

## ADCA Luxembourg

Das vorliegende Dokument ist das Ergebnis einer zweijährigen Arbeit einer Gruppe von Heimleitern aus Luxemburg. Diese haben den Versuch gewagt, die Arbeit in ihren Einrichtungen auf ihre Qualität hin zu untersuchen und diese Qualität zu definieren. Mit diesem Dokument haben sie einen Rahmen abgesteckt, anhand dessen klare Standards für eine Qualitätsentwicklung in ihren Einrichtungen erstellt werden können, die es bis heute in der Form nicht gibt.

Damit ist ein Denkprozess ausgelöst worden, der in den nächsten Monaten und Jahren fortgesetzt werden muss und fortgesetzt werden wird. Die Qualitätsdebatte ist aus dem Bewusstsein der Verantwortung den Kindern und ihren Familien gegenüber entstanden. Kinder werden fremduntergebracht, damit ihnen eine bestimmte Hilfe zuteil werden kann. In manchen Fällen werden Hilfsmassnahmen zusammen mit Schutzmassnahmen in die Wege geleitet. Diese Massnahmen stellen die Einrichtungen vor eine grosse Verantwortung, bedeuten sie doch einen wesentlichen Einschnitt in das Leben der Kinder und ihrer Familien. Es ist dabei deutlich geworden, dass der Blickwinckel, aus dem heraus die Wirklichkeit untersucht wird, mitbestimmend ist für die Definition um Qualität. Der Blickwinckel, aus dem dieses Dokument entstanden ist, orientiert sich vom Standpunkt der Kinderrechte und des Kindeswohls her. Das wiederum verlangt äusserste Bescheidenheit.

Aus dieser Erkenntnis heraus ergibt sich, dass die Erstellung von Qualitätskriterien nicht unabhängig von den handelnden Personen und von dem gesellschaftlichen Kontext, in dem diese tätig sind, geschehen kann.

So erklärt sich die im vorliegenden Dokument gewählte Form der Aussagen, die jeweils ein Engagement bedeuten, zu dem die Unterzeichneten sich verpflichten. „Die Einrichtung verpflichtet sich ..., die Einrichtung klärt, definiert, legt fest“. Es geht um das Engagement, die Verantwortung den Kindern und ihren Familien gegenüber wahrzunehmen. Diese Verantwortung sollte nicht in einem vermeintlichen „Wissen über andere Menschen“ gegründet sein, vielmehr aus einem gemeinsamen Suchen, einem wohlwollenden Zusammenfügen (nicht einem Nebeneinanderstellen) von verschiedenen professionellen und menschlichen Gesichtspunkten entstehen. Und so bedeutet die Differenzierung in Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität den Versuch, diesem wohlwollenden Zusammenfügen Raum und Zeit zu geben. Äussere Bedingungen stellen den Rahmen, in dem dies möglich werden kann. Spätestens hier wird deutlich, wie gross die Verantwortung der Gesellschaft und ihrer politischen Träger im Hinblick auf die Bedeutung, die sie den „Sprachlosen“ in der heutigen Welt zugesteht, ist.

Die Betreuung von Kindern und Jugendlichen ausserhalb ihrer Familien bedarf äusserster Sorgsamkeit und verlangt eine immerwährende gesellschaftspolitische Debatte. Die ADCA hofft, mit dem vorliegenden Dokument einen Beitrag dazu geleistet zu haben.

**Luxemburg, den 6. Dezember 2007**

Claude Baumann, Marcelle Hemmer,  
Michel Krier, René Schmit, Régis Thill

**Mitglieder des Verwaltungsrates der ADCA Luxembourg**

## MINISTERE DE LA FAMILLE ET DE L'INTEGRATION

Qualität, Qualitätsstandards, Qualitätsentwicklung sind Begriffe, denen in den letzten Jahren nicht nur im wirtschaftlichen Bereich, sondern auch im Bereich der sozialen Dienstleistungen eine immer größere Bedeutung zugeschrieben wird.

Die sozialpädagogische Arbeit steht nach einer Phase der Professionalisierung ihres Personals, der Dezentralisierung und Differenzierung ihres Leistungsangebots gegenwärtig vor der Herausforderung, die Qualität ihrer Leistungen zu erfassen und weiterzuentwickeln. Von staatlicher Seite wurde 1999 die gesetzliche Grundlage zur Absicherung der Qualität der strukturellen Rahmenbedingungen für die sozialpädagogische Arbeit geschaffen. Der soziale Dienstleistungsbe-  
reich steht nun vor der Anforderung, die Qualität seiner Dienstleistungen nachzuweisen und weiterzuentwickeln. Die in der Marktwirtschaft verwendeten Kriterien für Qualität können nicht oder nur sehr eingeschränkt auf den sozialen Bereich übertragen werden, so dass dieser gefordert ist, eigene Methoden zu entwickeln.

Die "Association des directeurs des centres d'accueil" hat die besagte Herausforderung angenommen und mit dem vorliegenden Dokument einen entscheidenden Beitrag zur Qualitätsentwicklung im Bereich der Heimerziehung geleistet. Angeregt durch das europäische Projekt "Quality4Children", dessen Ziel es ist, einen hohen Betreuungsstandard in der Fremdunterbringung von Kindern und Jugendlichen europaweit zu verwirklichen, hat die luxemburgische Vereinigung es

geschafft, die Diskussion über Qualitätsentwicklung in der Heimerziehung von innen heraus mit konkreten Richtlinien zu fördern. Ich möchte allen Verantwortlichen und Beteiligten des Projektes meine Anerkennung und meinen Dank für diese Arbeit ausdrücken.

