

# **BEREICHSKONZEPT**

## **AMBULANTE DIENSTE**

SEPTEMBER 2023

### **VERFASST VON**

Samuel Eggel, Bereichsleiter Ambulante Dienste

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Ambulante Dienste</b>	<b>4</b>
1.1	Porträt	4
1.2	Zielgruppe	4
1.3	Aufnahmekriterien	5
1.4	Ausschlussgründe	5
1.5	Ziele	6
<b>2</b>	<b>Angebot &amp; Dienstleistungen</b>	<b>6</b>
2.1	Sozialpädagogische Familienbegleitung (SPF)	6
2.2	Begleitete Übergabe bei der Wahrnehmung des Besuchsrechts (BUB)	8
2.3	Begleitete Ausübung des Besuchsrechts (BAB)	9
2.4	Ambulante Nachbetreuung (AN)	9
<b>3</b>	<b>Arbeitshaltung &amp; Methoden</b>	<b>10</b>
3.1	Kinderrechtskonvention & Quality4Children (Q4C)	10
3.2	Systemisch-lösungsorientierter Ansatz	10
3.3	Partizipation	11
3.4	Vernetzung & Zusammenarbeit mit Fachstellen	11
<b>4</b>	<b>Begleit- &amp; Unterstützungsprozess</b>	<b>11</b>
4.1	Kooperative Prozessgestaltung	11
4.2	Der Aufnahmeprozess	12
4.3	Der Begleitprozess	12
4.4	Der Austritt- und Abschlussprozess	13
4.5	Mandatsträger*in & Fallführung	13
<b>5</b>	<b>Umgang mit speziellen Themen</b>	<b>14</b>
5.1	Sicherheit und Prävention	14
5.2	Grenzverletzendes Verhalten und Gewaltprävention	14
5.3	Umgang mit Notfall- und Krisensituationen	14
5.4	Umgang mit Kindeswohlgefährdung	14
5.5	Umgang mit akuter Selbst- und Fremdgefährdung	15
5.6	Datenschutz, Schweigepflicht und Akteneinsicht	15
<b>6</b>	<b>Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung</b>	<b>15</b>
6.1	Massnahmen der Qualitätssicherung & Qualitätsentwicklung	15
6.2	Konzept Umsetzung, Überprüfung und Entwicklung	16
6.3	Mitarbeitende	16
6.4	Umsetzung, Überprüfung und Entwicklung des Konzepts	16

## Einleitung

Das Bereichskonzept hat einerseits für die Mitarbeitenden der Ambulanten Dienste einen handlungsleitenden Zweck und dient andererseits zur Qualitätssicherung des pädagogischen Angebots des Bereiches. Zusätzlich sollen Familien, Kooperationspartner\*innen, Behörden und Interessierte Auskunft über die in der FRIEDAU vertretenen Grundhaltungen, Arbeitsweisen und Unterstützungsleistungen erhalten.

Die Grundlage unserer sozialpädagogischen Arbeit in den Ambulanten Diensten bilden das Leitbild, das Betriebskonzept der Stiftung FRIEDAU und dieses Bereichskonzept für die Mitarbeitenden der Ambulanten Dienste.

Dem Bereichskonzept unterstehen ergänzende Leitfäden und Richtlinien. Diese dienen als Hilfsmittel zur konkreten Umsetzung der im Bereichskonzept beschriebenen übergeordneten Grundhaltungen und Arbeitsweisen und tragen zu mehr Handlungssicherheit und -klarheit für die Mitarbeitenden der Ambulanten Dienste bei.

