

Konzeption der Ev. Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben  
Erziehungs- und Lebensberatung

**Konzeption**  
der  
**Evangelischen Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben**  
Erziehungs-, Lebens- und Eheberatungsstelle

**im Diakonischen Werk**  
des  
**Kirchenkreises Hamburg-West/Südholstein**  
(Stand Juni 2018)

- 1. Aufgaben und Auftragsgrundlagen**
  - 1.1. Aufgabe
  - 1.2. Auftragsgrundlagen
- 2. Träger und Finanzierung**
  - 2.1. Träger
  - 2.2. Finanzierung
- 3. Leistungsangebot und Zielformulierung**
  - 3.1. Fallbezogenen Leistungen
  - 3.2. Fallübergreifende Leistungen
  - 3.3. Ehe- und allgemeine Lebensberatung
- 4. Durchführung der Leistungen**
  - 4.1. Strukturqualität und Rahmenbedingungen
    - 4.1.1. Öffnungszeiten
    - 4.1.2. Offenen Sprechzeiten
    - 4.1.3. Personelle Ausstattung und fachliche Standards
    - 4.1.4. Vernetzung und Kooperation
    - 4.1.5. Räumliche Ausstattung
  - 4.2. Prozessqualität
    - 4.2.1. Ablauf der fallbezogenen Leistungen
    - 4.2.2. Schweigepflicht
    - 4.2.3. Hilfeplanung
    - 4.2.4. Dokumentation und Berichtswesen
    - 4.2.5. Fortbildung und Supervision
  - 4.3. Ergebnisqualität und Evaluation
    - 4.3.1. Nachbefragung von KlientInnen
    - 4.3.2. Statistik
    - 4.3.3. Controlling
    - 4.3.4. Beschwerdemanagement
    - 4.3.5. Qualitätsmanagement

## 1. Aufgaben und Auftragsgrundlagen

### 1.1 Aufgaben

Die Ev. Beratungsstelle für Familien – sicher im Leben mit den Beratungsschwerpunkten Erziehungs-, Lebens- und Eheberatung, bietet Kindern, Jugendlichen und ihren Familien sowie Erwachsenen ohne Kinder **Beratung** und **therapeutische Unterstützung** bei Entwicklungsproblemen, Konflikten und Krisen in Partnerschaft, Ehe und Familie, bei Trennung und Scheidung und in Fragen der allgemeinen Lebensbewältigung an.

Gesetzliche Grundlage der Beratungen ist das Sozialgesetzbuch (SGB) VIII – Kinder und Jugendhilfe, Artikel I des Kinder- und Jugendhilfegesetzes vom 26. Juni 1990 (RGBl. I S. 1163), i.d.F d. Bekanntmachung vom 15. März 1996 (BGBl.I S. 477), zuletzt geändert durch Art. 1 des Gesetzes zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe (Kinder- und Jugendhilfweiterentwicklungsgesetz KICK) vom 8. September 2005 (BGBl.I S. 2729).

Die Erziehungsberatungsstelle erfüllt den Auftrag gem. § 28 KJHG SGB VIII. Als Hilfe zur Erziehung umfasst sie pädagogische und damit verbundene therapeutische Leistungen (§ 27 Abs. 2 SGB VIII).

Die Beratungen haben das Ziel, dass Eltern und andere Erziehungsberechtigte ihre Verantwortung gegenüber ihren Kindern angemessen wahrnehmen können, indem sie sich mit ihren Problemen auseinandersetzen und dafür Lösungen finden sowie mit ihren Belastungen und Grenzen umzugehen lernen.

Die Beratungen in Trennungs- und Scheidungssituationen sollen dazu beitragen, dass Kinder und Jugendliche diese gut bewältigen und einen angemessenen Kontakt zu beiden Elternteilen aufrechterhalten.

Das Gruppenangebot für Kinder bei Trennung und Scheidung ist parteiliche Arbeit für das/die betroffenen Kind bei Trennung und Scheidung. Diese systemische Familienarbeit dient der Bewältigung der Krise für die Kinder und dem Perspektivwechsel für Eltern, um die Situation aus der Sicht der Kinder zu betrachten um dann zu kindgerechten Umgangsregelungen zu gelangen.