Die Entwicklung der Qualität in der Kinder- und Jugendhilfe und insbesondere im Bereich der Heimerziehung steht sicherlich vor besonderen Herausforderungen. Ähnlich wie die Erziehung von Kindern in der Familie, ist auch die Erziehung von Kindern und Jugendlichen in Heimen erschwert in einer Zeit, in der allgemein gültige Erziehungsprinzipien ins Wanken geraten sind. Zudem steht Heimerziehung in einem starken Spannungsfeld zwischen einerseits dem Schutz des Kindes und andererseits der Unterstützung der Familie, zwischen richterlichen Beschlüssen und sozialpädagogischem oder therapeutischem Arbeiten, zwischen den individuellen Bedürfnissen und dem Gruppenalltag, zwischen der notwendigen inneren Kooperation der Fachkräfte und der geforderten äußeren Vernetzung, ...

Mir erscheint es auch gerade im Bereich der sozialpädagogischen Arbeit notwendig, weniger messbaren Kriterien für Qualität Rechnung zu tragen, wie z. Bsp. der Qualität der Beziehung zwischen den Kindern und den Erziehern, der ganzheitlichen Ausrichtung an den Grundbedürfnissen von Kindern und Jugendlichen, dem Umgang mit den leiblichen Eltern.

Die Sicherung und die Entwicklung solcher Kriterien einerseits und objektiven Standards andererseits setzen eine enge

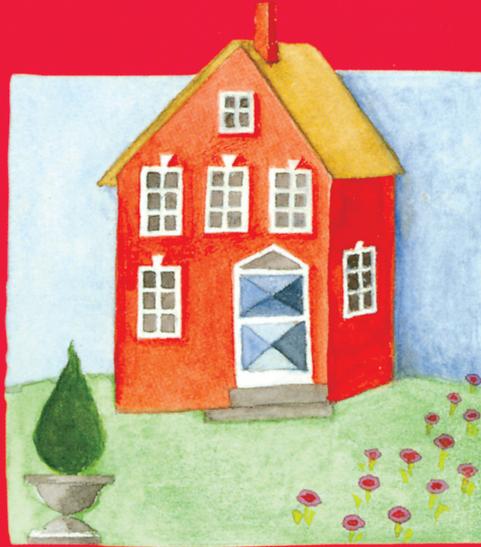
Beteiligung der Adressaten der Hilfeleistungen voraus. Nur wenn die Kinder und Jugendlichen sowie ihre Familien "als Experten in eigener Sache" ernst genommen und an der Qualitätsentwicklung beteiligt werden, entsteht ein glaubhafter und Erfolg versprechender Prozess zur Verbesserung der Bedingungen für eine kindgerechte Heimerziehung. Die von der ADCA ausgearbeiteten Richtlinien werden diesem Anspruch gerecht. Ich hoffe, dass sie dem luxemburgischen Heimwesen als Orientierungsgrundlage dienen und die Diskussion über Qualitätsentwicklung in diesem Bereich fördern.

Die Ministerin für Familie  
und Integration



Marie-Josée JACOBS





# EINLEITUNG



## ADCA Luxembourg

Die Ausarbeitung von Qualitätskriterien in der Aufnahme und Betreuung von Kindern und Jugendlichen bedeutet für die ADCA (Association des Directeurs des Centres d'Accueil) und alle unterzeichneten Leiter von Einrichtungen, den Beginn eines längeren Prozesses.

Die Qualitätssicherung in der Betreuung von Kindern und Jugendlichen liegt der ADCA und ihren Mitgliedern seit langer Zeit am Herzen. Sie sind in erster Stelle den Kindern und deren Familien verpflichtet und tragen die Verantwortung dafür, dass sich in ihren Einrichtungen die Qualität der Arbeit an den Menschen orientiert, in deren Dienst sie stehen. Das Ziel dieser Initiative ist die Verbesserung und die Sicherung der Entwicklungschancen der Kinder und Jugendlichen, die außerhalb ihrer Familien betreut werden.

Dieser Prozess beinhaltet mehrere Etappen:

 **1. Die Ausarbeitung von Qualitätskriterien** nach der Methode der gemeinsamen Lösungsfindung. Es gilt, Formulierungen zu finden, welche von allen am Prozess Beteiligten getragen werden, ausgehend von allgemeinen bis hin zu möglichst präzisen Aussagen. Es gilt hier zu unterscheiden zwischen **Prozessqualität** **Strukturqualität** und **Ergebnisqualität**.

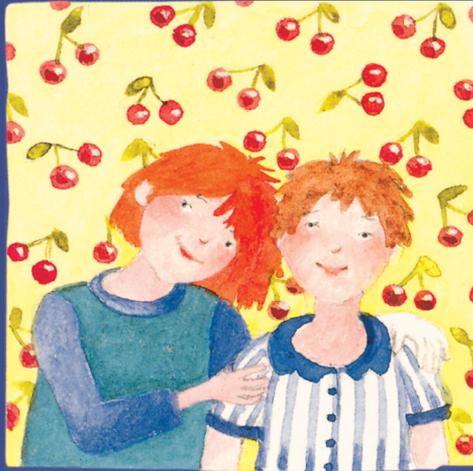
 **2. Die Verpflichtung, die mit der Unterzeichnung verbundenen Engagements konkret umzusetzen, und die Bereitschaft, das Ziel anzustreben, dass die**

jeweiligen Einrichtungen das vorliegende Dokument unterschreiben.

