

# Trias systemische Sozialarbeit GmbH

## Leistungs- und Qualitätsentwicklungsbeschreibung Sozialpädagogische Familienhilfe nach § 31 SGB VIII

Trias systemische Sozialarbeit GmbH

Haslacher Str. 43, 4. Stock  
79115 Freiburg

Tel.: 0761 4889 2900

Fax: 0761 4889 2899

info@trias-freiburg.de

www.trias-freiburg.de



Stand: Februar 2024

### Inhaltsverzeichnis

1. Beschreibung des Leistungserbringers.....	01
2. Rahmenbedingungen.....	01
3. Leistungen im Rahmen der Sozialpädagogischen Familienhilfe.....	02
3.1 Pädagogische Grundleistungen.....	02
3.2 Spezifische pädagogische Leistungen.....	04
4. Leistungen zur Entwicklung und Sicherung der Qualitätsstandards.....	07
4.1 Strukturqualität.....	07
4.2 Prozessqualität.....	09
4.3 Ergebnisqualität.....	10

## 1. Beschreibung des Leistungserbringers

Die Trias systemische Sozialarbeit GmbH (Trias) ist ein in Freiburg ansässiger, systemisch ausgerichteter freier Träger der Kinder-, Jugend-, und Familienhilfe. Der Träger ist konfessionell, weltanschaulich und politisch unabhängig sowie ideologiefrei.

Durch die Arbeit des Trägers sollen die Entfaltungsmöglichkeiten von Kindern, Jugendlichen und deren Familien, sowie ihre Teilhabe an den gesellschaftlichen Ressourcen ihrem Bedarf gemäß gefördert werden. Das sozialpädagogische Angebot von Trias richtet sich an alle Menschen mit ihren individuellen körperlichen, geistigen und seelischen Voraussetzungen.

Der Träger arbeitet sozialpädagogisch aufsuchend im Lebensumfeld der Leistungsnehmenden und bearbeitet pädagogische, erzieherische, kommunikative, sozialräumliche und lebenspraktische Themenfelder. Seine Angebote und Leistungen sind auftragsorientiert, beratend, begleitend, unterstützend, vernetzend und anleitend. Die Verantwortung für konkrete Veränderung liegt bei den Leistungsnehmenden. Die Fachkräfte unterstützen sie bei der Erreichung ihrer Ziele.

Die konsequente Orientierung am Kindeswohl sowie an den mit den Leistungsnehmenden vereinbarten Zielen der Hilfe hat oberste Priorität. Sie ist in allen Phasen der Beratung, Begleitung und Unterstützung handlungsleitend.

Die pädagogische Grundhaltung von Trias basiert auf den Annahmen systemisch-konstruktivistischer Theorien und einem humanistischen Menschenbild.

Die *systemisch-konstruktivistischen Theorien* begreifen den Menschen als sich selbst steuerndes, in soziale Kontexte eingebettetes Wesen. Jeder Mensch gibt dem, was er sieht, erlebt und tut seinen eigenen Sinn und seine eigene Bedeutung. Jedes Verhalten hat demnach einen Grund, der von außen nicht immer erkennbar ist. Zugleich wird davon ausgegangen, dass Menschen sich verändern und entwickeln können. Sie besitzen selbst Fähigkeiten, eigene Ressourcen zu aktivieren und Lösungen für Herausforderungen zu entwickeln. Sie werden daher als Expert\*innen für ihr Leben und ihre Entwicklung betrachtet.

Das *humanistische Menschenbild* begreift den Menschen als ein beziehungsorientiertes, freiheits- und entscheidungsfähiges, lernfähiges und nach persönlicher Entfaltung strebendes Wesen. Weiterhin wird von der Gleichheit aller Menschen sowie von einer an keine Voraussetzungen geknüpften Würdezuschreibung ausgegangen.

