

Qualitäts-Standards von VORSA

A: Die Familie betreffende Qualitätsstandards der SPF

I: Vorrangige Berücksichtigung des Wohl des Kindes

- Standard 1 – Kindeswohl
- Standard 2 – Kinderschutz bei Kindeswohl-Gefährdung
- Standard 3 – Kinderschutz bei Kindeswohl-Verletzung

II: Erfolg der Familie

- Standard 4 – Stärkung der Familie
- Standard 5 – Ressourcen der Familie
- Standard 6 – Teilnahme am gesellschaftlichen Leben

III: Wirksamkeit und Verhältnismässigkeit der eingesetzten Mittel

- Standard 7 – Ziel- und Wirkungsorientierung
- Standard 8 – Orientierung zur Kosteneffizienz

B: Die Betriebsführung betreffende Qualitätsstandards der SPF

IV: Organisation

- Standard 9 – Transparente Organisationsform
- Standard 10 – Wirtschaftlichkeit
- Standard 11 – Schriftliche Form der Dienstleistungsangebote

V: Grundhaltung und Fachlichkeit

- Standard 12 – Organisationsleitbild
- Standard 13 – Wissenschaftlichkeit und Praxisorientierung
- Standard 14 – Betriebliche und fachliche Konzepte
- Standard 15 – Interdisziplinarität und fachliche Vernetzung

VI: Zielsetzungen, Evaluation und Nachhaltigkeit

- Standard 16 – Zielsetzungen
- Standard 17 – Evaluation der Resultate
- Standard 18 – Nachhaltigkeit

VII: Berichterstattung, Aktenführung und Finanzierung

- Standard 19 – Berichterstattung
- Standard 20 – Aktenführung

VIII: Interne Reflexion und Handlungsunterstützung

- Standard 21 – Interne Reflexion und Handlungsunterstützung

C: Das Personal betreffende Qualitätsstandards der SPF

IX: Eignung, Qualifikation und Weiterbildung

- Standard 22 – Eignung von MitarbeiterInnen und Geschäftsleitung
- Standard 23 – Qualifikation von MitarbeiterInnen
- Standard 24 – Weiterbildung der MitarbeiterInnen

A: Die Familie betreffende Qualitätsstandards der SPF

I: Vorrangige Berücksichtigung des Wohl des Kindes

Standard 1 – Kindeswohl

Gewährleistung des Wohls der Kinder und Jugendlichen sowie Verbesserung ihrer Zukunftschancen

Qualitätskriterien

- Familiencoaches erkennen und stärken die Kriterien des gelingenden Kindeswohls:
 - a. Die materielle und emotionale Sicherheit – Befriedigung der Grundbedürfnisse
 - b. Das Gefühl geliebt zu werden – Vertraute, verlässliche und verfügbare Bezugspersonen, die das Kind gerne haben und es mit Einfühlungsvermögen begleiten
 - c. Zugehörigkeit und Partizipation – Ein stabiles und verlässliches soziales Netzwerk von Beziehungen
 - d. Zukunftsperspektiven – Die Möglichkeit von einer positiven Zukunft zu träumen und Selbstinitiative zu entwickeln

Standard 2 – Kinderschutz bei Kindeswohl-Gefährdung

Umsichtiges, wirksames und nachhaltiges Handeln bei Gefährdung des Kindeswohls

Qualitätskriterien

- Bei Gefährdung des Kindeswohls sind die Beteiligten informiert und kennen je ihre Verantwortung dafür, das Wohl der Kinder zu verbessern und zu sichern.
- Die SPF hilft, die Faktoren der Gefährdung zu reduzieren oder zu lösen.
- Familiencoaches erkennen und beurteilen/bewerten allfällige Kindeswohl-Gefährdungen.
- Familiencoaches nehmen Kontakt zu möglichst allen am Problem beteiligten Personen auf. Sie können aus authentischen Informationen die Problemlage passend interpretieren und sinnvolle Empfehlungen / Massnahmen / Zielsetzungen ableiten.
- Familiencoaches bleiben in arbeitsfähigem Kontakt und bieten der Familie Unterstützung und Begleitung an, um der Kindeswohl-Gefährdung aus eigener Kraft wirksam begegnen zu können.