**3.** Die Bereitschaft, die angestrebte Qualität einer externen Kontrolle zu unterwerfen.

**4.** Die Bereitschaft, den ganzen Prozess von Beginn an neu zu beleben, aufgrund der gemeinsamen und jeweiligen einzelnen Erfahrungen.

Das vorliegende Dokument entspricht der ersten Etappe dieses Prozesses.



# PROZESSQUALITÄT

bezieht sich auf die konkreten Arbeitsprozesse und Handlungsabläufe, die erforderlich sind, um bestimmte Ziele zu erreichen.



## † Aufnahmeverfahren

Die Aufnahme eines Kindes in ein Heim verlangt größte Aufmerksamkeit und Behutsamkeit. Sie stellt einen der drei **großen** Momente (Aufnahme, Aufenthalt, Entlassung) eines Heimaufenthaltes dar. Das Aufnahmeverfahren umfaßt den Prozess der Aufnahme, die verschiedenen Etappen vor und nach der Aufnahmeentscheidung bis hin zur Ankunft des Kindes sowie die Dokumentation der Anfrage, das Zusammentragen von notwendigen Informationen zu einem Fallüberblick. Eine Diagnose wird nach der Ankunft des Kindes erstellt und stellt ein wesentliches Instrumentarium zur Erarbeitung einer Arbeitshypothese.

-  **1.1 Die Einrichtung verpflichtet sich, die verschiedenen Etappen der Aufnahme eines Kindes mit der größtmöglichen Aufmerksamkeit zu vollziehen und zu dokumentieren.**
  
-  **1.2 Die Einrichtung definiert ihre eigenen Aufnahme-kriterien (und ihre eigenen Ausschlusskriterien).**
  
-  **1.3 Die Einrichtung bestimmt die Aufnahme-prozedur, die Entscheidungsträger innerhalb der Einrichtung und die Mittel zur Durchführung des Entscheidungsprozesses.**

- 1.4** Die Einrichtung klärt, mit welchen Partnern die Aufnahme eines Kindes vorbereitet und vorgenommen wird. Sie legt in Zusammenarbeit mit dem Antragsteller eine angemessene Zeitspanne für das Aufnahmeverfahren fest.

Wer ist der Auftraggeber? Wer führt den Auftrag aus? Mit welchen Partnern? Mit welcher Zukunftsperspektive und mit welchem Inhalt? Es ist wesentlich, alle Beteiligten einzubeziehen, den Dialog zu suchen und ein minimales Einverständnis zu suchen und im Interesse des Kindes den größten gemeinsamen Nenner anzustreben.

- 1.5** Die Einrichtung schließt einen Kontrakt mit den Eltern des aufzunehmenden Kindes ab.

## 2 Diagnose

Während des Aufnahmeverfahrens werden Informationen über die familiäre Situation, die Symptome und Verhaltensweisen des Kindes und bisherige beratende Einrichtungen bzw. Hilfen gesammelt, um sich einen Fallüberblick zu verschaffen. Zu Beginn einer jeden Neuaufnahme wird eine Diagnose erstellt. Dazu gehören eine ausführliche Anamnese des Kindes und seiner Familie. Ein medizinischer Check über die körperliche Befindlichkeit des Kindes bzw. Jugendlichen sollte ebenfalls in den ersten Wochen durchgeführt werden. Ausführliche Beobachtungen des sozialen, emotionalen und kognitiven Verhaltens (einschließlich einer Intelligenzdiagnose) erweisen sich als hilfreich beim Erstellen von Erziehungsplänen und vervollständigen die psychologische Eingangsdagnostik. Zeigt ein Kind bzw. Jugendlicher zu Beginn oder in den ersten Wochen nach der Heimaufnahme ernsthafte Hinweise bzgl. neurologischer/psychiatrischer Symptome, sollte ein Kinderpsychiater konsultiert werden.

2.1

**Die Einrichtung überprüft die Eingangsdiagnose und erstellt ihre eigene Falldiagnose in einem auf 3 Monate begrenzten Rahmen.**

2.2

**Die Einrichtung erstellt eine Diagnose, welche der Ausarbeitung einer Arbeitshypothese dient. Diese bestimmt die weiteren Maßnahmen, die Erstellung eines Erziehungsplanes und einer Zukunftsperspektive für das Kind und seine Familie.**



**2.3 Die Einrichtung klärt, welche im Aufnahmeverfahren beteiligten Partner zur Erstellung der Diagnose herangezogen werden.**

## 3 Erziehungsplanung

Erziehung findet im konkreten Alltag statt. Der Erzieher handelt spontan oder planend, indem er auf Situationen oder Handlungen reagiert, bzw. vorausschauend Akzente setzt. Dieses erzieherische Handeln findet innerhalb eines Rahmens statt, der im Vorfeld für jedes einzelne Kind erstellt wurde. Der Rahmen wird als Erziehungsplan(ung) bezeichnet. Er beinhaltet Fernziele und Feinziele.

### 3.1 Die Einrichtung legt fest, wer für die Ausarbeitung der Erziehungsplanung(pläne) wann zuständig ist.

Welche Aufgabe übernehmen : der Einrichtungsleiter, der Gruppenleiter, der Bezugserzieher, die jeweiligen Erzieher?

Wer ist konkret an der Ausarbeitung eines Erziehungsplanes beteiligt? Wer sorgt für „Inputs“? Wer schreibt? Wann und von wem wird der Text diskutiert? Ist ein „gruppen-externer“ Beobachter impliziert?

### 3.2 Die Einrichtung bestimmt, wer für die verschiedenen Prozessabschnitte und für den Gesamtauftrag die Verantwortung trägt.

