

Handbuch

zu den Qualitätsstandards des Systems Westfälische Pflegefamilien

Arbeitsfassung vom 24.05.2018



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 Qualitätsmanagement-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	22
3.3. A02 VERMITTLUNG.....	23
3.3.1. Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A02: Vermittlung.....	23
3.3.2. Flowchart zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung	25
3.3.3. Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung	26
3.3.4. Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung	29
3.4. A03 VERTRAGLICHE LEISTUNGSGARANTIE PFLEGEFAMILIEN	30
3.4.1. Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilie.....	30

3.4.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegeeltern	31
3.4.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilie	32
3.4.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungen Pflegefamilien	33
3.5	A04 PROZESSBEGLEITUNG HERKUNFTSSYSTEM, BESUCHSKONTAKTE	34
3.5.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A04: Prozessbegleitung, Herkunftssystem, Besuchskontakte	34
3.5.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte	36
3.5.3	Prozesstabelle zum Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte	37
3.5.4	Kennzahlen zum Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte	38
3.6	A05 KONTINUIERLICHE BEGLEITUNG UND BERATUNG	39
3.6.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung	39
3.6.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung	41
3.6.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung	42
3.6.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A05: Aufsuchende, regelmäßige Beratung	43
3.7	A06 EINZELKONTAKT ZUM KIND/JUGENDLICHEN	44
3.7.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen	44
3.7.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen	46
3.7.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen	47
3.7.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen	48
3.8	A07 KRISENMANAGEMENT	49
3.8.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A07: Krisenmanagement	49
3.8.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement	51
3.8.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement	52
3.8.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement	54
3.9	A08 VORBEREITUNG UND TEILNAHME AM HILFEPLANGESPRÄCH	55
3.9.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch	55
3.9.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch	56
3.9.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch	57
3.9.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch	58
3.10	A09 FORTBILDUNG UND GRUPPENANGEBOTE FÜR PFLEGEFAMILIEN	59
3.10.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien	59
3.10.2	Flowchart zu Schlüsselprozess A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien	61
3.10.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A09: Fortbildungen und Gruppenangebote für Pflegefamilien	62

3.10.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien.....	63
3.11	A10 BIOGRAFIEARBEIT.....	64
3.11.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A10: Biografiearbeit.....	64
3.11.2	Flowchart zum Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit.....	65
3.11.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A 10: Biografiearbeit.....	66
3.11.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit.....	68
3.12	A11 KOORDINATION BETEILIGTER INSTITUTIONEN.....	69
3.12.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern.....	69
3.12.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern.....	71
3.12.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A 11: Vernetzung mit Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern.....	72
3.12.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern.....	73
3.13	A12 PERSPEKTIVABKLÄRUNG BEI BEENDIGUNG.....	74
3.13.1	Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A12: Perspektivabklärung bei Beendigung.....	74
3.13.2	Flowchart zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung.....	75
3.13.3	Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung.....	76
3.13.4	Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung.....	77
4.	TRÄGERBEZOGENE FÜHRUNGSPROZESSE (B-PROZESSE).....	78
4.1	EINLEITUNG.....	78
4.2	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B01: MARKETING.....	79
	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B02: CONTROLLING.....	80
4.3	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B03: DIENST- UND TEAMBESPRECHUNGEN.....	81
4.4	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B04: PERSONALPLANUNG.....	82
4.5	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B05: VERTRAGSGESTALTUNG.....	83
5.	UNTERSTÜTZENDE PROZESSE AUF EBENE DES WPF-TRÄGERS (C-PROZESSE).....	84
5.1	EINLEITUNG ZU DEN UNTERSTÜTZENDEN PROZESSEN AUF EBENE DES WPF-TRÄGERS.....	84
5.2	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS C01: FORT- UND WEITERBILDUNG.....	84
5.3	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS C02: AKQUISE.....	85
5.4	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS C03: VERWALTUNG.....	86
6.	SYSTEMBEZOGENE FÜHRUNGSPROZESSE (D-PROZESSE).....	87
6.1	EINLEITUNG.....	87
6.2	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS D01: WEITERENTWICKLUNG UND ORGANISATIONSENTWICKLUNGSPROZESSE.....	88
6.3	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS D02: KOORDINATION DURCH DAS LWL-LANDESJUGENDAMT WESTFALEN.....	90

6.4	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS D03: CONTROLLING	92
6.5	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS D04: MARKETING	94
7	UNTERSTÜTZENDE PROZESSE AUF SYSTEMEBENE (E-PROZESSE)	95
7.1	EINFÜHRUNG	95
7.2	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS E01: QUALIFIZIERUNG, FORT- UND WEITERBILDUNG, SUPERVISION	96
7.3	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS E02: INFORMATION	97
7.4	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS E03: LOBBYARBEIT, WERBUNG, ÖFFENTLICHKEITSARBEIT	98
7.5	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS E04: GEMEINSAME MATERIALIEN	99
8.	STRUKTURQUALITÄT	100
8.1	EINFÜHRUNG	100
8.2	PROZESSE DER WPF STRUKTURQUALITÄT	100
9.	VERFAHRENSANWEISUNGEN	104
9.1	ZU DER EINFÜHRUNG IN DAS QM-HANDBUCH	104
9.2	ZU DEN FORDERUNGEN AN DAS QM-SYSTEM UND SEINE ENTWICKLUNG	104
9.3	ZU DEN KUNDENBEZOGENEN PROZESSEN (A-PROZESSE)	104
9.4	ZU DEN TRÄGERBEZOGENEN FÜHRUNGSPROZESSEN (B-PROZESSE)	104
9.5	ZU DEN UNTERSTÜTZENDEN PROZESSEN AUF TRÄGEREBENE (C-PROZESSE)	104
9.6	ZU DEN SYSTEMBEZOGENEN FÜHRUNGSPROZESSEN (D-PROZESSE)	104
9.7	ZU DEN UNTERSTÜTZENDEN PROZESSEN AUF SYSTEMEBENE (E-PROZESSE)	104
10.	ANLAGEN	105
11.	ERLÄUTERUNGEN	106
11.1	ZU DEN VERWENDETEN BEGRIFFEN AUS DEM QUALITÄTSMANAGEMENT	106

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

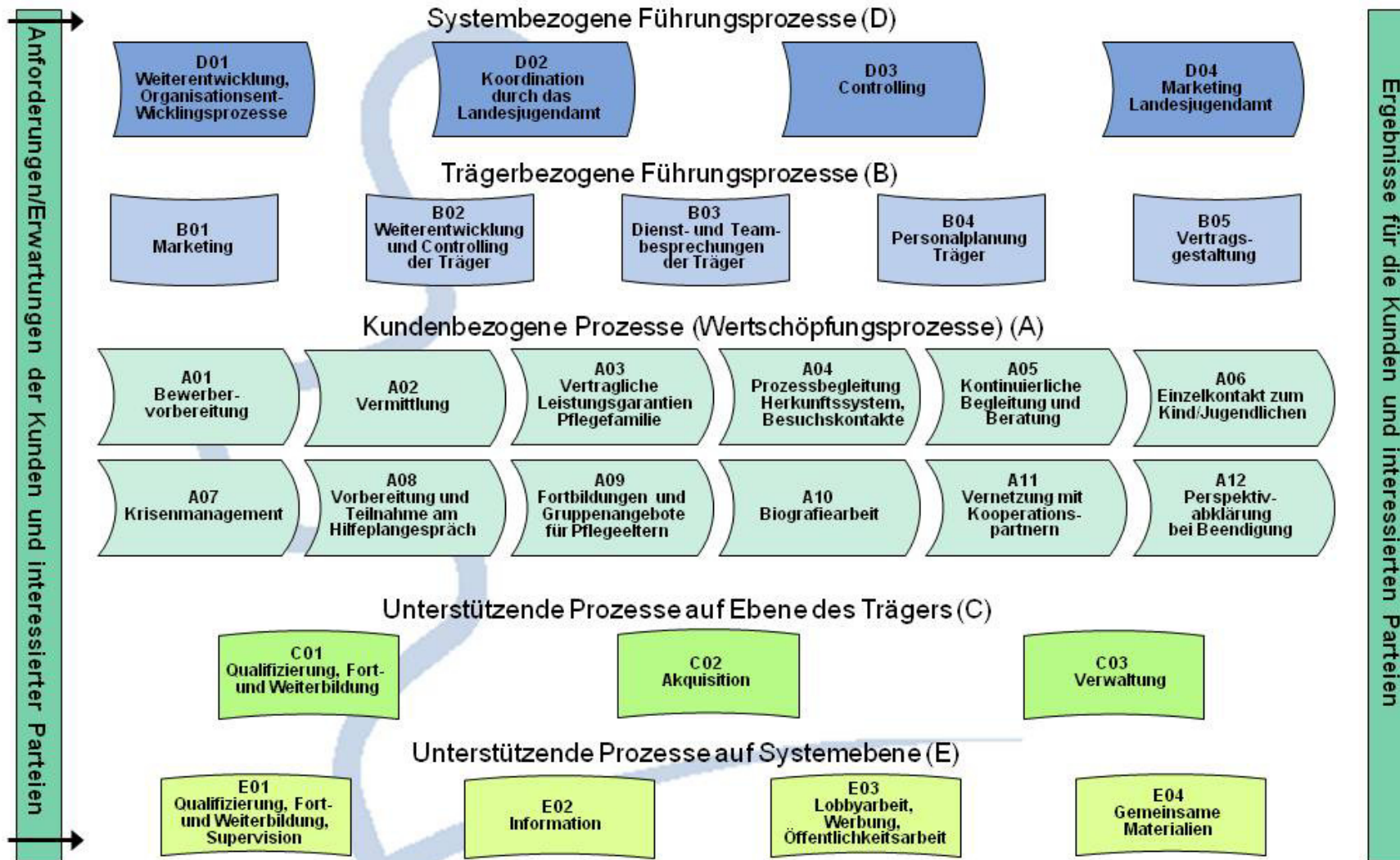
Nicht zuletzt sollte auch dem Anliegen der belegenden Jugendämter, also derjenigen, die die Leistung des WPF-Systems nachfragen, Rechnung getragen werden, in dem Transparenz erzeugt wird bezüglich der Qualität und des Preises der eingekauften Dienstleistung. Die Kosten je Fall werden gesenkt, wenn bei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

In mehreren Workshops, in „Zwischentreffen“ und auch in den regelmäßig tagenden Arbeitskreisen des WPF-Systems haben sich die Beteiligten intensiv mit den Fragen des Qualitätsmanagements 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.

1.2.1. WPF-Prozessmodell

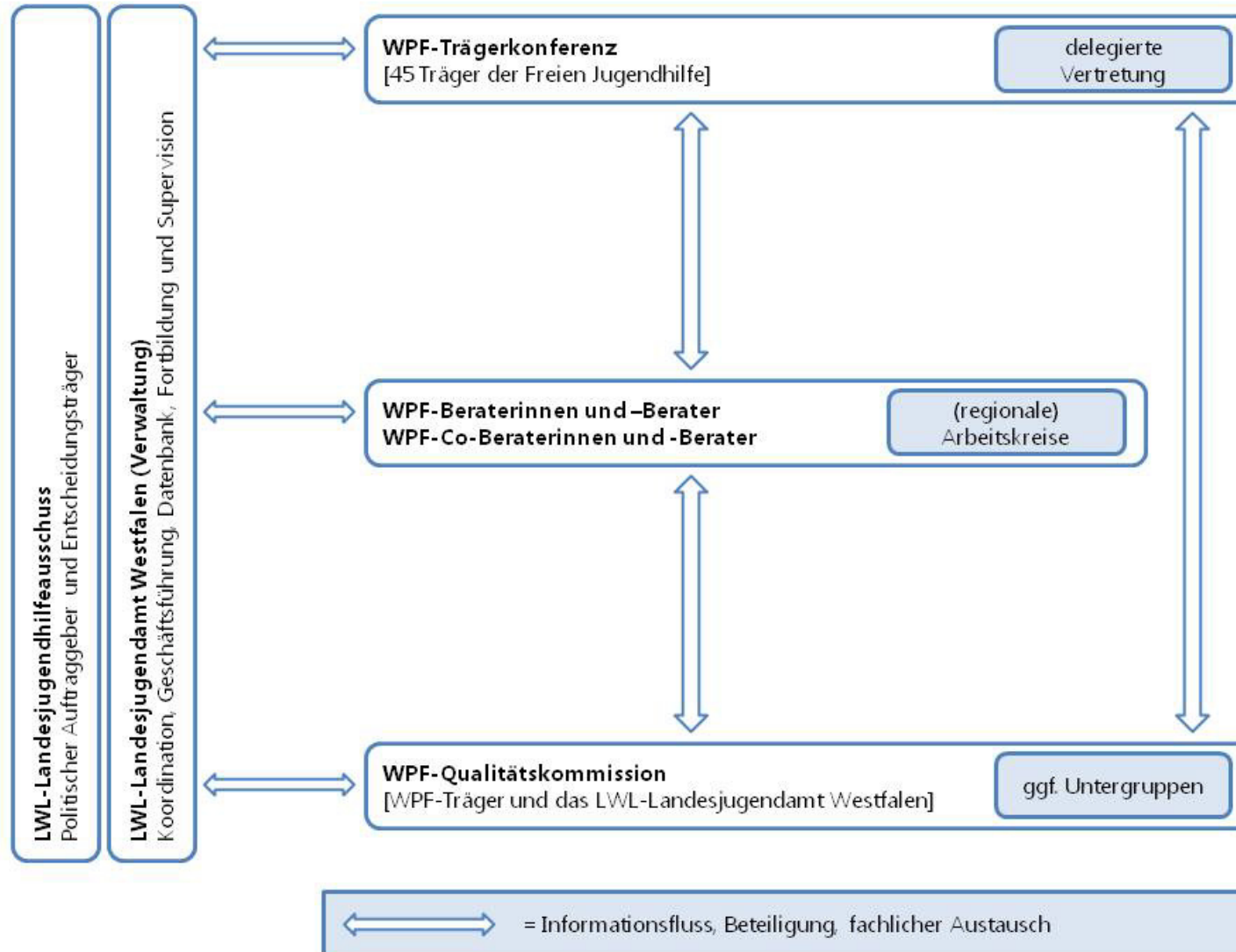


1.2.2. Verbindlichkeit der Standards für das WPF-System

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

1.2.3 Die Strukturen und Gremien des Qualitätsmanagement-Systems



1.2.4 Die Prozesse und Aufgaben der Qualitätsmanagementgremien

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

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

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

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

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

1.2.5 Beteiligung der Jugendämter mittels Onlinebefragung

1.2.6 Ggf. Onlinebefragung der WPF

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, wie zum Beispiel auch Kinder und Jugendliche mit Behinderungen oder unbegleitete minderjährige Flüchtlinge, in familiäre Lebensräume zu vermitteln. Diesem staatlichen Auftrag der Jugendhilfe muss besondere Bedeutung beigemessen werden, denn er wird in einem privaten Umfeld umgesetzt. Durch die kontinuierliche und fachlich fundierte Begleitung der WPF und deren besondere Qualifikationen/Eignungen sind bei den Mädchen und Jungen größtmögliche Entwicklungsfortschritte zu erzielen. Bis zu 2 WPF-Kinder werden entsprechend ihres jeweiligen Bedarfes in eine Pflegefamilie vermittelt.