Die Beratungen sollen insbesondere der Notwendigkeit intensiverer Hilfen vorbeugen und Hilfe zur Erziehung vermeiden.

Fester Bestandteil ist die **vorbeugende Arbeit (Prävention)** sowie die notwendigen fallbezogenen und fallübergreifenden **Kooperationen** mit anderen Helfersystemen und Multiplikatoren, insbesondere zwischen freien und öffentlichen Trägern der Jugendhilfe.

### 1.2 Auftragsgrundlagen

Die Beratungsstellenleistungen werden aufgrund folgender Auftragsgrundlagen erbracht:

- Vertrag zwischen der Stadt Norderstedt und dem Diakonischen Werk des Kirchenkreises Hamburg West/Südholstein über den Betrieb der Ev. Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben in Norderstedt (**Neu ab 1.1.2019**)
- **Leistungsbeschreibung** für die Erziehungs-, Lebens- und Eheberatung (KJHG) im Kreis Segeberg (Stand 2013)?
- **Zusatzvereinbarung zu §8a SGB VIII** (Stand 2013)?
- **Zusatzvereinbarung zu §72a SGB VIII** (Stand 2013)?
- Leitbild des Diakonischen Werkes Hamburg-West/Südholstein vom 12.08.2011 – **Anlage 1 zum Konzept**
- Leitbild der Ev. Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben vom 29.01.2018 – **Anlage 2 zum Konzept**

- Kinderschutzkonzept der Ev. Beratungsstelle für Familien – Sicher im Leben (Stand Dezember 2017) – **Anlage 3 zum Konzept**

## 2. Träger und Finanzierung

### 2.1 Träger

Träger der Ev. Beratungsstelle ist das Diakonische Werk des Kirchenkreises Hamburg-West/Südholstein,

Kieler Straße 103 in 22769 Hamburg, Tel. 040- 52 558 44.

Die Beratungsstelle ist Bestandteil des kirchlichen Zentrums am Falkenberg und des Familienzentrum Harksheide, Kirchenplatz 1-2, 22844 Norderstedt

### 2.2 Finanzierung

Die Finanzierung ist festgelegt im Vertrag zwischen der Stadt Norderstedt und dem Diakonischen Werk Hamburg-West/Südholstein vom ..... **2018?**.

## 3. Leistungsangebot und Zielformulierung

### 3.1 Fallbezogenen Leistungen

Die **fallbezogenen Leistungen** richten sich an Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern und andere Erziehungsberechtigte aus Norderstedt und dem umliegenden Kreis Segeberg mit dem **Ziel** Krisen, Konflikte in Familien möglichst frühzeitig zu bewältigen und stärker eingreifende Hilfen des SGB VIII zu vermeiden.

Dazu zählen

- Beratung in allgemeinen Fragen der Erziehung und Entwicklung, Jugendberatung gem.§ 16 SGB VIII),
- Beratung in Fragen der Partnerschaft, Trennung und Scheidung und bei der Ausübung der Personensorge gem. §§17, 18 SGB VIII,
- Beratung, Therapie und Hilfeplanung für Kinder, Jugendliche, Junge Erwachsene, Eltern, Familien und das erzieherische Umfeld gem. §§ 28,36,41 SGB VIII,
- Längerfristige Beratung/Therapie (ab 16 Stunden) für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern, Familien und das erzieherische Umfeld im Rahmen einer Hilfeplanung gem. §§ 28, 36, 41 SGB VIII,
- Beratung der Eltern im Rahmen des familiengerichtlichen Verfahrens nach § 156 Abs, 1 FamFG (Vereinbarung zur Zusammenarbeit zwischen Beratungsstelle, Jugendämtern u. Familienrichtern im Rahmen des Cochemer Modells vom 11.11.2009).

### 3.2 Fallübergreifende Leistungen

Die **fallübergreifenden Leistungen** richten sich an Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene, Eltern, Familien und Fachkräfte in anderen Institutionen.