## 2. Rahmenbedingungen

### Zielgruppe

Familien (Leistungsnehmende) mit erzieherischem Bedarf im Sinne des § 27 i. V. m. § 31 SGB VIII  
Das Leistungsangebot richtet sich an Familien aus:  
1. dem Bereich der freiwilligen Leistungsannahme.  
2. dem Bereich der Leistungsannahme im Kontext der Kindeswohlgefährdung nach §8a SGB VIII.

### Grundlegendes Ziel der Hilfe

Unterstützung, Beratung und Begleitung von Familien in der Bewältigung von Alltagsproblemen, in der Lösung von Konflikten und Krisen sowie im Kontakt mit Ämtern und Institutionen als Hilfe zur Selbsthilfe.

### Mögliche Bedarfslagen

- Überforderung durch Krisen von Einzelpersonen oder des gesamten Familiensystems
- Konflikthanfällige Beziehungen
- Defizitäre Sozialisationserfahrungen
- Emotionale, körperliche und wirtschaftliche Unterversorgung

- Überschuldung, Verarmung
- Mangelhafte Wohnverhältnisse
- Psychische oder körperliche Auffälligkeiten von Familienmitgliedern
- Suchtproblematiken
- Häusliche Gewalt
- Straffälligkeit
- Beziehungs- und Bindungsproblematiken
- Soziale Isolation
- Überforderung in der Haushaltsführung
- Herausfordernde Verhaltensweisen von Systemmitgliedern, z.B. Aggressivität, Isolation, Geschwisterrivalität
- Integrationshindernisse
- Schulische/berufliche Probleme
- Junge Elternschaft
- Alleinerziehenden-Herausforderungen
- Etc.

#### Ort der Leistungserbringung

Die Leistung wird aufsuchend in der Stadt Freiburg i.Br. sowie in den eigenen Räumen erbracht.

#### Ausschlusskriterien:

Insbesondere bei fehlender Bereitschaft und Motivation der Leistungsnehmenden zur Mitwirkung oder bei der Entwicklung einer für seine Mitarbeitenden bedrohlichen Arbeitssituation behält sich der Leistungserbringer vor, eine Hilfe abzulehnen oder nach vorheriger Rücksprache mit allen an der Hilfe beteiligten zu beenden.

Aufträge können vom Leistungserbringer nicht übernommen werden bei:

- Vorliegen einer stark ausgeprägten psychischen Erkrankung, welche die Arbeit an den Zielen der Hilfe verunmöglicht
- Vorliegen einer schweren geistigen oder schweren körperlichen Behinderung der Leistungsnehmenden, die ein überdurchschnittliches Fachwissen oder eine bestimmte körperliche Konstitution zur Leistungserbringung voraussetzen.

## 3. Leistungen im Rahmen der Sozialpädagogischen Familienhilfe

### 3.1 Pädagogische Grundleistungen

#### Beteiligung am Hilfeplan

- Teilnahme der infrage kommenden Fachkraft sowie einer Leitungskraft zum ersten Hilfeplangespräch. Konstruktive Mitgestaltung durch Impulse zur Gestaltung und zu möglichen Zielen der Hilfe
- Mitwirkung des Leistungserbringers bei der Fortschreibung des Hilfeplans, bei der außerplanmäßigen Veränderung des Hilfeverlaufs, der Ziele oder der Gesamtsituation
- Unterstützung einer aktiven und konstruktiven Kommunikation aller am Hilfeplanverfahren beteiligten, im Sinne einer transparenten und vertrauensvollen Zusammenarbeit
- Erstellen von schriftlichen Berichten zu den vereinbarten Zeitintervallen

#### Leistungen vor Hilfebeginn

- Meldung freier Kapazitäten an den Leistungsträger
- Prüfung von Anfragen hinsichtlich zeitlicher, personeller und fachlicher Ressourcen
- Zeitnahe Rückmeldung zur Übernahme oder Ablehnung von Anfragen
- Bei Bedarf Aufnahme einer Anfrage auf eine Warteliste