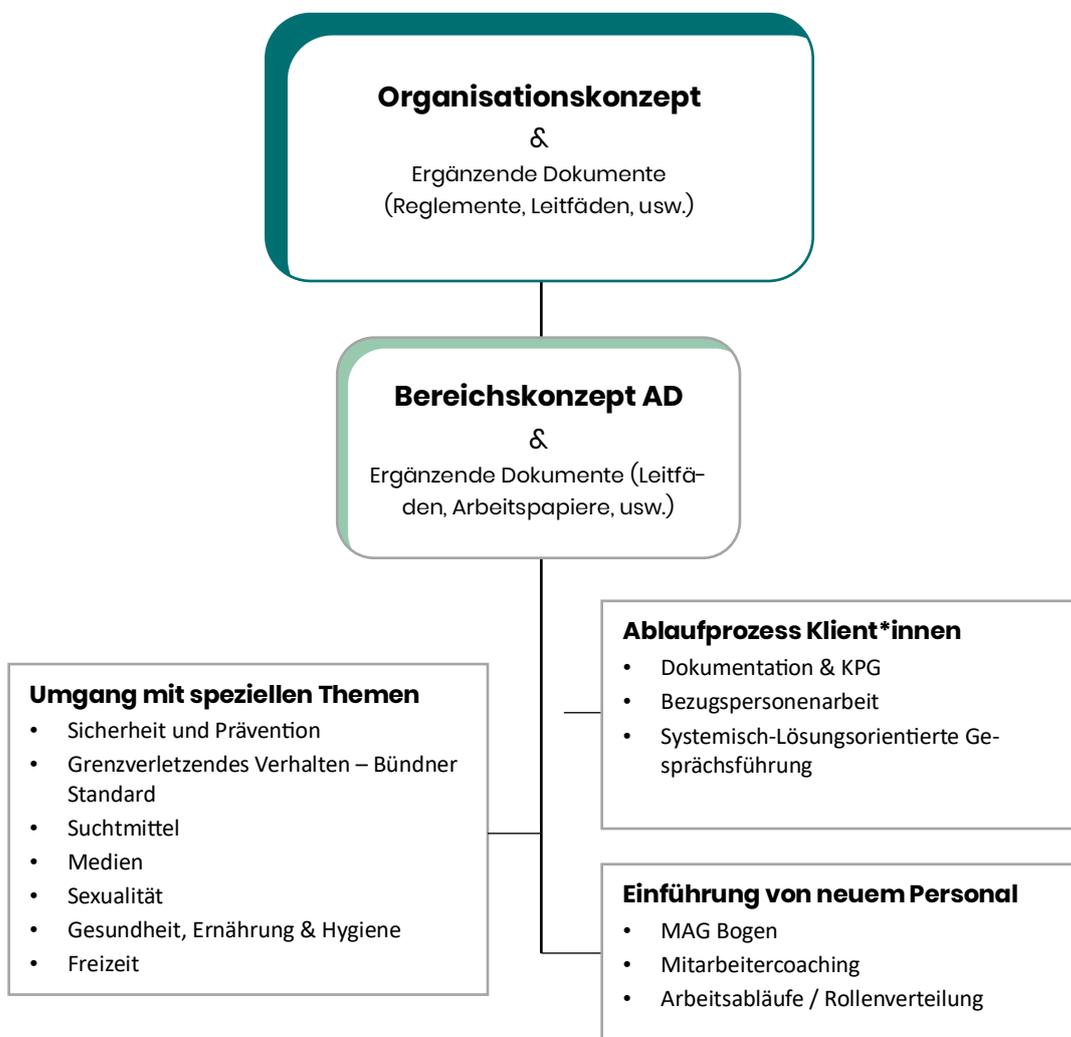


Abbildung 1

# 1 AMBULANTE DIENSTE

## 1.1 Porträt

Die Ambulanten Dienste der FRIEDAU umfassen verschiedene Dienstleistungen, die den individuellen Situationen der Klient\*innen<sup>1</sup> und ihrem Familiensystemen entsprechend angepasst werden können. Jedes dieser Angebote benötigt einen Auftrag und eine gültige Kostengutsprache durch die KESB oder den Sozialdienst. Der Auftrag bildet den strukturellen Rahmen für die Zielsetzungen der Klient\*innen und deren Familiensysteme. In den meisten Angeboten wird innerhalb des Auftrages ein Richtziel durch den/die Leistungsbesteller\*in integriert. Wir bieten im alltäglichen Umfeld oder in den Räumlichkeiten der FRIEDAU eine zeitlich begrenzte ambulante Beratung und Begleitung und ermöglichen den Klient\*innen in diesem Rahmen, ihre eigenen Ressourcen zur Bewältigung ihrer Lebenslage zu stabilisieren, zu unterstützen und zu fördern.

Die Arbeit mit Klient\*innen und Familiensystemen beinhaltet Beratungs- und Begleitungssequenzen, die in reziproker Wirkung zueinanderstehen. Sie erhalten im alltäglichen Umfeld eine zeitlich begrenzte ambulante Beratung und Begleitung, die ihnen dabei hilft, ihre eigenen Ressourcen zur Bewältigung ihrer Lebenslage zu unterstützen, wiederherzustellen, zu fördern und zu stabilisieren.

Die Begriffe Beratung und Begleitung werden im Beratungskonzept systemisch-lösungsorientierte Familienbegleitung der Ambulanten Dienste differenziert beschrieben und definiert.

### **Menschenbild**

Der Mensch ist ein soziales Wesen, das in Abhängigkeit seiner Anlagen und seiner Persönlichkeit auf seine Umwelt reagiert. Beeinflusst durch seine Umwelt entwickelt sich der Mensch, indem er sich kontinuierlich auf veränderte Bedingungen anzupassen versucht. Eine (Weiter-)Entwicklung ist somit unumgänglich. Bei optimalen, lebensbejahenden und positiven Bedingungen zeigt sich diese Wirkung im Aufbau von Schutzfaktoren und Kompetenzen wie z. B. der Beziehungsfähigkeit. Das Erlangen von genügend sozialen, kommunikativen und kulturellen Fertigkeiten ermöglicht eine eigenverantwortliche und selbstbestimmende Existenz.

## 1.2 Zielgruppe

Die Leistungen der Ambulanten Dienste richten sich sozialraumorientiert einerseits an Familien mit Kindern aus der Region und andererseits an Familien und Elternteile mit Kindern aus dem Eltern-Kind-Wohnen und aus der Kinder- & Jugendwohngruppe. Diese sind bei der Nachbetreuung oder einer Rückplatzierung von Kindern in das Familiensystem auf Unterstützung angewiesen; dies betrifft auch die Bewältigung ihrer Lebenslagen und allgemeinen Erziehungsaufgaben.

- Einzelpersonen und Familiensysteme, die Unterstützung im Zusammenleben benötigen und wünschen und freiwillig kooperieren.

---

<sup>1</sup> Sowohl Kinder, Jugendliche, Eltern und Familien werden in diesem Konzept als Klient\*innen bezeichnet.

- Einzelpersonen und Familiensysteme, die aus Sicht der Behörden Unterstützung im Zusammenleben benötigen und bei denen eine Unterstützung durch eine Massnahme verfügt ist.
- Einzelpersonen und Familiensysteme, die für spezifisch definierte Themen verfügte Unterstützung und Kontrolle benötigen und diese durch den/die Leistungsbesteller\*in nicht ausreichend gewährleistet werden kann.
- Familien mit einer (eventuellen) Kindeswohlgefährdung
- Familien mit unklaren Erziehungskompetenzen
- Familien mit Kindern während deren stationären Platzierung in der Wohngruppe
- Elternteile in Trennungssituationen
- Kinder, Jugendliche oder Elternteile mit Kindern, die nach der stationären Platzierung in der Wohngruppe oder im Eltern-Kind-Wohnen des Kinderheims FRIEDAU weiterhin Unterstützungsbedarf haben (Nachsorge).

