3.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung

	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	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 = $\frac{\text{begonnene Anbahnungen}}{\text{Vermittlungen}}$
Produkt-ebene			Mit welcher Qualität wird eine Vermittlung durchgeführt?	Die Prozessstandards des Prozesses A02 werden eingehalten.		
Fall-ebene	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.		

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.4 A03 Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilien

3.4.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilie

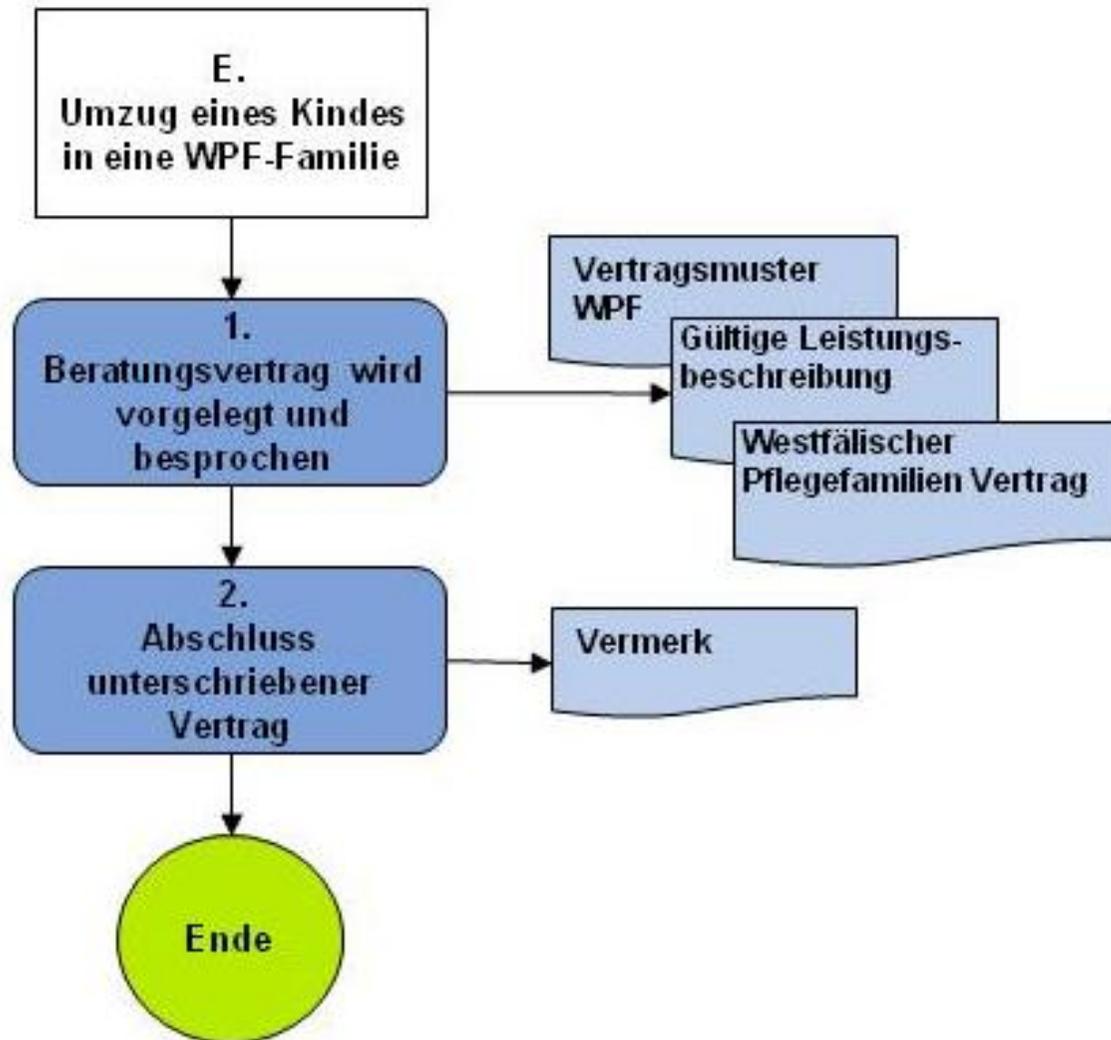
KUNDEN DES PRODUKTES
Westfälische Pflegefamilie

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
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen. <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) entweder Zahlen, Daten, Fakten b) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
Die Leistungen des WPF-Systems werden vertraglich geregelt.	In 100% der Fälle wird ein WPF-Beratungsvertrag abgeschlossen.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.4.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegeeltern



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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^x	Umzug eines Kindes in eine WPF-Familie					
1.	Vertrag wird vorgelegt und besprochen	Berater	Berater	Vertrag wird erstellt, dann mit der Familie besprochen mit dem Ziel der Unterschrift.		
2.	Abschluss, unterschriebener Vertrag	WPF-Träger	WPF-Berater	Vertragsabschluss, Unterschrift: WPF-Familie, Trägerverepreter	Mit Unterschrift.	Beratungsvertrag der WPF-Träger

* E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.4.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungen Pflegefamilien

	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					Sind die Leistungen des WPF-Trägers gegenüber der WPF garantiert?	In 100% der Fälle wird ein WPF-Beratungsvertrag abgeschlossen.
Produkt-ebene						
Fall-ebene						

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.5 A04 Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte

3.5.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A04: Prozessbegleitung, Herkunftssystem, Besuchskontakte

KUNDEN DES PRODUKTES
Herkunftsfamilie, Jugendamt

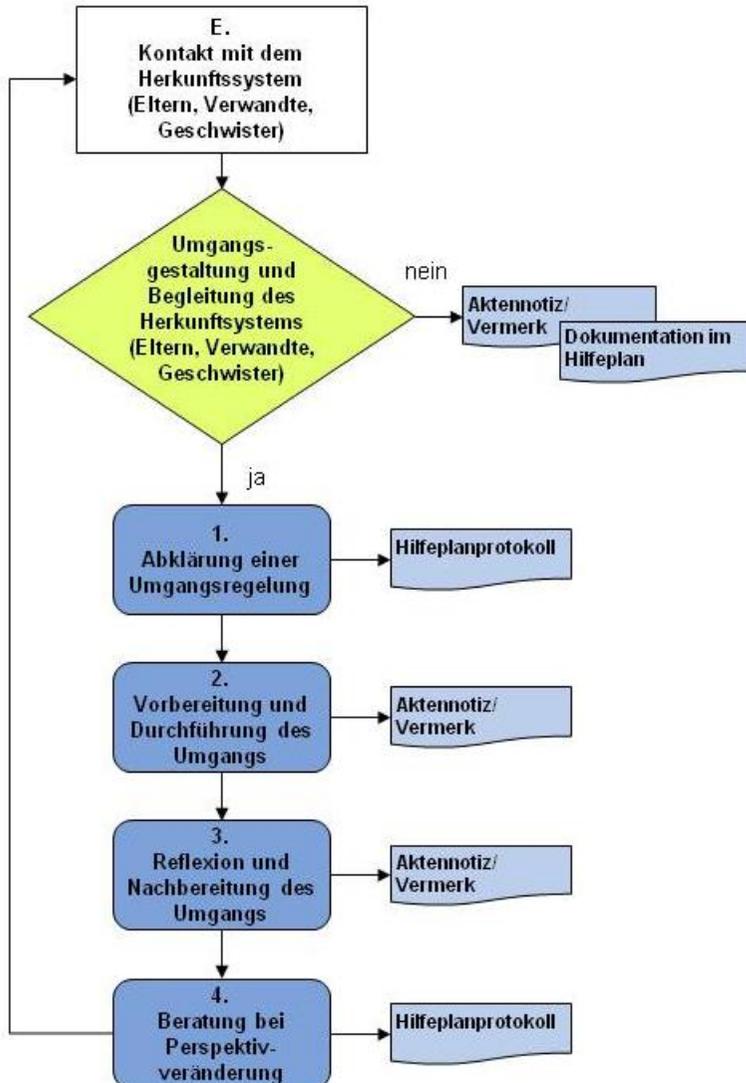
FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
<p>Nach dem Einzug des Kindes in die WPF bleibt das Herkunftssystem (Eltern, Geschwister, Verwandte etc.) präsent: Das Pflegekind ist das Kind zweier Familien.</p> <p>Eltern werden regelmäßig über die Entwicklung ihres Kindes informiert, Vereinbarungen über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

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen. <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) entweder Zahlen, Daten, Fakten b) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<p>Vereinbarung und Durchführung der Umgangskontakte zwischen Pflegekind und Herkunftssystem durch die WPF Beraterin bzw. den WPF-Berater.</p>	<p>Absprachen über Termin, Ort und Gestaltung wurden getroffen => Dokumentation im Hilfeplan und in der WPF-Berater-Akte.</p>
<p>Regelmäßige Information der Eltern über das Befinden und die Entwicklung des Kindes.</p>	<p>Dokumentation in der Hilfeplanung sowie der WPF-Berater-Akte.</p>
<p>Information/Beratung der Eltern bei Perspektivveränderungen des Kindes (z. B. Wechsel in eine Jugendwohngemeinschaft, SBW oder eigene Wohnung).</p>	<p>Dokumentation in der Hilfeplanung sowie der WPF-Berater-Akte.</p>