Sie sollen aufklärend wirken, schon im Vorfeld einer Verfestigung von Störungen entgegenwirken, sowie die frühzeitige Kenntnis über die Angebote der Beratungsstelle in der Bevölkerung in Norderstedt und dem umliegenden Kreisgebiet fördern. Hierzu zählen insbesondere:

- **Prävention durch Aufklärung** über Informations-, Beratungs- und Unterstützungsmöglichkeiten (z. B. Alleinerziehende),

- **Prävention durch Aufklärung in speziellen Fragen der Erziehung** (z. B. Elterngruppen) oder Trennung und Scheidung (z. B. Gruppenangebote für Kinder und Jugendlichen in Trennung und Scheidungssituationen),
- Netzwerkarbeit mit anderen Institutionen (z. B. Informations- und Beratungsleistungen für Fachkräfte in anderen Einrichtungen wie Schulen, Kindergärten etc.),
- Mitwirkung in Fachgremien und Arbeitskreisen (z. B. AG § 78 SGB VIII).

### 3.3 Ehe- und allgemeine Lebensberatung

**Die Ehe-/Partnerschafts- und allgemeine Lebensberatung** richtet sich an Erwachsene mit Konflikten in der Lebensbewältigung, in der Partnerschaft oder bei Trennung und Scheidung, die keinen Anspruch haben auf Leistungen durch das Kinder- und Jugendhilfegesetz. Die Beratungs- und Therapieangebote sollen Selbsthilfekräfte, individuelle Verantwortungsbereitschaft, Eigenständigkeit und soziale Kompetenz der Ratsuchenden erhalten und fördern. Eingeschlossen sind Kriseninterventionen bei akuten Notsituationen sowie die Unterstützung und Weiterverweisung bei der Suche nach ambulanten und/oder stationären Therapieplätzen im Rahmen des Gesundheitssystems. Gruppenangebote ergänzen den Leistungsbereich.

## 4. Durchführung der Leistungen

### 4.1 Struktur und Rahmenbedingungen

Die unter Punkt 3 genannten Zielgruppen der Beratung erhalten einen freien und niedrigschwelligen Zugang zu den Beratungsangeboten. Die Ratsuchenden können sich ohne Antragsverfahren telefonisch oder persönlich im Sekretariat anmelden.

Die Beratungen nehmen die Ratsuchenden auf eigenen Entschluss oder nach Anregung durch andere Institutionen (Schule, Kindergarten etc.) in Anspruch. Ein weiterer Zugang zur Erziehungs- und Familienberatung kann nach einem Hilfeplanverfahren (§36 SGB VIII) auf Anraten durch das Jugendamt erfolgen und wird nach Möglichkeit vorrangig behandelt.

Die Beratungen erfolgen unabhängig von Nationalität, Religionszugehörigkeit oder Weltanschauung. Alle Erziehungs- und Familienberatungen nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz werden für die Ratsuchenden kostenfrei angeboten.

Alle Beratungen unterliegen der Schweigepflicht.

Die Regelungen des §8a SGB VIII und insbesondere der Schutzauftrag der Einrichtung bei Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung, werden den KlientInnen in einem Datenschutzblatt (**Anlage 4**) erklärt. Das Datenschutzblatt ist deutlich erkennbar im Wartebereich aufgehängt.

Die Aufklärung über den Umgang mit den Sozialdaten erfolgt bei Anmeldung durch das Sekretariat und im Erstgespräch durch die/den Beraterin/er.

#### 4.1.1. Öffnungszeiten

Die Beratungen finden montags bis Freitags in der Zeit zwischen 08:00 und 19:00 Uhr statt.

Das Sekretariat ist an 5 Tagen durch die Verwaltungskraft besetzt, davon sind 20 Stunden die Woche für Telefonbereitschaft vertragsgemäß vorgehalten.

Telefonische Erreichbarkeit für **Anmeldungen** ist gewährleistet von Montag bis Freitag jeweils von 10:00 bis 13:00 und zusätzlich noch an einem Nachmittag (zurzeit Mittwoch) von 15:00 bis 18:00 Uhr.