### 1.3 Aufnahmekriterien

*Mindestens eines der folgenden Kriterien muss vorhanden sein damit eine Aufnahme erfolgen kann:*

- Die Begleitung wird von einer Einzelperson oder einem Familiensystem direkt in Anspruch genommen und mit eigenen Mitteln finanziert.
- Die Begleitung ist freiwillig und wird durch den Sozialdienst finanziert.
- Die Begleitung wird durch die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde oder die Jugendanwaltschaft verfügt und durch diese oder den Sozialdienst finanziert.

*Sobald ein Auftrag erfolgt müssen folgende Kriterien erfolgen:*

- Die Indikation einer Begleitung ist durch die auftraggebende Fach- bzw. Amtsstelle ausgewiesen.
- Ein schriftlicher Auftrag und eine gültige Kostengutsprache vonseiten KESB oder Sozialdienst liegt vor.
- Beinhaltet die Begleitung einen Abklärungsauftrag, werden im Auftrag explizite Fragestellungen formuliert.

### 1.4 Ausschlussgründe

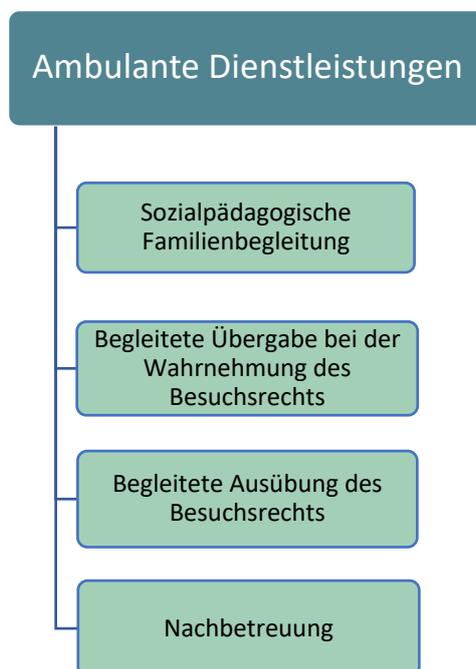
*Folgende Gründe können zu einem Ausschluss führen:*

- Kinder, Jugendliche und Eltern mit körperlichen und/oder geistigen Beeinträchtigungen, die Unterstützung in der Pflege benötigen.
- Fehlende Problemeinsicht und mangelnde Kooperationsbereitschaft bei Eltern, wenn diese einen Zeitraum von sechs Monaten überschreiten.
- Wenn sich Kinder, Jugendliche oder Eltern selbst wiederholt und über einen längeren Zeitraum physisch oder psychisch in Gefahr bringen und der Schutz von Klient\*innen im Rahmen der Begleitung nicht gewährleistet werden kann.
- Bei physischer und psychischer Drohung oder Gewaltanwendung und wenn der Schutz von Mitarbeitenden nicht mehr gewährleistet werden kann.

## 1.5 Ziele

Im Begleit- und Unterstützungsprozess besteht das Ziel darin, Familien mit ihren Kindern ein eigenständiges Leben in der Gesellschaft zu ermöglichen. Die Ziele orientieren sich an den gesellschaftlichen Normen, den behördlichen Aufträgen und den Wünschen der Familien und Kindern. Während des Begleit- und Unterstützungsprozesses werden die gesetzten Ziele fortlaufend überprüft und die Hilfestellungen der aktuellen Situation und dem Bedarf angepasst. Die Klient\*innen formulieren zu Beginn des Prozesses die Ziele, die sie erreichen wollen. Im Anschluss wird gemeinsam mit ihnen der Beratungs- und Begleitprozess gestaltet.

## 2 ANGEBOT & DIENSTLEISTUNGEN



### 2.1 Sozialpädagogische Familienbegleitung (SPF)

Diese Dienstleistung beinhaltet die aufsuchende Begleitung von Eltern und ihren Kindern und dient der Unterstützung in schwierigen Lebenslagen. Für das Kind werden Bedingungen gefördert, die dabei helfen, dass das Kind in einer sicheren, fördernden Umgebung aufwachsen und eine Gefährdung des Kindeswohls abgewendet werden kann. SPF ist eine mehrdimensional angelegte, systemische und invasive Intervention, die sich am gesamten Familiensystem orientiert. Sie wird entweder freiwillig in Anspruch genommen oder wird durch die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) oder die Jugendanwaltschaft verfügt.

Das Kostendach beträgt grundsätzlich 5 x 3 Stunden pro Monat für Direktkontakte sowie fallbezogene Arbeiten und kann in gegenseitiger Absprache angepasst werden.

Findet die Familienbegleitung im Rahmen einer Abklärung statt, werden durch den/die Leistungsbesteller\*in explizite Fragestellungen in Auftrag gegeben.

Zu Beginn einer Zusammenarbeit sind wöchentliche Besuche vorgesehen.

*Folgende Indikationen sind spezifisch für eine Familienbegleitung:*

- Familiensysteme, die aus ihrer Sicht oder aus Sicht der Behörden im Zusammenleben eine Unterstützung benötigen
- Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und Familien oder Erwachsene, die eine punktuelle Begleitung benötigen
- Familien oder Einzelpersonen, welche für definierte Themen eine Unterstützung und/oder Kontrolle benötigen, welche durch die Beratung des Sozialdienstes nicht gewährleistet werden kann
- Familiensysteme mit Kindern/Jugendlichen, welche befristet aus der öffentlichen Schule ausgeschlossen wurden oder ihre Ausbildung bzw. Arbeit verloren haben
- Familien oder Elternteile, welche Kinder oder Jugendliche haben, die auf der Kinder- & Jugendwohngruppe platziert sind
- Familien oder Elternteile mit ihren Kindern, welche nach ihrer Platzierung im Eltern-Kind-Wohnen weiterhin eine ambulante Unterstützung benötigen
- Familien mit einer eventuellen Kindeswohlgefährdung
- Familien mit unklarer Erziehungskompetenz