Beratungsleistung und Beratungsverständnis

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

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

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

- ressourcenorientierte Reflexion der Beratungstätigkeit,
- Beratung bei Krisensituationen,
- Entwicklung alternativer Handlungsstrategien,
- Reflexion bisheriger und zukünftiger Lebenswelten der Kinder,
- Abklärung zusätzlicher therapeutischer Hilfen.

Kunden und Adressaten

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

Effektivität und Effizienz des Angebotes WPF

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

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

2. Forderungen an das WPF-System

2.1. Forderungen an die WPF-Beraterinnen und -Berater

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

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

2.2 Forderungen an die WPF-Träger

Im Kooperationsvertrag, der zwischen jedem einzelnen WPF-Träger und dem LWL-Landesjugendamt Westfalen abgeschlossen wird, sind 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.

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.

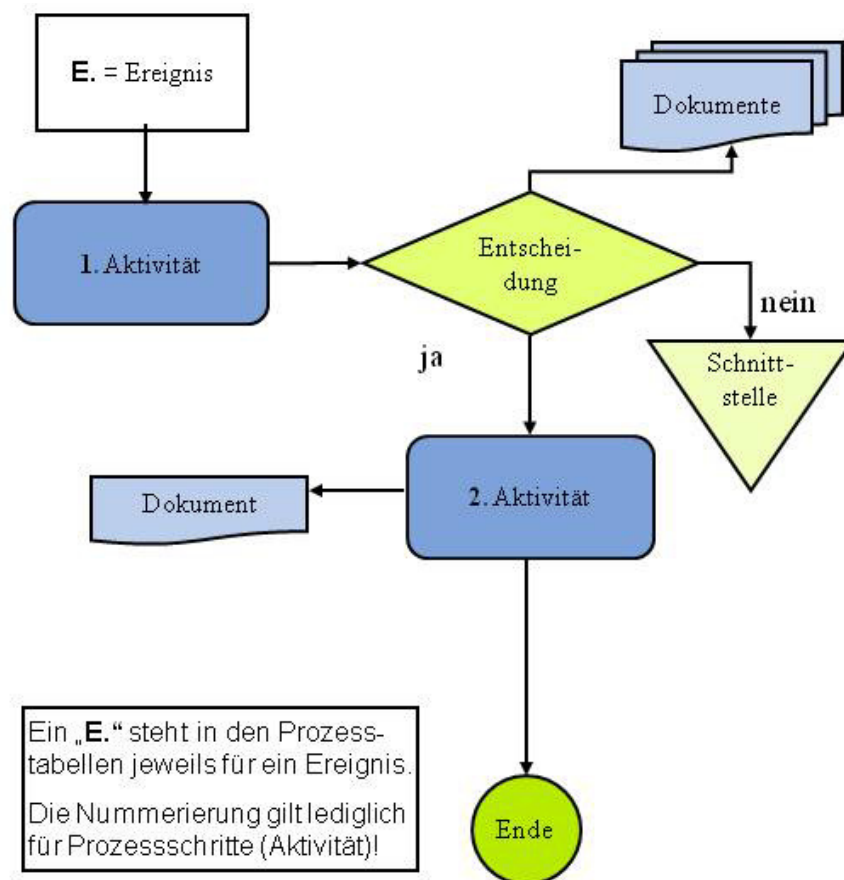
Jeder einzelne A-Prozess wird vorgestellt anhand:

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

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

3.1.1 Muster für Flowcharts

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



3.2 A01 Bewerbervorbereitung

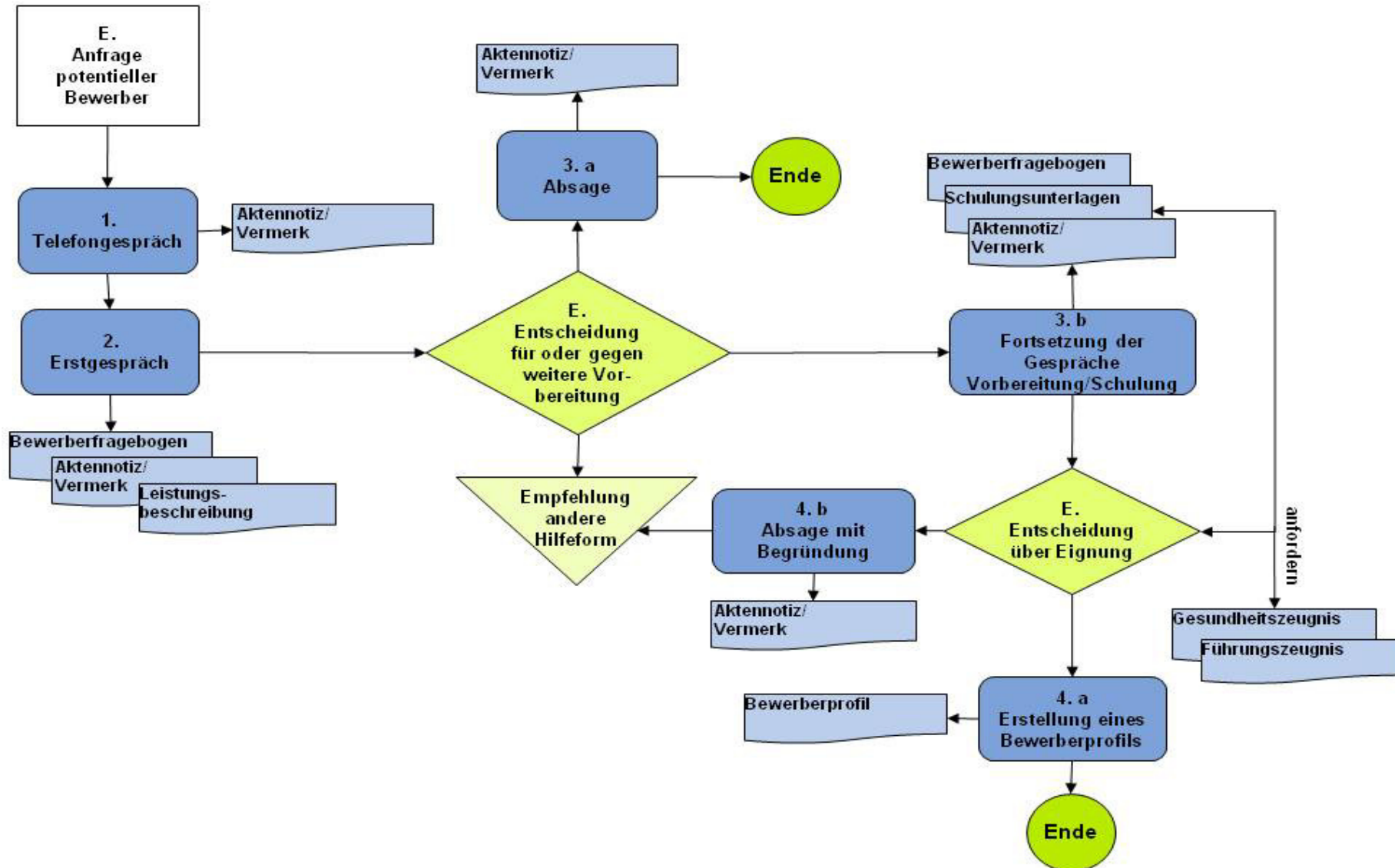
3.2.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A01: Bewerbervorbereitung

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.

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>1. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Durchführung in Kooperation (2 WPF-Beraterinnen und -Berater) • Erstgespräch/Informationsgespräch • Information über rechtliche und strukturelle Voraussetzungen • Bewerberfragebogen 	<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"> • 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, interkulturelle Kompetenz, rechtliche Aspekte und weitere Themen.</p>	<p>2. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentation der Einzel- und Gruppenvorbereitung
<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 potentielle WPF wird für die Vermittlung von einem Kind oder Jugendlichen vorbereitet. • Dokumentation des Bewerberprofils

3.2.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerbervorbereitung



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

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

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
4. b	Absage mit Begründung	WPF-Beraterin/-Berater, Team	WPF-Beraterin/-Berater	empathische und transparente Mitteilung/ Verdeutlichung einer Absage	Ende der Vorbereitung	Aktennotiz und Dokumentation der Einzel- und/oder Gruppenvorbereitungen

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 wie viele Pflegefamilien wurde ein Bewerberprofil erstellt?	Für 100% der vorbereiteten Familien wurde ein Bewerberprofil nach einheitlicher Vorlage erstellt.
Fallebene	<ul style="list-style-type: none"> - Mitteilung über die Bewerbung an das Jugendamt, in dessen Zuständigkeitsbereich die Bewerber wohnen. - Die WPF-Beraterin oder der -Berater erreicht die WPF innerhalb einer Stunde Fahrzeit. 	<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 Jugendamt gestellt werden.

3.3 A02 Vermittlung

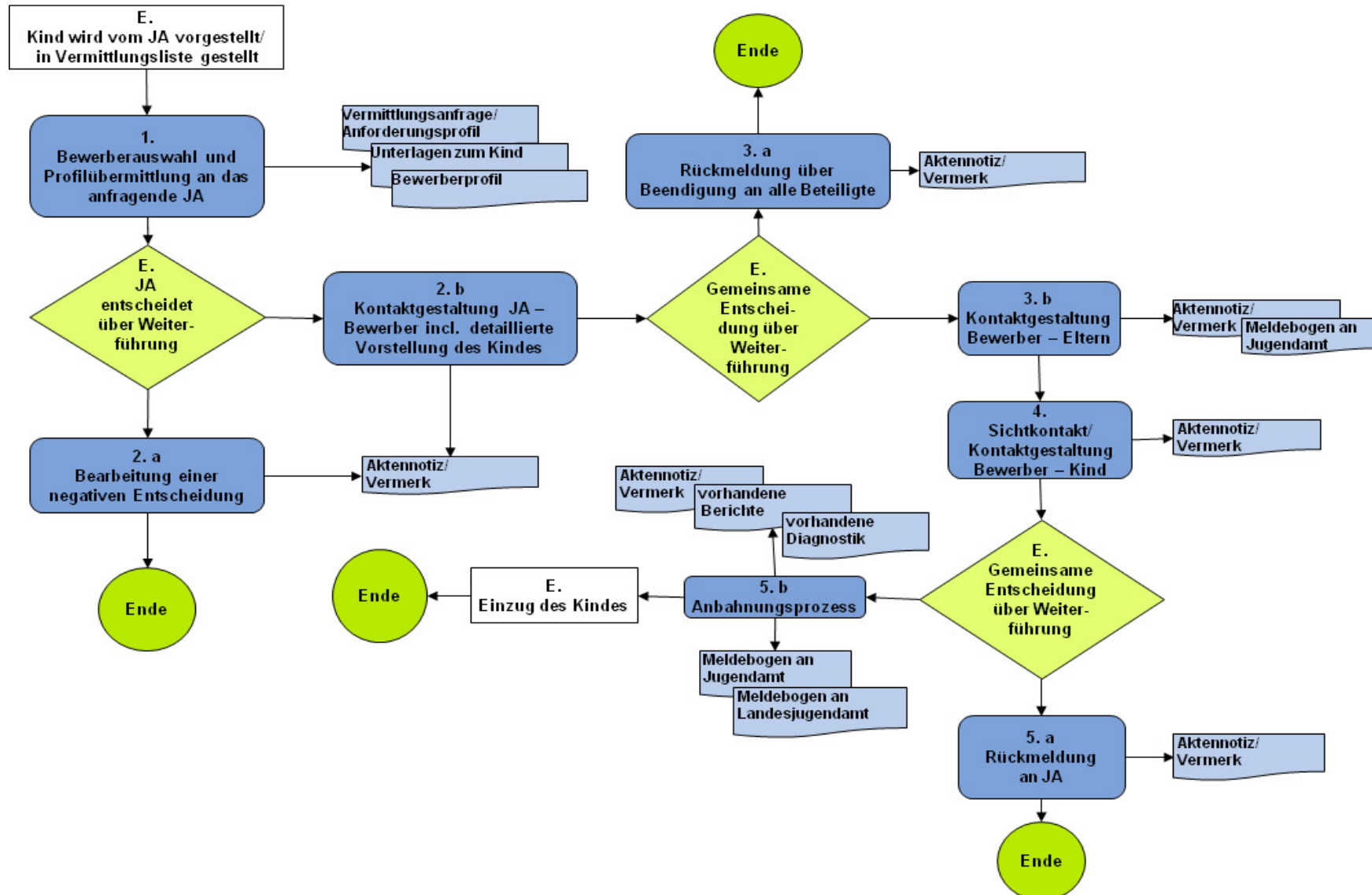
3.3.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A02: Vermittlung