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.5.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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 X	Kontakt mit dem Herkunftssystem	WPF-Berater/in	WPF-Beraterin/ -Berater	Regelmäßige Information der Eltern 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	WPF-Beraterin/ -Berater	Besprechung im Hilfeplanverfahren mit dem Ziel, die bestehende Umgangsregelung zu überprüfen und neue Vereinbarungen zu treffen. Gespräche mit Eltern oder/und Pflegesystemen von Geschwisterkindern.	Mindestens 1 mal jährlich.	Hilfeplan
2.	Vorbereitung und Durchführung des Umgangs	WPF-Berater/in	WPF-Beraterin/ -Berater	Vereinbarung über Umgangskontakte, Begleitung der Umgangskontakte durch den WPF-Berater.		Aktennotiz/Vermerk
3.	Reflexion und Nachbereitung des Umgangs	WPF-Berater/in	WPF-Beraterin/ -Berater, Pflegefamilie, Herkunftssystem	Reflexion mit <ul style="list-style-type: none"> ○ Pflegekind, ○ Pflegefamilie, ○ 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-Berater/in	WPF-Beraterin/ -Berater	Information und nach Möglichkeit abgestimmte gemeinsame Perspektivplanung.		Hilfeplanprotokoll

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.5.4 Kennzahlen zum Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte

	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					Welcher Anteil der WPF-Kinder hat Kontakt zur Herkunftsfamilie? Welcher Anteil der Kontakte wird begleitet? Wie viele Umgangsbegleitungen, je begleitetes 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
Produkt-ebene			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

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.6 A05 Kontinuierliche Begleitung und Beratung

3.6.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung

KUNDEN DES PRODUKTES
Westfälische Pflegefamilie

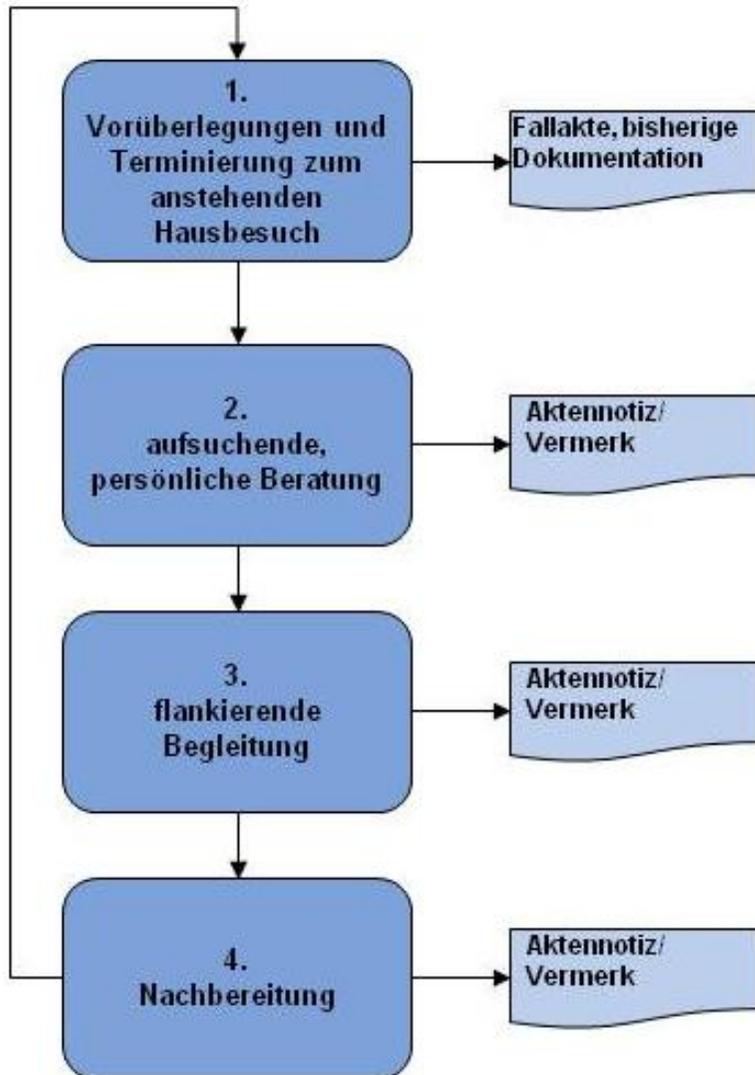
FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
<p>Der regelmäßige Beratungsprozess in und mit der Familie wird von einer WPF-Beraterin oder einem WPF-Berater unter systemischen Gesichtspunkten durchgeführt. Die Beratung findet überwiegend im Haushalt der WPF statt.</p> <p>Die Häufigkeit der Beratungsgespräche 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.</p> <p>Auf Grundlage der fachlichen Einschätzung der WPF-Beraterinnen und WPF-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.</p>

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen. <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) entweder Zahlen, Daten, Fakten b) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • wertschätzend und ressourcenorientiert • verlässlich und verbindlich • bedarfsgerechte Intensität • aufsuchend • Entwicklung von Lösungsstrategien • lebensweltorientiert • das gesamte Bezugssystem der WPF berücksichtigend • präventiv • unterstützend und entlastend • Krisenintervention • Empfehlungen weiterer Hilfsangebote 	<ul style="list-style-type: none"> • Dokumentation der geplanten und vereinbarten Gespräche (unter Berücksichtigung der aktuellen Situation, der erfolgten Zielvereinbarung und der entwickelten Handlungsstrategien). • differenzierte Beratungsschlüssel: <ul style="list-style-type: none"> 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 • Beratungskontakte finden für die Dauer von 120 Minuten statt • dauerhafter Verbleib des Kindes in der Pflegefamilie • Dokumentation des Entwicklungsprozesses des Pflegekindes • Zufriedenheit der Pflegefamilien • jährliche Befragung von 10% aller WPF durch das LWL-LJA

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.6.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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-Berater/in	WPF-Beraterin/-Berater, WPF, bei Bedarf Co-Beratung	<ul style="list-style-type: none"> • Beratungstermin findet statt und ist vorbereitet. • Absprachen/Vereinbarungen vom vorherigen Termin überprüfen • Ergebnisse aus anderen Prozessen für das kommende Beratungsgespräch zusammentragen 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-Berater/in	WPF-Beraterin/-Berater, WPF, bei Bedarf Co-Beratung	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 <u>Ziele:</u> „Stabiles Pflegeverhältnis“ sowie Einhaltung der Ziele und Vereinbarungen aus dem Hilfeplan => ggf. Verweis auf andere Prozesse: <ul style="list-style-type: none"> • 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.	Flankierende Begleitung	WPF-Berater/in		<ul style="list-style-type: none"> • Telefonate, E-Mails, Briefe • Absprachen und Vereinbarungen 	zeitnah, bis spätestens zum Termin	Aktennotiz/Vermerk
4.	Nachbereitung	WPF-Berater/in		Dokumentation und Ergebnissicherung, Aufbereitung für das Teamgespräch oder die Supervision oder die Co-Beratung	zeitnah, bis spätestens zum Termin	Aktennotiz/Vermerk

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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		
Produkt-ebene			Sind die Beratungen entsprechend der Standards durchgeführt?	1:10 → 12 x jährlich 1:15 → 9 x jährlich 1:20 → 6 x jährlich => Dokumentation		
Fall-ebene	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.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.7 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

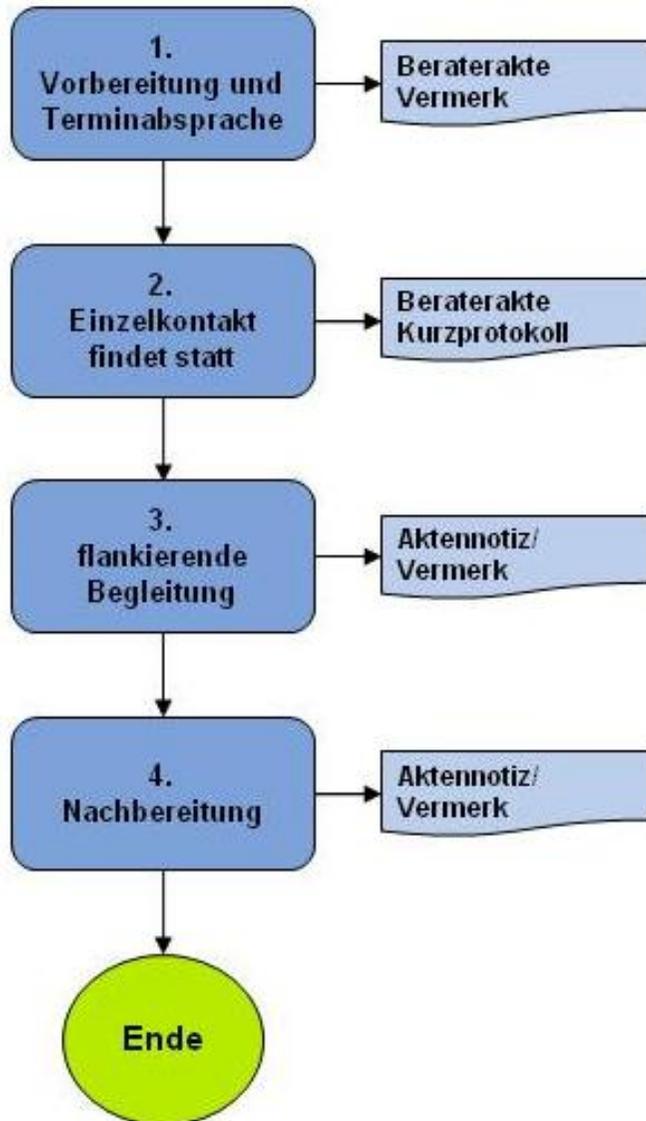
Eine besondere Bedeutung kommt den Einzelkontakten zwischen WPF-Beraterin oder WPF-Berater und dem Pflegekind zu. Die Fachkraft vertritt die Interessen des Pflegekindes und unterhält in dieser Funktion auch Einzelkontakte zu dem Kind/Jugendlichen. Die Ergebnisse fließen in die Beratungsprozesse mit der Pflegefamilie, 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 Beraterin oder der Berater dem Kind oder Jugendlichen als Bindeglied zu seiner Herkunftsfamilie zur Seite. Bestandteil der Einzelarbeit mit dem Pflegekind ist die Aufarbeitung und Integration der jeweiligen Geschichte des Kindes.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen. <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) entweder Zahlen, Daten, Fakten b) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<p>Die WPF-Beraterin oder der WPF-Berater baut eine Beziehung zum Pflegekind auf. Einzelkontakte sind am Entwicklungsstand des Kindes/Jugendlichen orientiert. Sie/er erhält Unterstützung eigene Interessen und Wünsche zu formulieren und umzusetzen.</p>	<p>Hilfeplanverfahren → Dokumentation</p>
<p>Inhaltliche Bereiche der Einzelkontakte sind situativ auch:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vor- und Nachbereitung von Besuchskontakten • Vor- und Nachbereitung der Prozesse während laufender Gerichtsverfahren • Überprüfung des Kindeswohls • Unterstützung bei der Identitätsfindung und bei der Integration der unterschiedlichen Lebenswelten • Verselbständigung 	<p>Visitenkarte/Kontaktdaten liegen dem Kind vor</p> <p>Dokumentation</p>
<p>Einzelkontakte werden vorher mit dem Kind oder Jugendlichen und der Pflegefamilie vereinbart. Sowohl das Thema, der Anlass wie auch der Zeitrahmen sind im Vorfeld geklärt. Einzelkontakte in dieser Form finden zwei Mal im Jahr statt, es können weitere festgelegt werden</p>	<p>stattgefunden und dokumentiert</p>