## Leistungen zum Hilfebeginn

### **1. Besprechung der im Hilfeplan formulierten Ziele mit den Leistungsnehmenden:**

- Auftragsklärung zwischen Leistungsnehmenden und Fachkräften im Hinblick auf die Verantwortlichkeiten zur Erreichung der einzelnen Ziele
- Überprüfung, Priorisierung und Eruiierung möglicher Unterziele

### **2. Sozialpädagogische Anamnese und Ressourcenanalyse:**

- Möglichst konkrete Erfassung der aktuellen Situation der Leistungsnehmenden durch methodische Erhebung

### **3. Angebot zur Entwicklung einer tragfähigen Arbeitsbeziehung**

- Empathisches und achtsames Joining mit den Leistungsnehmenden
- Im Fall einer Sprachbarriere und bei Bewilligung durch den Leistungsträger wird unter Rücksprache mit den Leistungsnehmenden ein/e Dolmetscher\*in organisiert und mit dieser/m kooperiert

### **4. Im Krisenfall erste Schritte zur Sicherung menschlicher und materieller Grundbedürfnisse:**

- Erstunterstützung bei der Sicherung von bspw. Finanzen, Nahrung, Wohnraum, Gesundheit,
- Erstberatung bei Konflikten und emotionalen Krisen

### **5. Erste Kurzevaluation der Hilfe**

- Kurze schriftliche oder mündliche Rückmeldung der Fachkraft und/oder der Leistungsnehmenden zum Anlauf der Hilfe an den Leistungsträger 6 Wochen nach Hilfebeginn

### **6. Teilnahme an Hilfeplangesprächen**

- Hilfeplangespräche mit dem Leistungsnehmer, dem Leistungserbringer und dem Leistungsträger finden zu den vereinbarten Zeitintervallen statt.

## Leistungen im laufenden Hilfeprozess

### **1. Intensivierung der Beziehungsarbeit**

- Neutrale, wertschätzende, offene und transparente Kommunikation und Interventionen
- Herstellung einer ausgewogenen Balance von Nähe und Distanz
- Vertrauensbildende Maßnahmen

### **2. Arbeit an der Umsetzung der Hilfeplanziele**

- Entsprechend unten genannter Leistungen zur Erreichung der pädagogischen Ziele

### **3. Kooperation im Netzwerk**

- Vernetzung und Kooperation mit allen für das System in seinem Kontext und den für Hilfeverlauf relevanten beteiligten Fachstellen
- Unterstützung der Familie im Kontakt mit ihrem sozialen Netzwerk
- Organisation von Runden Tischen

### **4. Reflexion der Ziele**

- Gemeinsame Reflexion der Hilfeplanziele mit den Leistungsnehmenden unter altersgemäßer Einbeziehung der Kinder und Jugendlichen, sowie das gemeinsame ‚Feiern‘ erreichter Ziele

### **5. Berichtswesen**

- Turnusmäßige Erstellung von Berichten über den Verlauf des Hilfeprozesses unter Einbeziehung der Leistungsnehmenden
- Besprechung und Auswertung der Berichte mit den Leistungsnehmenden
- Internes Controlling des Berichtes
- Versand an den Leistungsträger

## 6. Dokumentation des Hilfeverlaufs

- Fortlaufende Dokumentation des Hilfeverlaufs

### Leistungen zur Beendigung der Maßnahme

#### 1. Stabilisierung der erreichten Ziele

- Sammeln noch offener Themen und Besprechung möglicher Lösungen
- Begleitung zu stabilisierenden oder weiterführenden Maßnahmen
- Planung und Umsetzung des Abschiedsprozesses mit den Leistungsnehmenden

#### 2. Evaluation der Hilfe

- Erstellung eines Abschlussberichts
- Trägerinterne Evaluation der Hilfe zur Qualitätssicherung

## 3.2 Spezifische pädagogische Leistungen

Die hier aufgeführten Leistungen dienen der Erreichung der im Hilfeplan festgelegten Ziele, sie finden je nach Bedarf Anwendung.