Standard 3 – Kinderschutz bei Kindeswohl-Verletzung

Initiierung weiterführender Kinderschutz-Massnahmen

Qualitätskriterien

- Familiencoaches initiieren weiterführende Kinderschutzmassnahmen im Falle einer Verletzung des Kindeswohls.
- Bei Kindeswohl-Verletzung setzt die SPF den Kinderschutz über die Interessen der familiären Privatsphäre.
- Weiterführende Kinderschutzmassnahmen sollen im Interesse des Kindes Aussicht auf Verbesserung haben.

II: Erfolg der Familie

Standard 4 – Stärkung der Familie

Beratung und Unterstützung zur Stärkung der Eigenständigkeit

Qualitätskriterien

- Die SPF stärkt die Familien in ihrer Eigenständigkeit und Unabhängigkeit. Sie kennen ihre Verantwortung in Bezug auf ihre Kinder. Die Erziehungsberechtigten nehmen ihre Verantwortung passend wahr.
- Familiencoaches fällen keine Entscheidungen. Sie leiten die Verantwortung und die Entscheidungen so umfänglich als möglich in den Einflussbereich der Erziehungsverantwortlichen.

- Familiencoaches bieten den Familienmitgliedern beraterische und begleitende Unterstützung für verantwortliche und wirksame Entscheidungen.

Standard 5 – Ressourcen der Familie

Erschliessen von Ressourcen sowie Entwickeln von Lösungs- und Handlungsmöglichkeiten

Qualitätskriterien

- Die Familien verfügen über die notwendigen Ressourcen oder sie sind informiert, wie sie sich diese erschliessen können.
- Familiencoaches entwickeln zusammen mit den Familienmitgliedern passende Lösungsstrategien und Handlungsmöglichkeiten.
- Bei Bedarf vermitteln Familiencoaches anderweitige Hilfestellung.

Standard 6 – Teilnahme am gesellschaftlichen Leben

Vernetzung der Familie im sozialen Umfeld

Qualitätskriterien

- Die Familien sind passend vernetzt und nehmen angemessen teil am gesellschaftlichen Leben.
- Die Familiencoaches unterstützen die Orientierung und die Aktivitäten der Familie im gesellschaftlichen Umfeld.
- Die Familiencoaches kennen örtliche und regionale Gegebenheiten.

III: Wirksamkeit und Verhältnismässigkeit der eingesetzten Mittel

Standard 7 – Ziel- und Wirkungsorientierung

Effektiver Einsatz der Mittel zur Auftragserfüllung und zur Zielerreichung

Qualitätskriterien

- Für die festgesetzten Ziele und Aufträge sind wirksame Arbeitsinstrumente verfügbar.
- Die Familiencoaches verfügen über ein Arbeitskonzept und über methodisches Fachwissen, welches sie vor Ort und individuell passend einsetzen.
- In schwierigen Situationen nutzen die Familiencoaches die Ressourcen des Betriebes von VORSA für eine Verstärkung der Wirksamkeit und der Zielerreichung.

Standard 8 – Orientierung zur Kosteneffizienz

Effizienter Einsatz der Mittel zur Auftragserfüllung und zur Zielerreichung

Qualitätskriterien

- Die eingesetzten Mittel zur Zielerreichung sind verhältnismässig und im finanziellen Bereich so günstig als möglich.
- Die Familiencoaches können den Mitteleinsatz im Spannungsfeld von „so knapp als möglich und so intensiv als nötig“ in ihre Arbeit einbeziehen und steuern.
- Sie wägen sorgfältig ab, was und wieviel der vorhandenen Mittel sie einsetzen müssen, um die Ziele zu erreichen.
- Sie beachten die finanziellen Vorgaben und wenden sich rechtzeitig an die Geschäftsleitung von VORSA im Fall von drohenden Überschreitungen.