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.7.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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

N r .	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/ WPF Berater	WPF Beraterin/ WPF Berater	Mit den Pflegeeltern und dem Kind 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 Familie, spätestens vor Beendigung des Gespräches oder in einem Telefonat, Vorbereitung bis zum geplanten Termin.	Aktennotiz/Vermerk
2	Einzelkontakt findet statt	WPF Beraterin/ WPF Berater	WPF Beraterin/ WPF Berater	<ul style="list-style-type: none"> - Vertrauensvolle Beziehung zum Kind/Jugendlichen aufbauen. - Je nach Entwicklung und individuellem Bedarf unterschiedliche Spiel- oder Gesprächssituationen. - Vor- und Nachbereitung von Besuchskontakten. - Ggf. ist Biografiearbeit möglich/nötig. - Bedürfnisse und Interessen des Kindes oder Jugendlichen, 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.	flankierende Begleitung	WPF Beraterin/ WPF Berater	WPF Beraterin/ WPF Berater	Telefonate, E-Mails, Briefe, Absprachen und Vereinbarungen	zeitnah, bis spätestens zum Termin	Aktennotiz/Vermerk
4.	Nachbereitung	WPF Beraterin/ WPF Berater	WPF Beraterin/ WPF Berater	Folgeschritte, Aufträge und Handlungsschritte klären.	zeitnah, bis spätestens zum Termin	Aktennotiz/Vermerk

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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

	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	Wie oft haben Einzelkontakte stattgefunden?	Anzahl aller Einzelkontakte pro Jahr für alle Kinder/Jugendlichen (Standard: mindestens 2 pro Jahr)			Wie viele Kindeswohlgefährdungen während der Pflege gibt es? Wie werden sie geklärt und abgewendet?	<ul style="list-style-type: none"> • Zahl beobachteter Kindeswohlgefährdungen • Zahl der durch die WPF (ohne JA) abgewendeten Gefährdungen • Zahl der nach Meldung an das JA abgewendeten Gefährdungen • Zahl der Gefährdungen, die durch Beendigung des Pflegeverhältnisses abgewendet wurden
Produkt-ebene			Haben die Einzelkontakte entsprechend der Standards A06 stattgefunden?	In 100% aller Besuche liegt ein standardisiertes Protokoll vor.		
Fall-ebene	Wie oft haben Einzelkontakte stattgefunden?	Anzahl der Einzelkontakte je Kind	Können die Interessen und Entwicklung des Kindes gefördert werden?		Gibt es Anzeichen von Kindeswohlgefährdung und können diese geklärt und ggf. abgewendet werden?	

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.8 A07 Krisenmanagement

3.8.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A07: Krisenmanagement

KUNDEN DES PRODUKTES
Pflegefamilie, Pflegekind, Jugendamt

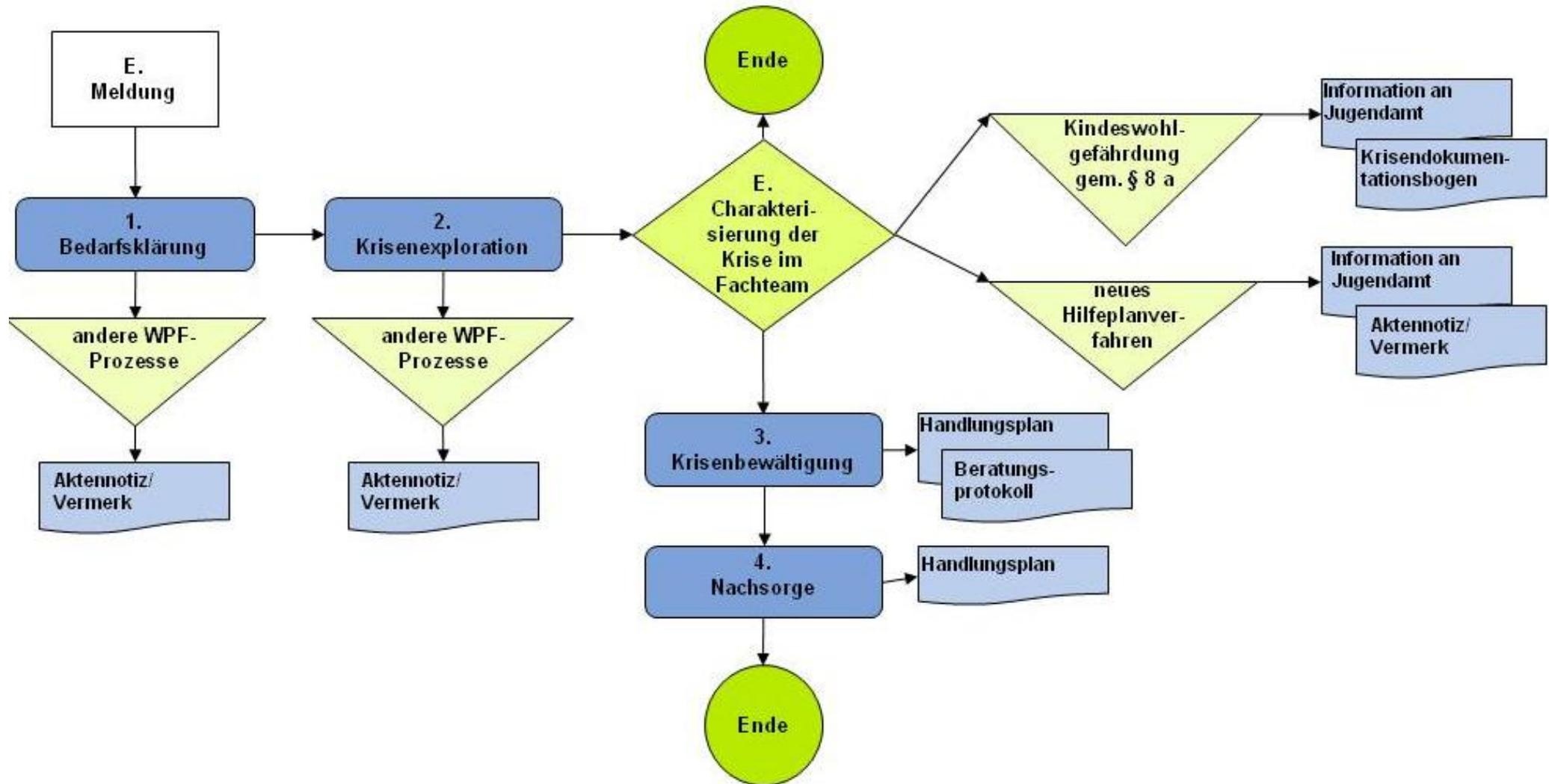
FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
Krisenintervention ist ein Kennzeichen des spezifischen Beratungsprozesses in der Arbeit mit der WPF. In akuten Problemlagen ist eine zeitnahe Begleitung und Unterstützung notwendig. Die Erreichbarkeit der Beraterin und des Beraters ist auch außerhalb der Dienstzeiten gewährleistet. Das akute Krisenmanagement wird durch ein Höchstmaß an Offenheit, Kommunikationsfähigkeit und Selbstreflexion unterstützt. Die Co-Beratung ist einzubeziehen. 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/seine Informationspflicht gegenüber dem fallverantwortlichen Jugendamt.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen. <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) entweder Zahlen, Daten, Fakten b) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<p>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.</p>	<p>Eine gelungene Krisenintervention ist erkennbar an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der Beraterin oder des Beraters • den eingeleiteten Hilfemaßnahmen, • der Dokumentation.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.8.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.8.3 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 ✕	„Meldung“					
1.	Bedarfsklärung	WPF-Beraterin/ WPF-Berater	WPF-Beraterin/ WPF-Berater	Individuelle Soforthilfe in der Notsituation, Sachstand ermitteln, Krise erkennen, für Klärung sorgen, deeskalieren, entschärfen, ggf. Akutversorgung einleiten (z. B. medizinisch/psychiatrische Behandlung, Benachrichtigung der Polizei).	sofort	Aktennotiz/Vermerk
2.	Krisenexploration	WPF-Beraterin/ WPF-Berater	WPF-Beraterin/ WPF-Berater	Stärkung vorhandener Ressourcen, Hilfe zur Selbsthilfe wird angeboten. Dabei gilt für alle Beteiligten, dass in erster Linie das Wohl des Kindes/des Jugendlichen 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-Beraterin/ WPF-Berater	WPF-Beraterin/ -Berater und Co-Beraterin/-Berater	-> Gibt es einen Verdacht auf Kindeswohlgefährdung? -> Ist das Pflegeverhältnis als Ganzes gefährdet? -> Droht die Erreichung der HP-Ziele 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, Akttennotiz/Vermerk, Handlungsplan
3.	Krisenbewältigung	WPF-Beraterin/ WPF-Berater	Alle am Prozess beteiligten Personen.	Es wird angestrebt, die Krise zu bewältigen und 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-Beraterin/ WPF-Berater	WPF-Beraterin/ WPF-Berater	In der Nachsorgephase geht es um Stabilisierung und die, Bearbeitung der durch die Krise entstandenen Folgen.	Gemäß des ausgearbeiteten Handlungs-	Handlungsplan

