



KONZEPT

„Individuelle mobile Betreuung im Trägereigenen Wohnraum“

nach § 27 i.V. mit § 34 und Leistungen gem. § 41 SGB VIII i.V.m. § 34 SGB VIII

Kinder- und Jugendhilfe-Verband *Lübeck* /KJSH Stiftung

Regionalleitung: Andrea Varner-Tümmler

An der Untertrave 56/57 • 23552 Lübeck

Tel.: 0451 70642-0

Fax: 0451 70642-10

E-mail: kontakt@kjhv-hl.de

Fassung: 09.05.2019

1.	Art der Leistung	3
1.1.	Der Träger.....	3
1.1.1	Leitbild des Trägers.....	3
1.2.	Art der Einrichtung	4
1.3.	Rechtsgrundlage.....	4
1.4.	Einrichtungs- und Maßnahmeträger	4
1.4.1.	Einrichtungen und deren Konzeption	5
1.5.	Spitzenverband.....	5
2.	Ziel des Leistungsangebotes	5
3.	Zielgruppe und Indikation	5
4.	Inhalt der Leistung.....	7
4.1.	Wohnen und Verpflegung	7
4.2	Pädagogische Regelleistungen	7
4.2.1	Förderung zur Bewältigung alltäglicher Anforderungen	7
4.2.2	Erfassung und Aktivierung des sozialen Umfeldes	8
4.2.3	Förderung in der Persönlichkeitsentwicklung	8
4.2.4	Unterstützung der schulischen Orientierung	9
4.2.5	Beratung und Begleitung in Fragen der Ausbildung und Beschäftigung.....	9
4.2.6.	Zusammenarbeit mit der Herkunftsfamilie.....	9
4.3.	Therapeutische Regelleistungen	9
5.	Umfang der Leistung	10
6.	Qualität der Leistung, Qualitätssicherung und –entwicklung	11
6.1	Strukturqualität	11
6.2	Prozessqualität.....	11
6.3	Ergebnisqualität/Wirkungsorientierung	12
7.	Partizipation	122
8.	Beschwerdemanagement	13

1. Art der Leistung

Die „*Individuelle mobile Betreuung im Tägereigenen Wohnraum*“ ist ein stationäres Angebot gemäß § 27 i.V.m. § 34 SGB VIII und Leistungen gem. § 41 i.V.m. § 34 SGB VIII, als Hilfe zur Persönlichkeitsentwicklung und Unterstützung zu einer eigenverantwortlichen Lebensführung, mit direkter/persönlicher Betreuung, ergänzt durch eine Rufbereitschaft rund um die Uhr.

1.1. Der Träger

Der Kinder- und Jugendhilfe-Verbund Lübeck ist eine Betriebsstätte der KJSH-Stiftung für Kinder-, Jugend- und Soziale Hilfen und ein nach § 75 SGB VIII anerkannter Träger der freien Jugendhilfe und Mitglied im Paritätischen Wohlfahrtsverband Schleswig-Holstein. Seit Jahren engagiert sich der KJHV in der Kinder- und Jugendhilfe. In Wohngruppen, Einzelbetreuungen und systemischen Beratungssettings werden Kinder, Jugendliche sowie Familien ambulant oder stationär betreut. Für jeden Fall wird die Hilfe individuell zugeschnitten. Der KJHV Lübeck ist mutig genug, neue Wege zu gehen.

Die KJSH-Stiftung ist eine gemeinnützige, wirtschaftlich handelnde, freie Trägerin der Kinder-, Jugend-, Familien- und Sozialhilfe, mit einem vielfältig ausdifferenzierten Angebot. Am jeweiligen regionalen Bedarf ausgerichtet und in enger Kooperation mit öffentlichen Trägern werden die langjährigen Erfahrungen in ganz unterschiedliche stationäre, teilstationäre, ambulante und beratende Hilfeformen umgesetzt.

Neben der individuellen Unterstützung ist es ein besonderes Anliegen, sowohl das bürgerschaftliche Engagement zu fördern, als auch das soziale Umfeld aktiv zu gestalten und damit die Lebensbedingungen insgesamt zu verbessern.

1.1.1.. Leitbild - Gemeinsam. Verantwortlich. Nachhaltig.

