

Anlage 1
Strukturierte Leistungsbeschreibung



Titel des Leistungsangebots	Sozialpädagogische Familienhilfe für Flüchtlingsfamilien
Anbieter	GAGU – GEMEINSAM LEBEN, Mittelstr. 34, 46514 Schermbeck
Rechtsgrundlage	§ 31 SGB VIII
Art des Angebots	Ambulante sozialpädagogische Familienhilfe, gemeinsam erbracht durch eine pädagogische Fachkraft, sowie durch eine muttersprachliche konzeptionelle Fachkraft aus dem jeweiligen Kulturraum. Beide Fachkräfte suchen die Familien gemeinsam auf. Die pädagogische Expertise liegt bei der päd. FK, die kulturelle und sprachliche Expertise liegt bei der konzeptionellen FK.
Zielsetzung	Lösung von Konflikten, Unterstützung, Hilfe zur Selbsthilfe, Integration, Anbahnung von Integrationsmaßnahmen, Orientierungshilfe im westeuropäischen Kulturraum durch die bereits integrierte konzeptionelle Fachkraft als interkultureller Vermittler
Zielgruppe/n	Flüchtlingsfamilien die aufgrund individueller Problemstellung einen externen Hilfebedarf haben
Konkretisierung sozialpädagogischer Leistung differenziert nach direkten und indirekten Tätigkeiten	<p>Direkte Tätigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clearing: In der Kontakthanbahnung wird auf Gesprächsebene ausgelotet, wo konkrete Arbeitsansätze sind, hierbei kann die aus der Region der Familien stammende konzeptionelle Fachkraft einen schnelleren Zugang zu den Familien finden und eine vertrauensvolle Atmosphäre schaffen. - Konzentration auf die Eltern (Elternteile) und auf familiendynamische und kulturelle Aspekte. Hier geht es um die gezielte Förderung der Elternpersonen, um die Grundlagen, die ein soziales Zusammenleben in den Familien ermöglichen und erleichtern, zu schaffen. Die konzeptionelle Fachkraft wirkt hierbei als interkultureller Vermittler. - Verbesserung der Außenkontakte der Familie, Integration in deutsche Verhältnisse und die gezielte Förderung der Kinder. Dies umfasst z.B. die Installation von Hilfen, von denen hauptsächlich die Kinder profitieren. Darunter fallen die Kontaktaufnahme zu Schulen und sonstigen Institutionen, aber auch Hausaufgabenhilfe, gemeinsames Spielen mit Eltern und Kindern sowie der Freizeitbereich. Hier geht es um den Bereich der strukturierten

Anlage 1

	<p>Vernetzung der Familien in ihren Bezügen zur Außenwelt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gezielte Hilfen im lebenspraktischen Bereich. Hier geht es zB. um die Optimierung der Wohnsituation und um Hilfen in praktischen Dingen: Ernährung der Familie, Gesundheitsvorsorge usw. - Verbesserung der materiellen Grundlagen Schuldenregulierung und Verbesserung der Einkommens- und Arbeitssituation stehen hier im Mittelpunkt. <p>Indirekte Tätigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokumentation - Vernetzung der Hilfe - Kooperation mit externen Diensten - Planung konkreter Teilziele - Kollegiale Fallbesprechung - Teamsitzung und Supervision - Austausch mit allen an der Hilfe beteiligten - Hilfeplanung
Personelle Ausstattung	<p>Je nach Hilfebedarf: Heilpädagogen, Sozialarbeiter, Psychologe, Betriebswirt (ausschließlich mit pädagogischer Ausbildung) , muttersprachliche konzeptionelle Fachkräfte Systematische Einarbeitung der Mitarbeiter und regelmäßige Mitarbeitergespräche</p>
Räumliche Ausstattung	<p>Die Arbeit wird vor Ort in der Familie geleistet. Dem Mitarbeiter steht ein Büro zur Verfügung.</p>
Materielle Ausstattung	<p>PC und alle notwendigen Kommunikationsmittel stehen zur Verfügung</p>
Methodeneinsatz	<p>Wir achten jeden Menschen in seiner Persönlichkeit und berücksichtigen seine körperlichen, seelischen, geistigen, kulturellen und sozialen Bedürfnisse. Um unserem eigenen hohen Anspruch gerecht zu werden und den Anforderungen des Auftraggebers und der Familien zu genügen, wird unsere Arbeit ausschließlich von erfahrenen Fachkräften erbracht und in kollegialen Beratungen und Supervisionen regelmäßig reflektiert und qualitativ optimiert. Durch eine situationsangemessene Organisation der Hilfe, gewährleisten wir Intimität und Individualität. In Gesprächen wird eine gemeinsame Wirklichkeit geschaffen. Auf Transparenz und Offenheit allen Beteiligten gegenüber wird sorgfältig geachtet. Es werden zweierlei Veränderungen angestrebt: zum einen die Lösung oder Verringerung aktueller Probleme inner- und außerfamiliärer Art, zum anderen gilt es</p>