✕ E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.8.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement

	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			<p>Wurde auf Krisen in WPF in der Regel innerhalb von 24 Stunden reagiert?</p> <p>Wurde das Jugendamt am 1. Werktag nach Bekanntwerden informiert?</p>	<p>- Dauer vom Bekanntwerden der Krise bis zum ersten (persönlichen) Kontakt zur WPF</p> <p>- Dauer bis zur Information des Jugendamtes</p>	Welchen Krisen-Lösungserfolg hat das WPF-System?	Prozentsatz der festgestellten Krisen, die nach Aussage der Beteiligten gelöst werden konnten.
Produkt-ebene			<p>Wurde auf Krisen in WPF in der Regel innerhalb von 24 Stunden reagiert?</p> <p>Wurde das Jugendamt am 1. Werktag nach Bekannt werden informiert?</p> <p>Wurde der Kriseninterventionsbogen ausgefüllt?</p>	<p>- Dauer vom Bekanntwerden der Krise bis zum ersten (persönlichen) Kontakt zur WPF</p> <p>- Dauer bis zur Information des Jugendamtes</p> <p>- Anzahl der Kriseninterventionsbögen</p>		
Fall-ebene	Wie oft war ein Krisenmanagement notwendig?	Anzahl der bekannt gewordenen Krisen.			Konnten Lösungen erarbeitet werden?	<p>- Feststellung durch die Beteiligten (WPF, WPF-Berater/in, Jugendamt), dass die Krise gelöst ist.</p> <p>- Kriseninterventionsbogen (Dokumentation)</p>

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.9 A08 Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch

3.9.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch

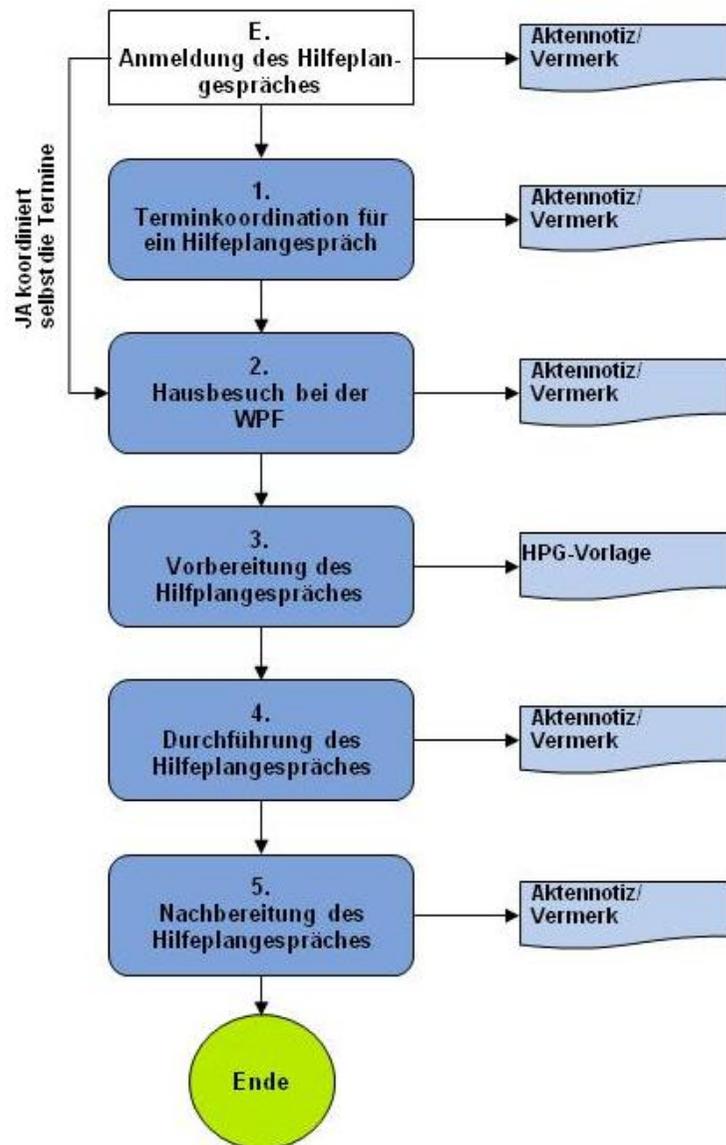
UNDEN DES PRODUKTES
Jugendamt, WPF, Pflegekind, Herkunftssystem, Vormund

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
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen. <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) entweder Zahlen, Daten, Fakten b) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<p>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.</p>	<p>Das Gespräch hat stattgefunden (Dokumentation). Die Tischvorlage liegt fristgerecht vor.</p>

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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 x	Anmeldung des Hilfeplangesprächs	JA	WPF-Beraterin/ WPF-Berater	Vorläufige Terminabsprachen.	umgehend	Aktennotiz/Vermerk
1.	Terminkoordination für das HPG	JA	WPF-Beraterin/ WPF-Berater	Die Termine werden mit den Beteiligten abgestimmt.	Innerhalb von drei Tagen.	Aktennotiz/Vermerk
2.	Hausbesuch	WPF-Beraterin/ WPF-Berater	WPF-Beraterin/ WPF-Berater, WPF, Pflegekind	Das HPG wird inhaltlich vorbereitet.	Bis 14 Tage vor dem HPG-Termin.	Aktennotiz/Vermerk
3.	Vorbereitung des HPG	WPF-Beraterin/ WPF-Berater	WPF-Beraterin/ WPF-Berater	Das HPG wird schriftlich vorbereitet. Hierbei ist die WPF zu beteiligen.	Bis 7 Tage vor dem HPG-Termin.	HPG-Vorlage
4.	Durchführung des HPG	JA	JA, WPF, WPF-Beraterin/WPF-Berater, Sorgeberechtigte, evtl. Pflegekind	Der Hilfeplan wird fortgeschrieben.	Zum vereinbarten Termin.	Aktennotiz/Vermerk
5.	Nachbereitung	WPF-Beraterin/ WPF-Berater und WPF	Am Hilfeplangespräch beteiligte Personen	Das HPG wird inhaltlich nachbereitet.	Bis 14 Tage nach dem Hilfeplangespräch.	Aktennotiz/Vermerk

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.9.4 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 Teil sind die WPF-Berater/innen an den HPG (Hilfesteuerung) beteiligt?	= HPG-Beteiligungen/ alle HPG's
Produkt-ebene			Hat der WPF-Träger die HP-Vorlage 7 Tage vor dem HPG-Termin zugestellt?	Auswertung der Dokumentation auf Standardformular HPG.	Stimmen die Hilfeentscheidungen des JA mit den Vorschlägen der WPF-Beraterinnen oder WPF-Berater überein?	= Anzahl der Übereinstimmungen mit der Anzahl der Vorschläge
Fall-ebene	Hat Vorbereitung zum Hilfeplangespräch mit der Familie stattgefunden? Wie oft sind die WPF-Beraterinnen und WPF-Berater am Hilfeplangespräch beteiligt?	Dokumentation auf Standardformular für Hilfeplangespräche			Stimmt die Hilfeentscheidung des JA mit dem Vorschlag der WPF-Beraterin/ bzw. des WPF-Beraters überein?	Übereinstimmung mit dem Vorschlag → Dokumentation

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.10 A09 Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien

3.10.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien

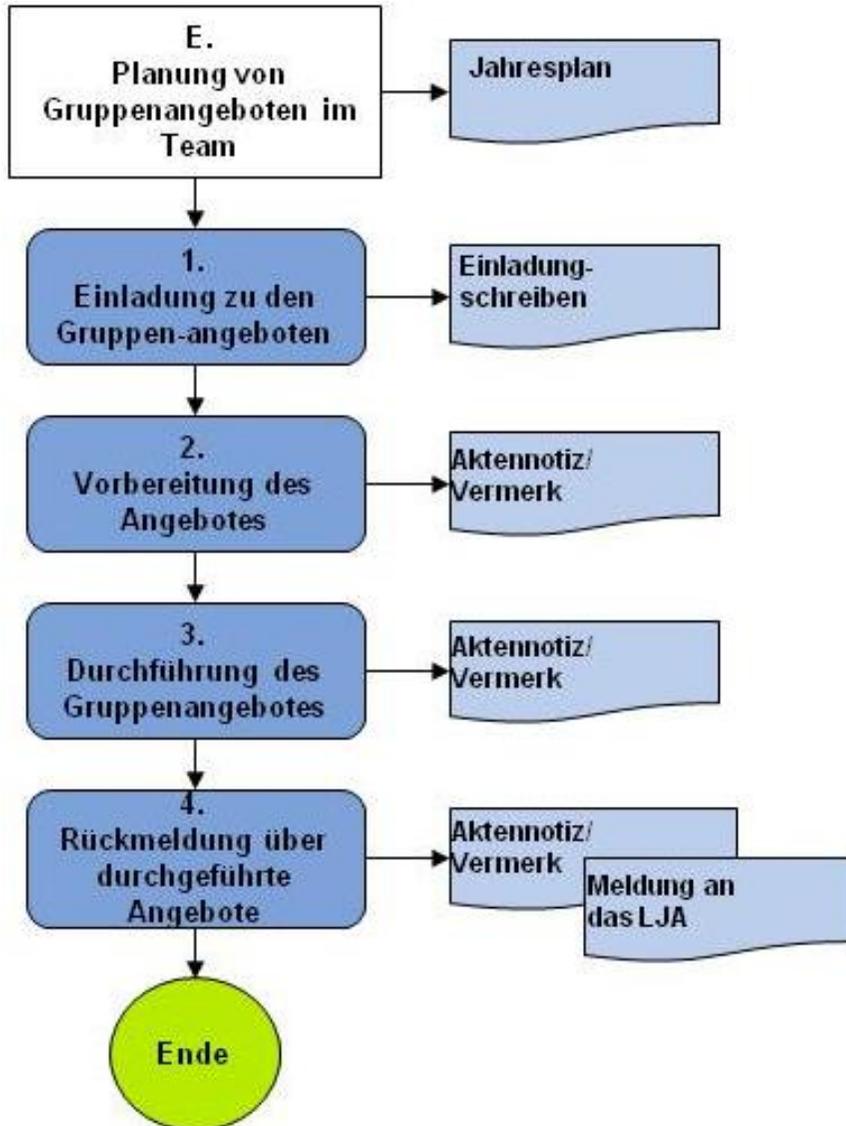
KUNDEN DES PRODUKTES
Westfälische Pflegefamilien