Wir sind ein Verbund gemeinnütziger Träger mit differenzierten Angeboten für Kinder und Jugendliche, für Familien und Erwachsene. In enger Zusammenarbeit mit öffentlichen und freien Trägern bieten wir passgenaue, am individuellen wie am regionalen Bedarf ausgerichtete soziale Dienstleistungen an.

Wir legen großen Wert auf die Einhaltung unserer Handlungsgrundsätze. Gleichzeitig hinterfragen und verbessern wir kontinuierlich unsere Leistungen, passen sie an neue Bedarfe und Bedingungen an und entwickeln uns und unsere Angebote stetig weiter.

Unser professionelles Handeln ist stets geleitet von folgenden Grundsätzen:

GEMEINSAM mit den Menschen gestalten wir Leistungen nach ihren jeweiligen Bedürfnissen, Wünschen und Zielen, unter Einbeziehung ihrer persönlichen und sozialen Ressourcen sowie ihres Lebensumfelds. Grundlage unseres Handelns ist ein humanistisches, ganzheitliches Menschenbild, welches es für uns selbstverständlich macht, den Wunsch und das Recht auf Teilhabe, Selbstbestimmung und Selbstverantwortung zu achten und zu fördern.

Unsere Mitarbeitenden sind der Garant unserer erfolgreichen Arbeit. Sie in ihrem beruflichen Alltag zu unterstützen und in ihrer beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung zu fördern, ist uns ein wichtiges Anliegen. Um stets fachliche und engagierte Arbeit leisten zu können, gehören Fortbildungen, Supervision, Fall- und Fachgespräche zur Grundlage unseres Qualitätsmanagements.

VERANTWORTLICH, zuverlässig und kompetent begleiten wir Menschen auf dem Weg, ihre selbstgesteckten Ziele zu erreichen. Mit Fachwissen und Erfahrung fördern wir Kinder und Jugendliche in ihrer Entwicklung, befähigen Familien einen gelingenden Alltag zu gestalten und unterstützen Erwachsene bei einer selbstbestimmten und autonomen Lebensführung. Getreu unserem Motto: Gemeinsam in Eigenverantwortung. Der Respekt vor der Individualität und Würde jedes einzelnen Menschen bestimmt dabei unser alltägliches Handeln.

NACHHALTIG und erfolgreich gestalten wir unsere Angebote mit dem Ziel, dass die Menschen ihren weiteren Weg ohne uns gehen können. Gleichzeitig sehen wir uns in der Verantwortung, über die individuellen Unterstützungsangebote hinaus zu wirken. Wir setzen uns auf gesellschaftlicher Ebene für Wandel und Veränderung, für Partizipation und gelebte Inklusion und einem respektvollen Umgang der Menschen miteinander ein. Dabei wollen wir in umfassend nachhaltigem Sinne wirksam sein. Sozial, wirtschaftlich und ökologisch. Wir streben an, unsere sozialen Dienstleistungen klimaneutral zu erbringen.

1.2. Art der Einrichtung

Die Unterbringung erfolgt in vom Einrichtungsträger angemieteten oder sich in Eigentum befindlichen Wohnungen im Stadtgebiet Lübeck und im angrenzenden infrastrukturell an Lübeck angebundenen Ortschaften.

Die Wohnungen werden in der Regel von einem, bzw. von zwei bis vier Jugendlichen, bewohnt.

1.3. Rechtsgrundlage

Die rechtliche Grundlage unseres Hilfeangebotes bildet der § 27 i.V.m. § 34 SGB VIII und Leistungen gem. § 41 i.V.m. § 34 SGB VIII.

1.4. Einrichtungs- und Maßnahme Träger

Kinder- und Jugendhilfe-Verbund Lübeck/KJSH-Stiftung
An der Untertrave 56/57
23552 Lübeck

Tel.: 0451 70642-0
Fax: 0451 70642-10
E-Mail: kontakt@kjhv-hl.de

Öffnungszeiten

Montag bis Donnerstag: 08.00 – 16.30 Uhr
Freitag: 08.00 – 14.00 Uhr

1.4.1 Einrichtungen und deren Konzeption

Für jede trügereigene Wohnung wird ein Konzept erarbeitet, das Auskunft gibt über die Zielgruppe, das Alter des jungen Menschen (Mindestalter, Höchstalter gegebenenfalls Volljährigkeit), räumliche Gegebenheiten, Anzahl der Plätze, Raumnutzung und Anschrift. Bei einer Nutzung durch zwei bis vier junge Menschen bildet das Konzept die besonderen Anforderungen ab.