KUNDEN DES PRODUKTES
Jugendamt, Kind, potentielle WPF, Herkunftsfamilie, Vormund

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
<p>Das Jugendamt kann auf einen standardisierten Vermittlungsprozess zurückgreifen.</p> <p>Beteiligte am Vermittlungsprozess sind neben dem Jugendamt und der WPF-Beraterin bzw. dem WPF-Berater, das zu vermittelnde Kind oder der zu vermittelnde Jugendliche, die potentielle WPF, die Inhaberin oder der Inhaber der Personensorge, die Bezugserzieherin oder der Bezugserzieher und die Herkunftsfamilie.</p> <p>Die WPF-Beraterin oder der -Berater übernimmt die Koordinatorenrolle im gesamten Vermittlungsprozess.</p> <p>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.</p> <p>Die Vermittlung in eine WPF findet im Rahmen von Hilfe gem. § 33 Satz 2 SGB VIII statt und nicht im Rahmen der Inobhutnahme gem. § 42 oder § 42 a SGB VIII.</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>
Angebot eines Kennenlernens von potentieller WPF und Herkunftsfamilie.	<ul style="list-style-type: none"> • Terminvorschlag • Annäherung und gegenseitige Akzeptanz von potentieller WPF und Herkunftsfamilie
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"> • Verschriftlichung im Handbuch • Dokumentation/Aktennotiz

3.3.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung



3.3.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
E x	Kind oder Jugendlicher wird vom Jugendamt/ in Vermittlungsanfragenliste vorgestellt	Jugendamt	Jugendamt, WPF-Träger		Direkt	
1.	Bewerberauswahl und Profilübermittlung an das anfragende Jugendamt, ggf. Austausch	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater, Team, Co-Beratung, Ggf. Kooperationspartner (A11)	Die WPF-Beraterin oder der WPF-Berater lässt sich in die Vermittlungsanfragenliste eintragen und erhält Kontaktdaten der Ansprechperson. Abgleich von vorhandenen Bewerberprofilen mit dem Anforderungsprofil des Kindes oder Jugendlichen (Aktenstudium, Team). Kontaktaufnahme zur abgebenden Heimeinrichtung. Anonymisierte Kurzvorstellung des Kindes oder Jugendlichen in der potentiellen WPF. Bei potentieller Eignung: Einreichung des Bewerberprofils bei dem zuständigen Jugendamt. Bei Nichteignung: Jugendamt wird über Nichteignung informiert.	Rückmeldung an das anfragende Jugendamt bis zwei Wochen nach Eintragung in die Vermittlungsanfragenliste. Information bzw. Telefonat.	Bewerberprofil, Vermittlungsanfrage/ Anforderungsprofil Unterlagen zum Kind Ggf. Checkliste
E.	Jugendamt teilt Entscheidung mit	Jugendamt	Jugendamt, ggf. Vormund	Jugendamt prüft Bewerberprofil und entscheidet sich für oder gegen die vorgestellte potentielle WPF.	2 - 4 Wochen nach Eingang des Dokumentes	Bewerberprofil
2. a	Bearbeitung einer negativen Entscheidung	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater	Rücksprache mit Jugendamt: Mitteilung der Entscheidung und Erläuterung der Entscheidungsgründe des Jugendamtes an die potentielle WPF.	3 Tage nach Entscheidung	Aktennotiz/ Vermerk

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

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
2. b	Kontaktgestaltung Jugendamt – potentielle WPF (inkl. detaillierte Vorstellung des Kindes)	WPF-Beraterin/-Berater, Jugendamt	Jugendamt, potentielle WPF, WPF-Beraterin/-Berater, ggf. Vormund	Vorstellung des Kindes mit Überprüfung der Passung Kind/potentielle WPF. Jugendamt/Vormund lernt potentielle WPF kennen. Festlegung, bei wem sich alle Entscheidungsträger zurückmelden. Absprachen und Informationen bezogen auf das Herkunftssystem.	3 Wochen nach Zusage vom Jugendamt zum Profil.	Aktennotiz/ Vermerk
E	Gemeinsame Entscheidung	WPF-Beraterin/-Berater, Jugendamt	Alle am Schritt 2. b Beteiligten	Feststellung der Eignung der potentiellen WPF. Absprache über das weitere Vorgehen.	1 Woche nach dem Kontakt Jugendamt – potentiellen WPF	Aktennotiz/ Vermerk
3. a	Rückmeldung über Beendigung an alle Beteiligte	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater	Koordination der Rückmeldung über Beendigung an alle Beteiligten. Reflexion mit der potentiellen WPF und Planung des weiteren Vorgehens.	maximal 1 Woche nach Entscheidungsprozess	Aktennotiz/ Vermerk
3. b	Wenn möglich Kontaktgestaltung potentielle WPF – Herkunftseltern	WPF-Beraterin/-Berater	potentielle WPF, Herkunftseltern, Jugendamt, WPF-Beraterin/-Berater	Kennenlernen potentiellen WPF – leibliche Eltern. Sie sollen der Inpflegenahme in die potentielle WPF möglichst zustimmen. Partizipation der leiblichen Eltern.	vor Beginn des Anbahnungsprozesses	Aktennotiz/ Vermerk Meldebogen an Jugendamt
4.	Sichtkontakt/ Kontaktgestaltung potentiellen WPF – Kind	Bezugserzieherin/-erzieher, WPF-Beraterin/-Berater, Bereitschaftspflege	Kind, WPF-Bewerber, Bezugserzieherin/-erzieher, WPF-Beraterin/-Berater, Bereitschaftspflege	Bei jüngeren Kindern soll die potentielle WPF über Sichtkontakt einen ersten Eindruck des Kindes vermittelt bekommen. Gegenseitiges Kennenlernen Kind – potentielle WPF. Reflexion mit der potentiellen WPF nach Sichtkontakt mit dem Kind.	direkt nach dem Kontakt	Aktennotiz/ Vermerk
E.	Gemeinsame Entscheidung über eine Weiterführung	WPF-Beraterin/-Berater, Jugendamt	Bezugserzieherin/-erzieher, WPF-Beraterin/-Berater, potentielle WPF,	Entscheidung, ob der Anbahnungsprozess beginnt oder die Vermittlung beendet wird.	1 Tage nach Sichtkontakt bzw. Kontakt	Aktennotiz/ Vermerk

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
			Team, Co-Beratung, Kind			
5. a	Bei „nein“: Rückmeldung an Jugendamt	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater, Jugendamt	Mitteilung und Erklärung, warum die Vermittlung beendet wird. → Weitere Absprachen.	1 Tag nach Entscheidung	Aktennotiz/Vermerk
5. b	Anbahnungsprozess	WPF-Beraterin/-Berater	Kind, potentielle WPF, Bezugserzieherin/-erzieher, WPF-Beraterin/-Berater, Jugendamt, Co-Beratung, Vormund, Ggf. Kooperationspartner (A11)	Kind soll bei positivem Verlauf vermittelt werden. Kind und potentielle WPF sollen ausreichend Zeit haben, sich für einander zu entscheiden. Regelmäßige Zwischenauswertungstermine (Jugendamt, eventuell Vormund, Bezugserzieherin/ -erzieher, potentielle WPF, WPF-Beraterin/-Berater). Begleitung der potentielle WPF bzw. des Kindes	durchschnittlich nach 3 Monaten ab Start des Anbahnungsprozesses	Aktennotiz/ Vermerk, vorhandene Berichte, Diagnostiken
E^x	Einzug des Kindes					Meldebögen an Jugendamt Dokumentation des Pflegeverhältnisses in der onlinebasierten Datenbank WEGE

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

3.3.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung

	Grunddaten, Rahmenbedingungen		Prozessqualität		Ergebnisqualität	
	Fragestellung(en)	beobachtbare, 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.		

3.4 A03 Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilien

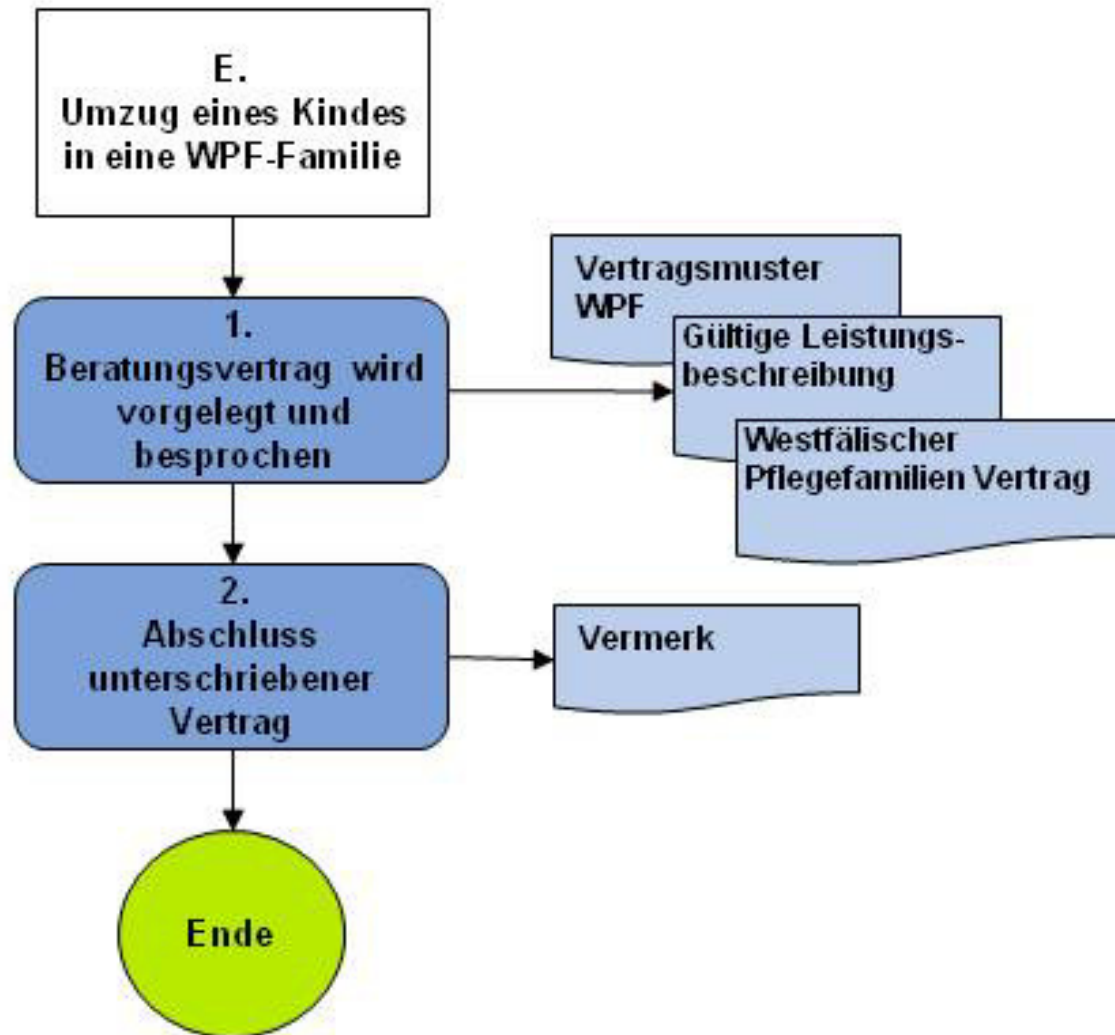
3.4.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilie

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.

3.4.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegeeltern



3.4.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A03: Vertragliche Leistungsgarantien Pflegefamilie

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

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

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						

3.5 A04 Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte

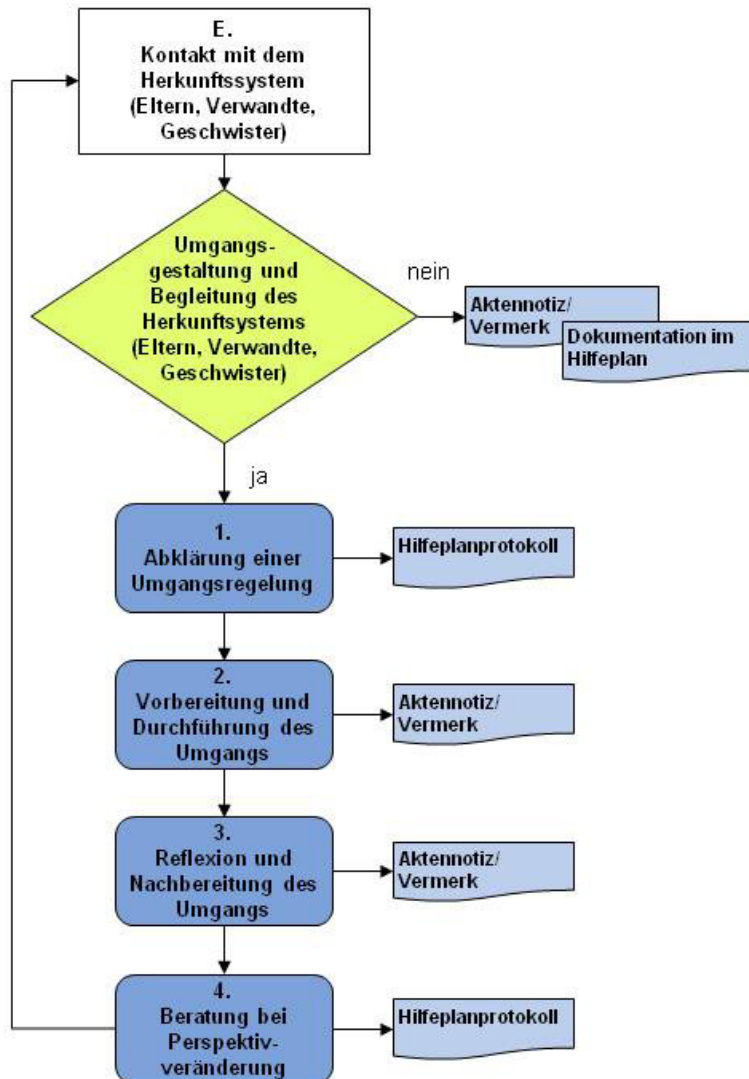
3.5.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A04: Prozessbegleitung, Herkunftssystem, Besuchskontakte