### 1. Leistungen zur Unterstützung in der Wiederherstellung, Verbesserung oder Aufrechterhaltung der Erziehungsfähigkeit

- Ressourcenorientierte Reflexion der aktuellen Erziehungskompetenzen und des Erziehungsstils sowie der gewünschten Veränderungen in Wahrnehmung, Bewertung und Handlung
- Unterstützung bei der Einnahme der Perspektiven der Kinder/Jugendlichen
- Unterstützung in der Erstellung von altersgemäßen Regeln, Strukturen, Ritualen und Grenzen
- Vermittlung von altersgemäßen Bedürfnissen von Kindern und Jugendlichen; altersgemäß angemessenen Erwartungen an Kinder, Jugendliche und Eltern; Respekt vor der Selbstbestimmung von Kindern/Jugendlichen
- Unterstützung von Aushandlungsprozessen zwischen Personensorge- /Erziehungsberechtigten, Kindern, Jugendlichen, Geschwistern unter Berücksichtigung von Kinderrechten
- Vermittlung eines lösungsorientierten Umgangs mit Konflikten
- Unterstützung bei der Etablierung von konstruktiven Kommunikationsoptionen/Interaktionen
- Unterstützung bei der Einführung eines Familienrates, Familienkonferenz
- Motivationsförderung, ‚Feiern‘ von Erfolgen
- Anbindung an relevante Fachstellen
- Psychoedukation beim Vorliegen einer psychischen Erkrankung

### 2. Leistungen zur Stärkung der familiären Beziehung

- Wertschätzung zu Gelingendem und der bisherigen individuellen und familiären Entwicklung
- Unterstützung der Familienmitglieder bei der Wahrnehmung von Ressourcen der Familie
- Methodisches Angebot von beziehungsfördernden Erlebnissen
- Unterstützung bei der Planung, Umsetzung und Durchführung von Freizeitaktivitäten
- Anbindung an Familienfreizeiten

### 3. Leistungen zur Sicherung der existenziellen Grundbedarfe der Leistungsnehmenden

Unterstützung bei:

- der Sicherung finanzieller Bedarfe
- der medizinisch-therapeutischen Versorgung
- der Suche nach passendem Wohnraum
- der Anbindung an Fachstellen zum Unterhalt, Unterhaltsvorschuss
- bei der Antragstellung für Kinder- und Wohngeld, Kinderzuschlag
- der Anbindung an Verkaufsstellen von günstigen Lebensmitteln oder Kleidung

- der Beantragung von Spenden
- der Suche nach Arbeit
- der Anbindung an Schuldnerberatungsstellen und Begleitung im Prozess der Privatinsolvenz

#### **4. Leistungen zur Anbindung im Sozialraum und Vernetzung**

- Einbeziehung des sozialen Umfelds
- Nutz- und Sichtbarmachung von vorhandenen Ressourcen der Lebenswelt
- Vermittlung zu weiterführenden Hilfen wie Beratungsstellen, Fachärzt\*innen etc.
- Initiierung und Umsetzung von Runden Tischen
- Unterstützung und Begleitung bei Behördengängen
- Unterstützung zur Entwicklung einer eigenen Position im Umgang mit am Netzwerk beteiligten Institutionen.

#### **5. Leistungen zur Bewältigung persönlicher und familiärer Krisen und Konflikte**

- Erweiterung konstruktiver Wahrnehmungs- und Handlungsoptionen, auch in Phasen der Trennung und Scheidung und sonstigen Krisen und Konflikten
- Reflexion von Resilienzfaktoren
- Emotionale Stärkung bei Belastungen
- Nutzung und Vermittlung einer gewaltfreien, bedürfnisorientierten Sprache
- Unterstützung der Kommunikation zwischen den von der Krise Betroffenen
- Unterstützung bei der Klärung der unterschiedlichen Rollen und altersgemäßen Verantwortungen der Familienmitglieder
- Anbindung an entsprechende Fachstellen