Ein aktuelles Verzeichnis der Wohnungen wird seitens des Trägers dem Jugendamt zum Quartal zugeschickt.

1.5. Spitzenverband

Der PARITÄTISCHE Wohlfahrtsverband Schleswig-Holstein.

2. Ziel des Leistungsangebotes

Die individuelle mobile Betreuung ist eine überschaubare, weitgehend autonome und auf Selbstversorgung eingerichtete Lebensform für Jugendliche und junge volljährige Personen.

Kennzeichnend für die Maßnahme ist der Trainings- und Verselbstständigungsgedanke als Hilfe zur Selbsthilfe. Den Jugendlichen sollen dabei die Kompetenzen zur selbstständigen Lebensführung sowie einer gelingenden Loslösung vom System der Hilfen zur Erziehung vermittelt werden. Zur Erreichung dieser Ziele ist eine intensive Unterstützung des jungen Menschen erforderlich. Die Betreuungsdichte wird im Hilfeplanverfahren nach § 36 SGB VIII festgelegt. Der Verlauf der Hilfe in Phasen, die gemeinsame Reflexion des Hilfeprozesses, als auch die Einbindung des Betreuers in eine fachliche Struktur (Team, Fachberatung, Supervision) sowie die Dokumentation der Hilfeprozesse, sind dabei wichtige Kriterien, die dazu beitragen über die Intensität der Hilfe und der Möglichkeiten der Problemlösung zu entscheiden.

Der/die Jugendliche bzw. junge Volljährige ist nach erfolgreichem Hilfeverlauf

- ❖ altersgemäß in der Lage, das eigene Leben und den Alltag zu gestalten;
- ❖ sozial angemessen integriert und weiß sich in der Gesellschaft zu bewegen;
- ❖ schulisch/beruflich orientiert und hat einen Plan bzw. bereits eine Perspektive;
- ❖ vorbereitet auf den Umzug in eine eigene Wohnung oder bereits umgezogen;
- ❖ sicherer in der Bewältigung steigender Anforderungen und im Umgang mit Krisen und Konflikten;
- ❖ orientiert im Helfersystem für junge Erwachsene;
- ❖ entwickelt im Bereich sozialer und methodischer Kompetenzen.

3. Zielgruppe und Indikation

Aufgenommen werden Jugendliche im Alter ab 16 Jahren, bei denen eine dem Wohl des Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht mehr gewährleistet ist und die Erziehung auch mit stützenden und ergänzenden Hilfen im Herkunftsmilieu nicht sicher gestellt werden kann.

Die Jugendlichen haben ein gewisses Maß an Selbstständigkeit mitzubringen, um die Anforderungen des Alltages mehr oder weniger stark begleitend regeln zu können.

In Ausnahmefällen können Junge Volljährige nach Prüfung der individuellen Situation aufgenommen werden, wenn die Hilfe eine erkennbare Verbesserung der Persönlichkeitsentwicklung und Fähigkeit zu eigenverantwortlicher Lebensführung erwarten lässt, die mit niedrschwelligem Hilfen nicht zu erreichen ist.

Eine Aufnahme ist sinnvoll, wenn die jungen Menschen genügend Realitätsbezogenheit aufbringen und mit der Unterstützung dieser Wohnform weitgehend ihr Leben eigenverantwortlich führen und Verantwortung für sich selbst übernehmen können.

Bezogen auf die Intensität der zu erbringenden Leistung unterscheidet sich die Zielgruppe. Entsprechend des Hilfebedarfes findet eine sehr intensive Betreuung für die jungen Menschen statt, die

- ❖ bisher in einer stationären Unterbringung oder im familiären Rahmen gelebt haben;
- ❖ wenig bis gar keine Erfahrungen in der Haushaltsführung haben;
- ❖ es nicht gewohnt sind, sich selbst zu motivieren, zu beschäftigen und in sozialen Kontakt zu treten;
- ❖ bisher wenig selbstständig ihre behördlichen Anliegen klären konnten;
- ❖ sich motivieren lassen, an einer Schul-, Ausbildungs- oder sonstigen Maßnahme teilzunehmen;
- ❖ genügend Kompetenzen aufweisen, um mit dem Angebot der Rufbereitschaft in der Nacht und über die Dauer eines Wochenendes, selbstständig zurecht zu kommen;

Die Intensität der Betreuung reduziert sich sobald die jungen Menschen

- ❖ schon im betreuten Wohnen oder einer anderen Form größerer Anforderung an Selbstständigkeit gelebt haben;
- ❖ Erfahrung in der Haushaltsführung haben;
- ❖ es mit wenig Unterstützung schaffen, sich selbst zu beschäftigen, zu motivieren und in sozialen Kontakt zu treten;
- ❖ immer selbstständiger ihre behördlichen Anliegen klären können;
- ❖ an einer Schul-, Ausbildungs- oder sonstigen Maßnahme teilnehmen;
- ❖ es schaffen, über Nacht und am Wochenende mit dem Angebot der Rufbereitschaft zu Recht zu kommen.