### 3.3 Die Einrichtung klärt, wie, von wem und wann Reflexion und Evaluation im Rahmen der Erziehungsplanung (pläne) stattfindet.

Wie werden das Kind und dessen primäre, leibliche Bezugspersonen in die Erziehungsplanung einbezogen? Wie oft erfolgt eine Evaluation der jeweiligen Erziehungspläne? In diesem Zusammenhang wird vorausgesetzt, dass die jeweiligen Erziehungspläne regelmäßig Thema der Teambesprechung sind.

3.4

**Die Einrichtung definiert die Inhalte der Erziehungsplanung.**

In welchem Ausmaß wird die Eingangsdiagnostik resp. die institutionsinterne Falldiagnose berücksichtigt, und welche Instrumente gibt sich die Einrichtung, um die Diagnosen zu überprüfen?

Welche Bereiche, die für die Entwicklung des Kindes wichtig sind, werden in der Erziehungsplanung berücksichtigt, und in welchem Maße (Schule, Freizeit, Gesundheit, soziale Beziehungsebenen und -netze)?

## 4 Alltagsgestaltung

Alltagsgestaltung gibt den Kindern eine Struktur, die notwendig ist, damit die Kinder sich strukturieren können. Dazu braucht es Beständigkeit und Zuverlässigkeit (nicht aber Rigidität). Klare Strukturen und Prozesse bleiben erhalten über das Kommen und Gehen von Kindern und Mitarbeitern hinaus. Alltagsgestaltung beinhaltet Menschlichkeit im persönlichen Umgang und Freude an der Arbeit.

Die Einrichtung ist Garant für klare Strukturen und Prozesse.

4.1

**Die Einrichtung klärt Struktur und Alltagsgestaltung. Dazu gehören Prozesse und klare Richtlinien, Rituale und Freiräume in der Gestaltung der Tagesabläufe. Es gilt, Kontinuität und Kreativität zu garantieren, und Traditionen und Eigenarten einzelner Häuser und Gruppen zu erhalten.**

4.2

**Die Einrichtung gesteht allen Mitarbeitern eine klare Stellung und Arbeitsaufteilung zu und räumt den Familien der Kinder einen anerkannten Platz in der Strukturierung des Alltagsgeschehens ein.**

4.3

**Die Einrichtung gibt sich die notwendigen Mittel, die Strukturierung und Gestaltung des Alltags pädagogisch zu begleiten und zu überprüfen. Dazu gehören**

**u.a. die Bereitschaft aller Mitarbeiter zu Kommunikation, Verantwortung auf allen Ebenen, Konfliktbereitschaft, Kreativität und kritischer Umgang mit der eigenen persönlichen Haltung.**

## 5 Umgang mit Krisen

Krisen sind außergewöhnliche Momente intensiver Spannungen und Konflikte, in denen Gleichgewichte gestört und Lösungen unvorhersehbar sind und in denen Beteiligte (Kinder/Jugendliche und Mitarbeiter) in Gefahr geraten können. Krisen beinhalten auch die Chance auf positive Veränderung und Neuanfang.

### 5.1 **Die Einrichtung engagiert sich, Krisen als Aufforderung zum Überdenken und Verbessern der institutionellen Praxis anzugehen.**

Sie akzeptiert die Tatsache, dass eine Krise beunruhigt, interpelliert und Fragen an die Erwachsenen stellt.

### 5.2 **Die Einrichtung legt einen minimalen Krisenplan fest, der regelt, wer was in welcher Situation zu tun hat.**

Dazu gehört, dass die Mitarbeiter befähigt werden, Vorzeichen einer möglichen Krise zu erkennen, dementsprechend zu handeln und der jeweiligen Situation angepasste Verhaltensweisen aufzuzeigen. Dieses Krisenmanagement klärt die Frage der Verantwortung auf den verschiedenen Interventionsebenen. Es gilt auch, Möglichkeiten zu schaffen, damit die Mitarbeiter ihre emotionale Belastung verarbeiten können.

5.3

## **Die Einrichtung klärt ihre Krisennachsorge.**

Es gilt, Sorge zu tragen für die in eine Krise implizierten Menschen (Kinder/Jugendliche, Familienangehörige, Mitarbeiter). Eine Analyse der Entstehung, der verschiedenen Reaktionen und der Verarbeitung einer Krise hilft bei der Erarbeitung von Krisenpräventionsmaßnahmen.

5.4

## **Die Einrichtung klärt ihre Krisenprävention.**

## 6 Entlassung

Die Entlassung eines Kindes/Jugendlichen/jungen Erwachsenen aus dem Heim verlangt, genauso wie die Aufnahme, größte Aufmerksamkeit und Behutsamkeit. Die Entlassung bedeutet eine kritische Phase der Heimarbeit. Sie beinhaltet zum Teil sehr verschiedene Realitäten: die vorbereitete Rückführung in die Familie, die Überweisung eines Kindes in eine andere Einrichtung, das freiwillige Weggehen eines (mindestens) 18-Jährigen, das konfliktuelle Weggehen oder Abholen eines Kindes, den Heimausschluss, ... .

Die Entlassung ist nicht gleichbedeutend mit dem Ende der Heimarbeit, auch dann nicht, wenn der Auftrag des Jugendgerichtes beendet ist. Die geleistete Heimarbeit erfordert eine Auswertung nach dem Auszug des Kindes/Jugendlichen/jungen Erwachsenen aus der Einrichtung.

