

# Handbuch

## zu den Qualitätsstandards des Systems Westfälische Pflegefamilien

Arbeitsfassung April 2024



## Inhaltsverzeichnis

<b>1. DIE QUALITÄTSOFFENSIVE DES SYSTEMS DER WESTFÄLISCHEN PFLEGEFAMILIEN (WPF)</b> .....	<b>5</b>
1.1. PRÄAMBEL .....	5
1.2. AUSGANGSLAGE .....	6
1.3. DIE ENTSTEHUNG DES QUALITÄTSMANAGEMENTHANDBUCHS .....	7
1.3.1 Weiterentwicklung des Qualitätshandbuchs.....	8
1.3.2 WPF-Prozessmodell .....	9
1.3.3 Verbindlichkeit der Standards für das WPF-System .....	10
1.3.4 Die Strukturen und Gremien des Qualitätsmanagement-Systems .....	12
1.3.5 Die Prozesse und Aufgaben der Qualitätsmanagementgremien.....	13
1.3.6 Beteiligung der Jugendämter mittels Onlinebefragung.....	13
1.3.7 Ggf. Onlinebefragung der WPF.....	13
<b>2. SELBSTVERSTÄNDNIS DES WPF-SYSTEMS</b> .....	<b>14</b>
2.1. AUFGABEN DER WPF-BERATER:INNEN UND CO-BERATER:INNEN .....	14
2.2. AUFGABEN DER WPF-TRÄGER.....	14
2.3. AUFGABEN DES LWL-LANDESJUGENDAMTES WESTFALEN .....	15
<b>3. KUNDENBEZOGENE PROZESSE – WERTSCHÖPFUNGSPROZESSE (A-PROZESSE)</b> .....	<b>16</b>
3.1. EINLEITUNG.....	16
3.1.1 Muster für Flowcharts .....	17
3.2. A01 BEWERBERVORBEREITUNG .....	18
3.2.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A01: Bewerber:innenvorbereitung .....	18
3.2.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerber:innenvorbereitung.....	20
3.3. A02 Vermittlung.....	22
3.3.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A02: Vermittlung .....	22
3.3.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung.....	24
3.3.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung.....	25
3.4. A03 PROZESSBEGLEITUNG ZUSAMMENARBEIT MIT ELTERN UND HERKUNFTSFAMILIE.....	29
3.4.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A03: Prozessbegleitung Zusammenarbeit mit Eltern und Herkunftsfamilie .....	29
3.4.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A03: Prozessbegleitung Zusammenarbeit mit Eltern und Herkunftsfamilie .....	31
3.4.3 Prozesstabelle zum Schlüsselprozess A03: Prozessbegleitung Zusammenarbeit mit Eltern und Herkunftsfamilie .....	32
3.5. A04 GESTALTUNG VON (UMGANGS-)KONTAKTEN MIT HERKUNFTSFAMILIE .....	33
3.5.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A04 Gestaltung von (Umgangs-)Kontakten mit Herkunftsfamilie.....	33
3.5.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A04: Gestaltung von (Umgangs-)Kontakten mit Herkunftsfamilie .....	35
3.5.3 Prozesstabelle zum Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Zusammenarbeit mit Eltern und Herkunftsfamilie .....	36