#### **6. Leistungen zum gelingenden Umgang mit Sexualität, Schwangerschaft, Elternschaft**

- Beratung bei Fragen zu Verhütung und Sexualität
- Unterstützung und Begleitung bei der Anbindung an Akteure des Gesundheitswesens
- Kooperation mit den Frühen Hilfen
- Begleitung im Entscheidungsprozess bezüglich Schwangerschaftsabbruchs
- Unterstützung der Bindungsentwicklung durch Videointeraktionsanalyse.
- Unterstützung beim Erstellen einer Erstlingsausstattung und weiterer finanzieller Unterstützung
- Unterstützung bei der Suche nach Kinderbetreuung
- Unterstützung in der Rollenfindung als Eltern
- Vermittlung an Fachstellen

#### **7. Leistungen zur Rückführung von Kindern und Jugendlichen in die Familie**

- Prozessorientierte Reflexion des Bedarfs für eine gelungene Integration
- Begleitung von Einzel- oder Familiengesprächen mit dem Hilfenetzwerk
- Unterstützung bei der Klärung der Rollen, Bedürfnissen und Wünschen aller Familienmitglieder
- Unterstützung bei der Erstellung von Regeln, Ritualen, Tagesstrukturen und Klärung von Grenzen
- Vermittlung in der familiären Kommunikation

#### **8. Leistungen zur Gesundheitsvorsorge, Suchtprävention**

- Unterstützung bei der Anbindung an und Begleitung von Maßnahmen zur Suchtprävention oder Suchtbehandlung
- Beratung zu altersgerechtem Medienkonsum
- Beratung bei Ernährungsfragen
- Unterstützung in der alltagspraktischen Umsetzung medizinischer Verordnungen
- Unterstützung in der Planung einer gesunden, aktiven Freizeitgestaltung
- Anbindung an relevante Fachstellen

### **9. Leistungen zur Gestaltung der Wohnsituation**

- Unterstützung der Familie bei der Verteilung der Wohnraumressourcen an die Familienmitglieder
- Unterstützung in der Kommunikation mit Vermieter\*innen und Mitbewohner\*innen im Haus
- Unterstützung bei der Suche nach Finanzierungsmöglichkeiten und finanziellen Rechtsansprüchen zur Sicherung des Wohnraumes
- Unterstützung bei der Suche nach Einrichtungsgegenständen
- Praktische Hilfe beim Umzug, bei der Gestaltung der Wohnräume

### **10. Leistungen zur Versorgung im hauswirtschaftlichen Bereich**

- Unterstützung und Beratung bei der Organisation und Strukturierung des Haushalts
- Unterstützung beim wirtschaftlichen Umgang mit dem Haushaltsgeld, z. B. Erstellung eines Haushaltsbuchs
- Unterstützung bei der Verteilung der im Haushalt relevanten Aufgaben zwischen den Mitgliedern des Haushalts
- Begleitung lebenspraktischer Aufgaben

### **11. Gegebenenfalls Leistungen zur Unterstützung der Angliederung an eine besser geeignete Hilfe**

- Rückmeldung an den Leistungsträger
- Unterstützung und Motivation der Familie bei der Annahme einer neuen Hilfeform.

#### **Methoden**

Folgende Methoden kommen je nach spezifischer Anforderung der jeweiligen Hilfe zur Anwendung:

- Systemische Haltung und entsprechende Methodik
- Sozialpädagogische Anamnese
- Achtsame Beziehungsarbeit
- Einzelfallhilfe/Casework
- Lösungsorientierte Krisenintervention
- Co-Arbeit mit zwei Fachkräften
- Systemische Beratung im Tandem
- Erlebnispädagogische Interventionen
- Ressourcenorientiertes Empowerment
- Sozialraumorientierte Arbeit im Netzwerk
- Kreative Angebote und Methoden
- Kommunikationsfördernde Interventionen
- Beziehungsfördernde Interventionen
- Motivationsfördernde Interventionen
- Lernen am Modell
- Anleitung