 **6.1 Die Einrichtung verpflichtet sich, die verschiedenen Etappen der Entlassung eines Kindes/Jugendlichen mit der größtmöglichen Aufmerksamkeit zu vollziehen und zu dokumentieren.**

 **6.2 Die Einrichtung definiert ihre eigene Entlassungsprozedur, die Entscheidungsträger innerhalb der Einrichtung und die Mittel zur Durchführung des Entlassungsprozesses.**

-  **6.3** Die Einrichtung klärt, mit welchen Partnern die Entlassung vorbereitet und vorgenommen wird. Sie legt in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten eine angemessene Zeitspanne für das Entlassungsverfahren fest. Wer führt welchen Auftrag aus (Einrichtung, Eltern, Familie, Freunde, Arbeitgeber, Folgeeinrichtung ...)?
-  **6.4** Die Einrichtung bereitet einen Entlassungsplan vor. In diesem Entlassungsplan werden die Ziele definiert, die einzelnen Etappen bis zur Entlassung geklärt, die Aufgaben, Rechte und Pflichten jedes Beteiligten vorgestellt, die Rahmenbedingungen geklärt.
-  **6.5** Die Einrichtung sieht verschiedene Entlassungskonzepte vor, je nach Alter der Kinder/Jugendlichen (z.B. Minderjährige, Volljährige, Kleinkinder...).
-  **6.6** Die Einrichtung sieht Prozeduren im Hinblick auf eine mögliche, einseitige Auflösung des Vertrages vor.
-  **6.7** Die Einrichtung sorgt dafür, dass die zuständigen Mitarbeiter eventuelle Nachfolgeeinrichtungen kennen und mit ihnen eine gute Zusammenarbeit pflegen.
-  **6.8** Die Einrichtung trägt dafür Sorge, dass in der Einrichtung ein „Debriefing“ bzw. eine Auswertung (Evaluation) der geleisteten Arbeit vorgenommen wird

## 7 Einbeziehung der Kinder

Das Kind steht im Zentrum aller Bemühungen der Einrichtung, nicht als Objekt dieser Bemühungen, sondern vielmehr als Subjekt. Diese Anerkennung des Kindes als Subjekt seiner eigenen Geschichte beinhaltet die Notwendigkeit, das Kind einzubeziehen in alle Fragen, die seine Person, seine Erziehung, seine Zukunftspläne betreffen. Diese Einbeziehung geschieht im Einklang mit der Internationalen Kinderrechtskonvention.

**7.1** Die Einrichtung verpflichtet sich, dem Kind immer wieder zu erläutern, aus welchen Gründen und Umständen heraus es in der Einrichtung aufgenommen worden ist, wie die Einrichtung funktioniert und wer für was zuständig ist, dass diese Aufnahme zeitlich begrenzt ist, ein Vorher und ein Nachher beinhaltet, auch wenn die Dauer der Aufnahme nicht immer genau abschätzbar ist, dass diese Aufnahme Teil seiner Lebensgeschichte ist, dass Zukunftspläne mit ihm zusammen erarbeitet und vorbereitet werden.

**7.2** Die Einrichtung verpflichtet sich, dem Kind die Möglichkeit zu geben, seine Meinung zu äußern.

**7.3** Die Einrichtung verpflichtet sich, die Meinung des Kindes zu hören und ihr Rechnung zu tragen.



**7.4 Die Einrichtung verpflichtet sich, den Kontakt zu den Eltern/Elternteilen oder Bezugspersonen aufrechtzuerhalten, wenn dieser dem Kind nicht schadet.**

## 8 Einbeziehung der Eltern / der Familien

Das Kind steht im Zentrum aller Bemühungen der Einrichtung, nicht als Individuum, sondern vielmehr als Person, die eingebunden ist in eine Familie, die verwurzelt ist in der Geschichte dieser Familie. Das Kind ist von dieser familiären Situation geprägt. Es besteht ein unmittelbarer Zusammenhang zwischen dem familiären Umfeld des Kindes und der Arbeit aller Mitarbeiter der Einrichtung. Es ist unumgänglich, die Eltern/die Familie von Anfang an in die Arbeit mit einzubeziehen, unter der Voraussetzung, dass dies dem Kind nicht schadet.

-  **8.1 Die Einrichtung schließt einen Vertrag mit den Eltern ab.**
-  **8.2 Die Einrichtung verpflichtet sich, die Eltern über die Regeln und Arbeitsmethoden der Einrichtung und ihre Rechte zu informieren.**
-  **8.3 Die Einrichtung verpflichtet sich, die Eltern über wichtige Schritte und Entscheidungen, die das Kind betreffen, zu informieren, bzw. sie miteinzubeziehen.**
-  **8.4 Die Einrichtung legt die Rahmenbedingungen fest, unter welchen die Eltern/Familien an Festen und am Alltagsgeschehen teilhaben können.**

8.5

**Die Einrichtung verpflichtet sich, die Voraussetzungen für eine vertrauensvolle und ressourcenorientierte Zusammenarbeit mit den Eltern/Familien zu schaffen.**

Sie begegnet den Eltern/Familien mit Respekt, mit dem Ziel, eine verantwortungsvolle Elternschaft und eine gemeinsame Verantwortung um das Kind zu fördern. Dabei ist sie bestrebt, die Eltern/Familien in ihrer Verantwortung dem Kind gegenüber zu bestätigen, resp. zu stärken oder einzubinden.

## 9 Einbeziehung der Mitarbeiter der Einrichtung

Das Kind steht im Zentrum aller Bemühungen der Einrichtung, nicht als Einzelwesen, sondern vielmehr als Teil eines innermenschlichen Beziehungsgeflechtes, in dem die Erzieher und die Eltern/Familie einen wesentlichen Anteil haben. Es handelt sich hier um eine sehr empfindliche Konstellation, die eine fortwährende, große Aufmerksamkeit verlangt.