Zu anderen Zeiten nimmt ein Anrufbeantworter Nachrichten auf. Er wird mehrmals täglich abgehört.

#### 4.1.2 Offene Sprechzeiten

Besonders bei **Krisensituationen** haben Ratsuchende die Möglichkeit kurzfristig, anonym und ohne vorherige Anmeldung die **Offene Sprechstunde** zu nutzen. Die **Offene Sprechstunde** findet an zwei Tagen, jeweils für zwei Stunden die Woche, statt. Zurzeit finden die Sprechzeiten am Montagvormittag und am Mittwochvormittag statt.

In den Schulferien bleibt die Offene Sprechstunde geschlossen.

#### 4.1.3 Personelle Ausstattung und fachliche Standards

Die Beratungsarbeit wird durch ein **multiprofessionelles Team** wahrgenommen. Die Beratungsstelle wird von einer Diplom-Sozialpädagogin (oder vergleichbar) geleitet, die die Dienst- und Fachaufsicht vor Ort wahrnimmt und sich in fachlichen Fragen mit dem Diakonie Landesverband Schleswig-Holstein in Rendsburg abstimmt. Art und Umfang der Tätigkeiten der Mitarbeitenden sind durch schriftliche Arbeitsverträge und Arbeitsplatzbeschreibungen geregelt.

Das multiprofessionelle Team der Fachberatung umfasst neben der Leitung 14 Personalstunden noch 100 Personalstunden für die Beratung der betroffenen Familien.

Bestimmte Aufgaben, z.B. Projekte in der Präventionsarbeit oder Beratungsschwerpunkte, die ein spezifisches Fachwissen benötigen, oder Vertretungsregelungen können auch mit Honorarkräften geleistet werden.

- 3 insoweit erfahrene Fachkräfte gem. §8a SGB VIII
- Kinder- und Jugendtherapie (Gestalttherapie/Verhaltenstherapie und Traumatherapie)
- Systemische Paar- und Familientherapie
- Gestalttherapie
- Supervision

Die Mitarbeitenden arbeiten mit berufsbegleitenden Fortbildungen in unterschiedlichen Themenbereichen und unter Supervision und kollegialer Intervention.

#### 4.1.4 Vernetzung und Kooperation

Die Vernetzung und Kooperation mit anderen Trägern und Institutionen findet statt

- im fachlichen Austausch mit dem Jugendamt und in den kollegialen Beratungen der Sozialraumteams, das regelmäßig Fälle für Erziehungsberatung/Familienberatung und Kinder- und Jugendberatung an uns verweist.  
Die Leitungen stehen in regelmäßigen Kontakt miteinander, um über Auslastung und Problemtendenzen und Beschwerden bei den Fallbearbeitungen auf dem Laufenden zu sein.

Insbesondere bei den Fällen nach dem Cochemer Modell gem. § 156 Abs.1 FamFG finden regelmäßige Kooperationstreffen zwischen Jugendamt, der psychologischen Beratungsstelle des Sozialwerkes und dem Familiengericht statt zur Weiterentwicklung von Verfahren- Standards der Zusammenarbeit.

- durch Teilnahme an den Beratungsstellenkonferenzen des Fachverbandes im Diakonischen Werk Schleswig-Holstein in Rendsburg,
- durch die Teilnahme an den Beratungsstellentreffen der Erziehungs- und Paarberatungsstellen Schleswig-Holstein,
- durch die Teilnahme an der Arbeitsgemeinschaft „Schutzkonzepte“ des Diakonie Landesverbandes Schleswig-Holstein in Rendsburg,