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
<p>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 Verbundsystems WPF garantieren die Durchführung von mindestens 8 Gruppenangeboten pro Jahr für Westfälische Pflegefamilien. Gruppenangebote können unter anderem sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durchführung themenspezifischer Elternarbeitskreise (z. B. entwicklungspsychologische Themenangebote). • Durchführung von gemeinsamen Festen. • Durchführung von gemeinschaftlichen Wochenendfahrten und Wochenendseminaren. • Gruppenangebote für Pflegekinder (z. B. Jugendgruppen). <p>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.</p>

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen. <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) entweder Zahlen, Daten, Fakten b) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<p>Mindestens 8 Mal pro Jahr Durchführung von Gruppenangeboten.</p>	<p>Das Angebot ist überprüfbar. Bis zum 15.01. eines Jahres werden dem LWL die Angebote des Vorjahres mitgeteilt.</p>

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.10.2 Flowchart zu Schlüsselprozess A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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 X	Planung von Gruppenangeboten im Team.	Träger	WPF-Beraterin/ WPF-Berater und Co-Beraterung	Erstellung eines Jahresprogramms der Gruppenangebote.	November/Dezember des jeweiligen Jahres	Jahresplan
1.	Einladung der WPF zu Gruppenangeboten.	Träger	WPF-Beraterin/ WPF-Berater und Co-Beraterung	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/ WPF-Berater und Co-Beraterung	Vorbereitung der Gruppenangebote.	Zeitnah vor dem jeweiligen Gruppenangebot.	Aktennotiz/Vermerk
3.	Durchführung der Gruppenangebote	Träger	WPF-Beraterin/ WPF-Berater und Co-Beraterung	Das Gruppenangebot wird durchgeführt.		Aktennotiz/Vermerk, Materialien, Raum
4.	Meldung der durchgeführten Gruppenangebote an den LWL.	Träger	WPF-Beraterin/ WPF-Berater und Co-Beraterung	Die WPF-Beraterin/der WPF-Berater gibt dem LWL-Landesjugendamt eine Rückmeldung über die durchgeführten Gruppenangebote.	15.01.des Folgejahres	Aktennotiz/Vermerk

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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

	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 wie viel Prozent haben die Träger den Prozessstandard erfüllt?	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 Pflegefamilien bewerten die Angebote als hilfreich.
Produkt-ebene			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?
Fall-ebene	Werden die laut Standard vorgeschriebenen 8 Veranstaltungen pro Jahr durchgeführt?	Anzahl der Angebote pro Jahr	Wie viel Zeit wird dafür aufgewendet (2 Berater/innen, durchschnittlich 64 Stunden/Veranstaltung)?	Dokumentation des Vorbereitungs-, Durchführungs- und Nachbereitungsaufwands		

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.11 A10 Biografiearbeit

3.11.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A10: Biografiearbeit

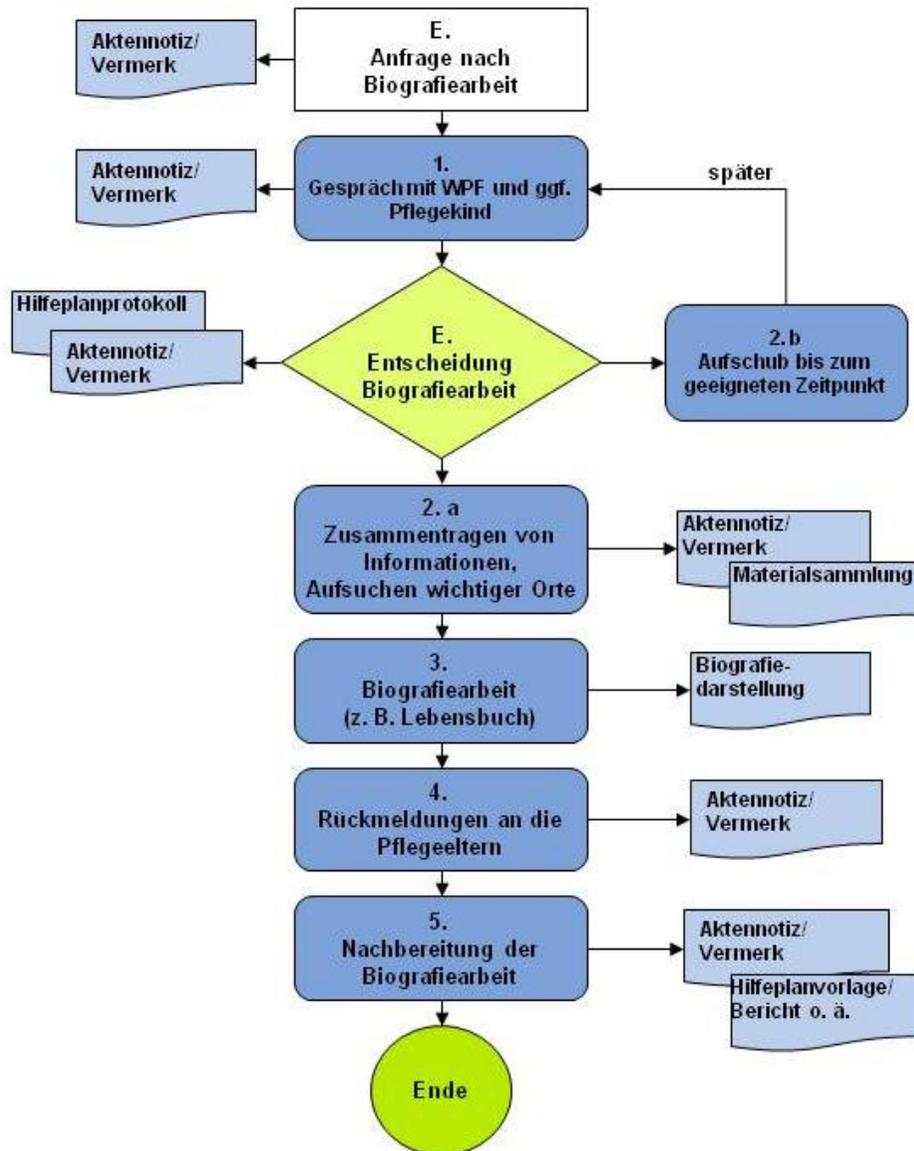
KUNDEN DES PRODUKTES
Pflegekind, Westfälische Pflegefamilien

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
Konkrete Auseinandersetzung mit der bisherigen Lebensgeschichte. 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
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen. <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) entweder Zahlen, Daten, Fakten b) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
Dem Pflegekind liegen biografische Informationen vor.	Anschauliche Dokumentation der Biografie z. B. Lebensbuch, Film, Fotos, Video, Schatzkiste, Aktenauszüge.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.11.2 Flowchart zum Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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 *	Anfrage nach Biografiearbeit	JA, WPF, WPF-Beraterin/ WPF-Berater	WPF-Beraterin/ -Berater, Therapeutin/Therapeut, WPF, Kind	Anfrage beantworten, Klärung weiterer Schritte.	Bei Entscheidung ja oder nein.	Aktennotiz/Vermerk
1	Gespräch WPF-Beraterin/-Berater mit WPF (ggf. Kind)	WPF-Beraterin/ -Berater, WPF, JA, (Pflegekind)	WPF-Beraterin/ -Berater, WPF, (Pflegekind)	Ermitteln der Bedürfnislage.	4 Wochen nach Anfrage	Aktennotiz/Vermerk
E	Biografie, Entscheidungsprozess	WPF-Beraterin/ -Berater, Co-Beratung, Therapeutin/Therapeut, JA	WPF-Beraterin/-Berater, Co-Beratung, JA, Therapeutin/Therapeut, Sorgeberechtigte	Zeitpunkt für Biografiearbeit festlegen, Aushandlungsprozess aller verantwortlichen Personen. <u>Kriterien:</u> Wunsch des WPF-Kindes nach Biografie, Beauftragung des JA 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/ WPF-Berater, ggf. Therapeutin/Therapeut	WPF-Beraterin/ -Berater, WPF-Kind, 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/ WPF-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 Kindes mit dem Kind 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, Kind	Abschluss der Leistung Biografiearbeit.	Nach Rückmeldung an die WPF	Aktennotiz/Vermerk, Berichte, HPG-Vorlage

* E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.11.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit

	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	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).
Produkt-ebene			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).
Fall-ebene					Gibt es für das WPF-Kind/den Jugendlichen sichtbare Ergebnisse der Biografiearbeit?	Als Folge der Biografiearbeit liegen jedem Pflegekind danach biografische Informationen vor.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.12 A11 Koordination beteiligter Institutionen

3.12.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern

KUNDEN DES PRODUKTES

Auftraggeber der Maßnahme: JA, 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:

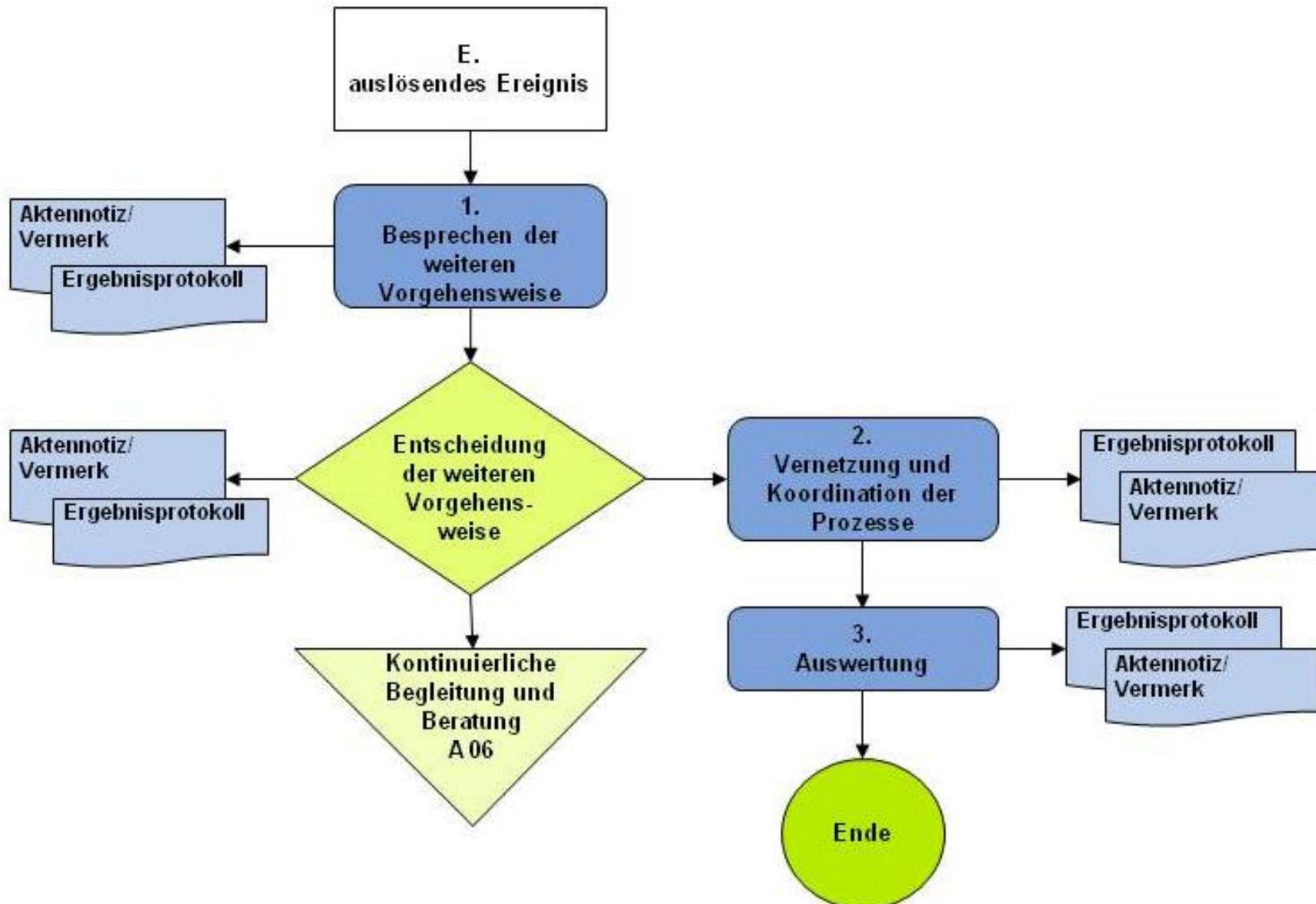
- Kindergarten, Schule, Berufsausbilder/in, Integrationshelferinnen und -helfer
- Ärzte/Ärztinnen (Hausarzt/-ärztin, Facharzt/-ärztin, Spezialisten)
- Therapeut/in:
 - Psychotherapie (ambulant, stationär)
 - Entwicklungsförderung (z.B. Frühförderung, Logopädie, Ergotherapie, Krankengymnastik)
- Kinderschutzeinrichtungen, Polizei
- Beratungsstellen z.B. für Suchtfragen, Behinderte usw.
- Versorgungsamt, Weißer Ring, Rechtsanwalt/-anwältin

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen. <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p> <p>Die WPF-Beraterinnen und WPF-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.</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) entweder Zahlen, Daten, Fakten b) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p> <p>Protokollierung, Dokumentation ggf. Bestätigung durch Kundenbefragung</p>

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.12.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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-Berater/in	WPF WPF-Berater/in ggf. Pflegekind ggf. Co-Beratung	Sammlung von Handlungsmöglichkeiten Schaffen einer Entscheidungsgrundlage	3 Wochen	Aktennotiz/Vermerk oder Ergebnisprotokoll
E ✕	Entscheidung der weiteren Vorgehensweise	WPF, WPF-Berater/in	WPF, WPF-Berater/in, 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-Berater/in	externe Institution, WPF-Beraterin/-Berater, ggf. Pflegekind	<ul style="list-style-type: none"> • 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	Ext. Institution, WPF, WPF-Berater/in	externe Institution, WPF-Beraterin/-Berater, ggf. Pflegekind	<ul style="list-style-type: none"> • Darstellung des Verlaufs und der Ergebnisse • weitere Empfehlungen 	Max. 4 Wochen nach Beendigung des Hilfsangebotes.	Aktennotiz/Vermerk oder Ergebnisprotokoll

✕ E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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, messbare 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.				
Produkt-ebene			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.		
Fall-ebene					Den Erfordernissen entsprechend wurden Kontakte hergestellt, Informationen an Verfahrensbeteiligte gegeben und externe Institutionen einbezogen, um ein konkretes, individuelles Hilfsangebot zu erstellen.	Dokumentation, Aktennotizen, Gesprächsprotokolle

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.13 A12 Perspektivabklärung bei Beendigung

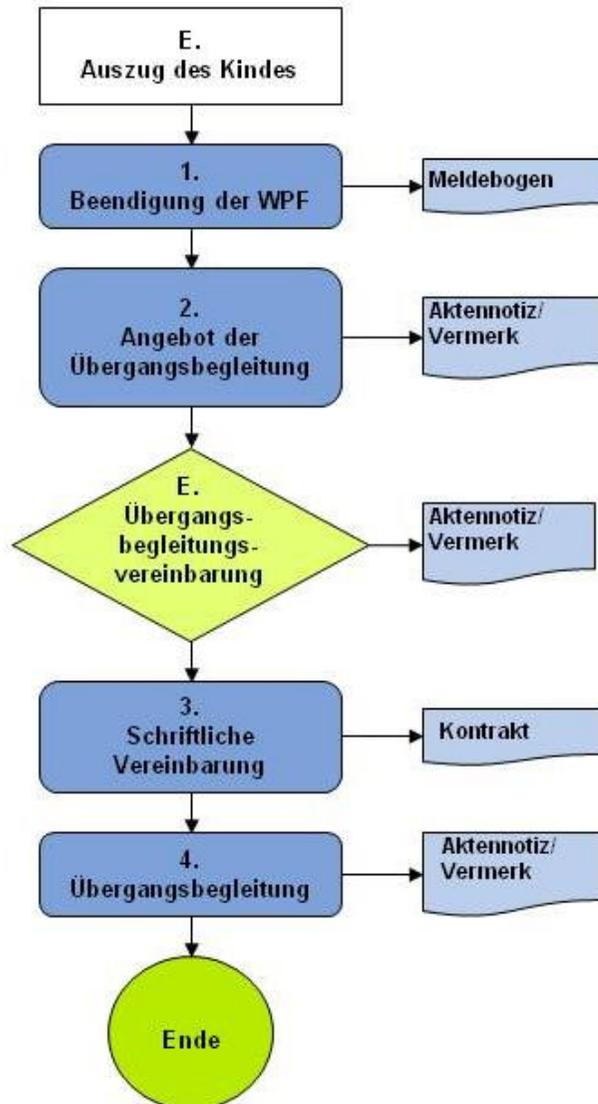
3.13.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A12: Perspektivabklärung bei Beendigung

KUNDEN DES PRODUKTES
Pflegekind, Westfälische Pflegefamilien

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT	
<p>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 Pflegefamilie und das Pflegekind bis längstens 3 Monate nach Beendigung der Hilfe.</p>	
STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen. <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) entweder: Zahlen, Daten, Fakten b) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • 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/den Jugendlichen. Der Einstieg in die neue Lebenssituation ist gelungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexion • Dokumentation • Kundenbefragung

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.13.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung



Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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 ✕	Auszug des Kindes/Jugendlichen	Jugendamt, WPF-Beraterin/-Berater, WPF	WPF-Beraterin/-Berater, WPF			
1.	Beendigung der WPF	WPF-Träger	WPF-Beraterin/-Berater	Aktenvermerk und Aufhebung des Vertrages, Info an LWL-Datenbank	2 Wochen nach Auszug	Meldebogen
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, JA	WPF-Beraterin/-Berater, WPF, JA	Entscheidung, ob ein begleiteter Übergang notwendig ist.	Umgehend nach der WPF-Vertragsbeendigung und Angebot des WPF-Trägers	Aktennotiz/Vermerk
3.	Schriftliche Vereinbarung	WPF-Träger, JA	WPF-Beraterin/-Berater	JA muss zustimmen.	Mit Unterschrift JA	Kontrakt
4.	Begleitung der Übergangsphase	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater	Dokumentation/Aktennotiz, Beratung nach Beendigung	Längstens 3 Monate	Aktennotiz/Vermerk