9.1

**Die Einrichtung bezieht alle Mitarbeiter in die institutionelle Arbeit mit ein. Sie verlangt von ihnen Diskretion und verpflichtet sie, keine Informationen über Klienten oder Arbeitskollegen an Unbefugte weiterzugeben.**

9.2

**Die Einrichtung informiert ihre Mitarbeiter über Zielsetzung, Leitbild, Konzepte und pädagogische Projekte der Einrichtung und sorgt dafür, dass diese von den Mitarbeitern verstanden und im beruflichen Alltag umgesetzt werden.**

9.3

**Die Einrichtung klärt die Arbeitsfelder, Kompetenzbereiche, Verantwortung, Entscheidungsstrukturen und Entscheidungsebenen, in die die jeweiligen Mitarbeiter eingebunden sind.**



**9.4** Die Einrichtung unterstützt alle Initiativen und Maßnahmen, die im Rahmen der gegebenen Strukturen die Entwicklung von Fähigkeiten und Talenten der Mitarbeiter fördern können.



# STRUKTURQUALITÄT

bezieht sich auf die strukturellen und organisationsbezogenen Rahmenbedingungen, die Organisationsformen der Einrichtung, Zusammensetzung und Bildungsstand der Mitarbeiter, sowie theoretische Grundlagen und Zielsetzung (Konzepte) der Einrichtung.



## 10 Zielsetzung und Leitbild

Jede Einrichtung erhält von ihrem Auftraggeber ein Mandat, das die Grundausrichtung ihrer Arbeit bestimmt.

**10.1** Die Leitung der Einrichtung ermutigt und unterstützt ihren Träger, Zielsetzung und Leitbild der Einrichtung zu definieren.

**10.2** Die Einrichtung orientiert ihre Arbeit an dieser allgemein gültigen Zielsetzung und an dem daraus abgeleiteten Leitbild.

## 11 Organisation und Entscheidungsstruktur

Die Entscheidungsstrukturen beinhalten Bereiche wie Leitung, Organisation, Verantwortung und Zusammenarbeit.

**11.1 Die Einrichtung klärt ihre Organisation und Entscheidungsstrukturen.**

**11.2 Die Einrichtung verpflichtet sich zu einer klaren Definition der Entscheidungsstrukturen durch den Träger.**

**11.3 Die Einrichtung legt ihre grundsätzliche Gestaltung und Organisation schriftlich fest (Organigramm).**

**11.4 Die Einrichtung klärt die Delegation von Verantwortung und Übertragung von Aufgaben an zuständige Mitarbeiter/innen.**

**11.5 Aufgabenbereiche, Zuständigkeiten und Befugnisse werden klar, transparent und verbindlich geregelt.**

**11.6 Die Einrichtung fördert bei allen Mitarbeiter/innen, im Kontakt untereinander und mit ihren Klienten, die Bereitschaft für einen respektvollen und konstruktiven Umgang.**

## 12 Mitarbeiter

Die Mitarbeiterstruktur einer Einrichtung ist wesentlicher Bestandteil der Organisation und der Arbeit der Einrichtung.

**12.1 Die Einrichtung erstellt eine Arbeitsbeschreibung für die verschiedenen Funktionen und Bereiche.**

**12.2 Die Einrichtung klärt, welche Funktionen im Hinblick auf die Zielsetzung notwendig und sinnvoll sind, und sorgt dafür, dass diese Funktionen ausgeübt werden.**

**12.3 Die Einrichtung erkennt an, dass Kontinuität und Präsenz in der Arbeit ein wesentlicher Qualitätsfaktor sind.**

Die Einrichtung bemüht sich dementsprechend, Arbeitsbedingungen zu schaffen, die Kontinuität und Präsenz und somit Qualität in der Arbeit ermöglichen. Kontinuität in der Arbeit wird angestrebt durch die Struktur der Einrichtung, das Ausarbeiten und Umsetzen von Projekten, sowie durch die Mitarbeiter selbst.

**12.4 Die Einrichtung trägt Sorge für eine permanente Qualifizierung der Mitarbeiter.**

Dies geschieht vor allem durch Fortbildung der Mitarbeiter.

## 13 Fortbildung

Fortbildung ist Bestandteil der institutionellen Arbeit. Jeder Mitarbeiter ist in seinem beruflichen Alltag gefordert, sich den Herausforderungen und Fragen der Klienten (Kinder, Jugendliche und Familien) zu stellen, auf persönlicher Ebene und im Mitarbeiterteam. Dies verlangt Distanz vom Alltag, kritische Gedankenführung, gemeinsames „Zur-Sprache-Bringen“ und Offenheit gegenüber Beiträgen von außen.

**13.1 Die Einrichtung erkennt die Bedeutung und die Notwendigkeit der Fortbildung ihrer Mitarbeiter.**

**13.2 Die Einrichtung erklärt ihre Bereitschaft, die Fortbildung ihrer Mitarbeiter zu gewährleisten, weil dies eine sinnvolle Betreuung und Unterstützung der Mitarbeiter ist, und die institutionelle Arbeit mit Kindern, die besondere psychologische Schwierigkeiten kennen, eine permanente Weiterbildung und Analyse der beruflichen Praxis erfordert.**

**13.3 Die Einrichtung bestimmt die jeweiligen inhaltlichen und formalen Schwerpunkte der Fortbildung.** Sie erkennt die Vielfalt der Fortbildungsmöglichkeiten (Kurse, Seminare, Intervision) und der Supervisionsangebote (Teamsupervision, Einzelsupervision, Fallsupervision...).