B: Die Betriebsführung betreffende Qualitätsstandards der SPF

IV: Organisation

Standard 9 – Transparente Organisationsform

Die Organisationsform ist gegen aussen transparent.

Qualitätskriterien

- Die Organisationsstruktur von VORSA ist aus dem Organigramm ersichtlich.
- VORSA verfügt über detaillierte Funktionsbeschreibungen, die die Tätigkeitsfelder der einzelnen MitarbeiterInnen definieren.

Standard 10 – Wirtschaftlichkeit

Die Organisation arbeitet nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen.

Qualitätskriterien

- VORSA strebt einen jährlichen Betriebsgewinn von 5% des Umsatzes an.
- Der Gewinn wird für die eigene Betriebsentwicklung verwendet.
- Unangemessene finanzielle Profite von InhaberInnen von VORSA sind ausgeschlossen.

Standard 11 – Schriftliche Form der Dienstleistungsangebote

Die wichtigsten Informationen sowie die Auftragsbedingungen liegen in einer aussagekräftigen, schriftlichen Form vor.

Qualitätskriterien

- Alle relevanten Informationen der Dienstleistungsangebote sind als schriftliche Dokumente sowohl für Familien als auch für Zuweiser verfügbar und einsehbar.
- VORSA führt eine eigene Homepage, auf der alle relevanten Informationen der Dienstleistungsangebote einsehbar sind.

V: Grundhaltung und Fachlichkeit

Standard 12 – Organisationsleitbild

Grundsätze, Werte und Haltungen der Organisation sind in einem Leitbild festgehalten.

Qualitätskriterien

- Das VORSA-Leitbild legt die Werte und die berufsethische Grundhaltung fest.
- Das Leitbild wird durch die MitarbeiterInnen umgesetzt.

Standard 13 – Wissenschaftlichkeit und Praxisorientierung

Theorien und Methoden sind wissenschaftlich fundiert und orientieren sich an der sozialpädagogischen Praxis.

Qualitätskriterien

- VORSA arbeitet nach Theorien und Methoden, die sich in der Praxis bewähren.
- VORSA wendet Theorien und Methoden an, die wissenschaftlich haltbar sind.

Standard 14 – Betriebliche und fachliche Konzepte

Die Arbeitsweise ist in betrieblichen und fachlichen Konzepten festgehalten.

Qualitätskriterien

- VORSA verfügt über ein verbindliches Betriebskonzept.
- Der Fachbereich SPF verfügt über ein entsprechendes Fachkonzept.

- Betriebliche und fachliche Konzepte werden regelmässig überarbeitet und neuen Gegebenheiten angepasst.

Standard 15 – Interdisziplinarität und fachliche Vernetzung
Zusammenarbeit und Vernetzung mit anderen Fachleuten und Fachstellen

Qualitätskriterien

- VORSA arbeitet interdisziplinär mit anderen Professionen und Fachleuten.
- VORSA strebt aktiv eine Vernetzung mit relevanten Stellen und Institutionen an.

VI: Zielsetzungen, Evaluation und Nachhaltigkeit

Standard 16 – Zielsetzungen

Die Zielsetzungen der SPF werden schriftlich festgehalten.

Qualitätskriterien

- Die Ziele des individuellen Auftrages werden zu Beginn, während der ersten Termine, schriftlich vereinbart.
- Die Festlegung der individuellen Ziele erfolgt zusammen mit der Familie und dem/der AuftraggeberIn.
- Die allgemeinen, fachlichen Ziele der SPF sowie die wirtschaftlichen Ziele von VORSA werden auf der Homepage publiziert.

Standard 17 – Nachhaltigkeit

Erarbeitete Veränderungen in den Familien sind nachhaltig.

Qualitätskriterien

- Die individuellen Ziele der SPF werden regelmässig überprüft und nötigenfalls angepasst.
- Der Auftrag wird in der Regel dann beendet, wenn die Ziele soweit erreicht sind, dass die Familie wieder aus eigener Kraft bestehen kann.
- Die positiven Veränderungen in der Familie bleiben auch nach Abschluss der SPF wirksam. Die Nachhaltigkeit wird überprüft.