#### **Leistungen, die nicht erbracht werden**

- Fahrdienste
- Freizeit- und Kinderbetreuung
- Therapeutische Leistungen
- Dauerhaft kompensatorische Hilfen
- Nachhilfe
- Dolmetscherdienste

## 4. Leistungen zur Entwicklung und Sicherung der Qualitätsstandards

### 4.1 Strukturqualität

#### Sicherung des Kindeswohls nach § 8a SGB VIII

Der Leistungserbringer ist sich der hohen Bedeutung des Themas Kinderschutz und seiner damit verbundenen Garantenstellung bewusst. Für die Konkretisierung des Schutzauftrags und zur Sicherung des Kindeswohls schließt der Leistungserbringer eine gesonderte Vereinbarung zum Schutzauftrag mit dem Leistungsträger ab. Der Leistungserbringer verfügt darüber hinaus über einen standardisierten, internen Prozessablauf im Falle eines Verdachts auf oder einer akuten Kindeswohlgefährdung.

Der Leistungserbringer unterstützt die Leistungsnehmenden bei der Abwehr oder Beendigung einer Kindeswohlgefährdung. Alle dazugehörigen Leistungen des Leistungserbringers sind in der Vereinbarung zum Schutzauftrag benannt.

Zur Gewährleistung des Kinderschutzes innerhalb der Einrichtung wird ein internes Gewaltschutzkonzept entwickelt und fortwährend aktualisiert.

#### Qualitätsdialog und fachliche Vernetzung

Zugunsten einer kontinuierlichen Qualitätsentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe beteiligt sich der Leistungserbringer aktiv am Austausch mit dem Leistungsträger und entsprechenden Gremien der öffentlichen und freien Kinder- und Jugendhilfe.

Der Leistungserbringer vernetzt sich aktiv mit regionalen Akteuren des Bildungs- und Gesundheitswesens sowie überregionalen Fachverbänden und Arbeitskreisen. Er steht mit diesen im fachlichen Austausch.

#### Verbandszugehörigkeit

Durch die Mitgliedschaft im Landesverband privater Kinder- und Jugendhilfeträger Baden-Württemberg e.V. (VPK) verpflichtet sich Trias zur Umsetzung von Qualitätsstandards und ist kontinuierlich über qualitätsbezogene Entwicklungen der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe informiert.

#### Räumlichkeiten und Sachausstattung

Dem Leistungserbringer stehen zur Verfügung:

- Ein Arbeitsraum (51m<sup>2</sup>) mit Arbeitsplätzen für Leitung, Verwaltung und Mitarbeitende
- Ein Arbeitsraum (27m<sup>2</sup>) mit Arbeitsplatz, Gesprächsbereich und Kinderspielecke und einem PC-Arbeitsplatz für Leistungsnehmende.
- Voll ausgestattete Küche und Sanitäranlagen
- Die Räumlichkeiten sind rollstuhlgerecht, ein Behinderten-WC ist im Gebäude vorhanden.

Neben der (technischen) Raumausstattung wird den Mitarbeitenden eine professionelle Sachausstattung zur mobilen Arbeit zur Verfügung gestellt:

- Handys und Laptops mit entsprechender Jugendhilfesoftware
- Pädagogische Materialien
- Moderationskoffer
- Mobiles Flipchart
- Digitale und analoge Fachbibliothek

Die aufsuchende Arbeit erfolgt durch die Nutzung von:

- ÖPNV
- Fahrrädern
- PKW

## Personelle Ausstattung

### Qualifikation der Fachkräfte:

Der Leistungserbringer sieht die Anstellung vielfältig qualifizierter, gesellschaftlich diverser, vor allem im SPFH-Bereich erfahrener Mitarbeitender mit systemischer Ausbildung vor, die dem Fachkräftecatalog des Leistungsträgers entsprechen.