 13.4 Die Einrichtung verpflichtet sich, genaue Regeln für Fortbildung festzulegen.

 13.5 Die Einrichtung erkennt die Bedeutung von Begegnung und Austausch mit Professionellen anderer Einrichtungen.

## 14 Dokumentation der Arbeit

Qualitätssicherung ist ohne systematische Erhebung von Daten und strukturierte Dokumentation nicht durchführbar. Die Dokumentationspflicht ist für die Aufnahme und Betreuung von Kindern und Jugendlichen gesetzlich vorgeschrieben.

**14.1** Die Einrichtung legt die Zweckmäßigkeit einer einheitlichen Dokumentation und der Verwendung der Dokumente fest.

**14.2** Die Einrichtung bestimmt, welche relevanten Bereiche für die Aufnahme und Betreuung von Kindern und Jugendlichen dokumentiert werden sollen.

**14.3** Die Einrichtung bestimmt, welche Daten für jedes Kind und Jugendlichen zu erfassen sind.

**14.4** Die Einrichtung bestimmt, wer Zugang zu der Dokumentation hat und wer zuständig für die Datenverarbeitung ist.

**14.5** Die Einrichtung legt Art und Dauer der Aufbewahrung der Daten (Archivierung) fest.

**14.6** Die Einrichtung bestimmt, welche Daten in welchem Rahmen an wen weitergeleitet werden.

**14.7** Die Einrichtung verpflichtet sich und ihre Mitarbeiter, alle Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der persönlichen Daten der Klienten und der Mitarbeiter zu ergreifen.

## 15 Zusammenarbeiten mit anderen Einrichtungen

Informationsaustausch und Zusammenarbeit verschiedener Einrichtungen wird im Sinne einer Kontinuität in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen anerkannt. Dies gilt insbesondere, wenn ein Kind die Einrichtung wechselt. Eine Vernetzung der verschiedenen Aufträge, Interventionen und Bemühungen wird im Sinn einer Qualitätsverbesserung der zu leistenden Dienste angestrebt. Jede Einrichtung bleibt verantwortlich für die Ausrichtung ihrer Arbeit.

**15.1** Bei der Entlassung eines Kindes bestimmt die Einrichtung, welche Informationen an die betreffenden Stellen weitergegeben werden (insbesondere Entlassungsbericht). Im Fall einer Weiterorientierung erklärt sich die Einrichtung bereit, auf Nachfrage hin Informationen über die Problemlage des Kindes und die geleistete Arbeit weiterzugeben.

**15.2** Die Einrichtung verpflichtet sich und ihre Mitarbeiter, jeden Informationsaustausch im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen der beruflichen Schweigepflicht zu tätigen. Sie bestimmt Regeln zum Umgang (intern und nach außen) mit vertraulichen Daten.

**15.3** Die Einrichtung fördert den professionellen Austausch von Wissen und Erfahrungen durch themenzentrierte Mitarbeitertreffen.

15.4

Im Falle gleichzeitiger Betreuung eines zusammenhängenden Klientenkreises durch mehrere Einrichtungen und/oder Dienstleistungsstellen fördert die Einrichtung eine Vernetzung der verschiedenen Interventionen und regt durch regelmäßige Arbeitstreffen eine Abstimmung der Interventionen an, mit dem Ziel, widersprüchliches Vorgehen, vor allem aus der Sicht der Klienten, zu vermeiden.

15.5

Die Einrichtung ist um eine bestmögliche und offene Zusammenarbeit mit allen betroffenen Einrichtungen, Dienstleistungsstellen und Entscheidungsträgern bemüht.





# ERGEBNISQUALITÄT

bezieht sich auf die Wirksamkeit der Arbeitsprozesse und der Strukturen, und somit die Ergebnisse der erbrachten Leistungen.



## 16 Ergebnisqualität

**16.1** Die Einrichtung verpflichtet sich zu einer permanenten internen Überprüfung der Wirksamkeit der Arbeitsprozesse und der Strukturen einerseits und somit der Erreichung der angestrebten Ziele andererseits.

**16.2** Die Einrichtung erklärt ihre Bereitschaft und ihren Willen, mit einer qualifizierten, externen Instanz die Qualität ihrer Arbeit einer Kontrolle zu unterziehen. Dazu gehört, dass die Einrichtung, zusammen mit dieser externen Instanz, Indikatoren zur Überprüfung der Qualität ausarbeitet. Zu diesen Indikatoren gehören u.a. eine angemessene Zielüberprüfung, eine Überprüfung der Beteiligung und Zufriedenheit der Adressaten und der Mitarbeiter.





# ÄUßERE BEDINGUNGEN

Äußere Faktoren bestimmen die Rahmenbedingungen und wirken sich somit auf die Arbeit in der Einrichtung aus, ohne dass diese einen direkten Einfluss auf die äußeren Bedingungen haben kann. Letztere gelten als Teil der gesellschaftlichen, politischen, wirtschaftlichen und gesetzlichen Realität und sind dementsprechend unumgänglich, aber nicht unantastbar. Sie fordern zu einer gesellschaftspolitischen Debatte, an der die Einrichtung sowie ihre Mitarbeiter (als Fachkräfte und als Bürger) teilnehmen.