*Folgende Aufträge können in der SPF bearbeitet werden:*

- Zusammentragen von Informationen und Beobachtungen
- Klärung von pädagogischen Fragen und des Unterstützungsbedarfs innerhalb eines Familiensystems
- Unterstützung von Familien bei Erziehungsfragen
- Bearbeitung von pädagogischen kinder- und jugendspezifischen Problemstellungen
- Begleitung und Unterstützung bei schulischen und/oder beruflichen Schwierigkeiten und Reintegration
- Unterstützung bei der Erarbeitung von Lösungs- und Konfliktlösungsstrategien
- Hilfe bei der Strukturierung des Familienalltages hinsichtlich Haushaltsführung, Finanzen, Alltags- und Freizeitgestaltung
- Begleitung und Unterstützung in der Lehr- und Arbeitsstellensuche
- Unterstützung in der Gesundheits- und Persönlichkeitsentwicklung
- Abklärung des Kindeswohls und Intervention im Rahmen des Kindesschutzes
- Kontrolle von Vereinbarungen und Vorgaben
- Krisenmanagement
- Erschliessung von informellen und materiellen Ressourcen (Transferleistungen)
- Vermittlung und Aktivierung von interdisziplinärer Zusammenarbeit mit Beteiligten aus den Bereichen Schule und Ausbildung, Medizin und Therapie sowie Justiz
- Rückmeldungen an den/die Leistungsbesteller\*in
- Verfassen von Berichten inkl. Empfehlungen für weitere Interventionsschritte

### *Leistungsziele nach KFSG*

- Die Familie gewinnt eine differenzierte Problemeinsicht, erarbeitet sich eine Perspektive und arbeitet bei der Ressourcenentwicklung mit.
- Die Erziehungspersonen empfinden sich in ihrer Beziehungs- und Erziehungskompetenz und bei der Bewältigung des familiären Alltages unterstützt.
- Verhaltensweisen zur Konfliktbewältigung werden umgesetzt.
- Das Kind ist in seiner Entwicklung gefördert.
- Die Familie ist in ihrem Umfeld (Wohnen, Nachbarn, Freunde, Freizeit usw.) sozial integriert.
- Die Erziehungspersonen nehmen ihre Erziehungsverantwortung selbständig wahr.

## 2.2 Begleitete Übergabe bei der Wahrnehmung des Besuchsrechts (BUB)

Diese Dienstleistung richtet sich an Eltern in schwierigen Trennungssituationen. Das Kind wird bei der Übergabe zu Beginn und am Ende der vereinbarten Begegnungszeit mit demjenigen Elternteil, dem die elterliche Sorge oder die faktische Obhut nicht zusteht, begleitet. Das Kind kann den persönlichen Kontakt und die Beziehung zum Elternteil, dem die elterliche Sorge oder die faktische Obhut nicht zusteht, trotz erschwelter Bedingungen pflegen und erlebt die kritischen Phasen des Übergabens vom Zusammensein mit einem Elternteil zum Zusammensein mit dem anderen Elternteil konfliktarm. Die begleiteten Besuchstermine dienen als Übergang zu einer selbständigen und konfliktarmen Regelung. Die Übergaben finden entweder in den Räumlichkeiten der internen Spielgruppe der FRIEDAU oder im öffentlichen Raum statt. Die auftraggebende Stelle formuliert einen detaillierten Auftrag. Beobachtungsaufträge können nur minimal beantwortet werden. Eine Begleitung der Übergabe wird in der Regel durch ein Gerichtsurteil oder durch die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde angeordnet. Die Kosten werden von dem/der Leistungsbesteller\*in getragen.

### *Folgende Indikationen sind spezifisch für eine BUB:*

- getrenntlebende Eltern, bei welchen sich eine besondere Problematik zeigt, die das Kindeswohl gefährdet
- getrenntlebende Eltern, bei welchen das Vertrauen fehlt, um den Kindern im Moment einen natürlichen Umgang mit dem Expartner zu ermöglichen

### *Folgende Aufträge können in der BUB bearbeitet werden:*

- Begleitung der Besuchsrechte
- Kontrolle der Abmachungen
- Rückmeldungen an den/die Leistungsbesteller\*in
- Verfassen eines Kurzberichtes

### *Leistungsziele nach KFSG*

- Die Übergabe findet im vereinbarten oder angeordneten Rahmen statt.
- Das Kind erlebt die Übergaben klar, rücksichtsvoll und konfliktfrei.

## 2.3 Begleitete Ausübung des Besuchsrechts (BAB)

Diese Dienstleistung richten sich an Eltern, denen die elterliche Sorge oder die faktische Obhut nicht zusteht, und deren Kinder werden während der Wahrnehmung des gegenseitigen Anspruches auf persönlichen Verkehr von einer Fachperson begleitet. Das Kind erhält einen geschützten, kinderfreundlichen Rahmen, in dem es sich mit dem Elternteil treffen kann, dem die elterliche Sorge oder die faktische Obhut nicht zusteht. Die Begleitung ermöglicht eine konfliktfreie Begegnung zwischen dem Kind und dem Elternteil trotz erswerter Bedingungen (Konflikte zwischen den Elternteilen). Die Besuchsrechtsbegleitungen finden vor Ort in den Familien oder im öffentlichen Raum statt und beinhalten einen Abklärungsauftrag. Die auftraggebende Stelle formuliert Fragen, welche in einem kurzen Abklärungsbericht beantwortet werden. Diese Fragen sind für den Elternteil transparent. Eine Begleitung der Übergabe wird in der Regel durch ein Gerichtsurteil oder durch die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde angeordnet. Die Kosten werden von dem/der Leistungsbesteller\*in getragen.