Die letzte Anpassung der Betreuungsdichte erfolgt, wenn die jungen Menschen

- ❖ ihren eigenen Wohnraum bezogen haben und die Finanzierung der Unterkunftskosten und des Lebensunterhaltes über eigenes Einkommen oder SGB II gesichert ist;
- ❖ kurz vor dem Übergang in das selbstständige Wohnen stehen und dabei noch Unterstützung benötigen;
- ❖ gelernt haben, einen eigenen Haushalt zu führen;
- ❖ sich selbst motivieren, beschäftigen und in sozialen Kontakt treten können
- ❖ in den Bereichen der sozialen Kompetenzen, behördlichen Angelegenheiten sowie Alltagsstrukturierung nur noch geringen Unterstützungsbedarf aufweisen
- ❖ an einer Schul- oder Ausbildungsmaßnahme teilnehmen;
- ❖ es gelernt haben, ohne Inanspruchnahme der Rufbereitschaft zu Recht zu kommen.

Ausschlusskriterien für eine Aufnahme des Personenkreises sind im Wesentlichen:

- ❖ Akute schwere psychiatrische Erkrankungen (Psychosen, Borderline, etc.) - im Zweifel wird eine ärztliche Bestätigung über die Machbarkeit der Maßnahme in Verbindung mit der diagnostizierten Störung eingeholt
- ❖ Schwer geistig und/oder körperlich von Behinderung Betroffene
- ❖ Intensiv-Gewalt- und/oder Intensiv-Sexualtäter
- ❖ Akute schwere Suchterkrankung
- ❖ Junge Menschen, deren Betreuungsintensität regelmäßig über Nacht und am Wochenende sichergestellt werden muss.

Die Einrichtung verpflichtet sich, im Rahmen dieser Vereinbarung den Phasen beschriebenen Personenkreis von jungen Menschen aufzunehmen. Es werden vorzugsweise Jugendliche aus dem Lübecker Stadtgebiet aufgenommen.

4. Inhalt der Leistung

4.1 Wohnen und Verpflegung

In der Betreuungsphase wird den Jugendlichen ein weitestgehend normales Wohnumfeld zur Nutzung überlassen, das den Anforderungen und den individuellen Bedürfnissen der Leistungsberechtigten entspricht. In der Regel liegen die Wohneinheiten im Rahmen der nach SGB II zulässigen Grenzen für Unterkunftskosten.

Die Wohneinheiten sind möbliert und mit einem vollständigen Hausrat ausgestattet. Matratze und Hygienetextilien (Bettwäsche, Handtücher) werden bei Aufnahme neu zur Verfügung gestellt und verbleiben im Eigentum der Jugendlichen/jungen Volljährigen. Die Jugendlichen werden dazu angeleitet, sich ausgewogen und angemessen zu ernähren. Die Reinigung der Wohnflächen erfolgt unter Anleitung durch die Leistungsberechtigten.

4.2 Pädagogische Regelleistungen

4.2.1 Förderung zur Bewältigung alltäglicher Anforderungen

Die Bewältigung und Gestaltung des Alltags sind zentrale Leistungsmerkmale dieses Angebotes. Die *„Individuelle mobile Betreuung im Trägereigenen Wohnraum“* zeichnet sich dadurch aus, dass die Jugendlichen/Jungerwachsenen in einer Wohnung leben und sozialpädagogische Begleitung im Alltag und auf dem Weg zur Selbstständigkeit erfahren. Alltag benötigt und/oder schafft elementare Voraussetzungen des „Sich-Wohl-und-Zuhause-Fühlens“, wie etwa eine ansprechende Wohnumwelt, gestaltete Beziehungen und Bezüge in einer auf eine bestimmte Zeit angelegte Betreuung. Die Beratung und Anleitung zur ressourcenorientierten Selbsthilfe und zum eigenverantwortlichen Handeln in den verschiedenen Lebensbereichen sind Schwerpunkte der Betreuung.