### 17 Kinderpsychiatrische Versorgung

- 17.1 Die Einrichtung verpflichtet sich, Kontakt aufzunehmen mit den Entscheidungsträgern im Bereich kinderpsychiatrischer Versorgung, damit Kommunikationsstrukturen zwischen der Einrichtung und den kinderpsychiatrischen Diensten aufgebaut werden, ausreichende ambulante und stationäre Betreuungsmöglichkeiten angeboten werden, benötigte Finanzmittel bereitgestellt werden.

### 18 Schulstrukturen

- 18.1 Die Einrichtung verpflichtet sich, Kommunikationsstrukturen mit Schulen im Einzugsbereich der Heimstruktur aufzubauen und sich dafür einzusetzen, dass individuelle schulische Betreuung im Sinne ihrer Klientel ermöglicht wird.

### 19 Soziales System

- 19.1 Die Einrichtung verpflichtet sich, sich dafür einzusetzen, dass die Interessen benachteiligter Menschen/Gruppen wahrgenommen und respektiert werden.

### 20 Gesetzgebung

- 20.1 Die Einrichtung verpflichtet sich, Kontakt aufzunehmen mit Entscheidungsträgern, um ihren Klienten eine „Stimme“ zu geben, damit ihre Rechte, Sorgen und Ängste gesetzlich verankert werden.

## **Prozessqualität**

01. Aufnahmeverfahren
02. Diagnose
03. Erziehungsplanung
04. Alltagsgestaltung
05. Umgang mit Krisen
06. Entlassung
07. Einbeziehung der Kinder
08. Einbeziehung der Eltern/der Familien
09. Einbeziehung der Mitarbeiter der Einrichtung

## **Strukturqualität**

10. Zielsetzung und Leitbild
11. Organisation und Entscheidungsstrukturen
12. Mitarbeiter
13. Fortbildung
14. Dokumentation der Arbeit
15. Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen

## **Ergebnisqualität**

16. Ergebnisqualität

## **Äußere Bedingungen**

17. Kinderpsychiatrische Versorgung
18. Schulstrukturen
19. Soziales System
20. Gesetzgebung

## ADCA Luxembourg

Das Ziel der ADCA Luxembourg ist laut Statuten folgendermassen definiert:

Art.2 L'association a pour but de grouper les directeurs des centres d'accueil du Grand-Duché de Luxembourg afin de réaliser en collaboration étroite l'éducation et l'intégration sociale des personnes qui leur sont confiées. Elle peut admettre en son sein des experts.

Dans le cadre de son objet défini ci-dessus, l'association a pour mission particulière:

- 1) de favoriser l'entraide en ce qui concerne les problèmes d'éducation, d'administration et d'organisation d'un centre d'accueil ;
- 2) de promouvoir les relations avec les différentes autorités publiques ;
- 3) d'entrer en contact étroit avec toutes les autorités luxembourgeoises ou étrangères, intéressées aux problèmes de l'enfance et de l'adolescence défavorisées ;
- 4) de prévoir et d'organiser la formation permanente de ses membres ;
- 5) de prendre position et d'émettre des avis coordonnés sur toutes les questions relatives :
  - a. aux actions d'aide sociale préventives et curatives prises dans l'intérêt des personnes défavorisées ;
  - b. à la formation du personnel ;
- 6) de participer au travail de commissions et de groupes d'experts institués par les autorités publiques.

## Kontakt:

ADCA Luxembourg  
 Association des Directeurs des Centres d'Accueil asbl  
 c/o Michel KRIER, Président

59a, avenue Victor Hugo  
 L-1750 Luxembourg  
 Tél.: (+352) 46 21 31 25  
 e-mail: michel.krier@csse.lu

Die ADCA Luxembourg ist Gründungsmitglied der europäischen Vereinigung **MèTIS EUROPE** ( [www.metis-europe.eu](http://www.metis-europe.eu) )

### **MèTIS EUROPE hat u.a. zum Ziel :**

alle Vereinigungen, Stiftungen, Genossenschaftsverbände usw. aufzunehmen, die im europäischen Raum angesiedelt sind und eine föderative Tätigkeit entwickeln im Hinblick auf Einrichtungen und Dienststellen, welche sich an Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene mit psychologischen und/oder sozialen Schwierigkeiten richten, die durch ihren Ausdruck, und insbesondere durch die Intensität der Verhaltensstörungen, ihre Sozialisierung und ihren Zugang zu Ausbildung und Bürgerschaft erheblich behindern.

### **Diese bei den Institutionen der Europäischen Union und des Europarates zu vertreten, um:**

 die politischen Autoritäten für die Notwendigkeit zu sensibilisieren, die Spezifität und die Bedürfnisse der betroffenen Bevölkerungsgruppen anzuerkennen, diese

- Bedürfnisse klar zu identifizieren und sie ebenso klar in die öffentliche Politik und Aktionsplanung einzubetten, mit Nachdruck auf die Notwendigkeit von Überlegungen in Bezug auf die Qualität der Mittel hinzuweisen, die notwendig sind, um den Bedürfnissen an Pflege, erzieherischer und schulischer Begleitung gerecht zu werden, dies in einer fachübergreifenden Arbeitsweise und einer pluri-institutionellen Dynamik, welche eine Vernetzung der medizinischen, psychologischen, erzieherischen, pädagogischen, schulischen und rechtlichen Interventionen voraussetzt,
- ★ auf europäischer Ebene als Observatorium und Ort der Kommunikation und des Austausches zu fungieren für alle Probleme, welchen die Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen, die an den oben genannten Störungen leiden, begegnen,
  - ★ die Entwicklung eines EU-weiten politischen, sozialen und kulturellen Bezugsrahmens für diese Jugendlichen zu fördern.