Es wird eine ausreichende Anzahl an qualifizierten Mitarbeitenden zur Ausführung der Aufträge auf einem qualitativ hohen Niveau und zur Gewährleistung im Vertretungsfall sichergestellt.

### Qualifikation der leitenden Fachkräfte:

- Langjährige Arbeits- und Leitungserfahrung (Fachbereichs- und Teamleitung) im Arbeitsfeld
- Langjährige Erfahrung mit besonderen Belastungssituationen und Krisen in Familien
- Weitreichende Erfahrung im Kinderschutz
- Langjährige Zusammenarbeit mit fallführenden Fachkräften der regionalen Leistungsträger
- Tätigkeit als Supervisor\*in im Bereich der Kinder, Jugend- und Familienhilfe
- Gute Kenntnis in und Vernetzung mit pädagogischen/sozialen/therapeutischen Akteuren im räumlichen Bereich der Leistungserbringung
- Geschulte systemische, achtsame, professionelle Haltung durch verschiedene Zusatzausbildungen und ein breites Spektrum methodischer Beratungsansätze, u. a. Marte Meo-Therapeutin/Trainerin
- Erfahrung im Case Management
- Vertiefte praktische und theoretische Erfahrung im Bereich Autismus und frühkindliche Bindung

Der Träger stellt eine telefonische Erreichbarkeit Montag bis Freitag zwischen 8 und 17 Uhr sicher.

## Fort- und Weiterbildung

Die Mitarbeitenden werden zur Teilnahme an in- und externen Fort- und Weiterbildungsangeboten angeregt und hierfür zeitlich und finanziell unterstützt. Für die fachliche Arbeit werden die individuellen Ressourcen der Mitarbeitenden wahrgenommen, reflektiert und gezielt gefördert. Die Mitarbeitenden können ein eigenes professionelles Profil entwickeln.

## Personalentwicklung

Folgende Maßnahmen der Personalentwicklung werden genutzt:

- Strukturierte, gründliche Einarbeitung neuer Mitarbeitender
- Jährliche Mitarbeitergespräche mit Zielvereinbarungen
- Teamsupervisionen und Teamtage
- Mitarbeiterbefragungen
- Arbeitszeitflexibilisierung
- Konstruktive Zusammenarbeit mit Mitarbeitergremien wie z. B. Betriebsrat
- Mitarbeiterfürsorge über verlässliche und erreichbare Leitung, partizipative Beteiligung an bestimmten Organisationsprozessen, transparente Kommunikations- und Organisationsstruktur, systemische Leitungskultur sowie gesundheitsfördernde Angebote wie Hansefit und Job-Rad

## Teamentwicklung

Es finden jährliche, bedarfsorientierte Teamtage mit Schwerpunkt Teamentwicklung und Teambuilding statt. Bei Bedarf kann Teamsupervision beantragt werden.

## Beschwerdemanagement

Der Leistungserbringer stellt ein internes Beschwerdemanagement zur Verfügung und weist die Leistungsnehmenden auf dieses sowie ein externes Beschwerdemanagement hin. In der Kooperationsvereinbarung zwischen Leistungserbringer und Leistungsnehmenden ist beschrieben, wie und wo die Leistungsnehmenden bei Bedarf Beschwerde einlegen können.

## Datenschutz

Die Einhaltung der DSGVO in allen analogen und digitalen Erfassungssystemen wird gewährleistet. Die Leistungsnehmenden erhalten mit der Kooperationsvereinbarung Hinweise zur Verwendung ihrer Daten.