Zu den Leistungen zählen insbesondere:

- ❖ Förderung der Eigenverantwortlichkeit in der Alltagsbewältigung (Einhaltung der Hausregeln)
- ❖ Umgang mit Geld: Anleitung und Überprüfung der Haushaltsführung
- ❖ Hilfen und Unterstützung bei der Gestaltung des Wohnraumes
- ❖ Planung, Anleitung und Unterstützung bei der gesunden Ernährung sowie bei Hygiene und Körperpflege
- ❖ Aufklärung/Unterstützung bei der medizinischen und gesundheitlichen Versorgung
- ❖ Unterstützung bei Behördengängen sowie Anleitung beim Ausfüllen von Formularen
- ❖ Unterstützung bei Gerichtsterminen und zur Inanspruchnahme einer Rechtsberatung
- ❖ Strukturierung des Tagesablaufes
- ❖ Hilfestellung bei der Selbstorganisation

4.2.2 Erfassung und Aktivierung des sozialen Umfeldes

Die Betreuung soll Hilfestellung und Orientierungshilfe für den Jugendlichen leisten, sich in seinem Lebensumfeld zurechtzufinden. Sie soll helfen, konstruktive Kontakte zu seiner Nachbarschaft aufzubauen und ihm die gesellschaftlichen Strukturen im Beziehungsumfeld transparent zu machen.

Zu den Leistungen zählen insbesondere:

- ❖ Hilfe beim Erlernen von Kommunikationsregeln
- ❖ Vermittlung von Demokratieverständnis
- ❖ Erkennung persönlicher Grenzen und Respektierung der Grenzen Anderer
- ❖ Erschließung eines sozialen Netzwerkes

4.2.3 Förderung in der Persönlichkeitsentwicklung

Zu den Leistungen zählen insbesondere:

- ❖ Aufbau von emotionaler Sicherheit und Beziehungskontinuität
- ❖ Persönliche Stabilisierung
- ❖ Durchführung regelmäßiger Einzelgespräche
- ❖ Entwicklung von Strategien und Standpunkten zum Umgang mit Themen wie Körper, Sexualität, Kultur, Erwerbsarbeit und Familie
- ❖ Aktivierung sinnvoller Freizeitgestaltung
- ❖ Entwicklung, Erprobung und Umsetzung von Bewältigungsstrategien
- ❖ Erkennung von Gewalt- und Missbrauchserfahrungen, Suchtproblematiken und psychosomatischen Auffälligkeiten/Suche nach adäquaten Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten
- ❖ Vermittlung gesellschaftlicher Werte
- ❖ Krisenintervention

4.2.4 Unterstützung der schulischen Orientierung

Zu den Leistungen zählen insbesondere:

- ❖ Bearbeitung schulischer Erfahrungen
- ❖ Aufzeigung und Entwicklung schulischer Perspektiven
- ❖ Hilfe bei der Schulsuche
- ❖ Unterstützung bei Hausaufgaben
- ❖ Wahrnehmung der Elternabende und -sprechtage
- ❖ Vereinbarung verbindlicher Absprachen mit Lehrkräften
- ❖ Schaffung positiver Lernerfahrungen im Alltag, zur Förderung der Motivation des Schulbesuches

4.2.5 Beratung und Begleitung in Fragen der Ausbildung und Beschäftigung

Leistungen der Beratung, Begleitung und Unterstützung, in Fragen der Berufsorientierung, der Hinführung zum Arbeitsmarkt, der Ausbildung und Beschäftigung, zielen auf die Eingliederung des jungen Menschen in den Arbeitsmarkt. Sie stellen damit eine wesentliche Voraussetzung für ein selbstständiges Leben dar.

Berufliche Begleitung und Unterstützung erfolgt insbesondere durch

- ❖ Motivation des jungen Menschen, eine berufliche Zukunftsperspektive zu entwickeln;
- ❖ die Unterstützung bei der realistischen Einschätzung der beruflichen Wünsche;
- ❖ die Begleitung, Beratung und Unterstützung bei der beruflichen Orientierung, Qualifizierung und Bewerbung;
- ❖ die Hilfe bei der Suche nach einem Ausbildungs- bzw. Arbeitsplatz;
- ❖ eine kontinuierliche Zusammenarbeit und Abstimmung mit dem externen Ausbildungsbetrieb, Arbeitgeber und der Berufsschule;
- ❖ die Vermittlung bei Konflikten im Ausbildungsbetrieb, bzw. am Arbeitsplatz.