KUNDEN DES PRODUKTES
Herkunftssystem, Jugendamt

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
<p>Nach dem Einzug des Pflegekindes in die WPF bleibt das Herkunftssystem (Eltern, Geschwister, Verwandte etc.) präsent: Das Pflegekind ist das Kind zweier Familien.</p> <p>Die Herkunftseltern werden regelmäßig über die Entwicklung ihres Kindes informiert, Vereinbarungen darüber und über Umgangskontakte werden im Hilfeplangespräch getroffen und die Kontakte werden durch die WPF-Beraterin bzw. den WPF-Berater zunächst begleitet.</p> <p>Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung begleiteter/unbegleiteter Besuchskontakte zwischen dem Pflegekind und der Herkunftssystem 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. -Berater zu entwickeln.</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>Vereinbarung, Vor- und Nachbereitung sowie Durchführung der Umgangskontakte zwischen Pflegekind und Herkunftssystem durch die WPF Beraterin bzw. den WPF-Berater.</p>	<p>Absprachen über Termin, Ort, Gestaltung und Inhalte werden getroffen. Dokumentation im Hilfeplan und in der WPF-Berater-Akte. Vor- und Nachbereitung haben stattgefunden.</p>
<p>Die Herkunftseltern werden regelmäßig über das Befinden und die Entwicklung des Kindes informiert.</p>	<p>Dokumentation in der Hilfeplanung sowie der WPF-Berater-Akte.</p>
<p>Information/Beratung der Herkunftseltern 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>

3.5.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte



3.5.3 Prozesstabelle zum Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Herkunftssystem, Besuchskontakte

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
E x	Kontakt mit dem Herkunftssystem	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater	Regelmäßige Information der Herkunftseltern über das Befinden und die Entwicklung des Kindes durch Fotos, Telefonate, Informationsgespräche. Teilnahme an oder Informationen über Hilfestellungsgespräche. Gespräche zur Biografie des Kindes.	Während des gesamten Pflegeprozesses.	Aktennotiz/Vermerk Dokumentation im Hilfeplan
1.	Abklärung einer angemessenen Umgangsregelung	Jugendamt, Familiengericht, Vormund	WPF-Beraterin/-Berater	Besprechung im Hilfeplanverfahren mit dem Ziel, die bestehenden Umgangs- und Kontaktregelungen zu überprüfen und gegebenenfalls neue Vereinbarungen zu treffen. Gespräche mit Herkunftseltern oder/und Pflegesystemen von Geschwisterkindern.	Mindestens 1 mal jährlich.	Hilfeplan
2.	Vorbereitung und Durchführung des Umgangs	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater	Vereinbarung über Umgangskontakte, Vorbereitung und Begleitung der Umgangskontakte durch die WPF-Beraterin/den WPF-Berater.		Aktennotiz/Vermerk
3.	Reflexion und Nachbereitung des Umgangs	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater, WPF, Herkunftssystem	Reflexion mit <ul style="list-style-type: none"> ○ Pflegekind, ○ WPF, ○ Herkunftssystem, zur Überprüfung der Zufriedenheit, Klärung von entstandenen Problemen oder Konflikten, Einschätzung der emotionalen Belastung, evtl. Veränderungen für künftige Kontakte planen.		Aktennotiz/Vermerk
4.	Beratung bei Perspektivveränderung	Jugendamt, WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater	Information und nach Möglichkeit abgestimmte gemeinsame Perspektivplanung.		Hilfeplanprotokoll

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

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					<p>Welcher Anteil der WPF-Kinder hat Umgang oder Kontakt zur Herkunftsfamilie?</p> <p>Welcher Anteil der Umgangskontakte wird begleitet?</p> <p>Wie viele Umgangsbegleitungen, je begleitetem Kind, finden pro Jahr statt?</p>	<p>= WPF-Kinder/WPF-Kinder mit Kontakt zur HKF*100 (Prozentsatz)</p> <p>= WPF-Kinder mit Umgangsbegleitung/WPF-Kinder mit Kontakt zur HKF*100</p> <p>= WPF-Kinder mit Umgangsbegleitung/Summe der Umgangsbegleitungen</p>
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	<p>In wie vielen Fällen des Umgangs fand Umgangsbegleitung statt?</p> <p>Wie häufig finden Informationskontakte zu den Herkunftseltern statt?</p>	<p>Dokumentation</p> <p>Quote der Informationskontakte zu den 2 festgelegten Kontakten pro Jahr</p>
Fallebene					<p>Welcher Anteil der WPF-Kinder hat Umgang mit der Herkunftsfamilie?</p> <p>Fand Umgangsbegleitung statt?</p> <p>Wie häufig gibt es durchschnittlich begleitete Kontakte je WPF-Kind für das Umgang vereinbart ist?</p>	Dokumentation

3.6 A05 Kontinuierliche Begleitung und Beratung

3.6.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung

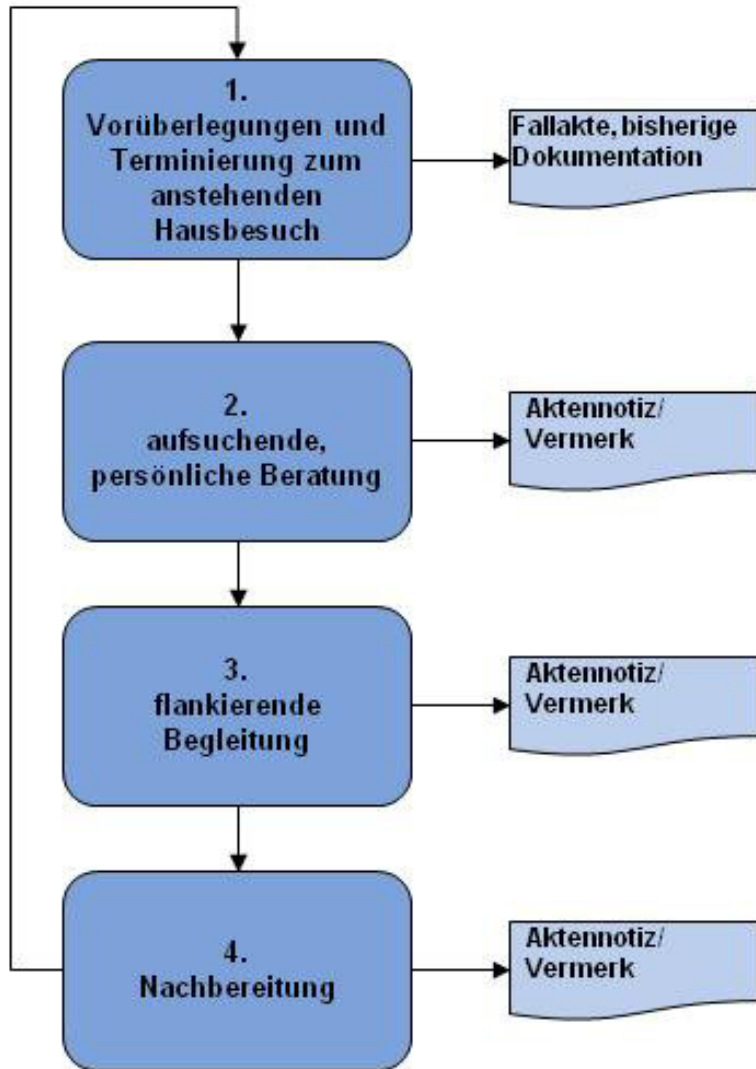
KUNDEN DES PRODUKTES
Westfälische Pflegefamilie

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

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<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> <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 	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> c) 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"> • 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 Beratungskontakt¹ • Beratungskontakte finden für die Dauer von 120 Minuten statt • dauerhafter Verbleib des Pflegekinde in der WPF • Dokumentation des Entwicklungsprozesses des Pflegekinde • Zufriedenheit der Pflegefamilien • jährliche Befragung von 10% aller WPF durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen

¹ Insbesondere zu Beginn eines WPF-Pflegeverhältnisses besteht ein höherer Beratungsbedarf, insofern ist der Schlüssel 1:20 zu Anfang nicht die Regel

3.6.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung



3.6.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
1.	Vorüberlegungen und Terminierung zum anstehenden Hausbesuch	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater, WPF, ggf. Co-Beratung	<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 zusammen-tragen und strukturieren 	Bis spätestens eine Stunde vor Beratungstermin.	bisherige Dokumentation (z. B. Vermerk über das vorherige Beratungsgespräch, Gutachten, Bericht, etc.)
2.	Aufsuchende, persönliche Beratung	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater, WPF, ggf. Co-Beratung, ggf. Kooperationspartner (A11)	Beratung mit dem Gesamt- oder einem Teilfamilien-system 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.	Begleitung	WPF-Beraterin/-Berater		<ul style="list-style-type: none"> Telefonate, E-Mails, Briefe Absprachen und Vereinbarungen 	zeitnah, bis spätestens zum Termin	Aktennotiz/Vermerk
4.	Nachbereitung	WPF-Beraterin/-Berater		Dokumentation und Ergebnissicherung, Aufbereitung für das Teamgespräch, die Supervision oder die Co-Beratung	zeitnah, bis spätestens zum Termin	Aktennotiz/Vermerk

3.6.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A05: Aufsuchende, regelmäßige Beratung

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

3.7 A06 Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen

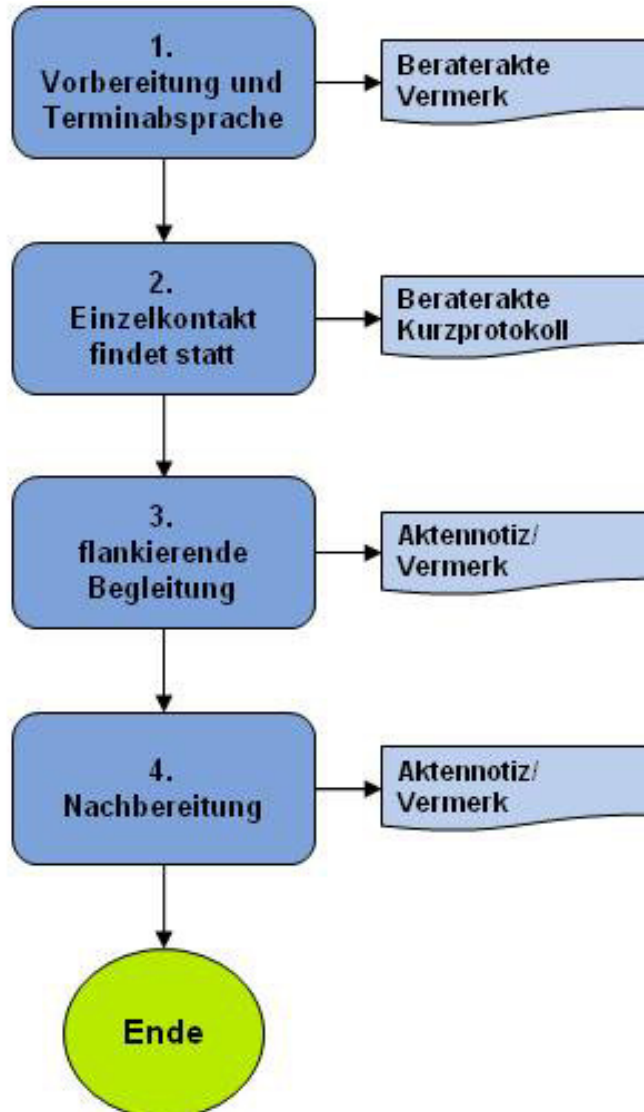
3.7.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A06: Einzelkontakt zum Kind/Jugendlichen

KUNDEN DES PRODUKTES
Pflegekind, WPF, Jugendämter, Herkunftsfamilie

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

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<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 d) 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-Beraterin oder der WPF-Berater baut eine Beziehung mit dem Pflegekind auf. Einzelkontakte sind am Entwicklungsstand des Pflegekindes orientiert. Sie/er erhält Unterstützung eigene Interessen und Wünsche zu formulieren und umzusetzen.</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> e) entweder Zahlen, Daten, Fakten f) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p> <p>Hilfeplanverfahren Dokumentation</p>
<p>Inhalte 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 Integration der unterschiedlichen Lebenswelten • Hilfe bei der Bewältigung innerfamiliärer Konflikte und Krisen • Verselbständigung 	<p>Visitenkarte/Kontaktdaten liegen dem Pflegekind vor</p> <p>Dokumentation</p>
<p>Einzelkontakte finden im Rahmen der Hausbesuche und im Rahmen eigenständiger Verabredungen mit dem Pflegekind statt. Sie werden vorher mit dem Pflegekind und der WPF vereinbart. Sowohl das Thema, der Anlass wie auch der Zeitrahmen sind im Vorfeld geklärt. Zwei Mal im Jahr finden darüber hinaus Kontakte zu den Themen Partizipation und Kinderschutz statt.</p>	<p>stattgefunden und dokumentiert</p>

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



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

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
1	Vorbereitung und Terminabsprache	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater	Mit den Pflegeeltern und dem Pflegekind werden Ort, Zeitrahmen, Thema und Anlass vereinbart. Inhaltliche Vorbereitung auf den Termin in Form von Textarbeit, Aktendurchsicht, Planung. Materialbeschaffung, z. B. Fotoapparat, Fotos, Spielmaterial, ggf. Unterlagen für Biografiearbeit.	Beim Hausbesuch in der WPF, spätestens vor Beendigung des Gespräches oder in einem Telefonat, Vorbereitung bis zum geplanten Termin.	Aktennotiz/Vermerk
2	Einzelkontakt findet statt	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater	<ul style="list-style-type: none"> • Vertrauensvolle Beziehung mit dem Pflegekind 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 Pflegekindes, auch bezüglich der Situation in der WPF feststellen und besprechen oder mit Hilfe anderer Methoden klären. 	Ende des Kontaktes Zeitrahmen: 1,5 Stunden. Spätestens beim nächsten festgelegten Hausbesuch.	Aktennotiz/Vermerk
3	Begleitung	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater	Telefonate, E-Mails, Briefe, Absprachen und Vereinbarungen	zeitnah, bis spätestens zum Termin	Aktennotiz/Vermerk
4	Nachbereitung	WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater	Folgeschritte, Aufträge und Handlungsschritte klären.	zeitnah, bis spätestens zum Termin	Aktennotiz/Vermerk

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 Pflegekinder (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 Jugendamt) abgewendeten Gefährdungen •Zahl der nach Meldung an das Jugendamt 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 Pflegekind	Können die Interessen und Entwicklung des Pflegekindes gefördert werden?		Gibt es Anzeichen von Kindeswohlgefährdung und können diese geklärt und ggf. abgewendet werden?	