Standard 18 – Evaluation der Resultate

Die Arbeit wird anhand der Zielsetzungen evaluiert.

Qualitätskriterien

- Die quantitative und qualitative Evaluation der Resultate erfolgt jährlich.
- Eine Betriebsstatistik erfasst die quantitativen Aspekte der Aufträge, nämlich
 - die Anzahl der begonnenen, abgeschlossenen und laufenden Aufträge sowie
 - die Anzahl der dafür eingesetzten MitarbeiterInnen und Stellenprozente
- Eine qualitative Evaluation erfasst die Zufriedenheit der KlientInnen und AuftraggeberInnen sowie den Erfolg der im betreffenden Jahr abgeschlossenen Aufträge.

VII: Berichterstattung, Aktenführung und Finanzierung

Standard 19 – Berichterstattung

Die auftragsbezogene Arbeit wird dokumentiert.

Qualitätskriterien

- Die Art und Weise der mündlichen und schriftlichen Informationen gegenüber KlientInnen, Auftraggebenden und nach aussen ist festgelegt.
- Der Umgang mit dem Datenschutz entspricht den Richtlinien des Berufsverbandes AvenirSocial.

Standard 20 – Aktenführung

Pro Auftrag besteht eine Fallakte auf Papier.

Qualitätskriterien

- VORSA legt fest, was in die Fallakten gehört und was nicht.
- VORSA pflegt einen transparenten Umgang mit Schriftlichem sowohl gegenüber KlientInnen als auch gegenüber Auftraggebenden.
- Von den vertraglichen Abmachungen und von der Protokollführung bestehen Vorlagen oder Formulare.

VIII: Interne Reflexion und Handlungsunterstützung

Standard 21 – Interne Reflexion und Handlungsunterstützung

Aufträge werden in fachlich geeigneter Zusammensetzung reflektiert und besprochen.

Qualitätskriterien

- Bei VORSA bestehen folgende Formen der Reflexion und Handlungsunterstützung:
 - a. Auftragskoordination nach dem „Vier-Augen-Prinzip“
 - b. Auftragsbesprechung im Team oder in einer Intervisionsgruppe
 - c. Auftragsbesprechung mit Einbezug der Geschäftsleitung und / oder der VORSA-Qualitätsverantwortlichen
 - d. Supervision mit externer Fachperson

C: Das Personal betreffende Qualitätsstandards der SPF

IX: Eignung, Qualifikation und Weiterbildung

Standard 22 – Eignung von MitarbeiterInnen und Geschäftsleitung

An die Anforderungen der beruflichen und persönlichen Eignung von MitarbeiterInnen und Geschäftsleitung werden hohe Ansprüche gestellt.

Qualitätskriterien

- Zur Anstellung neuer MitarbeiterInnen führt VORSA einen Anforderungskatalog
- Zur Anstellung neuer Geschäftsleitungsmitglieder führt VORSA einen Anforderungskatalog

Standard 23 – Qualifikation von MitarbeiterInnen

MitarbeiterInnen nehmen an einem laufenden Qualifikationsverfahren teil.

Qualitätskriterien

- Der Qualifikation von MitarbeiterInnen liegen individuelle Funktionsbeschriebe zu Grunde.
- Eine Mitarbeiter-Qualifikation erfolgt gemeinsam zwischen der Geschäftsleitung und der/dem MitarbeiterIn.
- Anlässlich eines jährlich stattfindenden individuellen Mitarbeiter-Gesprächs findet eine Zielüberprüfung und Zielsetzung statt.

Standard 24 – Weiterbildung der MitarbeiterInnen

Teammitglieder bilden sich weiter.

Qualitätskriterien

- VORSA motiviert und unterstützt ihre MitarbeiterInnen zu periodischen und fachlich angepassten Weiterbildungen.
- Für fachspezifische Weiterbildungen bestehen individuelle Zielsetzungen und entsprechende zeitliche und finanzielle Ressourcen.