4.2.6. Zusammenarbeit mit der Herkunftsfamilie

Im Kontext der Hilfeplanung und in Abstimmung mit den jungen Menschen erfolgt die Zusammenarbeit mit der Familie.

Zu den Leistungen zählen insbesondere:

- ❖ Begleitung und Unterstützung des Ablösungsprozesses (soweit notwendig)
- ❖ Klärung der Familienbeziehungen
- ❖ Ggf. Elternarbeit

4.3. Therapeutische Regelleistungen

In diesem Leistungsangebot sind keine therapeutischen Regelleistungen enthalten. Es besteht eine enge Zusammenarbeit mit niedergelassenen Therapeuten, Fachärzten für Jugendpsychiatrie oder entsprechenden Kliniken und Suchtberatungsstellen. Bei Bedarf wird an entsprechende Stellen vermittelt.

5. Umfang der Leistung

Die Einrichtung bietet differenzierte, auf die Belange von Jugendlichen aus- und eingerichtete, Plätze an.

Die Einrichtung stellt in der Betreuungsphase die im Hilfeplangespräch festgelegte mobile, das heißt aufsuchende Betreuung, sicher. Die Möglichkeit einer bedarfsentsprechenden Inanspruchnahme der Leistungen wird durch die Festlegung der Betreuungsintensität im Hilfeplan gewährleistet. Über die vereinbarte Anzahl an Fachleistungsstunden wird dem individuellen Bedarf des Hilfeempfängers Rechnung getragen. Ergänzend zu den vereinbarten Fachleistungsstunden wird in Krisensituationen, die zu jeder Tages- und Nachtzeit eintreten können, gewährleistet, dass der Betreute über die zugewiesene Fachkraft des Trägers, oder die für die Rufbereitschaft eingeteilte Fachkraft des Trägers, zeitnah Unterstützung erhält. Die zugewiesene Fachkraft des Trägers ist für den Jugendlichen/jungen Volljährigen von 6.00 Uhr bis 20.00 Uhr per Rufbereitschaft erreichbar. Ab 20.00 Uhr bis 6.00 Uhr werktags und am Wochenende wird die Rufbereitschaft eingesetzt, so dass der Jugendliche/junge Volljährige rund-um-die-Uhr eine Fachkraft des Trägers erreichen kann. Falls erforderlich findet innerhalb der Rufbereitschaft eine aktive Betreuung vor Ort, zur Beruhigung der Krisensituation, statt. Die Betreuung der Jugendlichen/jungen Volljährigen wird durch pädagogisch ausgebildete Fachkräfte gewährleistet. Sie verfügen über eine Qualifikation, die den Voraussetzungen der KJVO, §§ 18-20, entspricht. Es werden Erzieher*innen, Heilpädagog*innen, Heilerziehungspfleger*innen sowie Sozialpädagog*innen, Sozialarbeiter*innen und Diplom-Pädagog*innen mit staatlicher Anerkennung, als auch andere Personen mit gleichwertiger Ausbildung, eingesetzt.

Den Mitarbeiter*innen stehen eine Teamleitung und eine Pädagogische Leitung als Fachberater*innen zur Verfügung. Die Leitungskräfte stehen in der Verantwortung Fort- und Weiterbildungsangebote sowie Supervision für das pädagogische Personal sicherzustellen.

Die Leitungskräfte müssen mindestens zwei Jahre Berufserfahrung mitbringen und eine staatliche Anerkennung als Sozialpädagog*in, Sozialarbeiter*in, Kindheitspädagog*in oder Diplom-Pädagog*in mit sozialpädagogischem Schwerpunkt vorweisen.

Die Jugendlichen/jungen Volljährigen erhalten nach Absprache mit dem Jugendamt in der Einrichtung Leistungen für ihren persönlichen Lebens- und Betreuungsbedarf, insbesondere Unterkunft und Verpflegung, Bekleidung, Arbeits- und Lehrmaterial, medizinischer Bedarf, Körperpflege, Ausflüge, Fahrten, Zeitungen, Zeitschriften, Rundfunk, Fernsehen und Bücher. Zum Ende der Betreuungsphase soll durch das eigene Konto des Jugendlichen die Verselbstständigung im finanziellen Bereich vollständig erfolgen.