<b>4.2 Prozessqualität</b>
<b>Inklusion und Teilhabe</b>
Trias passt die Strukturen und Prozesse ihrer Angebote so flexibel wie möglich an alle Adressat*innen unabhängig von ihren physischen, seelischen und geistigen Voraussetzungen an.
<b>Partizipation und Transparenz</b>
Partizipation bei der Zielsetzung und der inhaltlichen Ausgestaltung des Hilfeprozesses ist ein grundlegender Bestandteil der Hilfe. Sie bezieht alle Leistungsnehmenden der Hilfe, insbesondere auch die Kinder und Jugendlichen ihrem altersgemäßen Vermögen entsprechend, ein. Die Hilfeerbringung erfolgt auf Augenhöhe, die Leistungsnehmenden werden als Expert*innen ihrer Situation betrachtet und zur Partizipation motiviert.  Im gesamten Hilfeverlauf wird ein größtmögliches Maß an Mitwirkung, Mitbestimmung und Mitgestaltung aller Beteiligten ermöglicht. Alle die Adressat*innen betreffenden Informationen werden ihnen gegenüber transparent verfügbar gemacht. Fachliche Handlungen, die von den Fachkräften ausgeführt werden, werden gegebenenfalls vorbesprochen, das Einverständnis für ihre Durchführung erfragt und nachvollziehbar erläutert.
<b>Betreuungs- und Beziehungskontinuität</b>
Die Betreuung der Adressat*innen erfolgt in der Regel kontinuierlich durch dieselbe Fachkraft, in Co-Arbeit durch dieselben Fachkräfte. Ein Fachkraftwechsel kann aus fachlichen, persönlichen oder trägerinternen Gründen in Absprache mit den Beteiligten erfolgen.
<b>Supervision</b>
Zur Reflexion ihrer Arbeit und fachlichen Haltung wird für die Fachkräfte fortlaufend Fallsupervision als externe Supervision durchgeführt. Die Leitungskräfte nehmen regelmäßig Leitungs-Supervision und/oder Organisationsberatung in Anspruch.
<b>Interner fachlicher Austausch</b>
Der interne fachliche Austausch wird gewährleistet durch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 14-tägliche Teamsitzungen</li> <li>• Kollegiale Fallberatung</li> <li>• Rückfluss des durch externe Fortbildungen erworbenen Wissens in die Organisation durch Mitarbeitende</li> <li>• Tür-und-Angel-Fachgespräche</li> <li>• Austausch im Rahmen von Co-Arbeit</li> </ul>
<b>Dokumentation des Hilfeprozesses</b>
Die Hilfeverläufe werden von den Mitarbeitenden kontinuierlich datengeschützt und standardisiert dokumentiert.
<b>QM-Handbuch</b>
Zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität aller Strukturen und Prozesse wird ein QM-Handbuch geführt.
<b>4.3 Ergebnisqualität</b>
<b>Hilfeplanung und Wirkungsdiallog</b>
Die Reflexion der Hilfe erfolgt über den ganzen Hilfeprozess hinweg. In diesem Prozess werden die Ziele auf ihre Wirksamkeit und Erreichbarkeit geprüft und aufgrund der Ergebnisse des Wirkungsdiallogs zwischen Träger, Adressat*innen und Jugendamt gegebenenfalls verändert und angepasst. Die Wirkung der Hilfe ist gegeben, wenn die Hilfe nicht mehr notwendig ist und die Ziele zufriedenstellend erreicht wurden. Dieser Vorgang wird mittels der Hilfeplangespräche, der schriftlichen Hilfeplanung und des Berichtwesens reflektiert und ausgewertet.

## Berichtswesen

Der Verlauf der Hilfe und die Zielerreichung wird anhand der Bewertungen durch die Adressat\*innen und die Fachkraft von Trias im Rahmen des Berichtswesens gemessen und ausgewertet. Die Berichte werden mit den Adressat\*innen und den öffentlichen Trägern in turnusmäßigen Hilfeplangesprächen reflektiert. Sie fließen in die weitere Hilfeplanung ein. Die Ergebnisse werden darüber hinaus intern evaluiert und finden Eingang in die Struktur- und Prozessentwicklung des Qualitätsmanagements.