3.8 A07 Krisenmanagement

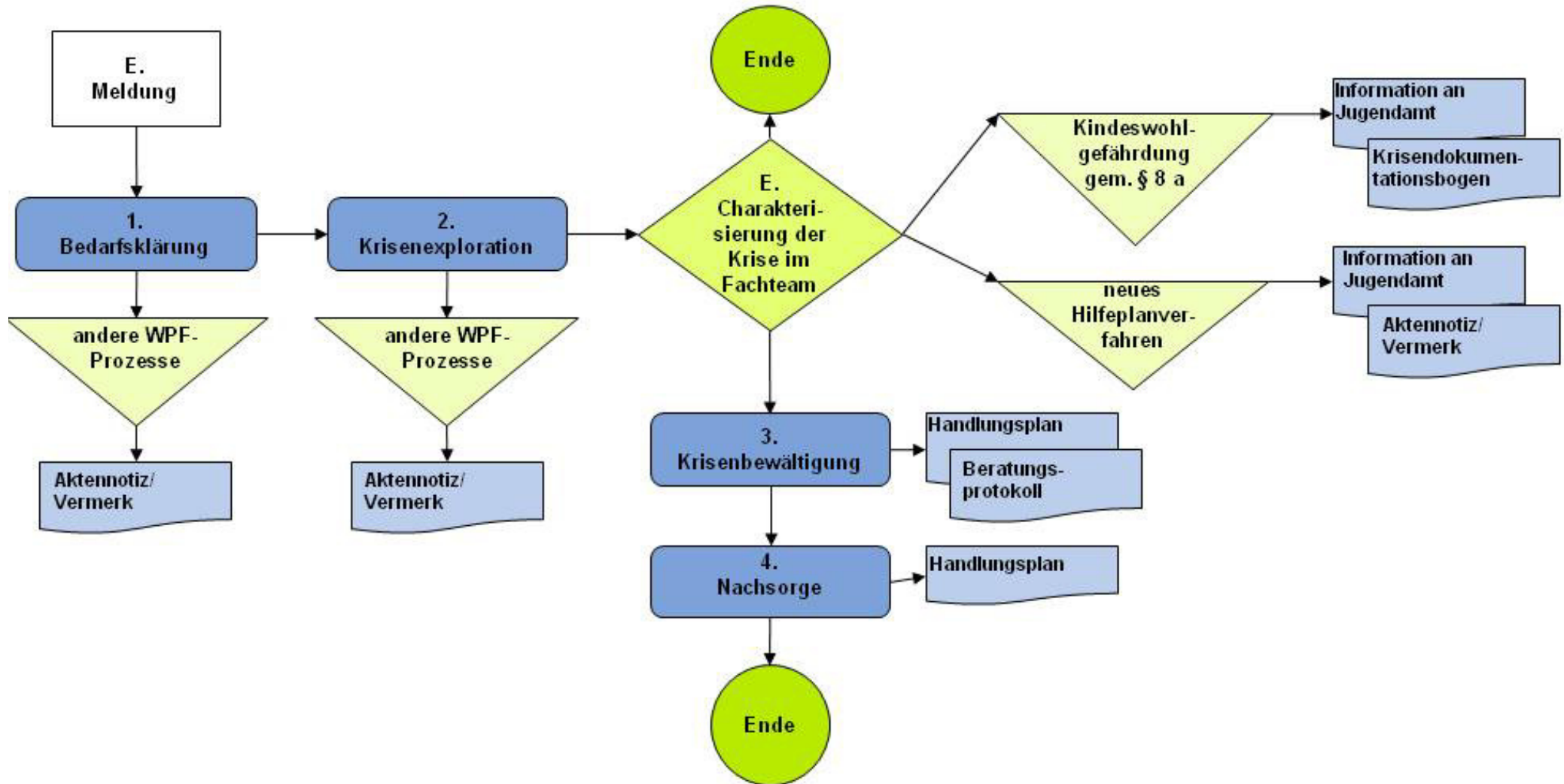
3.8.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A07: Krisenmanagement

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 WPF-Beraterin und des WPF-Beraters ist auch außerhalb der Dienstzeiten gewährleistet. Das akute Krisenmanagement wird durch ein Höchstmaß an Offenheit, Kommunikationsfähigkeit und Selbstreflexion unterstützt. Die Co-Beratung ist einbezogen. Das WPF-System ist eingebunden in ein Netzwerk aus ambulanten Diensten und Institutionen, die im Bedarfsfall hinzugezogen werden können. Durch das intensive psychosoziale Unterstützungsangebot kann verhindert werden, dass andere Schutzmaßnahmen (wie z. B. Inobhutnahmen, Einweisung in die Kinder- und Jugendpsychiatrie) eingeleitet werden müssen. Die WPF-Beraterin oder der WPF-Berater erfüllt in einer Krise zeitnah ihre Informationspflicht gegenüber dem fallverantwortlichen Jugendamt.

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<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 g) 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 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>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> h) entweder Zahlen, Daten, Fakten i) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p> <p>Eine gelungene Krisenintervention ist erkennbar an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erreichbarkeit der WPF-Beraterin oder des WPF-Beraters • eingeleiteten Hilfemaßnahmen • Dokumentation

3.8.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement



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/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater	Individuelle Soforthilfe in der Notsituation, Sachstand ermitteln, Krise erkennen, für Klärung sorgen, deeskalieren, entschärfen, ggf. Akutversorgung einleiten (z. B. medizinische/psychiatrische Behandlung, Benachrichtigung der Polizei).	sofort	Aktennotiz/Vermerk
2.	Krisenexploration	WPF	WPF-Beraterin/-Berater	Stärkung vorhandener Ressourcen, Hilfe zur Selbsthilfe wird angeboten. Dabei gilt für alle Beteiligten, dass in erster Linie das Wohl des Pflegekindes gesichert sein muss. Ziel ist, Gefahr abzuwenden und Sicherheit zu bieten. Kurzfristig veranlasste Inobhutnahmen gilt es zu vermeiden.	sofort	Aktennotiz/Vermerk
E	Charakterisierung der Krise im Fachteam	WPF	WPF-Beraterin/-Berater, Co-Beratung	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es einen Verdacht auf Kindeswohlgefährdung? • Ist das Pflegeverhältnis als Ganzes gefährdet? • Droht die Erreichung der Hilfeplanziele endgültig zu scheitern? Die Krisenprognose ist zu überprüfen (Metaperspektive). Sollte sie sich verifizieren, besteht akuter Handlungsbedarf. Konkrete Schritte werden im Fachteam beraten. Bei Kindeswohlgefährdung sind die sich aus dem Schutzauftrag nach § 8 a SGB VIII ergebenden Anforderungen und Verfahrensschritte einzuleiten.	In der Regel innerhalb von 24 Stunden.	Krisendokumentationsbogen, Aktennotiz/Vermerk, Handlungsplan
3.	Krisenbewältigung	WPF	Alle am Prozess beteiligten Personen, ggf. Kooperationspartner (A11)	Es wird angestrebt, die Krise zu bewältigen. Im Sinne einer Entwicklungschance wird mit allen am Erziehungsprozess Beteiligten an einer Klärung der Situation gearbeitet und realisierbare Ziele bzw. Unterstützungsmöglichkeiten ausgearbeitet. Externe Dienste und Institutionen werden ggf. einbezogen. Es gibt eine transparente, enge Kooperation mit dem fallverantwortlichen Jugendamt, dem Vormund/den Sorgeberechtigten.	Gemäß des ausgearbeiteten Handlungsplanes.	Handlungsplan Beratungsprotokoll

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

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
4.	Nachsorge	WPF	WPF-Beraterin/-Berater	In der Nachsorgephase geht es um Stabilisierung und die Bearbeitung der durch die Krise entstandenen Folgen.	Gemäß des ausgearbeiteten Handlungsplanes.	Handlungsplan

3.8.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement

	Grunddaten, Rahmenbedingungen		Prozessqualität		Ergebnisqualität	
	Fragestellung(en)	beobachtbare, 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 Krisenbewältigungserfolg 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 Bekanntwerden 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-Beraterin/-Berater, Jugendamt), dass die Krise bewältigt ist.</p> <p>- Kriseninterventionsbogen (Dokumentation)</p>

3.9 A08 Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch

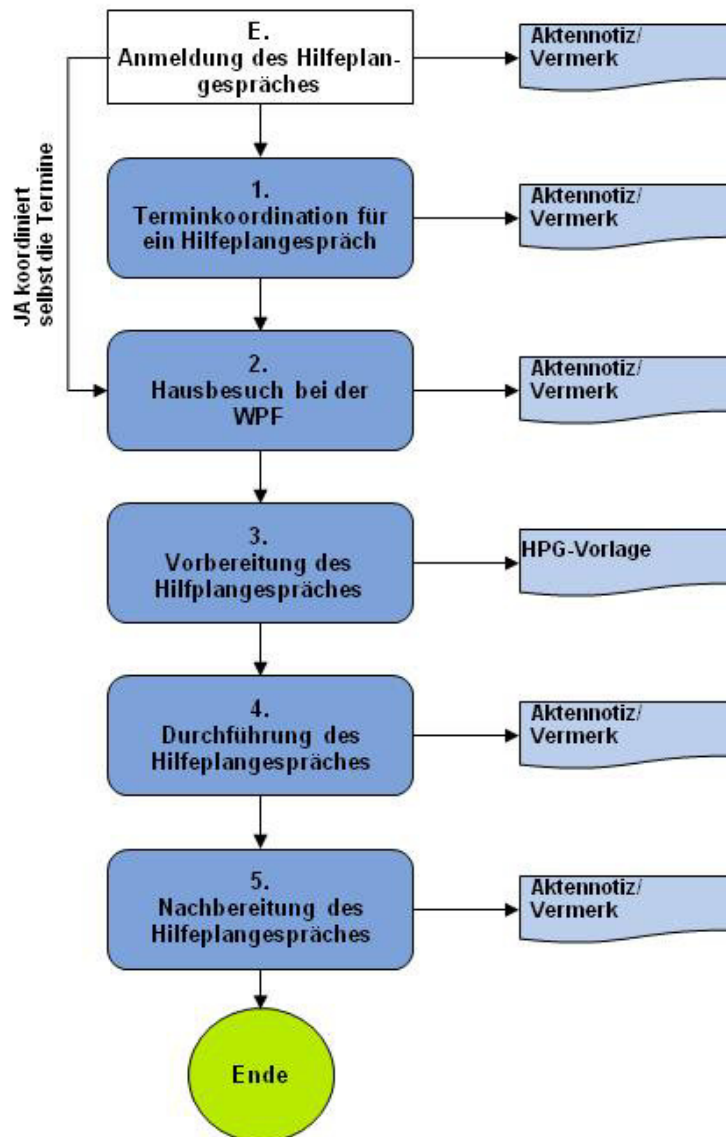
3.9.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch

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

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
Entsprechend der gesetzlichen Vorgaben des § 36 Abs. 2 SGB VIII nimmt die WPF-Beraterin oder der WPF-Berater am Hilfeplangespräch teil.

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<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 j) 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>

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



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

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

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

3.10 A09 Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien

3.10.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien

KUNDEN DES PRODUKTES

Westfälische Pflegefamilien

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT

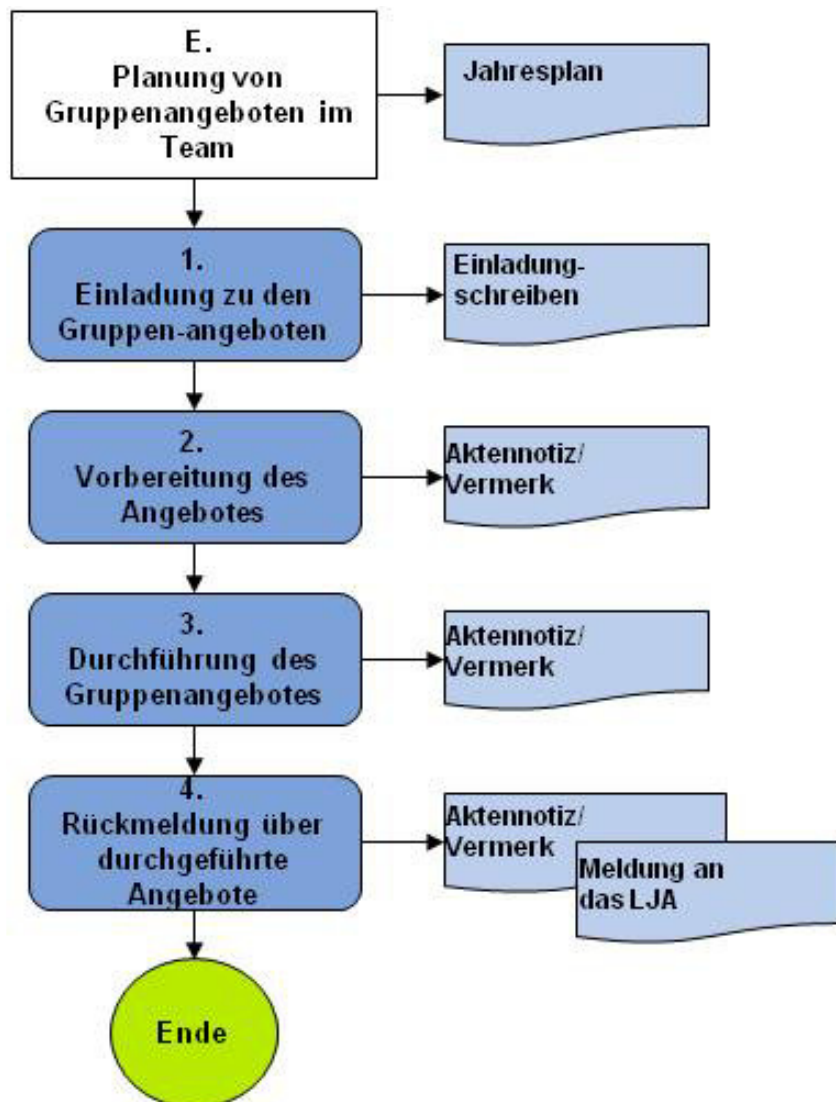
Durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen werden auch WPF im Rahmen des Fortbildungsprogrammes eingeladen. Da jedoch nicht davon ausgegangen werden kann, dass sämtliche WPF hierdurch erreicht werden können, muss jeder WPF-Träger zusätzlich eigene Fortbildungsangebote für die durch ihn beratenen und betreuten WPF anbieten. Alle Träger des WPF-Verbundes garantieren die Durchführung von mindestens 8 Gruppenangeboten pro Jahr für Westfälische Pflegefamilien. Gruppenangebote können unter anderem sein:

- Durchführung themenspezifischer Elternarbeitskreise (z. B. entwicklungspsychologische Themenangebote)
- Durchführung von gemeinsamen Festen
- Durchführung von gemeinschaftlichen Wochenendfahrten und Wochenendseminaren
- Gruppenangebote für Pflegekinder (z. B. Jugendgruppen)

Die Gruppenangebote sind ein wichtiger Entlastungsfaktor für die Westfälischen Pflegefamilien. Sie sichern den Aufbau von sozialen Kontakten und fördern den Austausch der Westfälischen Pflegefamilien untereinander.