Darüber hinaus werden Leistungen der Leitung und Verwaltung erbracht. Folgende Leistungen sind nicht im Umfang der Hilfe enthalten und sind ggf. über den Hilfeplan als Zusatzleistung zu vereinbaren:

- ❖ Erstausrüstung für Bekleidung
- ❖ Taschengeldzahlungen
- ❖ Erstausrüstungsbeihilfe bei Umzug in eine eigene Wohnung
- ❖ Zuzahlungspflichtige medizinische Verordnungen und Hilfsmittel
- ❖ Reisekosten für Hilfeplangespräche und Familienheimfahrten außerhalb Lübecks
- ❖ Schul- und Klassenfahrten
- ❖ Reisekosten zu Unterrichts- oder Ausbildungsstätten außerhalb Lübecks
- ❖ Externer Nachhilfeunterricht
- ❖ Ausstattung/Hilfsmittel zur Berufsausbildung

- ❖ Aufnahmegebühren im Fitnessstudio
- ❖ Vereinsgebühren

6. Qualität der Leistung, Qualitätssicherung und -entwicklung

Die „*Individuelle mobile Betreuung im Trägereigenen Wohnraum*“ ist eingebunden in ein Qualitäts-Management-System (QMS).

Das QMS beschreibt die Prozesse und gewährleistet, dass die beschriebenen Leistungen in Art und Umfang auch von allen Mitarbeitern in der beschriebenen Form umgesetzt werden. Des Weiteren garantiert es eine Partizipation aller Mitarbeiter an der Fortschreibung des Qualitätsstandards. Qualität ist der Grad von Übereinstimmung der Dienstleistung mit den im Hilfeplan beschriebenen Zielen der Jugendlichen und den von der Einrichtung erbrachten Leistungen.

Die Qualität der Leistung gliedert sich in:

- ❖ Strukturqualität
- ❖ Prozessqualität
- ❖ Ergebnisqualität

6.1 Strukturqualität

Die Strukturqualität stellt sich dar in den Rahmenbedingungen, die notwendig sind, um den vereinbarten Leistungsprozess zu gestalten und das Ziel der zu erbringenden Leistung zu erreichen.

Räumliche Leistung

- ❖ Angemessener Wohnraum in Ein-Personen-, oder Zwei- bis Vier-Personen-Wohneinheiten
- ❖ Küchen-, Sanitär- und Wohnbereich in gemeinsamer, bzw. alleiniger, Nutzung
- ❖ Möblierte und mit Hausrat ausgestattet Räume

Personelle Leistung:

- | | |
|--|-----------------------------|
| ❖ Leitung | Personalschlüssel |
| ❖ Verwaltung | Personalschlüssel |
| ❖ Pädagogische Fachkraft | Mind. 4,0 Fachleistungsstd. |
| ❖ Pädagogische Fachkraft Rufbereitschaft | Personalschlüssel |
| ❖ Gruppenübergreifende Dienste | Personalschlüssel |
| ❖ Technische Dienste | Personalschlüssel |

6.2 Prozessqualität

Die Prozessqualität beschreibt die Planung, Strukturierung und den Ablauf der zu erbringenden Leistungen vor dem Hintergrund der Ziele der Einrichtung und der Bedürfnisse der Leistungsberechtigten.

Durch regelmäßige Fachbegleitung/Fallbesprechungen durch den Träger und durch externe Supervision werden der Betreuungsprozess und die im Rahmen der Hilfeplanung abgesprochenen Schritte ständig kontrolliert.

Den Mitarbeitern werden regelmäßig interne und externe Fortbildungen angeboten, die geeignet sind, den Stand ihrer beruflichen Qualifikation mindestens zu erhalten. Der Träger stellt die Teilnahme sicher.

Das Berichtswesen – die Dokumentation – orientiert sich an den vereinbarten Zielen und Inhalten gemäß Hilfeplanung. Alle erbrachten Leistungen und Betreuungsverläufe werden prozessbegleitend dokumentiert und in einem Entwicklungsbericht unaufgefordert, i.d.R. zwei Wochen vor einem Bilanzierungs- oder Hilfeplangespräch, bzw. nach Aufforderung des öffentlichen Jugendhilfeträgers zugesandt.