*Folgende Indikationen sind spezifisch für eine BAB:*

- getrenntlebende Eltern, bei welchen sich eine besondere Problematik zeigt, die das Kindeswohl gefährdet
- getrenntlebende Eltern, bei welchen das Vertrauen fehlt, um den Kindern im Moment einen natürlichen Umgang mit dem Expartner zu ermöglichen

*Folgende Aufträge können in der BAB bearbeitet werden:*

- Begleitung der Besuchsrechte
- Kontrolle der Abmachungen
- Rückmeldungen an den/die Leistungsbesteller\*in
- Verfassen eines Abklärungsberichtes

*Leistungsziele nach KFSG*

- Der Anspruch auf persönlichen Verkehr wird im angeordneten und vereinbarten begleiteten Rahmen (Form, Ort und Zeit) wahrgenommen.
- Das Kind und der zu begleitende Elternteil erleben in einem geschützten, kinderfreundlichen Rahmen eine konfliktfreie Begegnung mit altersgerechter Aktivität.
- Die Eltern können die Ausübung des Besuchsrecht selbständig wahrnehmen.

## 2.4 Ambulante Nachbetreuung (AN)

Die Ambulante Nachbetreuung erfolgt unmittelbar nach Beendigung einer vorangegangenen stationären Platzierung in der Kinder- & Jugendwohngruppe und richtet sich an Kinder, Jugendliche und ihr soziales Umfeld. Die Obhut liegt, wenn es sich nicht um volljährige und urteilsfähige junge Erwachsene handelt, bei den Sorgeberechtigten. Die sozialpädagogisch ausgerichtete Ambulante Nachbetreuung findet entweder in der Herkunftsfamilie oder in einer anderen Wohnform, wie zum Beispiel in einer eigenen Wohnung statt. Für den Lebensunterhalt sind die Sorgeberechtigten zuständig beziehungsweise subsidiär die wirtschaftliche Sozialhilfe.

*Folgende Indikationen sind spezifisch für eine AN:*

- Junge Erwachsene ab 17 Jahren, die alleine in einer eigenen Wohnung leben und in bestimmten Themen Beratung bzw. Begleitung benötigen
- Sie konsumieren keine harten Drogen, sind nicht akut psychisch krank und sind zu einer offenen Zusammenarbeit bereit
- Die jungen Erwachsenen müssen einer regelmässigen und geregelten Tagesstruktur nachgehen.

*Folgende Aufträge können in der AN bearbeitet werden:*

Beratung, Begleitung und Kontrolle in den Bereichen;

- Alltags- und Freizeitgestaltung, Haushaltführung, Finanzen
- Lehr- oder Arbeitsstellensuche, Gesundheits- und Persönlichkeitsentwicklung

*Leistungsziele nach KFSG*

- Ziele und Inhalt der Begleitung sind einvernehmlich geklärt.
- Das Kind/der bzw. die Jugendliche und das soziale Umfeld sind im Umgang mit schwierigen Lebenssituationen unterstützt.
- Das Kind/ der bzw. die Jugendliche befindet sich in einer stabilen Lebenssituation.

### **3 ARBEITSHALTUNG & METHODEN**

#### **3.1 Kinderrechtskonvention & Quality4Children (Q4C)**

Kinder müssen die Möglichkeit erhalten, ihre Zukunft so zu gestalten, dass sie zu selbstbewussten, unabhängigen und aktiven Mitgliedern der Gesellschaft heranwachsen. Hierfür benötigen sie ein unterstützendes, schützendes und fürsorgliches Umfeld, das die volle Entfaltung ihres Potenzials fördert. Jedes Kind hat daher ein Recht darauf, gesund und sicher aufzuwachsen, sein Potential zu entfalten, angehört und ernst genommen zu werden. Daher bilden die UN-Konvention über die Rechte des Kindes im Jahr 1989 sowie die Quality4Children(Q4C)-Standards (<http://www.quality4children.ch>) die Basis unserer professionellen Arbeit. Die Q4C-Standards wurden entwickelt, um Personen, die in den Prozess der ausserfamiliären Betreuung involviert sind, zu informieren, zu orientieren und ihnen Anregungen zu geben.

#### **3.2 Systemisch-lösungsorientierter Ansatz**

Wir begleiten Kinder, Jugendliche und ihre Familiensysteme nach dem systemisch-lösungsorientierten Ansatz. Im Zentrum unserer Arbeit stehen die Ressourcen und Lösungsstrategien der Kinder, Jugendlichen und ihren Familiensystemen. Wir nehmen sie ganzheitlich und als Expert\*innen ihrer eigenen Lebenswelt wahr. Gemeinsam mit ihnen gestalten wir den Begleit- und Unterstützungsprozess und versuchen mit einer respektvollen, wohlwollenden und empathischen Haltung eine konstruktive Arbeitsbeziehung aufzubauen.

*In unserer Beratungs- und Begleitarbeit setzen wir u. a. folgende Arbeitsmethoden an:*

- Fragetechniken wie Ziel- & Wunschfragen, Ausnahme- & Skalierungsfragen, offene und zirkuläre Fragen
- Mikrotiere, Spiele & Symbolisierungen
- Systemvisualisierung durch Genogramme, Zeichnungen und Skizzen, Aufstellungen mit Menschen oder Figuren
- Video- und Tonaufnahmen von Interaktionen in der Familie
- Symptomverschreibungen und paradoxe Interventionen
- Metakommunikation
- Hausaufgaben

### 3.3 Partizipation

Uns ist der Grundsatz der Teilhabe und des Miteinbezuges von Kindern, Jugendlichen und Ihren Eltern in den Unterstützungs- und Entscheidungsprozess ein besonderes Anliegen. Unter Partizipation verstehen wir, dass massgebende Entscheidungen, welche das eigene Leben beeinflussen, wenn immer möglich selbst gefällt werden können.

### 3.4 Vernetzung & Zusammenarbeit mit Fachstellen

Die Vernetzung mit externen Fachstellen erachten wir als zentral und sind uns bewusst, dass Familien vielfach multikulturell leben, was eine Zusammenarbeit mit Kulturmediation notwendig macht.