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<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-Landesjugendamt Westfalen die Angebote des Vorjahres mitgeteilt.</p>

3.10.2 Flowchart zu Schlüsselprozess A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegefamilien



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

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

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

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			Prozentuale Erfüllung der Prozessstandards?	Anzahl Angebote (Jahr) Anzahl der teilnehmenden Pflegeeltern	Wie viele Pflegeeltern werden mit Angeboten wie oft pro Jahr erreicht? Werden die Ziele der Ergebnisqualität mit den Veranstaltungen erreicht?	Anteil der WPF, die an Angeboten teilgenommen haben (mindestens 50%) [Ø Teilnahmerate von WPF (wie oft/Jahr nehmen WPF Ø teil)?] Wie viel Prozent der WPF nehmen nie an Veranstaltungen teil (unter 20%)? Mindestens 80% der teilnehmenden WPF bewerten die Angebote als hilfreich.
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 WPF-Beraterinnen bzw. -Berater, durchschnittlich 64 Stunden/Veranstaltung)?	Dokumentation des Vorbereitungs-, Durchführungs- und Nachbereitungsaufwands		

3.11 A10 Biografiearbeit

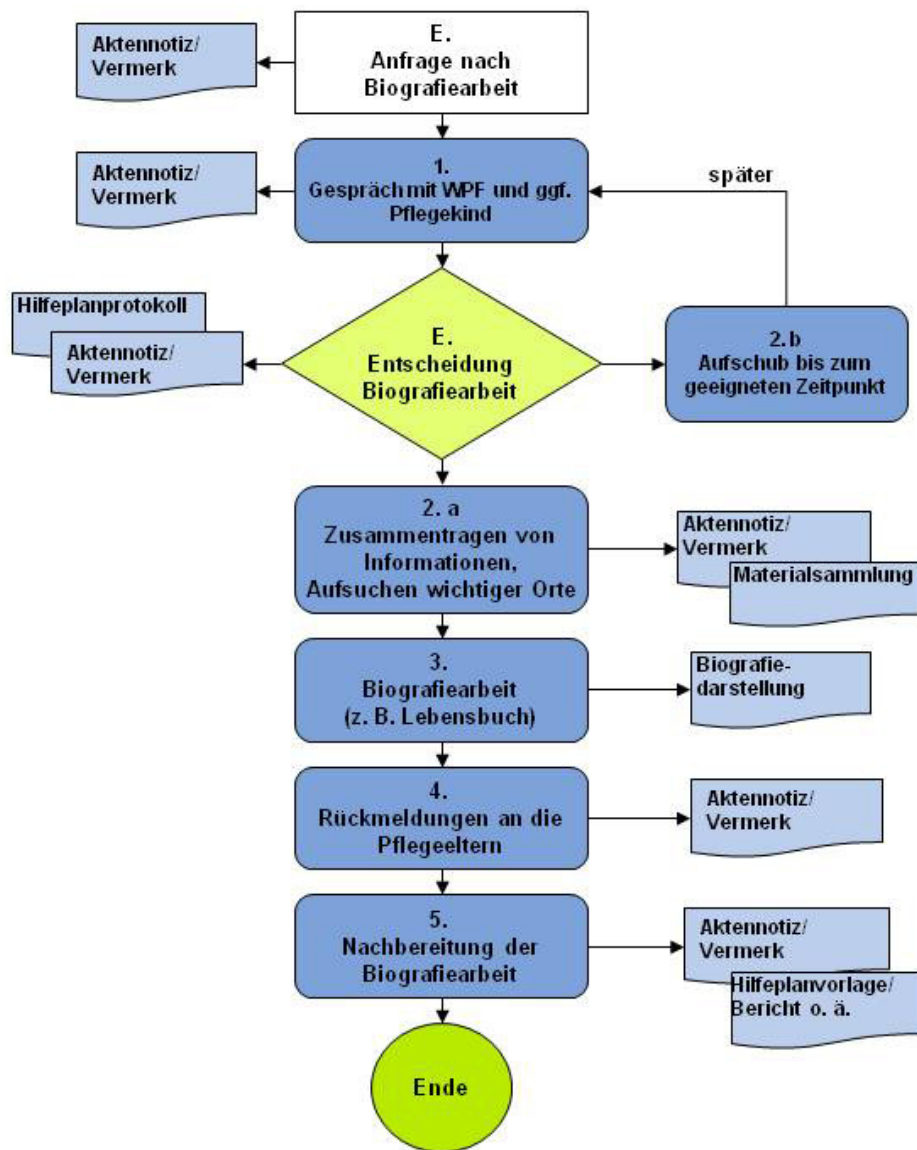
3.11.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A10: Biografiearbeit

KUNDEN DES PRODUKTES
Pflegekind, Westfälische Pflegefamilien

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
Konkrete Auseinandersetzung mit der bisherigen Lebensgeschichte und besonderen Themen, die das Leben geprägt haben, z. B. Flucht, Förderung des Selbstbildes, das Wissen um die eigene Geschichte und deren Annahme sowie die Festigung der Identität. Intensität und Tiefe sowie Wahl der Methoden werden dem Alter, Entwicklungsstand und Interesse des Pflegekindes angepasst.

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<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"> k) entweder Zahlen, Daten, Fakten l) 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.

3.11.2 Flowchart zum Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit



3.11.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A 10: Biografiearbeit

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
E ✘	Anfrage nach Biografiearbeit	Jugendamt, WPF, WPF-Beraterin/-Berater	WPF-Beraterin/-Berater, Therapeutin/Therapeut, WPF, Pflegekind	Anfrage beantworten, Klärung weiterer Schritte.	Bei Entscheidung ja oder nein.	Aktennotiz/Vermerk
1	Gespräch WPF-Beraterin/-Berater mit WPF (ggf. Pflegekind)	WPF-Beraterin/-Berater, WPF, Jugendamt, ggf. Pflegekind	WPF-Beraterin/-Berater, WPF, ggf. Pflegekind	Ermitteln der Bedürfnislage.	4 Wochen nach Anfrage	Aktennotiz/Vermerk
E	Biografie, Entscheidungsprozess	WPF-Beraterin/-Berater, Co-Beratung, Therapeutin/Therapeut, Jugendamt	WPF-Beraterin/-Berater, Co-Beratung, Jugendamt, Therapeutin/Therapeut, Sorgeberechtigte	Zeitpunkt für Biografiearbeit festlegen, Aushandlungsprozess aller verantwortlichen Personen. <u>Kriterien:</u> Wunsch des Pflegekindes nach Biografie, Beauftragung des Jugendamtes zur Unterstützung der Hilfeplanziele. Therapeutische Beteiligung entscheiden.	8 Wochen nach Anfrage	Aktennotiz/Vermerk und Hilfeplanprotokoll
2. a	Zusammentragen von Informationen, Aufsuchen wichtiger Orte	WPF-Beraterin/-Berater, ggf. Therapeutin/Therapeut	WPF-Beraterin/-Berater, Pflegekind, ggf. Therapeutin/Therapeut	Bündelung von Informationen.	Längstens ½ Jahr.	Aktennotiz/Vermerk, Materialsammlung, Fotos etc. (Konzept Biografiearbeit in schriftlicher Form)
2. b	Aufschub zu einem geeigneteren Zeitpunkt	WPF-Beraterin/-Berater, ggf. Therapeutin/Therapeut	WPF-Beraterin/-Berater, WPF	Passenden Zeitpunkt für einen neuen Versuch finden. Beobachten und Aufgreifen im nächsten Beratungsgespräch.	Einmaliger Aufschub bis zum nächsten Beratungsgespräch.	Aktennotiz/Vermerk

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

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
3.	Biografiearbeit	WPF-Beraterin/-Berater, Therapeutin/Therapeut	WPF-Beraterin/-Berater, Therapeutin/Therapeut	Biografie des Pflegekindes mit dem Pflegekind erarbeiten und (schriftlich) darstellen.	6 Monate	Jede Form der Biografiedarstellung laut Methode (z. B: Lebensbuch, Fotos etc.)
4.	Rückmeldung an WPF	WPF-Beraterin/-Berater, Co-Beratung	WPF-Beraterin/-Berater	Informationsüberleitung	Innerhalb von 14 Tagen nach Beendigung	Aktennotiz/Vermerk
5.	Nachbereitung der Biografiearbeit	WPF-Beraterin/-Berater, Therapeutin/Therapeut	WPF-Beraterin/-Berater, Therapeutin/Therapeut, Pflegekind	Abschluss der Leistung Biografiearbeit.	Nach Rückmeldung an die WPF	Aktennotiz/Vermerk, Berichte, Hilfeplangespräch-Vorlage

3.11.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit

	Grunddaten, Rahmenbedingungen		Prozessqualität		Ergebnisqualität	
	Fragestellung(en)	beobachtbare, 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 Pflegekind sichtbare Ergebnisse der Biografiearbeit?	Als Folge der Biografiearbeit liegen jedem Pflegekind danach biografische Informationen vor.

3.12 A11 Koordination beteiligter Institutionen

3.12.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern

KUNDEN DES PRODUKTES

Auftraggeber der Maßnahme: Jugendamt, Vormund, sorgeberechtigte Eltern

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT

Die WPF-Beraterinnen und -Berater organisieren die Vernetzung unterschiedlicher Leistungserbringer, um den Informationsfluss zu verbessern und einen Austausch zu fördern. Sie strukturieren die einzelnen unterstützenden Maßnahmen, die im Hilfeplanprozess gemeinsam festgelegt wurden und bündeln Informationen für die am Hilfeplan Beteiligten.

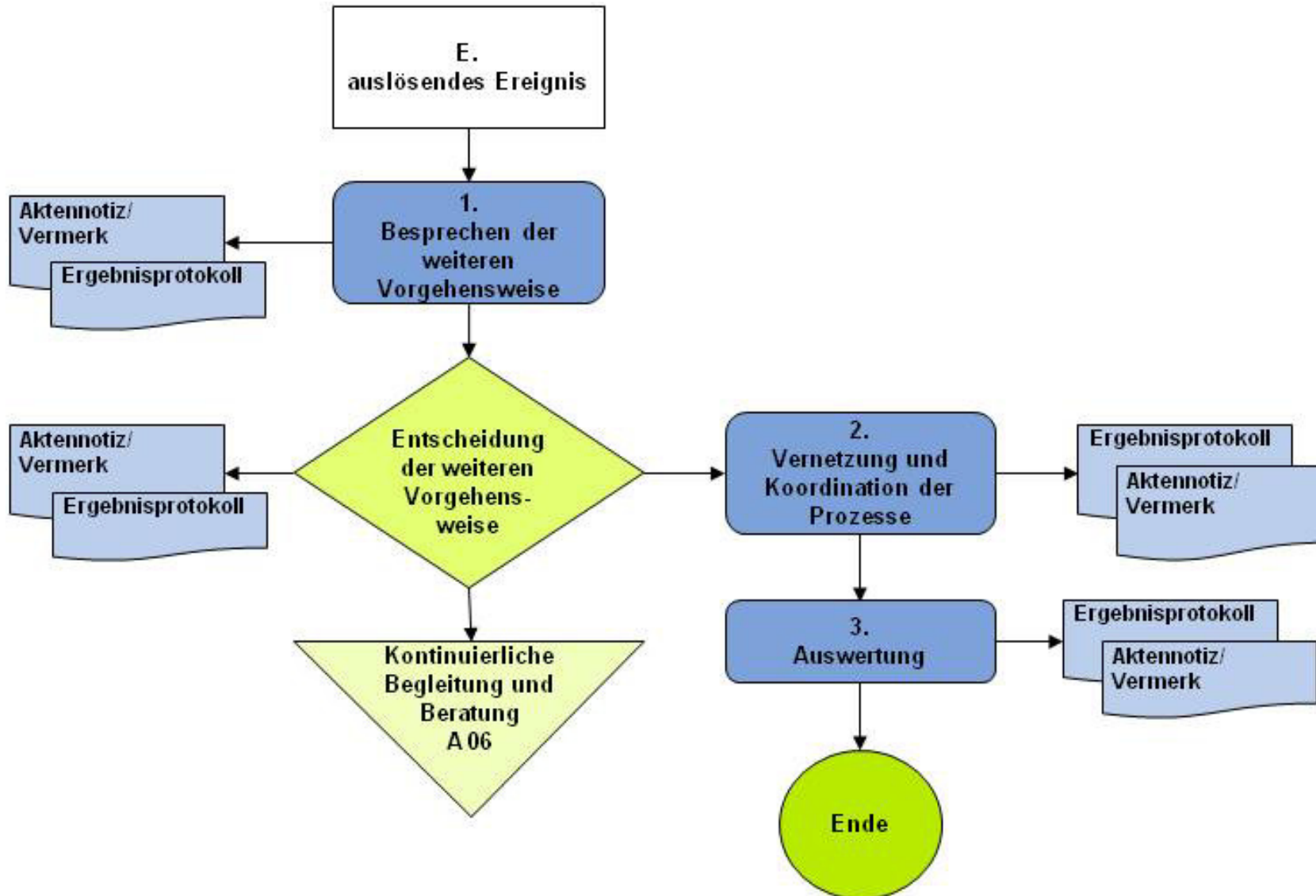
Die WPF-Beraterinnen und WPF-Berater stimmen die Hilfeleistungen aufeinander ab und übernehmen die Koordination im Sinne positiver Wechselwirkungen.