Anlage 1



	<p>vorhandene Erfahrungen und Ressourcen, so zu gestalten, dass die Familien in Zukunft mit mehr Kenntnissen und Möglichkeiten auftretende Schwierigkeiten selbstständig lösen können.</p>
Dokumentation und Berichtswesen	<p>Der Mitarbeiter erstellt nach jedem Kontakt eine kurze Dokumentation. Am Ende eines jeden Monats erstellt der Mitarbeiter einen Kurzbericht der dem öffentlichen Träger weitergeleitet wird.</p>
Wirkungsorientierung	<p>Die Wirksamkeit der Maßnahme wird anhand von vier Punkten gesichert:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontrolle: Anhand der Arbeitsergebnisse ergibt sich sowohl eine Kontrolle als auch gleichzeitig eine Auseinandersetzung mit den Zielen. So ergibt sich die Sicherung der Qualität der fachlichen Belange, in Hinblick auf Ziele, Normen, Standards, Effektivität. - Aufklärung: Um die Wirkung der Beratungsprozesse und der Interventionen auszuwerten, wird das Vorgehen im Verlauf des Hilfeprozess immer wieder rekonstruiert - Qualifizierung: Durch den Einsatz des gewonnenen Wissens über die individuellen Problematiken, findet eine gezielte Weiterentwicklung von Fähigkeiten und Methoden in der Hilfe statt. - Innovation: Permanente Veränderung und Erneuerung der Arbeit durch individuelle und konzeptionelle Weiterentwicklung
Fortbildung und Supervision	<p>Die Mitarbeiter werden zur regelmäßigen Fortbildung verpflichtet. Supervision und interne Fortbildung werden durch einen eigenen Psychologen sichergestellt.</p>
Konzept Krisenmanagement	<p>Eine ständige Rufbereitschaft garantiert dem Mitarbeiter als auch der Familie eine sofortige Unterstützung. Im Bedarfsfall stehen ein Psychologe, eine Heilpädagogin und eine konzeptionelle Fachkraft zur unmittelbaren Unterstützung bereit. Das Ziel ist dabei das Erfassen, Erkennen und Lösen von Notsituationen. Wenn erforderlich werden auch Hilfen von externen Stellen eingefordert.</p>
Konzept Beschwerdemanagement	<p>Kundenbeschwerden erfordern eine besondere Form der Kommunikation. Hierbei ist insbesondere darauf zu achten, dass der Klient mit seinen Beschwerden ernst genommen wird. Darüber hinaus sollten alle Anstrengungen unternommen werden, um den Klienten wieder zufrieden zu stellen und zukünftige Beschwerden zu vermeiden. Um dieser besonderen Situation gerecht zu werden, wurde in unserer Einrichtung ein Beschwerdemanagementsystem installiert. Es steht eine zweite muttersprachlich konzeptionelle Fachkraft als neutraler Vermittler zur Verfügung.</p>

Anlage 1

<p>Partizipation</p>	<p>An dieser Stelle geht es um die gesetzlich festgelegte, gezielte und geplante Überprüfung der im Vorfeld festgelegten Anforderungen an die von uns erbrachte Dienstleistung. Es muss also überprüft werden, ob die Dienstleistung tatsächlich die entsprechenden Anforderungen erfüllen.</p> <p>Diese Überprüfung findet durch die Hilfeplanung statt. Durch die Hilfeplanung wird für jede Familie in regelmäßigen Abständen im Rahmen der Hilfeplangespräche die entsprechende Dienstleistung überprüft. Die Hilfeplanung wird in Hilfeplanprotokollen dokumentiert. Die Überwachung unserer Dienstleistung durch die Hilfeplanung bezieht sich auf jeden Einzelfall. Im Rahmen dieser Hilfeplanung wird strikt auf die Mitwirkung der Familie geachtet. Dabei ist die Beteiligung der Familien an der Hilfeplanung bereits eine sozialpädagogischen Aufgabe im Hilfeprozess</p>
<p>Leistung von Leitungs- und Verwaltungspersonal, Dienst- und Fachaufsicht</p>	<p>Die Gesamtleitung wird vom Geschäftsführer wahrgenommen. Bei ihm liegt die Verantwortung für die grundsätzliche Festlegung und Überwachung der Hilfeverläufe.</p> <p>Die Mitarbeiter sind in ihren Bereichen für die spezielle Zielsetzung, Umsetzung, Ergänzung und Überwachung der Hilfe verantwortlich.</p>
<p>Zusammenarbeit mit dem öffentlichen Träger und anderen Anbietern</p>	<p>Bedarfsorientierte Kooperation mit externen Institutionen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kooperation mit Beratungsstellen - Fachdienste der Jugendhilfe - Gesundheitsamt - Kooperation mit Ärzten, Therapeuten - Kooperation mit Arbeitsamt/Jobcenter - Kooperation mit Gerichten, Polizei und Bewährungshilfe - Kooperation mit Ausländerbehörde - Zusammenarbeit mit Banken, Firmen usw. - Kooperation mit Vereinen und Verbänden
	<ul style="list-style-type: none"> - Bei der Auswahl neuer Mitarbeiter wird, neben den formalen Voraussetzungen, auf die persönliche Eignung des Bewerbers geachtet. Hierzu sind Auswahlkriterien festgelegt - Die Beurteilungsbögen für Integrations- und Familienhilfe sind für alle Mitarbeiter verpflichtend - Die Kolleginnen und Kollegen werden „vor Ort“ bei der Arbeit überprüft um größere Transparenz herzustellen - Das Team erarbeitet kontinuierlich weitere

Anlage 1

	<p>Maßnahmen zur Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interne und externe Fortbildungen zu Themenkomplexen der Hilfe werden ausgebaut und dokumentiert - Regelmäßiger Austausch mit dem Fachbereich zu Fragen der Qualitätssicherung und Verbesserung - Schnelle und transparente Kommunikation zwischen Familien, Träger und Fachbereich
<p>Besonderheiten / Zusätze</p>	<p>Die Familien werden in den Flüchtlingsunterkünften aufgesucht. Bei erweitertem Clearing-Bedarf steht ambulanter Wohnraum zur Verfügung.</p>