*Mit folgenden externen Fachstellen und -personen arbeiten wir regelmässig zusammen:*

- Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden
- Sozialdiensten
- Kinderarztpraxen
- Kinder- und Jugendpsycholog\*innen
- Notfallzentrum Kinder- und Jugendpsychiatrie (NZKJP)
- Kinderschutzgruppe des Kinderspitals Insel Bern
- Schulen
- Lehrbetriebe

## 4 BEGLEIT- & UNTERSTÜTZUNGSPROZESS

### 4.1 Kooperative Prozessgestaltung

In der Prozessgestaltung orientieren wir uns an dem Ansatz der kooperativen Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit nach Ursula Hochuli Freund und Walter Stotz. Im Rahmen der Prozessgestaltung formulieren die Klient\*innen Ziele, welche sie erreichen wollen, und geben das Entwicklungstempo vor.

*Der Unterstützungsprozess eines Beratungs- oder Begleitauftrages ist in folgende drei Phasen aufgeteilt:*

## 4.2 Der Aufnahmeprozess

Die zuständige zivil- oder strafrechtliche Behörde stellt telefonisch oder mittels Formular eine Anfrage bei der Bereichsleitung der Ambulanten Dienste. Die Bereichsleitung nimmt Kontakt mit der Behörde auf, erörtert die Situation und ein allfälliger Auftrag. Können die Ambulanten Dienste ein passendes Angebot anbieten, findet ein Erstgespräch mit den Klienten\*innen/dem Klient\*innen-System statt. Im Erstgespräch wird die persönliche Situation gemeinsam mit dem Klienten oder der Klientin noch einmal erörtert, eine mögliche Zusammenarbeit wird skizziert sowie Zuständigkeiten und Rollen werden geklärt.

Nach erfolgter Kostengutsprache durch die Behörde findet gemeinsam mit dieser, mit dem Klienten oder der Klientin, mit Vertreter\*innen ihres relevanten Familiensystems und dem Mandatsträger oder der Mandatsträgerin der Ambulanten Dienste ein Erstgespräch statt. Im Erstgespräch werden Auftrag sowie Richtziel und erste Zielformulierungen schriftlich festgehalten. Weiter werden Rollen, Verantwortungen und die Zusammenarbeit aller am Auftrag beteiligten Personen geklärt. Das Beratungs- und Begleitintervall sowie der Termin für das erste Standortgespräch werden vereinbart.

## 4.3 Der Begleitprozess

In der Anfangsphase des Begleit- und Unterstützungsprozesses wird eine Passung und Synchronisation zwischen dem Mandatsträger oder der Mandatsträgerin und mit dem Klienten oder der Klientin resp. dem Familiensystem angestrebt. Dadurch soll eine konstruktive und zielgerichtete Arbeitsbeziehung aufgebaut werden. Bei der Arbeitsbeziehung unterscheiden wir zwei unterschiedliche Beziehungsmuster<sup>1</sup> und Haltungen:

- Der/die Besucher\*in: Der/die Klient\*in hat keinen aktiven Veränderungswille, bzw. kann im Prozess ihr Problem nur externalisieren. Interventionen sind nicht möglich, bzw. zeigen nicht die gewünschte Wirkung.
- Der/die Kund\*in: Der/die Klient\*in hat einen aktiven Veränderungswillen bzw. kann im Prozess ein Problembewusstsein entwickeln, steigt aktiv in den Lösungsprozess ein und nimmt Interventionen als hilfreich wahr.

Im Begleit- und Unterstützungsprozess werden in einem Zyklus von drei Monaten Auftrag und Zielsetzung in einem Standortgespräch überprüft und evaluiert. Entwickelt sich der Prozess innerhalb der ersten drei Monaten diesbezüglich unzureichend, wird die Arbeitsbeziehung als *Besucher\*in* verstanden. In diesem Fall gibt es folgende Möglichkeiten:

- Das Setting stimmt, der Klient oder die Klientin benötigt mehr Zeit. Anzeichen für eine Entwicklung hin zu einem *Kunden* oder einer *Kundin* sind vorhanden. Der Auftrag wird um weitere drei Monate verlängert.
- Das Setting wird angepasst.

---

<sup>1</sup> Nach de Shazer, Steve (2015): Der Dreh. Überraschende Wendungen und Lösungen in der Kurzzeittherapie. Heidelberg. Carl Auer Verlag, S. 102f.

## 4.4 Der Austritt- und Abschlussprozess

Werden die Entwicklungsziele innerhalb des Auftrages zufriedenstellend erreicht oder das Setting erzielt nicht die nötige Wirkung und muss angepasst werden erfolgt der Austritts- und Abschlussprozess. Innerhalb dieser Phase werden die Entwicklungsziele sowie der Begleitprozess anlässlich eines Abschlussgespräches mit den Klienten resp. den Klientinnen und den Leistungsbestellenden reflektiert und evaluiert.

*Der Austritt oder Abschluss eines Unterstützungsprozess kann aus folgenden Gründen erfolgen:*

- Der Klient oder die Klientin hat seine/ihre Ziele erreicht, eine weitere Beratung und Begleitung ist nicht mehr indiziert. Die Kostengutsprache läuft aus oder der bzw. die Leistungsbesteller\*in kündigt.
- Der Klient oder die Klientin wird im Verlauf des Prozesses nicht zu einem/einer Kund\*in und/oder das Setting erweist sich als ungeeignet. Die Kostengutsprache läuft aus oder wird durch den bzw. die Leistungsbesteller\*in gekündigt.
- Wenn Eltern über längere Zeit hinweg die eigenen Kinder, Jugendlichen oder Mitarbeitende gefährden (physische und psychische Drohung oder Gewaltanwendung) und der Schutz der Kinder, Jugendlichen und der Mitarbeitenden nicht mehr gewährleistet werden kann.