- durch die Teilnahme an dem Regionalen Arbeitskreis in Norderstedt,
- durch die Teilnahme an dem psychosozialen Arbeitskreis in Norderstedt,
- durch die Teilnahme am Arbeitskreis für therapeutische Hilfen für Kinder in Norderstedt,
- durch die Teilnahme am Koordinierungsrat des Familienzentrums Harksheide,
- durch die Teilnahme am Arbeitskreis „Trennung und Scheidung“ des Familiengerichtes in Norderstedt,
- durch die fachliche Zusammenarbeit mit
  - der Psychologischen Beratungsstelle des Sozialwerkes,
  - Männersache,
  - dem SOS-Kinderdorf,
  - der Familienbildungsstätte,
  - der Evangelischen Kirchengemeinde Harksheide,
  - der Tagespflegevermittlung,
  - den Migrationsberatungsstellen,
  - Integrationsbeauftragten der Stadt,
  - der Gleichstellungsstelle der Stadt,
  - dem Familiengericht,
  - der Kita- Beratungsstelle,
  - der Beratungsstelle bei Verdacht auf sexualisierte Gewalt der Ev. Beratungsstelle für Familien,
  - der Frühförderung,
  - dem Lichtblick,
  - dem ZKE (Zentrum für kooperative Erziehungshilfen),
  - mit diversen Schulen, Kita`s und Hort,
  - den Schulsozialarbeiter/innen,
  - der Pro familia,
  - dem Frauenhaus,
  - dem Kriminalpräventiver Rat,
  - die Kinder- und Jugendpsychiatrie Norderstedt,
  - der Praxis La Roche,
  - anderen Ärzten und Kliniken,
  - den ambulanten niedergelassenen Therapeuten/innen,
  - dem Werner-Otto-Institut/Flehmgig-Institut und
  - dem Autismus Institut,
  - den Gerichtspsychologische Gutachter/innen,
  - den Verfahrenspfleger/innen,
  - den Umgangsbegleiter/innen,
  - den sozialpädagogischen Familienhelfer/innen unterschiedlicher Träger.

#### **4.1.5 Räumliche Ausstattung**

Die Beratungsstelle verfügt über die für die Beratungsarbeit notwendigen Räume und technischen Ausstattungen:

- 4 Beratungsräume
- 1 Kinder- und Jugendtherapieraum
- 1 Gruppen-, Team- und Familienberatungsraum
- 1 Wartezone im Flur mit Flyer und Informationsmaterial (z.B. das Datenschutzblatt)
- EDV-gestütztes Dokumentations- und Statistikprogramm
- Fax- und Internetanschluss

## 4.2. Prozessqualität

### 4.2.1 Ablauf der fallbezogenen Arbeit

Die Beratungsprozess gliedert sich in

#### ➤ Die Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt telefonisch oder persönlich in der Beratungsstelle über das Sekretariat. Bei der Anmeldung wird formal die **Zuständigkeit der Beratungsstelle** geklärt und Ratsuchende ggf. an andere Institutionen weiter verwiesen. Unter Berücksichtigung der jeweiligen Besonderheit des Beratungsanlasses wird in der Regel sofort ein Termin für ein Erstgespräch mit einer/einem Beraterin/er vergeben. Dieser Termin wird den Ratsuchenden schriftlich durch das Sekretariat der Beratungsstelle bestätigt. Ebenso werden die Ratsuchenden mündlich (telefonisch oder persönlich) und schriftlich (Datenschutzblatt) über die Arbeitsweise der Beratungsstelle informiert (Schweigepflicht, Dokumentation, Umgang mit den Sozialdaten, rechtzeitige Absage usw.)

#### ➤ Das Erstgespräch

Das erste Gespräch findet in der Regel 4 -6 Wochen nach der Anmeldung statt.

Im Erstgespräch geht es darum, den konkreten Beratungsauftrag herauszuarbeiten. Wiederum wird die Zuständigkeit der Beratungsstelle geprüft und ggf. an andere geeignete Beratungsangebote verwiesen.

Die Regelungen zur Schweigepflicht und Datenschutz werden erneut besprochen.

Sollte die Fortsetzung der Beratung sinnvoll und notwendig sein, geschieht dies in aller Regel ohne weitere Wartezeit.

Es werden dann Beratungsziele gemeinsam definiert und ein ungefährender Beratungsrahmen aufgezeigt (Dauer der Beratungen, Einzel- Paargespräche oder Familiengespräche, Abstände zwischen den Beratungen)

Ein Beratungsangebot für Kinder wird nicht im Erstgespräch vereinbart. Dieser Wunsch wird häufig von Eltern kommuniziert, jedoch wird die Verantwortung für Veränderungen in den Familien bei den Eltern gesehen. Der Fokus in der Erziehungsberatung liegt in der Stärkung der Erziehungskompetenzen.

