

Qualitätsstandards

Unsere Qualitätsstandards dienen dazu unsere Arbeit zu verbessern. Sie setzen bei uns als Helfern eine konstruktive Kultur im Umgang mit Konflikten und Fehlern voraus. Dies bedeutet:

- Fehler / Missverständnisse / falsche Entscheidungen sind Teil des menschlichen Verhaltens, auch in einem professionellen Umfeld
- Das wichtigste Ziel im Umgang mit Fehlern ist *nicht*, sie zu vermeiden, sondern: sie zu erkennen, zu verstehen, eine Kommunikation darüber und in der Folge einen Umgang damit zu finden

Fehler / Missverständnisse / falsche Entscheidungen können sich im Miteinander von Familie, Jugendamt und Helfer an vielen Stellen ereignen. Im Folgenden sind die wesentlichen Säulen / Maßnahmen aufgeführt und erläutert, mit denen wir sicherstellen wollen, dass sie nach Möglichkeit minimiert werden und dadurch die Zusammenarbeit für alle Seiten gewinnbringend verläuft.

6-Wochen-Gespräch (1. Hilfeplan-Gespräch)

Das 6-Wochen-Gespräch dient der Abstimmung unter den Beteiligten (Familie, Jugendamt, Helfer) darüber:

- ob "die Chemie" zwischen Familie und Helfer stimmt
- ob die vereinbarten Aufträge bestehen bleiben oder angepasst werden müssen

Insbesondere der Beginn einer ambulanten Hilfe ist von einer hohen Dynamik im Miteinander innerhalb der Familie bzw. zwischen Familie und Helfer gekennzeichnet. Dies gilt es im 6-Wochen-Gespräch zu thematisieren und für alle Beteiligten in möglichst positive Bahnen zu lenken.

Beschwerdemanagement

Der KTV Dortmund bietet sowohl Familien wie auch dem Jugendamt aktiv Beschwerdemöglichkeiten und -wege an. Konflikte sollen nach Möglichkeit deutlich werden und offen besprochen werden, um eine gute Zusammenarbeit zu sichern bzw. wieder herzustellen. Die Erfahrung zeigt, dass gelöste Konflikte für alle Beteiligten eine nachhaltige positive Wirkung erzielen.

Sie können ihre Beschwerde auf verschiedenen Wegen an uns weiterleiten:

1. Sie informieren die Koordination des KTV Dortmund telefonisch. Frau Gitzen ist unter 0162 / 42 62 568 erreichbar.
2. Sie schicken einen Brief an: KTV Dortmund (z. Hd. Frau Gitzen), Wittener Str. 275, 44149

Dortmund

3. Sie nutzen direkt das [Online-Beschwerdeformular](#)

Co-Beratung

Alle Mitarbeiter/innen des KTV Dortmund arbeiten im Co-System. Dies ist eine Ergänzung der Supervision und ermöglicht eine reflektierte Fallbearbeitung sowie die schnelle Vertretung im Fall von Urlaub oder Krankheit.

Elternbefragung

Die Elternbefragung findet etwa 2 bis 3 Monate nach Fallabschluss in Form eines Telefoninterviews statt. Dabei möchten wir von den ehemals betreuten Familien wissen, ob sich durch unsere ambulante Familienhilfe etwas im Familienalltag geändert hat bzw. wie die Hilfe im Nachhinein empfunden wurde. Es gilt auch hier: Wir freuen uns über Lob und entwickeln uns durch Kritik weiter.

[> Ergebnisse der Elternbefragung von 2012 - 2015 \(PDF-Dokument, 388 kByte\)](#)

Elterninformation

Die Elterninformation wird in Form eines Briefes zu Beginn der Fallarbeit an jede Familie verteilt. Darin wird aufgezeigt:

- wie die Rollen und Verantwortlichkeiten im Verhältnis der Beteiligten (Familie, Jugendamt, Helfer) geregelt sind. In anderen Worten: "Wer hat welche Aufgabe und welche Verantwortung"
- nach welchen Grundsätzen und Wertvorstellungen der KTV Dortmund arbeitet
- welche Schritte zur Lösung von Konflikten gegangen werden können

Jugendamtsbefragung

Die Jugendamtsbefragung findet direkt nach Fallabschluss in Form eines Online-Fragebogens statt. Dabei möchten wir von der zuständigen Sachbearbeitung wissen, ob Aufträge gut umgesetzt werden konnten und wie die Qualität der Zusammenarbeit eingeschätzt wird. Es gilt auch hier: Wir freuen uns über Lob und entwickeln uns durch Kritik weiter.

Ergebnisse werden im Laufe des Jahres veröffentlicht.

Kindeswohlgefährdung

Eine Kindeswohlgefährdung liegt dann vor, wenn die körperliche, geistige oder psychische Gesundheit bzw. Entwicklung eines Kindes oder Jugendlichen nachhaltig gefährdet ist.

Die Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten (Familie, Jugendamt und Helfer) ist unter diesem Umständen sehr schwierig, weil ernsthafte Konsequenzen für alle Beteiligten drohen, etwa:

- Die Anrufung des Familiengerichtes
- Der Entzug der elterlichen Sorge
- Ein Rechtsverfahren gegen das Jugendamt oder Helfer

Gerade in dieser heiklen Situation möchten wir als Helfer für Klarheit und Transparenz sorgen und hierfür:

- Möglichst objektiv feststellen, ob und wenn ja in welchem Umfang eine Kindeswohlgefährdung gegeben ist
- Zusammen mit Familie und Jugendamt klären, was sich ändern muss, damit eine Kindeswohlgefährdung nicht mehr gegeben ist
- Überprüfbare Schritte gehen, damit dieser Zustand möglichst schnell erreicht wird
- Allen Beteiligten gegenüber die weiteren Schritte erläutern, falls eine Kindeswohlgefährdung weiterhin gegeben ist

Supervision

Alle Mitarbeiter/innen des Katholischen Trägerverbundes Dortmund nehmen regelmäßig an Supervisionssitzungen teil.

Standardisierte Dokumentation

Der KTV Dortmund nutzt eine standardisierte und verbindliche Dokumentation sowie klare Verfahrensabsprachen, insbesondere in familiären Krisensituationen und bei Kindeswohlgefährdung. Hierdurch wird eine hohe und vergleichbare Qualität in der Falldokumentation wie auch der Fallbearbeitung erreicht.

Weitere unabhängige Anlaufstellen

Im Fall von Krisen- und Gefährdungssituationen innerhalb von Familien gibt es weitere unabhängige Anlaufstellen:

- Die [Nummer gegen Kummer](#) für Eltern: (0800) 111 0 550
Hier erhalten Eltern eine kostenlose und anonyme Beratung zu folgenden Zeiten:
 - Mo bis Fr von 9:00-11:00 Uhr
 - Di und Do von 17:00-19:00 Uhr

- Die [Beratungsstelle Ombudschaft Jugendhilfe NRW](#) ist unter (0202) 29 53 6776 erreichbar. Diese Beratungsstelle ist eine unabhängige Beschwerdestelle für Kinder, Jugendliche und Erwachsene, die Anspruch auf Leistungen nach dem SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfe) haben.