## 4.5 Mandatsträger\*in & Fallführung

Jede Begleitung wird durch einen oder eine Mandatsträger\*in übernommen. Der oder die Mandatsträger\*in ist verantwortlich für die Fallführung in Bezug auf die Umsetzung des spezifischen Auftrages und der Prozessgestaltung. Sie ist mitverantwortlich, dass Auftrag, Ziele und Vorgaben so formuliert werden, dass sie in regelmässigen Abständen überprüft und wenn nötig angepasst werden können. Weiter liegt es in der Verantwortung des Mandatsträgers oder der Mandatsträgerin, die nötigen finanziellen Ressourcen zu beantragen, damit der Entwicklungsprozess nicht unterbrochen oder vorzeitig abgeschlossen werden muss. In regelmässigen Abständen findet ein Fachaustausch in Form von Teamsitzungen, Mandatsbesprechungen mit der Bereichsleitung und bereichsübergreifenden Fallinterventionen statt, in denen die Arbeit reflektiert und überprüft wird. Alle Mandatsträger\*innen arbeiten in einer Teilzeitanstellung und sind daher nicht während allen Werktagen in der Woche erreichbar. Ihre Erreichbarkeit sowie Verfügbarkeit ist abhängig von ihren Arbeitstagen und wird individuell mit den Klienten resp. den Klientinnen vereinbart. Wir leisten auch Abend- und Wochenendeinsätze. An arbeitsfreien Tagen der Mandatsträger\*innen können sich Klienten resp. Klientinnen in Krisen- und/oder Notfallsituationen während den Büroöffnungszeiten auch an die Bereichsleitung wenden. Während Ferien- oder krankheitsbedingten Abwesenheiten der Mandatsträger\*in übernimmt eine Stellvertretung die Fallführung des Unterstützungsprozesses.

## **5 UMGANG MIT SPEZIELLEN THEMEN**

### **5.1 Sicherheit und Prävention**

Die Organisationsregeln umschreiben Grundsätze und Grenzen, welche die Zusammenarbeit mit Klienten und Klientinnen regeln. Je nach Regelüberschreitungen oder grenzverletzendem Verhalten muss entweder die Bereichsleitung oder die Geschäftsleitung informiert werden. Vergleiche hierzu auch den nachfolgenden Punkt 5.2 sowie den Leitfaden im Umgang mit grenzverletzendem Verhalten.

### **5.2 Grenzverletzendes Verhalten und Gewaltprävention**

Die pädagogische Arbeit im ambulanten Rahmen beinhaltet einerseits das Unterstützen von positiven Entwicklungen und die Befähigung zur Selbständigkeit und Selbstverantwortlichkeit. Andererseits gehört auch der Umgang mit Konfliktsituationen und grenzverletzendem Verhalten zum pädagogischen Alltag. Kinder, Jugendliche und Eltern gestalten und bewältigen das Zusammenleben in der Familie anhand ihrer individuellen Lebenserfahrungen, die durch ihre positiven wie auch negativen Beziehungserfahrungen geprägt sind. In der Beratungs- und Begleitarbeit treffen diese unterschiedlichen Lebenserfahrungen auf die ebenso individuellen Beziehungserfahrungen der Mitarbeitenden. Für die Persönlichkeitsentwicklung unserer Klient\*innen kann diese Vielfalt an Erfahrungen zu wertvollen und positiv wirkenden Begegnungen führen. Im Unterstützungs- und Begleitprozess entstehen jedoch auch immer wieder schwierige Interaktionen zwischen den einzelnen Akteur\*innen sowie negative Emotionen und Belastungen, die zu grenzverletzendem Verhalten führen können.

Ein bewusster Umgang mit Konfliktsituationen, eine lösungsorientierte und deeskalierende Haltung gegenüber schwierigen Beziehungsgestaltungen sowie die stetige Absicht, ein entwicklungsförderndes Lernfeld und einen sicheren Ort für alle – die Klient\*innen und die Mitarbeitenden – zu bieten, ist eine Grundlage unseres professionellen pädagogischen Verständnisses und Handelns.

Grenzverletzungen stufen wir nach dem Bündner Standard ein und handeln gemäss definiertem standardisiertem Vorgehen (vgl. hierzu den Leitfaden zum Umgang mit grenzverletzendem Verhalten).

### **5.3 Umgang mit Notfall- und Krisensituationen**

In Notfall- und Krisensituationen steht den Mitarbeitenden rund um die Uhr eine Ansprechperson zur Verfügung. Während den Büroöffnungszeiten ist dies die Bereichsleitung der Ambulanten Dienste oder die Geschäftsleitung. Während Abend- und Wochenendeinsätzen steht ihnen der Pikettdienst der Geschäftsleitung zur Verfügung. Vergleiche hierzu auch das Notfallkonzept der FRIEDAU.

### **5.4 Umgang mit Kindeswohlgefährdung**

Der Schutz des Kindeswohl ist in unserer ambulanten Begleit- und Unterstützungsarbeit in und für Familien das zentrale Anliegen. Mittels standardisiertem Verfahren überprüfen wir in jedem Begleitprozess eine mögliche Kindeswohlgefährdung. Hierbei orientieren wir uns am Leitfaden «Kindeswohlgefährdung erkennen in der sozialarbeiterischen

Praxis» nach Zingaro/Hauri 2012. Anhand von Beobachtungen und einer Einschätzung zu Risiko- und Schutzfaktoren der Kinder, Jugendlichen und Eltern werden im bereichsübergreifenden Fachteam kritische Items analysiert und definiert. Daraus folgt eine Klassifizierung in vier Abstufungen, inwiefern eine Gefährdung des Kindeswohl vorliegt oder nicht. Ableitend davon werden dann in Absprache mit den Sorgeberechtigten resp. Beistandspersonen und Behörden weitere Interventionsmassnahmen geklärt und umgesetzt.