Wird im Beratungsprozess für den/die Berater/in deutlich, dass auch die Kinder ein eigenes z. B. spieltherapeutisches Angebot benötigen (z. B. für Verhaltensbeobachtungen im Kontakt, oder in der Interaktion mit den Eltern oder einzelnen Elternteilen), wird gemäß dem **Leitfaden für ein Kinder- und Jugendangebot** verfahren (siehe Anlage 5).

In der Jugendberatung wird wie bei den Erwachsenen verfahren. In der Regel werden die Jugendlichen durch ihre Eltern angemeldet. Es kommen jedoch immer mehr Jugendliche ohne Kenntnis ihrer Eltern in die Beratungsstelle. Je nach Alter und Reifegrad und Beratungsanliegen führen die Mitarbeitenden die Beratungen in den Anamnesesitzungen auch ohne Kenntnis der Eltern durch. Die Beziehung zu den Eltern und der Grund der Geheimhaltung sind immer zentraler Beratungsinhalt mit dem Ziel, die Verantwortung der Eltern für die Unterstützung und Hilfe ihrer jugendlichen Kinder wieder möglich zu machen.

Im Vordergrund steht zunächst der Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zu dem/der Jugendlichen und die gemeinsame Hilfeplanung anhand der Ziele des/der Jugendlichen.

#### ➤ Der Beratungsverlauf

Art und Umfang der weiteren Beratung orientiert sich sowohl an den Zielen der Ratsuchenden, als auch an der **fachlichen Einschätzung** der/die Berater/innen. Im Beratungsverlauf besteht für den/die Berater/in die Möglichkeit und auch die Pflicht, die Beratungsprozesse in der Intervention und Supervision im multiprofessionellen Team der Beratungsstelle nach einem festen Verfahren der Kollegialen Beratung und/oder Reflecting Team zu reflektieren um ggf. Änderungen in der Intervention vorzunehmen und/oder andere Hilfen hinzu zu ziehen. Mit Einverständnis der

Ratsuchenden werden andere Personen und Fachdienste (z.B. Jugendamt, Suchberatung, Frühförderung, Lehrer, Erzieherin etc.) mit einbezogen.

Längere Beratungen werden mit Kenntnis und Ansprache des Jugendamtes durchgeführt.

#### ➤ **Der Beratungsabschluss**

Der Beratungsabschluss kann durch eine Ausweitung der Sitzungsintervalle vorbereitet werden. Die Beratung wird in der Regel **gemeinsam** mit den Ratsuchenden beendet.

Im Abschlussgespräch wird der durchlaufende Prozess mit den Ratsuchenden reflektiert und auf die Möglichkeit einer Wiederanmeldung hingewiesen.

#### **4.2.2 Schweigepflicht**

Die Beratungsgespräche unterliegen der gesetzlich geregelten Schweigepflicht gem. § 203 StGB Abs. 1 (berufliche Schweigepflicht) und den Regelungen im SGB VIII §§ 61 ff, SGB X §§ 67 ff (bereichsspezifischen Datenschutz). Da die BeraterInnen Einblick in die Privatsphäre der Ratsuchenden erhalten, sind sie zur Verschwiegenheit verpflichtet.

Ausnahmen sind nur nach einer Schweigepflichtsentbindung oder es besteht eine andere gesetzliche Offenbarungsbefugnis.

Folgende Offenbarungsbefugnisse kommen in Betracht:

➤ §4 KKG (Bundeskinderschutzgesetz) – Im Falle einer möglichen Kindeswohlgefährdung  
Die Offenbarungspflicht gilt nur gegenüber dem Jugendamt, nicht gegenüber den Strafverfolgungsbehörden

➤ Rechtfertigender Notstand gemäß § 34 StGB

#### **4.2.3 Hilfeplanung**

Die BeraterInnen nehmen an Jugendhilfeplanungen im Jugendamt und an den Kollegialen Beratungen in den Sozialraumteams der Stadt Norderstedt bei Bedarf teil. Längerfristige Beratungen (ab 16 Sitzungen) geschehen in Absprache mit dem Jugendamt. Ob eine Beratung weiterhin sinnvoll und notwendig ist, wird im Verlauf eines Beratungsprozesses sowohl mit den Ratsuchenden gemeinsam als auch durch eine Reflektion im Team geprüft.