Folgende Institutionen können – neben den direkt am Hilfeplan beteiligten Institutionen und Personen – gemeint sein:

- Kindergarten, Schule, Berufsausbildung, Integrationshelferinnen und -helfer
- Ärztinnen und Ärzte (Hausärztin bzw. -arzt, Fachärztin bzw. -arzt, Spezialisten)
- Therapeutin bzw. Therapeut:
 - Psychotherapie (ambulant, stationär)
 - Entwicklungsförderung (z.B. Frühförderung, Logopädie, Ergotherapie, Krankengymnastik)
- Kinderschutzeinrichtungen, Polizei
- Beratungsstellen z. B. für Suchtfragen, Behinderte, Migration usw.
- Versorgungsamt, Weißer Ring, Rechtsanwalt/-anwältin
- Kultur- und Sprachmittlerinnen bzw. -mittler
- Religionsgemeinschaften und –träger
- Vormünder
- Bundesinstitutionen (z. B. BUMF)
- Institutionen für politische Bildung
- Behörden (z.B. Ausländeramt)

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<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 m) 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"> n) entweder Zahlen, Daten, Fakten o) oder vereinbarte Verfahren, <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<p>Die WPF-Beraterinnen und -Berater planen und organisieren den Austausch, die Absprachen und die Informationsweitergabe zwischen den beteiligten Institutionen. Aufbau von Arbeitsbeziehungen für die Gesamtheit der WPF-Fälle eines Trägers mit Institutionen. Kunden profitieren von bereits bestehender und funktionierender Zusammenarbeit/Koordination/Kooperation.</p>	<p>Protokollierung, Dokumentation ggf. Bestätigung durch Kundenbefragung</p>

3.12.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern



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

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen ?
1.	Besprechen der weiteren Vorgehensweise	WPF-Beraterin/-Berater	WPF, WPF-Beraterin/-Berater, ggf. Pflegekind, ggf. Co-Beratung	Sammlung von Handlungsmöglichkeiten Schaffen einer Entscheidungsgrundlage	3 Wochen	Aktennotiz/Vermerk oder Ergebnisprotokoll
E ✘	Entscheidung der weiteren Vorgehensweise	WPF, WPF-Beraterin/-Berater	WPF, WPF-Beraterin/-Berater, ggf. Pflegekind	Entscheidung, ob externe Institution beteiligt wird Ggf. Einbeziehung aller am Hilfeplan Beteiligten	1 – 3 Wochen	Aktennotiz/Vermerk oder Ergebnisprotokoll
2.	Vernetzung und Koordination der Prozesse	WPF, WPF-Beraterin/-Berater	externe Institution, WPF-Beraterin/-Berater, ggf. Pflegekind	<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	externe Institution, WPF, WPF-Beraterin/-Berater	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.

3.12.4 Kennzahlen zu dem Schlüsselprozess A11: Vernetzung mit Kooperationspartnern

	Grunddaten, Rahmenbedingungen		Prozessqualität		Ergebnisqualität	
	Fragestellung(en)	beobachtbare, messbare Indikatoren (Daten und/ oder Kennzahlen)	Fragestellung(en)	beobachtbare, messbare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)	Fragestellung(en)	beobachtbare, mess- bare Indikatoren (Daten und/oder Kennzahlen)
System- ebene	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, Aktennotiz, Gesprächsprotokoll

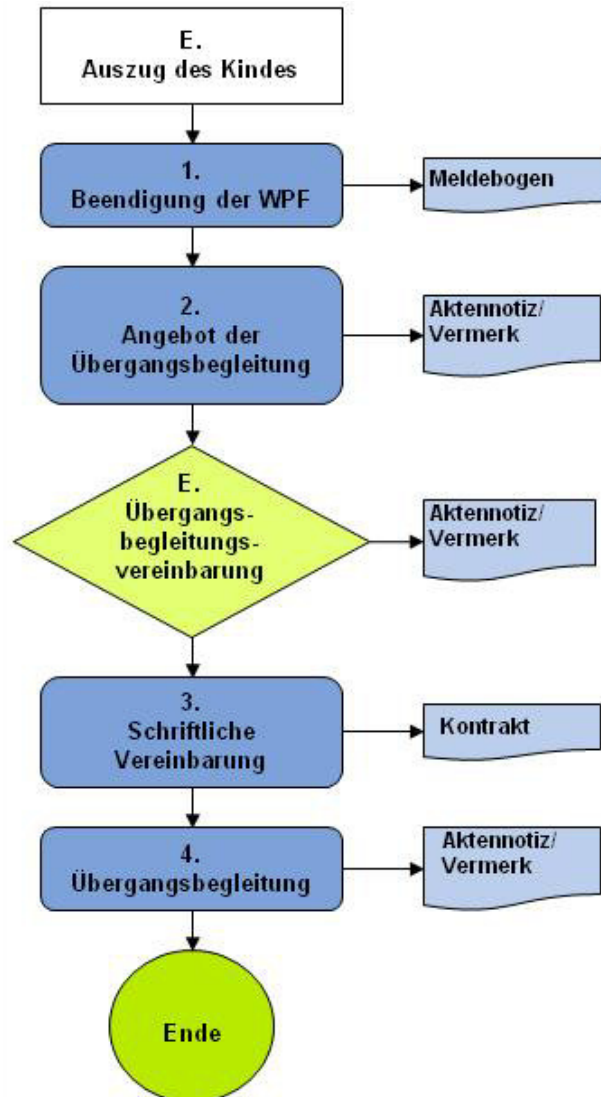
3.13 A12 Perspektivabklärung bei Beendigung

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.</p> <p>Die Begleitung dieses Prozesses erfolgt als Leistung für die WPF 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.</p> <p>Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder p) 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"> q) entweder: Zahlen, Daten, Fakten r) 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 bzw. den Jugendlichen. Der Einstieg in die neue Lebenssituation ist gelungen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reflexion • Dokumentation • Kundenbefragung

3.13.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung



3.13.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A12: Perspektivabklärung bei Beendigung

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

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

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 bzw. Jugendlichen in die Lebenssituation außerhalb der WPF gelungen?	Kundenbefragung, Dokumentation

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.

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, zu kommunizieren und bereit zu stellen, so dass die Organisation und ihre Anspruchsgruppen davon profitieren." ² 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 -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

² American Marketing Association (2004)

Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B02: Controlling

DEFINITION
Controlling ist die Erhebung, Aufbereitung und Rückmeldung von Steuerungsdaten und -informationen an die Steuerungsverantwortlichen.
ZIELE DES PROZESSES
Ziel ist die Überprüfung der Qualität, der Effektivität und Wirtschaftlichkeit sowie die Weiterentwicklung des WPF-Systems.
WER IST VERANTWORTLICH?
WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
Durch den WPF-Träger bestimmte Personen.
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Kennzahlentableau des Systems
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Kontinuierliche Meldung der Daten an das LWL-Landesjugendamt Westfalen. Einhaltung der in dem Qualitätshandbuch aufgeführten Standards. Dokumentation der Pflegeverhältnisse und Veränderungen dieser in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE innerhalb eines Monats

4.3 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
<p>Dienst- und Teambesprechungen mit Bearbeitung folgender Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koordinierung der Vermittlungsanfragen • Einsatz-, Urlaubs- und Vertretungsplanung • Bewerberanfragen • Fallbesprechung • Koordination von Arbeitskreisen und Fortbildungen • Öffentlichkeitsarbeit und Akquise • Veranstaltungen • allgemeine Organisation • Austausch Leitung • Vernetzung innerhalb der Einrichtung
WER IST VERANTWORTLICH
Vom WPF-Träger bestimmte Personen.
WER IST BETEILIGT?
WPF-Träger, Co-Beraterinnen und Co-Berater sowie WPF-Beraterinnen und -Berater
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
regelmäßige Team- und Dienstbesprechungen nach aufgestelltem Plan
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Umsetzung und Dokumentation

4.4 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 des WPF-Trägers
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Personalentwicklungsmaßnahmen
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Fortlaufende Überprüfung der Stellenpläne auf Übereinstimmung mit den Standards (Beraterschlüssel) - siehe Überprüfung der Strukturqualität (0,5 Mindeststelle).

4.5 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B05: Vertragsgestaltung

DEFINITION
Die WPF-Träger schließen einen jährlichen Kooperationsvertrag mit dem LWL-Landesjugendamt Westfalen. Auf dieser Grundlage schließen die WPF-Träger die Vertragsformen (WPF-Vertrag und Beratungsvertrag) mit dem Jugendamt und den Westfälischen Pflegefamilien ab.
ZIELE DES PROZESSES
Einheitliche und verbindliche Vertragsgestaltung.
WER IST VERANTWORTLICH
Vertragsgestaltung: WPF-Trägerkonferenz Vertragsabschluss: jeweiliger WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
WPF-Träger, LWL-Landesjugendamt Westfalen, Jugendamt, betreffende WPF
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
<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

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

5.3 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C02: Akquise

DEFINITION
Als Akquise werden alle Maßnahmen verstanden, die geeignet erscheinen, um potentielle WPF und Jugendämter als Vertragspartner zu gewinnen.
ZIELE DES PROZESSES
Gewinnung geeigneter potentieller WPF Gewinnung von Vertragspartnern
WER IST VERANTWORTLICH?
Einrichtungsleitung
WER IST BETEILIGT?
WPF-Träger, Co-Beraterinnen und Co-Berater sowie WPF-Beraterinnen und -Berater
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Einsatz von Werbestrategien, z. B. Infoveranstaltungen, Print- und anderen Medien
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Mindestens so viele WPF gewinnen, dass der Ersatzbedarf befriedigt wird und die vorhandene Platzzahl gehalten werden kann. Erhebung durchgeführter Maßnahmen und des erzielten Erfolgs.

5.4 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C03: Verwaltung

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

6. Systembezogene Führungsprozesse (D-Prozesse)

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.

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 Westfalen, WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
Koordinierende Stelle im LWL-Landesjugendamt Westfalen; LWL-Landesjugendhilfeausschuss, WPF-Beraterinnen und -Berater, Co-Beraterinnen und Co-Berater, WPF-Träger, Qualitätskommission, Reflektion und Festlegung der Leistungs- und Qualitätsstandards für das WPF-System.
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Regionale Arbeitskreise: Vorschläge zur Steigerung des Übereinstimmungsgrades von Standards und Praxis und zur Qualitätssteigerung ohne Standardveränderung an die einzelnen WPF-Träger und -Standorte, Vorschläge zur Standardveränderung an die Qualitätskommission. Qualitätskommission: Mindestens jährliche Diskussion des Qualitätsberichtes und Vorlage an die WPF-Trägerkonferenz zur Bewertung der Qualität des WPF-Systems und zur Festlegung der Qualitätsmanagementziele für das kommende Jahr. Diskussion der Standards und ggf. erarbeiten von Beschlussvorlagen zu deren Änderung zur Abstimmung in der Trägerkonferenz. Trägerkonferenz: Befassung und Beschluss über die Vorlagen des Gremiums zur Qualitätssicherung zur Standardentwicklung und Beschluss über Entwicklungsprojekte des WPF-Systems.
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE

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.

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).

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

DEFINITION	
Das LWL-Landesjugendamt koordiniert das WPF-System.	
ZIELE DES PROZESSES	
<ol 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 -Berater (siehe auch E01), (8) Organisation von trägerübergreifender regionaler Arbeitskreise, (9) Organisation von Supervisionsgruppen der WPF-Beraterinnen und -Berater, (10) Organisation von Konferenzen der Co-Beraterinnen und -Berater, (11) Organisation der WPF-Trägerkonferenzen, (12) Organisation der Sitzungen der Qualitätskommission, Reflektion und Festlegung der Leistungs- und Qualitätsstandards, (13) Einheitliche Tagessatzberechnung 	
WER IST VERANTWORTLICH?	WER IST BETEILIGT?
<ol 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 	<ol 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 und -Berater, der Arbeitskreise der Co-Beraterinnen und Co-Berater, der 	

WPF-Trägerkonferenzen und der Qualitätskommission zur Diskussion, Reflektion und Festlegung der Leistungs- und Qualitätsstandards für das WPF-System

- Organisation und Durchführung der Fortbildungsangebote für die WPF und die WPF-Beraterinnen und -Berater
- Organisation der trägerübergreifenden Supervisionssitzungen für die WPF-Beraterinnen und -Berater
- Erstellung des trägerübergreifenden Werbematerials und Durchführung von Öffentlichkeitsarbeit in verschiedenen Medien
- Weitergabe von Vermittlungsanfragen in den regionalen Arbeitskreisen sowie auf der Mitgliederseite im Internetauftritt des LWL-Landesjugendamt Westfalen
- Erhebung und Auswertung der Statistik sowie die Erstellung eines jährlichen Berichtes (ggf. Initiierung eines mehrjährigen Projektes)

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 Controllinginhalte sind sowohl strategisch (zur strategischen Steuerung) als auch operativ (zur Praxissteuerung) angelegt.</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 und -Berater
WER IST BETEILIGT?
Koordinierende Stelle im LWL-Landesjugendamt Westfalen, WPF-Beraterinnen und -Berater sowie Co-Beraterinnen und -Berater, WPF-Träger, Qualitätskommission, Reflektion und Festlegung der Leistungs- und Qualitätsstandards für das WPF-System.
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
<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 Westfalen • Zusammenfassung und Verarbeitung der gelieferten Kennzahlen nach vereinbarten Verfahrensstandards • Erstellung eines mindestens jährlichen Berichtes mit Ergebnissen der Qualitätssicherung und Bewertung des Qualitätsmanagementsystems.
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<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

DEFINITION

Controlling ist die Erhebung, Verarbeitung und Bereitstellung von Steuerungsdaten an diejenigen Personen oder Organisationseinheiten, die in einer Organisation/einem Unternehmen Steuerungsverantwortung tragen.

Fachliches Controlling dient der Qualitätssicherung, wirtschaftliches Controlling der Überprüfung betriebswirtschaftlicher Ziele. Beide Controllinginhalte sind sowohl strategisch (zur strategischen Steuerung) als auch operativ (zur Praxissteuerung) angelegt.

ZIELE DES PROZESSES

Durch Erstellung, Abstimmung und Verbindlichkeitserklärung einer Reihe von fachlichen und wirtschaftlichen Kennzahlen für das WPF-System wird nach innen und außen Transparenz über die Einhaltung der im Qualitätshandbuch festgelegten Standards geschaffen.