## 5.5 Umgang mit akuter Selbst- und Fremdgefährdung

Wird im Begleitprozess eine akute Selbst- oder Fremdgefährdung bei Kindern, Jugendlichen oder Eltern festgestellt, triagieren wir kooperierende Klienten resp. Klientinnen entweder in die Universitäre Notfallpsychiatrie für Erwachsene (UPD) oder in das Notfallzentrum für Kinder und Jugendpsychiatrie (NZKJP). Verhalten sich Klienten und Klientinnen nicht kooperativ erfolgt im Bedarfsfall eine Meldung an die Kantonspolizei Bern und den Sanitätsnotruf. Eine Einschätzung der Situation erfolgt in einem ersten Schritt durch den/die Mandatsträger\*in vor Ort. Zur Absicherung der subjektiven Einschätzung erfolgt unmittelbar in einem zweiten Schritt eine Einschätzung durch die Bereichsleitung bzw. Geschäftsleitung oder den Pikettdienst via Telefonkontakt.

## 5.6 Datenschutz, Schweigepflicht und Akteneinsicht

Der offene Informationsaustausch mit privaten Kontakten, Ärzt\*innen, Psycholog\*innen, Lehrern etc. von Kindern, Jugendlichen und Eltern findet nur bei schriftlicher Entbindung der Schweigepflicht durch das betroffene Kind bzw. den/die Jugendliche resp. deren gesetzlichen Vertretung statt. Ausgenommen davon sind Leistungsbestellende bzw. Auftraggebende (Beistandschaft, Sozialdienst, KESB). Hier findet ein transparenter Informationsaustausch ohne spezifische Entbindung der Schweigepflicht statt.

# 6 QUALITÄTSSICHERUNG UND QUALITÄTSENTWICKLUNG

Die Qualitätssicherung und -entwicklung baut auf dem im Organisationskonzept dargelegten Modell auf. Wir sind bestrebt, uns fachlich und methodisch stetig weiterzuentwickeln und die jeweils neu erworbenen Kompetenzen in den Alltag zu integrieren. Um die Entwicklung zu fördern, stellen wir finanzielle Mittel sowie zeitliche Ressourcen für externe Weiterbildungen und geeignete interne Plattformen zur Verfügung.

## 6.1 Massnahmen der Qualitätssicherung & Qualitätsentwicklung

*Zur Qualitätssicherung der Beratungs- und Begleitarbeit sind folgende Methoden institutionalisiert:*

- Regelmässige Fallbesprechung mit der Bereichsleitung (Vier-Augen-Prinzip)
- Selbstreflexion und Rückmeldungen innerhalb des Beraterteams
- Teamsitzung, Reflecting-Team, Fallsupervision und bereichsübergreifende Fallinterviews
- Interdisziplinäre Zusammenarbeit
- Persönliche und institutionelle Weiterbildung

- Rückmeldungen von Klienten resp. Klientinnen und Leistungsbestellenden mittels standardisiertem Frage- und Evaluationsformular

## 6.2 Konzept Umsetzung, Überprüfung und Entwicklung

Die Bereichsleitung hat im Zusammenspiel mit den Mitarbeitenden der Ambulanten Dienste die Aufgabe, die im Konzept beschriebenen pädagogischen Grundhaltungen und Arbeitsweisen sowie Methoden und Begleitprozesse im Alltag umzusetzen. Die Verantwortung für die Überprüfung und Entwicklung des Konzepts liegt bei der Geschäftsleitung. Das Konzept wird periodisch alle vier Jahre vor den neuen Leistungsvereinbarungen mit dem Kanton durch die Bereichsleitung überprüft. Bereichsleitung wie auch Mitarbeitende der Ambulanten Dienste werden massgeblich in die Weiterentwicklung des Bereichskonzeptes miteinbezogen.

## 6.3 Mitarbeitende

Alle Mitarbeitenden der Ambulanten Dienste verfügen über einen tertiären Studienabschluss im Bereich Soziale Arbeit, Sozialpädagogik oder Psychologie und über spezifische Weiterbildungen im Bereich der systemisch-lösungsorientierten Beratung und/oder Familientherapie. Weiter verfügen sie über mindestens drei Jahre Berufserfahrung zu mindestens 50 Stellenprozenten. Die Familienbegleiter\*innen sind der Bereichsleitung unterstellt. Formelle Mitarbeitergespräche (MAG) werden einmal jährlich geführt. Bei Neuanstellungen findet kurz vor Ablauf der Probezeit ein Auswertungsgespräch statt.

Sowohl das Probezeitgespräch als auch das MAG beruhen auf der Grundhaltung des Dialogs und gegenseitigen Feedbacks. Die Gespräche nehmen Bezug auf Arbeitszufriedenheit und -gesundheit. Zudem wird die geleistete Arbeit anhand der im Konzept dargelegten fachlichen Grundhaltungen und Arbeitsweisen überprüft und eruiert. Je nach Situation werden Ziele besprochen und festgelegt.

## 6.4 Umsetzung, Überprüfung und Entwicklung des Konzepts

Die Hauptverantwortung über die Umsetzung und Aktualität des Konzepts liegt bei der Geschäftsleitung. Die Bereichsleitung hat im Zusammenspiel mit den Mitarbeitenden des Eltern-Kind-Wohnens die Aufgabe, die im Konzept beschriebenen pädagogischen Grundhaltungen und Arbeitsweisen sowie Methoden und Begleitprozesse im Alltag zu umzusetzen.

Das Konzept wird jeweils hinsichtlich der Erneuerung der Leistungsverträge mit dem Kanton überprüft und angepasst.

Bereichsleitung wie auch Mitarbeitende des Eltern-Kind-Wohnens werden massgeblich in die Weiterentwicklung des Bereichskonzeptes miteinbezogen.