#### **4.2.4 Dokumentation und Berichtswesen**

Der Beratungsverlauf wird durch den/die Berater/in in unserem Statistik- Programm dokumentiert. Das Statistikprogramm berücksichtigt auch die sozialräumliche Aufteilung von Norderstedt mit ihren 4 Sozialräumen und den 16 Bezirken. Eine ausführliche Dokumentation der geleisteten Beratungsarbeit wird in den Quartalsstatistiken, in der Jahresstatistik (A1 Bogen) und in dem jährlichen Sachbericht der Beratungsstelle aufgezeigt.

Darüber hinaus erfüllt die Beratungsstelle die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumentationspflicht gegenüber dem Statistischen Landesamt.

#### **4.2.5 Fortbildung und Supervision**

Die fachliche Kompetenz der BeraterInnen wird kontinuierlich durch wöchentliche **kollegiale Intervision** im Team, durch **regelmäßige Supervision** und **interne wie externe Fortbildung** gefördert. Den Mitarbeitenden werden als Unterstützung – insbesondere bei der Einarbeitung in sich verändernde Aufgabenfelder oder neue Problemfelder – Einzel- und gemeinsame Teamfortbildungen angeboten.

#### **4.2.6 Jugendhilfeplanung**

Die Beratungsstelle beteiligt sich an der örtlichen Jugendhilfeplanung, in der das **Hilfeangebot der Jugendhilfe** zusammen mit den öffentlichen Trägern und Betroffenen überprüft und weiter entwickelt



wird. Dabei werden insbesondere die Erkenntnisse und Erfahrungen, die in der präventiven Arbeit gewonnen wurden, sowie sich verändernde Problemlagen und Handlungsbedarfe durch die Beratungsstelle in die Jugendhilfeplanung eingebracht.

### 4.3 Ergebnisqualität und Evaluation

Die Wirksamkeit der Beratungsleistungen wird alle zwei Jahre durch eine systematische Nachbefragung in anonymer Form geprüft. Die Einschätzung der **Zufriedenheit von Ratsuchenden** mit dem Beratungsverlauf und dem Ergebnis der Beratung soll als wesentlicher Impuls in die Weiterentwicklung der Beratungsarbeit zurückfließen. In ähnlicher Weise soll die Zufriedenheit von Kooperationspartnern mit dem Angebot und der Arbeitsweise der Beratungsstelle in der regionalen Jugendhilfe erfasst und ausgewertet werden.

#### 4.3.2 Statistik

Beratungsleistungen werden regelmäßig und systematisch ausgewertet. Die Ergebnisse werden in den Quartalsstatistiken, dem A1-Bogen und in dem jährlichen **Sachbericht** dargestellt.

Wesentliche **Kennziffern** sind

- die Anzahl der Neuanmeldungen und Fallabschlüsse,
- die durchschnittliche Wartezeit bis zum Beginn der Beratungen,
- die regionale Herkunft der Ratsuchenden,
- die durchschnittliche Beratungsdauer,
- das Alter und Geschlecht der betroffenen Kinder und Jugendlichen,
- die Beratungsanlässe und
- der Zugang zur Beratungsstelle.

Der Sachbericht stellt insbesondere dar, ob die vertraglich vereinbarten und in der Konzeption der Beratungsstelle genannten Leistungen in Art und Umfang erreicht wurden.

#### 4.3.3 Controlling

Die Leitung der Beratungsstelle führt mit der Leitung des Jugendamtes Norderstedt jedes Halbjahr ein **Controlling Gespräch**, in dem gemeinsam die Leistungsentwicklung der Beratungsstelle und die sich verändernden Handlungsbedarfe analysiert und bewertet werden. Ebenso sollen die Nachbefragung der Ratsuchenden reflektiert und die **Zusammenarbeit** der Beratungsstelle mit dem örtlichen Jugendamt abgestimmt werden.