✕ E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

3.13.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung

	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			Die HzE-Maßnahme hat die Lebensperspektive des Kindes/Jugendlichen verändert.	Der WPF-Vertrag wird aufgehoben.		
Produkt-ebene	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
Fall-ebene			Kontinuität des Beratungskontext über die Beendigung hinaus.	3 – 5 Beratungsgespräche je nach individuellem Bedarf → Dokumentation	Ist der Einstieg des Kindes/Jugendlichen in die Lebenssituation außerhalb der WPF gelungen?	Kundenbefragung, Dokumentation

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

4. Trägerbezogene Führungsprozesse (B-Prozesse)

4.1 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.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

4.2 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, kommunizieren und bereit zu stellen, so dass die Organisation und ihre Anspruchsgruppen davon profitieren." ¹ Öffentlichkeitsarbeit ist eine Methode des Marketings, mit deren Hilfe der Träger über das Angebot WPF informiert und dafür wirbt.
ZIELE DES PROZESSES
<ul style="list-style-type: none"> • 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
<ul style="list-style-type: none"> • WPF-Träger in Abstimmung mit den gemeinsam mit dem LWL-Landesjugendamt Westfalen vereinbarten Marketingmaßnahmen.
WER IST BETEILIGT?
<ul style="list-style-type: none"> • WPF-Träger, Co-Beraterin und Co-Berater, WPF-Beraterin und WPF-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
<ul style="list-style-type: none"> • 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

¹ American Marketing Association (2004)

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

4.3 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 der Leistungsbeschreibung aufgeführten Standards.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

4.4 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: <ul style="list-style-type: none"> • Koordinierung der Vermittlungsanfragen • Einsatz-, Urlaubs- und Vertretungsplanung • Bewerberanfragen • Fallbesprechung • Koordination → Arbeitskreise und Fortbildung • Öffentlichkeitsarbeit und Akquise • Veranstaltungen • allg. 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 WPF-Berater
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
regelmäßige Team- und Dienstbesprechungen nach aufgestelltem Plan
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Umsetzung und Dokumentation

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

4.5 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?
<ul style="list-style-type: none"> • WPF-Träger • Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
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).

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

4.6 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, Jugendamt, betreffende WPF
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
<ul style="list-style-type: none"> • Kooperationsvertrag • Vertrag zwischen Jugendamt und WPF-Träger • Vertrag zwischen WPF-Träger und betreffender WPF
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<ul style="list-style-type: none"> - Unterschriebene Verträge - im Ausnahmefall: Kostenzusagen

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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

5.1 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.

5.2 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C01: Fort- und Weiterbildung

DEFINITION
Qualifizierung der Co-Beraterinnen und Co- Berater sowie WPF-Beraterinnen und WPF-Berater
ZIELE DES PROZESSES
Durch die Qualifizierung der Co-Beraterinnen und -Berater sowie WPF-Beraterinnen und -Berater werden die fachlichen Standards sicher gestellt.
WERT IST VERANTWORTLICH?
WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
WPF-Träger, Co-Beraterinnen und Co- Berater sowie WPF-Beraterinnen und WPF-Berater
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Interne und externe Fort- und Weiterbildungsangebote
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Teilnahmebescheinigungen

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

5.3 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C02: Akquise

DEFINITION
Als Akquise werden alle Maßnahmen verstanden, die geeignet erscheinen, um WPF-Bewerber und Jugendämter als Vertragspartner zu gewinnen.
ZIELE DES PROZESSES
Findung geeigneter WPF Gewinnung von Vertragspartnern
WER IST VERANTWORTLICH?
Einrichtungsleitung
WER IST BETEILIGT?
WPF-Träger, Co-Berater/innen, WPF-Berater/innen
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Einsatz von Werbestrategien, z. B. Infoveranstaltungen, Print- und anderen Medien
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Mindestens so viele WPF gewinnen, damit der Ersatzbedarf befriedigt wird und die vorhandene Platzzahl gehalten werden kann (derzeit/2009 ca. 10 % der belegten Plätze). Erhebung durchgeführter Maßnahmen und des erzielten Erfolgs.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

5.4 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C03: Verwaltung

DEFINITION
Verwaltung bezeichnet die Vorgänge, die zur Erledigung aller administrativen Aufgaben im Zusammenhang mit den in der Leistungsbeschreibung genannten Leistungen notwendig sind.
ZIELE DES PROZESSES
Ordnungsgemäße Abwicklungen aller administrativen Vorgänge
WER IST VERANTWORTLICH?
WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
WPF-Träger, Verwaltungsmitarbeiter/innen, WPF-Berater/innen
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Der WPF-Träger hält Verwaltungspersonal mit entsprechender Qualifikation sowie einen der Fallzahl entsprechenden Stellenanteil vor. Er sorgt für eine entsprechende Ausstattung der Arbeitsplätze.
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<ul style="list-style-type: none"> • Die administrativen Abläufe finden statt. • Rechtzeitige Weitergabe der Daten an das LWL-Landesjugendamt Westfalen. • Abrechnungen gegenüber WPF, Jugendämtern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sind korrekt.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

6. Systembezogene Führungsprozesse (D-Prozesse)

6.1 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.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

6.2 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, WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
Koordinierende Stelle im LWL-Landesjugendamt Westfalen; LWL-Landesjugendhilfeausschuss, WPF-Beraterinnen und -Berater, Co-Beraterinnen und -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 QE-Kommission. 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 zur Standardentwicklung des Gremiums zur Qualitätssicherung 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).

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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

DEFINITION	
Das LWL-Landesjugendamt koordiniert das WPF-System.	
ZIELE DES PROZESSES	
<ul style="list-style-type: none"> (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 WPF-Berater, (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?
<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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	
<ul style="list-style-type: none"> • Koordinierung, Erstellung und Aktualisierung der Leistungsbeschreibung und des Kooperationsvertrages innerhalb des WPF-Systems • Durchführung der regionalen Arbeitskreise der WPF-Beraterinnen/ -Berater, der Konferenzen der Co-Beraterinnen/ -Berater, der WPF-Trägerkonferenzen und der QE-Kommission 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 	

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

- 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-LJA
- Erhebung und Auswertung der Statistik sowie die Erstellung eines jährlichen Berichtes (ggf. Initiierung eines mehrjährigen Projektes)

MINDESTERGEBNIS UND 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
<p>Controlling ist die Erhebung, Verarbeitung und Bereitstellung von Steuerungsdaten an diejenigen Personen oder Organisationseinheiten, die in einer Organisation/einem Unternehmen Steuerungsverantwortung tragen.</p> <p>Fachliches Controlling dient der Qualitätssicherung, wirtschaftliches Controlling der Überprüfung betriebswirtschaftlicher Ziele. Beide Controlling-inhalte werden sowohl strategisch (zur strategischen Steuerung) als auch operativ (zur Praxissteuerung) angelegt sein.</p>
ZIELE DES PROZESSES
<p>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.</p> <p>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.</p>
WER IST VERANTWORTLICH ?
Koordinierende Stelle im LWL-Landesjugendamt Westfalen, WPF-Träger, WPF-Beraterinnen/-Berater
WER IST BETEILIGT?
Koordinierende Stelle im LWL-Landesjugendamt, WPF-Beraterinnen/-Berater und Co-Beraterinnen/-Berater, WPF-Träger, Qualitätskommission, Reflektion und Festlegung der Leistungs- und Qualitätsstandards für das WPF-System.
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
<ul style="list-style-type: none"> • Erstellung und ggf. Weiterentwicklung eines Kennzahlentableaus, das geeignet ist, die Einhaltung der Standards darzulegen. • Datenerhebung durch die <i>Dienststellen/Träger</i> und Lieferung nach vereinbarten Verfahrensstandards an das LWL-Landesjugendamt • 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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]
<ul style="list-style-type: none"> • hoher Bekanntheitsgrad und Marktnähe • Kundenzufriedenheit • Inanspruchnahme
WER IST VERANTWORTLICH?
<ul style="list-style-type: none"> • LWL-Landesjugendamt Westfalen • WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
<ul style="list-style-type: none"> • LWL-Landesjugendamt Westfalen • WPF-Träger
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
<ul style="list-style-type: none"> • Werbematerial • Veranstaltungen und Fachtage • Medienarbeit • Lobbyarbeit
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<ul style="list-style-type: none"> • quantitative Vereinbarungen (wie viele WPF-Verhältnisse) zwischen LWL-Landesjugendamt und -Landesjugendhilfeausschuss • Zielerreichung der Fallzahlen

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

7 Unterstützende Prozesse auf Systemebene (E-Prozesse)

7.1 Einführung

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

7.2 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 sicher gestellt.
WER IST VERANTWORTLICH?
<ul style="list-style-type: none"> • LWL-Landesjugendamt Westfalen • WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
<ul style="list-style-type: none"> • LWL-Landesjugendamt Westfalen • WPF-Träger
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung der Fort- und Weiterbildungsangebote für die WPF-Beraterinnen und -Berater. • Vorhaltung der Supervisionsgruppen für die WPF-Beraterinnen und -Berater.
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<ul style="list-style-type: none"> • Alle WPF-Beraterinnen und -Berater nehmen jährlich an einer Fortbildungsveranstaltung teil. • Jede WPF-Beraterin bzw. jeder WPF-Berater nimmt regelmäßig an einer Supervisionsgruppe teil.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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
<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

7.4 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
<ul style="list-style-type: none"> • 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?
<ul style="list-style-type: none"> - LWL-Landesjugendamt Westfalen für die Koordination - alle Träger des Verbundsystems
WER IST BETEILIGT?
Landesjugendamt (Koordination) sowie alle Träger des Verbundsystems, die Pflegefamilien, 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 LJHA, Newsletter für WPF- Eltern, Entwicklung eines eigenen Logos, Fest, Jubiläum
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<ul style="list-style-type: none"> • statistische Erfassung neuer WPF durch den LWL • Informationsgrad in der Zielgruppe steigt

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

7.5 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E04: Gemeinsame Materialien

DEFINITION
Gemeinsame Materialien dienen der einheitlichen, trägerübergreifenden Datensammlung, Einhaltung und Überprüfung gemeinsamer Standards. <ul style="list-style-type: none"> • Gesundheitsbescheinigung • Meldebogen bei Vermittlungsanfrage, bei Vermittlung und bei Beendigung • Meldebogen an das Jugendamt vor Ort • Fragebogen für Bewerber • Vertrag zwischen Jugendamt und WPF-Träger sowie zwischen WPF-Träger und WPF • Notfallnummer-Liste
ZIELE DES PROZESSES
<ul style="list-style-type: none"> • Zeitnahe Erfassung der Vermittlungen, Beendigungen und Veränderungen (Datenbank), • 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, Informationen für die WPF-Träger und die Qualitätskommission
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Zeitnahe Mitteilung der für das WPF-System relevanten Daten der WPF-Träger/ -Beraterinnen/-Berater an das LWL Landesjugendamt Westfalen.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

8. Strukturqualität

8.1 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.