Durch ein vereinbartes Verfahren, wer, zu welchen Zeiten, in welchem Umfang die Kennzahlen erhebt, verarbeitet, darstellt und zur Verfügung stellt, wird fachliche Qualitätssicherung und wirtschaftliche Steuerung für das WPF-System ermöglicht.

Qualität des WPF-Systems und zur Festlegung der Qualitätsmanagementziele für das kommende Jahr.

- Vorlage über die qualitative und quantitative Entwicklung des WPF-Systems ist Gegenstand jeder WPF-Trägerkonferenz
- Die oben aufgeführten Maßnahmen haben stattgefunden.

6.5 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess D04: Marketing

DEFINITION
Unter Marketing wird die Ausrichtung der kundenbezogenen Systementwicklung am Markt unter besonderer Berücksichtigung der Darstellung und Kommunikation von Produkt, Preis und Verfügbarkeit verstanden.
ZIELE DES PROZESSES]
<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 Westfalen und LWL-Landesjugendhilfeausschuss • Zielerreichung der Fallzahlen

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 sichergestellt.
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 • Andere Fort- und Weiterbildungsinstitutionen
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung der Fort- und Weiterbildungsangebote für die WPF-Beraterinnen und -Berater durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen oder andere Fort- und Weiterbildungsinstitutionen. • Vorhaltung der Supervisionsgruppen für die WPF-Beraterinnen und -Berater durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen.
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<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.

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.

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 WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
LWL-Landesjugendamt Westfalen (Koordination) sowie alle WPF-Träger, die WPF, der Landesjugendhilfeausschuss.
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
z. B.: Erstellung und Verteilung von Werbebroschüren und von Zeitungsartikeln, Funk und Fernsehen nutzen, Internetanzeigen, „Mund-zu-Mund-Propaganda“, Einbindung von Universitäten und Fachhochschulen, Jahresstatistik an Landesjugendhilfeausschuss, Newsletter für WPF- Eltern, Entwicklung eines eigenen Logos, Fest, Jubiläum
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<ul style="list-style-type: none"> • statistische Erfassung neuer WPF in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE durch die WPF-Träger • Informationsgrad in der Zielgruppe steigt

7.5 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E04: Gemeinsame Materialien

DEFINITION
<p>Gemeinsame Materialien dienen der einheitlichen, trägerübergreifenden Datensammlung, Einhaltung und Überprüfung gemeinsamer Standards.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesundheitsbescheinigung • Meldebogen an das Jugendamt vor Ort • Fragebogen für Bewerber • Vertrag zwischen Jugendamt und WPF-Träger sowie zwischen WPF-Träger und WPF • Notfallnummer-Liste • Nutzung der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE
ZIELE DES PROZESSES
<ul style="list-style-type: none"> • Zeitnahe Erfassung der Vermittlungen, Beendigungen und Veränderungen in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE, • Transparenz, • Schutz der Standards; • „Corporate Identity“; • Vereinfachung von Arbeitsabläufen
WER IST VERANTWORTLICH?
WPF-Beraterin oder -Berater, WPF-Träger, LWL-Landesjugendamt Westfalen
WER IST BETEILIGT?
WPF-Träger, WPF-Beraterin oder -Berater, LWL-Landesjugendamt Westfalen
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Bericht für den LWL-Landesjugendhilfeausschuss, Pflege der WPF-Datenbank WEGE, Informationen für die WPF-Träger und Qualitätskommission
MİNDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<p>Zeitnahe Mitteilung der für das WPF-System relevanten Daten der WPF-Träger sowie WPF-Beraterinnen und -Berater an das LWL-Landesjugendamt Westfalen.</p> <p>Zeitnahe Erfassung aller relevanten Daten in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE.</p>

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 Qualitätskommission mit Vertretungen der WPF-Träger und WPF-Beratung und dem LWL-Landesjugendamt Westfalen diskutiert Fragen der Qualität und entwickelt das System weiter. Die WPF-Trägerkonferenz hat beschlossen, die Steuerungsgruppe und den Fachausschuss durch dieses neue Gremium zu ersetzen.
SQ 02	Co-Beratung	Schwerpunkt der Co-Beratung ist im Wesentlichen die prozessbegleitende Beratung der Fachkräfte. In den folgenden Aufgabenbereichen wirkt die Co-Beraterin bzw. der Co-Berater mit: <ul style="list-style-type: none"> • Krisenmanagement • Gruppenangebote für WPF • Auswahlverfahren WPF • Vorbereitungsverfahren WPF • Passung WPF und Pflegekind Die Co-Beratung steht mit jeweils 20 % des Stellenumfangs der/des WPF-Beraterin bzw. -Beraters zur Verfügung. Die Träger verpflichten sich, Co-Beraterinnen bzw. Co-Berater vorzuhalten, die einen Hochschul-/ Fachhochschulabschluss aus dem Bereich Pädagogik, Soziale Arbeit oder Psychologie nachweisen. Die Co-Beraterinnen bzw. Co-Berater verfügen über eine langjährige fachspezifische Berufserfahrung und eine Zusatzausbildung in der Beratung oder Therapie

Nr.	Bezeichnung der Strukturqualität	Beschreibung /Bearbeitung
SQ 03	Fortbildung der WPF-Beraterinnen und -Berater	Die Fortbildungsangebote sind ein besonderes Qualitätsmerkmal und werden in den systemunterstützenden Prozessen „Qualifizierung, Fort- und Weiterbildung, Supervision“ = E 01 beschrieben.
SQ 04	WPF-Trägerverbund	<p>Das WPF-System besteht aus einem bundesweit einmaligen Verbund von derzeit rund 45 freien Trägern der Region Westfalen-Lippe. Das LWL-Landesjugendamt Westfalen schließt mit den Trägern einen Kooperationsvertrag ab und koordiniert das System. Alle WPF-Träger verpflichten sich nach der gemeinsamen Leistungsbeschreibung sowie den einheitlichen Qualitätsstandards dieses Qualitätsmanagements/ Qualitätshandbuchs zu arbeiten.</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 eine gemeinsame onlinebasierte Datenbank mit überregionaler Vermittlungsanfragenliste einheitliche Kostensätze
SQ 05	Koordination LWL-Landesjugendamt Westfalen	<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 Co-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)

Nr.	Bezeichnung der Strukturqualität	Beschreibung /Bearbeitung
		<ul style="list-style-type: none"> • Rechts- und Verwaltungsangelegenheiten • Weiterentwicklung der onlinebasierte WPF-Datenbank WEGE in Zusammenarbeit mit der LWL-IT • Fachtagungen mit Jugendämtern • der Internetauftritt des WPF-Systems
SQ 06	Vermittlungsanfragenliste	Die Vermittlungsanfragenliste ist ein überregionales Anfragesystem für Jugendämter, welches garantiert, dass alle WPF-Träger über die Anfrage informiert sind. Diese kann von den Jugendämtern selbst über die onlinebasierte Datenbank WEGE genutzt werden und gewährleistet eine reibungslose Kontaktaufnahme zwischen WPF-Träger und Jugendamt.
SQ 07	flexible Arbeitszeiten: Erreichbarkeit	Die WPF erhalten aufsuchende Beratung auch außerhalb von Bürozeiten. Ein individueller „Notfallplan“ zur Erreichbarkeit in Krisen ist trägerspezifisch mit den Familien abzusprechen.
SQ 08	Für Pflegeverhältnisse gem. § 33 S. 2 SGB VIII qualifizierte Pflegefamilien	<p>Die WPF müssen Bereitschaft und Kompetenz aufweisen mit Kindern und Jugendlichen mit besonderen Entwicklungsbeeinträchtigungen umzugehen. Voraussetzung dafür ist:</p> <p>Beratungsoffenheit, Lebenserfahrung, Erfahrung im Umgang mit Krisen, Reflexionsfähigkeit, hohe Belastbarkeit, die Mitwirkungsbereitschaft bei Hilfeplangesprächen sowie die Bereitschaft, in besonderem Maße die Privatheit der Familie zu öffnen, zur Kooperation mit anderen notwendigen Diensten, zur Fortbildung und zur Teilnahme an Gruppenangeboten des WPF-Trägers.</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 bei medizinischem bzw. pflegerischem Bedarf des Pflegekindes im medizinischen bzw. pflegerischen Bereich zuzüglich einer staatlichen Anerkennung, ist die Einstufung als „Profi“ möglich.</p>

Nr.	Bezeichnung der Strukturqualität	Beschreibung /Bearbeitung
SQ 09	Alle WPF-Träger im WPF-System halten mindestens ½ Vollzeit-Beraterstelle vor	Jeder beteiligte WPF-Träger legt sich fest, mindestens ½ Beratungsstelle je WPF-Beraterin und -Berater für das WPF-System zur Verfügung zu stellen
SQ 10	Externe Fallsupervision 10 x im Jahr verpflichtend.	Die verpflichtende externe Supervision findet trägerübergreifend statt: 10 Sitzungen pro Jahr Gruppensupervision à 3 Stunden mit maximal 14 Personen (siehe E 1).
SQ 11	Qualifikation der Beratungsfachkräfte	Die Träger des WPF-Systems verpflichten sich, Fachkräfte einzustellen, die einen Hochschul- oder Fachhochschulabschluss aus dem Bereich Pädagogik, Soziale Arbeit oder Psychologie nachweisen. Sie verfügen über eine mehrjährige Berufserfahrung im Bereich der Jugendhilfe und eine Zusatzausbildung in der Beratung von Familien.

9. Verfahrensanweisungen

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

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

- 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 Führungsprozessen (D-Prozesse)**
- 9.7 **Zu den unterstützenden Prozessen auf Systemebene (E-Prozesse)**

10. Anlagen

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

Auch hier folgen die Inhalte noch.

11. Erläuterungen

11.1 Zu den verwendeten Begriffen aus dem Qualitätsmanagement

Begriffe	Fragen	Antworten
Indikator	Wie grenzt sich der „Indikator“ von „Standard“, „Messfeld“ und „Mess-größe“ ab? Was sind Ergebnisziele?	Indikatoren sind entweder: a) Zahlen, Daten Fakten („ZDF-Regel“) oder b) vereinbarte Verfahren welche eindeutig anzeigen (wörtliche Übersetzung von Indikator = „Anzeiger“), ob und in welchem Maße ein Standard erreicht wird. Beispiele zu a) und b) siehe im Formular für Ergebnisqualitätsstandards.
Kunde	Kann es verschiedene Kunden, aber nur einen Auftraggeber geben?	Kunden sind in unserem Verständnis alle Personen, Gruppen oder Organisationen (oder Teile davon), die Dienstleistungen angeboten bekommen, nutzen oder in Auftrag geben. D. h., Auftraggeber sind für uns Kunden genauso wie „Nutzer“, „Adressaten“ oder „Klienten“.
Leistungen	Müssen oder können einzelne Prozessschritte als Leistung beschrieben werden?	Leistungen sind für uns (unterscheidbare, d. h., relativ abgrenzbare) Teile eines Erstellungsprozesses (auch: „Arbeitsschritte“) der im Ergebnis zu einem (Dienstleistungs-)Produkt führt. Die inhaltliche Beschreibung von Leistungen erfolgt bei der Beschreibung der Prozessqualität, wo die einzelnen Leistungen in eine definierte (Leistungs-)„Prozesskette“ gestellt werden. Die Standardisierung und Optimierung dieser Prozesskette macht die Prozessqualität aus.
Messfeld/ Messgröße	Siehe „Indikator“, Abgrenzung zu Standard.	Die Formulierung von Indikatoren umfasst i.d.R. eine oder mehrere Messgrößen in einem ausgewählten Messfeld. <i>Beispiel:</i> Messfeld/Messgröße = Alter mindestens 3 Jahre (Minimum), Anzahl zwischen 12 und 15 Kindern (Korridor), Ausbildung Sozialpädagogin/-pädagoge.
Produkte, Teilprodukte	Wie differenziert sollen „Teilprodukte“ beschrieben werden? (= Prozesse? / = Leistung?)?	Das wichtigste bei der Benennung und Abgrenzung eines Produktes ist immer, dass ein (potentieller) Adressat dies als eigenständiges Produkt/Angebot unterscheidbar von anderen erkennen kann. Vor allem, dass erkennbar ist, dass es zu unterscheidbaren Ergebnissen führt. In der Regel wird jedem Produkt ein kundenbezogener Schlüsselprozess (Wertschöpfungsprozess) zugeordnet sein. Das Wort Teilprodukt benutzen wir nicht oder verstehen darunter das Gleiche wie „Leistung“. Eine Verwendung ist vorstellbar, wenn damit deutlich gemacht werden soll, dass eine Leistung zu einem Produkt erbracht werden soll, das in der Produktverantwortung einer anderen Organisati-

Begriffe	Fragen	Antworten
		<p>onseinheit/Person liegt, jedoch einen sehr markanten eigenständigen Charakter hat.</p>
<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 (notwendigerweise) die fachliche Positionierung und damit die Formulierung, Bekräftigung, Eingrenzung oder Ausdehnung der allgemeinen Organisationsziele. Die Qualitätsbeschreibung beginnt bei der Beschreibung der Ergebnisqualität, fährt mit der Prozess- und Strukturqualität fort.</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>Zukünftige Themen der Standard- und Qualitätsentwicklung</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.</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.</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 Hilfefall übergeben werden).</p>

Begriffe	Fragen	Antworten
Standard	Wie unterscheidet sich „Standard“ von „Ergebnis“ oder „Indikator“?	<p>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.</p> <p>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.</p>
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.</p> <p>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 gewonnenen Zielen sollen die Standards für die Ergebnisqualität der Dienstleistung gewonnen werden. Hohe Ergebnisqualität (= Effektivität) ist eine hohe Übereinstimmung des Dienstleistungsergebnisses (Erreichen der Ergebnisqualitätsstandards) mit den Erwartungen (Zielen) der Kunden dieser Dienstleistung.</p> <p>Die Ziele für die Gestaltung der Prozesse für die Dienstleistung und die Strukturen in denen sie ablaufen, sind dann sehr viel stärker von der Organisation zu bestimmen und zu gestalten. Es ist Verantwortung der Dienstleistungsorganisation, Dienstleistungsprozesse und -strukturen so zu gestalten, dass mit dem geringstmöglichen Aufwand ein maximales Ergebnis erreicht wird (= Effizienz; Prozess- und Strukturoptimierung).</p>