Die Leitung führt jedes Jahr mindestens einen Konzepttag durch, in dem das bisherige Angebot im Hinblick auf Bedarf und Nachfrage überprüft und ggf. verändert wird. Unter Berücksichtigung der von örtlichen Jugendamt genannten Handlungsbedarfe werden ggf. neue Angebote durch die Beratungsstelle geplant.

#### 4.3.4 Beschwerdemanagement

Fehler werden vom Team der Beratungsstelle als eine Chance zur Verbesserung der Qualität der Beratungsarbeit angesehen. Insoweit ist das Wahrnehmen und Behandeln von Beschwerden ein Merkmal von **Qualitätsentwicklung**.

In 2016 und 2017 hat das Team der Beratungsstelle ein einrichtungsinternes Kinderschutzkonzept (**Anlage 3**) entwickelt, in dem ein internes Beschwerdemanagement entwickelt wurde.

- Die ratsuchenden Erwachsenen, Kinder und Jugendliche werden über ihre Rechte in der Beratungsstelle informiert (Pixi-Buch, Plakat im Eingangsbereich, Erstgespräch).
- Die ratsuchenden Erwachsenen, Kinder und Jugendliche werden über die Beschwerdemöglichkeiten und Wege informiert (mündlich, Schriftlich, anonym/ Rückmeldekästen).

- Die Beschwerden werden schriftlich dokumentiert.
- Je nach Beschuldigung und der Schwere der Beschuldigung werden durch Leitung klärende Gespräch oder andere Interventionen (z. B. Krisenintervention bei Beschuldigung eines/er Mitarbeitenden der sexualisierten Gewalt) in die Wege geleitet.
- Maßnahmen/Lösungsvorschläge zur Abwendung von Gefahren oder andere Maßnahmen (z. B. Entschuldigungen) werden besprochen und durch Leitung eingeleitet.
- Der Beschwerdeführer erhält ein Protokoll über die Gespräche und über die eingeleiteten Maßnahmen.
- Die Wirksamkeit der Maßnahmen wird im Team reflektiert (z. B. Veränderungen von Strukturen oder Verhaltensänderungen) und/ oder durch das Einholen einer Rückmeldung des/der Beschwerdeführers/in .
- Ist die Beschwerde innerhalb der Beratungsstelle nicht einvernehmlich zu klären, ist der Träger über den Konflikt zu informieren, soweit dies noch nicht geschehen ist.
- Eine Beschwerde über die Leitung ist direkt an die Geschäftsführung des Trägers zu richten (Frau von der Heyde, Frau Makies, 040 – 58 950 100, Kieler Straße 103 in 22769 Hamburg).
- Die Geschäftsführung des Trägers macht sich durch Anhörung ein eigenes Bild von dem Konflikt, erhält die bisherige Dokumentation und entscheidet über das weitere Vorgehen in der Konfliktsituation.

#### 4.3.5 Qualitätsmanagement

Das Team der Beratungsstelle versteht sich als einen **Qualitätszirkel** in dem Sinne, dass es die Resultate seiner eigenen Beratungsarbeit kritisch in den dafür vorgesehenen Strukturen der Beratungsstelle kritisch reflektiert, das Erreichen vorgegebener Ziele regelmäßig überprüft und an Verbesserungen des Leistungsangebotes der Erziehungs-, Lebens- und Eheberatung mitwirkt. Regelmäßige Qualitätsgespräche finden in den Teamsitzungen und in den jährlichen Mitarbeitendengesprächen statt.

Die Beratungsstelle ist offen gegenüber Anregungen anderer Kooperationspartner in Norderstedt und steht in einem regelmäßigen Dialog mit dem Träger der Beratungsstelle.

Mit diesen Maßnahmen übernimmt das Team und die Leitung die Verantwortung für eine kontinuierliche, fachliche Weiterentwicklung der Beratungsarbeit.

Seit 2006 ist das Qualitätsmanagement-Handbuch (QMH) in der Beratungsstelle implementiert.