8.2 Prozesse der WPF Strukturqualität

Nr.	Bezeichnung der Strukturqualität	Beschreibung /Bearbeitung
SQ 01	Leitungs- und Managementstruktur des WPF-Systems	Die Qualitätsentwicklungskommission 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 Beratung der Fachkräfte. In den folgenden Aufgabenbereichen wirkt der Co-Berater, die Co-Beraterin mit: <ul style="list-style-type: none"> • Krisenmanagement • Gruppenangebote für WPF • Auswahlverfahren WPF • Vorbereitungsverfahren WPF • Passung WPF und Pflegekind Die Co-Beratung steht mit 20 % der Arbeitszeit des Stellenumfanges der jeweiligen Beratungsfachkraft zur Verfügung. Die Träger verpflichten sich, Co-Beraterinnen/Co-Berater vorzuhalten, die einen Hochschul-/ Fachhochschulabschluss aus dem Bereich Pädagogik, Soziale Arbeit oder Psychologie nachweisen. Die Co-Beraterinnen/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 1 beschrieben.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

Nr.	Bezeichnung der Strukturqualität	Beschreibung /Bearbeitung
SQ 04	WPF-Trägerverbund	<p>Das WPF-System besteht aus einem bundesweit einmaligen Verbund von derzeit über 40 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.</p> <p>Weitere Merkmale des WPF-Systems sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> gemeinsame WPF-Trägerkonferenzen gemeinsame Qualitätsentwicklung trägerübergreifende Supervision und gemeinsame Fortbildungsangebote trägerübergreifende Arbeitskreise einheitliches Vertragswesen überregionale gemeinsame Vermittlungsliste und eine gemeinsame Datenbank einheitliche Kostensätze
SQ 05	Koordination LWL	<p>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 –Beratern.</p> <p>Dazu gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> • WPF-Trägerkonferenzen • die Qualitätskommission • Supervision, Fortbildung • 3 regionale Arbeitskreise (18 Treffen) • Arbeitskreise für die Co-Beratung (2 Treffen) • Rechts- und Verwaltungsangelegenheiten • die Vermittlungsliste und die die Datenbank • Fachtagungen mit Jugendämtern • der Internetauftritt des WPF-Systems
SQ 06	Vermittlungsliste	<p>Die Vermittlungsliste ist ein überregionales Anfragesystem für Jugendämter, welches garantiert, dass alle WPF-Träger über die Anfrage informiert sind und dass Jugendämter innerhalb von 3 Tagen eine</p>

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

Nr.	Bezeichnung der Strukturqualität	Beschreibung /Bearbeitung
		Rückmeldung erhalten.
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	<p>Die WPF müssen Bereitschaft und Kompetenz aufweisen mit Kindern mit besonderen Entwicklungsbeeinträchtigungen umzugehen. Voraussetzung dafür ist:</p> <p>Beratungsoffenheit, Lebenserfahrung, Erfahrung im Umgang mit Krisen, Reflexionsfähig, hohe Belastbarkeit und die Mitwirkungsbereitschaft bei den 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 Trägers.</p> <p>Der Prozess der Vorbereitung und Schulung sowie der Qualifizierung der jeweiligen Pflegefamilie ist entscheidend für die Anerkennung als WPF.</p> <p>Verfügt die WPF außerdem über eine mindestens dreijährige Ausbildung im pädagogischen oder medizinisch/pflegerischen* Bereich zuzüglich einer staatlichen Anerkennung, ist die Einstufung als „Profi“ möglich.</p> <p>*bei medizinisch/pflegerischen Bedarf des Pflegekindes</p>
SQ 09	Alle WPF-Träger im WPF-System halten mindestens ½ Vollzeit-Beraterstelle vor	Jeder beteiligte WPF-Träger legt sich fest, mindestens ½ Beratungsstelle 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 12 Personen (siehe E 1).

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

Nr.	Bezeichnung der Strukturqualität	Beschreibung /Bearbeitung
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.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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.

- 9.1 Zu der Einführung in das QM-Handbuch
- 9.2 Zu den Forderungen an das QM-System und seine Entwicklung
- 9.3 Zu den kundenbezogenen Prozessen (A-Prozesse)
- 9.4 Zu den trägerbezogenen Führungsprozessen (B-Prozesse)
- 9.5 Zu den unterstützenden Prozessen auf Trägerebene (C-Prozesse)
- 9.6 Zu den systembezogenen Führungskräften (D-Prozesse)
- 9.7 Zu den unterstützenden Prozessen auf Systemebene (E-Prozesse)

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

11. Erläuterungen

11.1 Zu den verwendeten Begriffen aus dem Qualitätsmanagement

Begriffe	Fragen	Antworten
Indikator	Wie grenzt sich der „Indikator“ von „Standard“, „Messfeld“ und „Messgröße“ 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 genau so 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: „Arbeits-schritte“) 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-)„Prozess-kette“ 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. <i>Beispiel:</i> Messfeld/Messgröße = Alter mindestens 3 Jahre (Minimum), Anzahl zwischen 12 und 15 Kindern (Korridor), Ausbildung Sozialpädagogin/-pädagoge.

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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.
Begriffe	Fragen	Antworten

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

<p>Qualitätsdimensionen: Ergebnis-, Prozess-, Struktur-, Eingangsqualität</p>	<p>Wie kann Qualität beschrieben werden? Ist Leistung gleich Prozessqualität? Wie geht konkrete Bearbeitung, wie können wir Abgrenzungen vornehmen? (Qualitätsarten)</p>	<p>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 (notwendiger Weise) 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.</p> <p>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“? <i>....wird bei Bedarf fortgesetzt.</i></p> <p>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. <i>.....wird bei Bedarf fortgesetzt.</i></p> <p>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. <i>.....wird bei Bedarf fortgesetzt</i></p> <p>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 Hilfsfall übergeben werden). <i>.....wird bei Bedarf fortgesetzt</i></p>
--	--	---

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

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)?	<p>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.</p> <p>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 gewonnen 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.</p> <p>Die Ziele für die Gestaltung der Prozesse für die Dienstleistung und die Strukturen in denen sie abläuft, sind dann sehr viel stärker von der Organisation zu bestimmen und zu gestalten. Es ist Verantwortung der Dienstleistungsorganisation, Dienstleistungsprozesse und -strukturen so zu gestalten, dass mit dem geringst möglichen Aufwand ein maximales Ergebnis erreicht wird (= Effizienz; Prozess- und Strukturoptimierung).</p>

Arbeitsfassung vom 26.02.2015

12. WPF-Träger

- Alexianer Martinistift
- AWO Ostwestfalen-Lippe e. V.
- Cabalance gGmbH
- Caritasverband Dorsten
- Deutscher Kinderschutzbund Warendorf e.V.
- Diakonie Stiftung-Salem
- Diakonische Stiftung Wittekindshof
- Diakonisches Werk im Kirchenkreis Recklinghausen gGmbH
- Erziehungshilfe St. Klara
- Evangelische Jugendhilfe Iserlohn-Hagen
- Evangelische Jugendhilfe Münsterland gGmbH
- Evangelische Jugendhilfe Schweicheln e. V.
- Evangelische Stiftung Overdyck
- Evangelisches Kinder- und Jugendhaus
- Jugenddorf Petrus Damian
- Jugendhilfe Bethel OWL
- Jugendhilfe Werne
- Jugendhilfedreieck Steinfurt
- Katholischer Sozialdienst e.V.
- Kinder- und Jugendhilfe St. Mauritz
- Kiwo Jugendhilfe
- Lebenshilfe Wohnen NRW gGmbH
- LWL-Heilpädagogisches Kinderheim
- LWL-Jugendheim Tecklenburg
- LWL-Jugendhilfezentrum Marl
- PariSozial gGmbH
- Plan B Ruhr e. V.
- Sozialdienst katholischer Frauen e. V. Bochum
- Sozialdienst katholischer Frauen e. V. Bottrop
- Sozialdienst katholischer Frauen e. V. Kreis Warendorf
- Sozialdienst katholischer Frauen e. V. Lippstadt
- Sozialdienst katholischer Frauen e. V. Lüdinghausen
- Sozialdienst katholischer Frauen e. V. Münster
- Sozialdienst katholischer Frauen e. V. Paderborn
- Sozialwerk Sauerland GmbH
- St. Elisabeth Kinderheim
- St. Vinzenz e.V. Bochum
- Stiftung Evangelische Jugendhilfe Menden
- Verbund sozialtherapeutischer Einrichtungen
- Verein für Kinder- und Jugendhilfe
- Vinzenzwerk Handorf e. V.
- Waisenheimat

Aktuelle Anschriften und Ansprechpartner sind unter www.wpf.lwl.org zu finden.