Angehörige und andere Bezugspersonen werden in die gemeinsame Planung mit einbezogen. Bei laufenden Fällen erfolgt eine umgehende Mitteilung an den zuständigen öffentlichen Jugendhilfeträger, sofern der Leistungsberechtigte entweicht, abwesend ist, oder die Grundlage der Hilfeplanung auf sonstige Weise gefährdet ist.

Bei Beendigung der Leistung ist dem Leistungsträger ein aussagekräftiger Abschlussbericht vorzulegen.

6.3 Ergebnisqualität/Wirkungsorientierung

Die Ergebnisqualität der Einrichtung ist der Zielerreichungsgrad der gesamten Leistungserbringung unter Berücksichtigung der Möglichkeiten der Leistungsberechtigten. Hierbei sind die individuell angestrebten Ziele mit dem tatsächlich erreichten Zustand zu vergleichen.

Im Einzelfall:

Die Beschreibung der Darstellung der Ergebnisqualität erfolgt durch den Leistungserbringer im Einzelfall im Rahmen der Hilfeplanung.

Im Leistungsangebot:

Zur Dokumentation der Struktur-, Prozess und Ergebnisqualität der erbrachten Leistungen legt der Leistungserbringer einmal jährlich, im ersten Quartal eines Jahres, einen Bericht für das vorhergehende Jahr mit den Merkmalen Belegzahlen, zuständiger Kostenträger, Inanspruchnahme zusätzlicher sozialer Angebote sowie durchschnittliche Verweildauer, dem örtlichen Jugendhilfeträger vor.

7. Partizipation

Die Beteiligung der jungen Menschen, als Qualitätsmerkmal der Maßnahme, ermöglicht es, „blinde Flecken“ in den Abläufen der Maßnahme wahrzunehmen und eventuelle Missstände abzubauen. Beteiligung ist dabei ein kontinuierlicher Prozess gemeinsamen Bemühens um die Qualität. Dieser stellt viele Anforderungen, insbesondere an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die „*Individuelle mobile Betreuung im Trägereigenen Wohnraum*“ fordert und fördert darüber hinaus die Eigenverantwortlichkeit der Jugendlichen. Eigene Handlungsentscheidungen werden unmittelbar erlebt.

Konkrete Möglichkeiten der Beteiligung bieten sich den Jugendlichen unter anderem durch

- ❖ Gespräche mit den Pädagogen;
- ❖ Gespräche mit der zuständigen Leitung;
- ❖ unmittelbare Umsetzung eigener Ideen und Perspektiven in Eigenverantwortung.

8. Beschwerdemanagement

Den Vorgaben des § 79a SGB VIII ReGE (Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe) entsprechend, hält der Träger Strukturen zur Sicherung der Rechte der Jugendlichen in der Maßnahme vor. Dazu gehören der Schutz vor Gewalt und die Möglichkeit sich zu beschweren. Es besteht für die Jugendlichen sowie für deren Angehörige kontinuierlich die Möglichkeit, sich telefonisch (Telefonnummer hängt offen zugänglich aus) an die Regionalleitung zu wenden und Beschwerden zu formulieren. Die Beschwerden sind ernst zu nehmen und es ist zeitnah darauf zu reagieren.

Im Rahmen der Qualitätsentwicklung werden Standards für die Überprüfung von Beschwerden entwickelt und gegenüber Jugendlichen transparent gemacht.

Bei der Mitteilung über die Ergebnisse der Überprüfung ist auf die Wahrung der Verschwiegenheitspflichten, zum Schutz von Kindern, Jugendlichen und deren Familien, besonders Bedacht zu nehmen. Jene Personen und Institutionen, auf die sich die Beschwerde bezieht, sind mit den erhobenen Vorwürfen zu konfrontieren. Ihre Stellungnahmen werden in den Prüfbericht einbezogen.

Bei Fehlverhalten sind zeitnahe, für die Person oder Institution nachvollziehbare, Konsequenzen mit dem Ziel zu setzen, gleichartige Missstände in der Zukunft zu vermeiden. Träger und Einrichtung streben eine Fehlerkultur an, die das Transparentmachen von Missständen und den konstruktiven Umgang mit ihrer Behebung ermöglicht.

Das trägerinterne Beschwerdemanagement wird durch die Kinderschutzhotline des Kinderschutzbundes und durch Ansprechbarkeit der zuständigen Fachkraft des öffentlichen Trägers ergänzt.