3.6	A05 KONTINUIERLICHE BEGLEITUNG UND BERATUNG.....	38
3.6.1	<i>Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung .....</i>	<i>38</i>
3.6.2	<i>Flowchart zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung .....</i>	<i>40</i>
3.6.3	<i>Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung .....</i>	<i>40</i>
3.7	A06 EINZELKONTAKT ZUM JUNGEM MENSCH .....	43
3.7.1	<i>Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A06: Einzelkontakt zum jungem Mensch.....</i>	<i>43</i>
3.7.2	<i>Flowchart zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum jungen Menschen.....</i>	<i>46</i>
3.7.3	<i>Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum jungen Mensch .....</i>	<i>47</i>
3.8	A07 Krisenmanagement .....	49
3.8.1	<i>Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A07: Krisenmanagement .....</i>	<i>49</i>
3.8.2	<i>Flowchart zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement.....</i>	<i>51</i>
3.8.3	<i>Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement.....</i>	<i>52</i>
3.9	A08 VORBEREITUNG UND TEILNAHME AM HILFEPLANGESPRÄCH .....	54
3.9.1	<i>Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch .....</i>	<i>54</i>
3.9.2	<i>Flowchart zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch .....</i>	<i>56</i>
3.9.3	<i>Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch .....</i>	<i>56</i>
3.10	A09 FORTBILDUNG UND GRUPPENANGEBOTE FÜR PFLEGEVERHÄLTNISSSE .....	59
3.10.1	<i>Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegeverhältnisse .....</i>	<i>59</i>
3.10.2	<i>Flowchart zu Schlüsselprozess A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegeverhältnisse.....</i>	<i>61</i>
3.10.3	<i>Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A09: Fortbildungen und Gruppenangebote für Pflegeverhältnisse .....</i>	<i>61</i>
3.11	A10 BIOGRAFIEARBEIT .....	63
3.11.1	<i>Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A10: Biografiearbeit .....</i>	<i>64</i>
3.11.2	<i>Flowchart zum Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit .....</i>	<i>67</i>
3.11.3	<i>Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A 10: Biografiearbeit .....</i>	<i>68</i>
3.12	A11 KOORDINATION MIT KOOPERATIONSPARTNER:INNEN.....	70
3.12.1	<i>Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A11: Koordination mit Kooperationspartner:innen .....</i>	<i>70</i>
3.12.2	<i>Flowchart zu dem Schlüsselprozess A11: Vernetzung mit Kooperationspartner:innen .....</i>	<i>74</i>
3.12.3	<i>Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A 11: Vernetzung mit Kooperationspartner:innen .....</i>	<i>74</i>
3.13	A12 UNTERSTÜTZUNG BEI DER ENTWICKLUNG VON PERSPEKTIVEN UND DER GESTALTUNG VON ÜBERGÄNGEN .....	76
3.13.1	<i>Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A12: Unterstützung bei der Entwicklung von Perspektiven und der Gestaltung von Übergängen .....</i>	<i>76</i>
3.13.2	<i>Flowchart zur Gestaltung von Übergängen als Teil des Schlüsselprozess A12: Unterstützung bei der Entwicklung von Perspektiven und der Gestaltung von Übergängen .....</i>	<i>78</i>
3.13.3	<i>Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A12: Unterstützung bei der Entwicklung von Perspektiven und der Gestaltung von Übergängen .....</i>	<i>79</i>
4.	TRÄGERBEZOGENE FÜHRUNGSPROZESSE (B-PROZESSE) .....	80
4.1	EINLEITUNG.....	80
4.2	QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B01: MARKETING .....	81

QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B02: CONTROLLING .....	82
4.3 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B03: DIENST- UND TEAMBESPRECHUNGEN .....	83
4.4 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B04: PERSONALPLANUNG.....	84
4.5 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS B05: VERTRAGSGESTALTUNG .....	85
<b>5. UNTERSTÜTZENDE PROZESSE AUF EBENE DES WPF-TRÄGERS (C-PROZESSE) .....</b>	<b>86</b>
5.1 EINLEITUNG ZU DEN UNTERSTÜTZENDEN PROZESSEN AUF EBENE DES WPF-TRÄGERS .....	86
5.2 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS C01: FORT- UND WEITERBILDUNG .....	86
5.3 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS C02: AKQUISE.....	87
5.4 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS C03: VERWALTUNG.....	88
<b>6. SYSTEMBEZOGENE FÜHRUNGSPROZESSE (D-PROZESSE) .....</b>	<b>89</b>
6.1 EINLEITUNG.....	89
6.2 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS D01: WEITERENTWICKLUNG UND ORGANISATIONSENTWICKLUNGSPROZESSE .....	90
6.3 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS D02: KOORDINATION DURCH DAS LWL-LANDESJUGENDAMT WESTFALEN .....	92
6.4 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS D03: CONTROLLING .....	94
6.5 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS D04: MARKETING .....	96
<b>7 UNTERSTÜTZENDE PROZESSE AUF SYSTEMEBENE (E-PROZESSE) .....</b>	<b>97</b>
7.1 EINFÜHRUNG.....	97
7.2 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS E01: QUALIFIZIERUNG, FORT- UND WEITERBILDUNG, SUPERVISION.....	98
7.3 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS E02: INFORMATION.....	99
7.4 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS E03: LOBBYARBEIT, WERBUNG, ÖFFENTLICHKEITSARBEIT .....	100
7.5 QUALITÄTSBESCHREIBUNG FÜR DEN SCHLÜSSELPROZESS E04: GEMEINSAME MATERIALIEN .....	101
<b>8. STRUKTURQUALITÄT .....</b>	<b>103</b>
8.1 EINFÜHRUNG.....	103
8.2 PROZESSE DER WPF STRUKTURQUALITÄT .....	103
<b>9. VERFAHRENSANWEISUNGEN .....</b>	<b>108</b>
9.1 ZU DER EINFÜHRUNG IN DAS QM-HANDBUCH.....	108
9.2 ZU DEN FORDERUNGEN AN DAS QM-SYSTEM UND SEINE ENTWICKLUNG.....	108
9.3 ZU DEN KUNDENBEZOGENEN PROZESSEN (A-PROZESSE) .....	108
9.4 ZU DEN TRÄGERBEZOGENEN FÜHRUNGSPROZESSEN (B-PROZESSE).....	108
9.5 ZU DEN UNTERSTÜTZENDEN PROZESSEN AUF TRÄGEREBENE (C-PROZESSE).....	108
9.6 ZU DEN SYSTEMBEZOGENEN FÜHRUNGSPROZESSEN (D-PROZESSE).....	108
9.7 ZU DEN UNTERSTÜTZENDEN PROZESSEN AUF SYSTEMEBENE (E-PROZESSE) .....	108
<b>10. ANLAGEN.....</b>	<b>109</b>
<b>11. ERLÄUTERUNGEN .....</b>	<b>110</b>
11.1 ZU DEN VERWENDETEN BEGRIFFEN AUS DEM QUALITÄTSMANAGEMENT.....	110

## 1. Die Qualitätsoffensive des Systems der Westfälischen Pflegefamilien (WPF)

### Präambel

### Zentrale Ziele und Aufgaben

Als bundesweit größtes Sonderpflege-System mit einheitlichen Standards bietet das Westfälische Pflegefamilien-System auf Grundlage des § 33 Satz 2 SGB VIII beste Voraussetzungen, besonders entwicklungsbeeinträchtigte junge Menschen in familiäre Lebensräume zu vermitteln. Diesem staatlichen Auftrag der Jugendhilfe muss besondere Bedeutung beigemessen werden, denn er wird in einem privaten Umfeld umgesetzt. Durch die kontinuierliche und fachlich fundierte Begleitung der Westfälischen Pflegefamilien (WPF) und deren besondere Qualifikationen/Eignungen werden Voraussetzungen geschaffen, damit junge Menschen größtmögliche Entwicklungsfortschritte erzielen können und sie dabei prozesshaft unterstützt werden, sich zu selbstbestimmten Individuen zu entwickeln. In eine WPF können bis zu zwei junge Menschen entsprechend ihres jeweiligen Bedarfes vermittelt werden.

### Beratungsleistung und Beratungsverständnis

Zentrales Merkmal im WPF-System ist die qualifizierte Beratungsleistung. Die WPF-Berater:innen bringen mehrjährige Berufserfahrung in der Jugendhilfe mit und verfügen über eine Zusatzausbildung in der Beratung von Familien. Die Rolle der Beratung gestaltet sich im Rahmen der Hilfen zur Erziehung und im Auftrag des Jugendamtes. Die primäre Aufgabe der WPF-Berater:innen liegt in der Vertretung der Interessen der jungen Menschen. Als Prozessverantwortliche vernetzen, moderieren und informieren sie alle am Prozess beteiligten Personen und Institutionen, insbesondere die Westfälische Pflegefamilie, die Herkunftsfamilie und das soziale Umfeld der jungen Menschen.

Ein wesentliches Qualitätsmerkmal des Systems ist die Co-Beratung der WPF-Berater:innen, welche von einer pädagogisch/psychologischen Fachkraft mit Beratungs- und Koordinierungskompetenz durch den jeweiligen Träger sichergestellt wird. Die Co-Beratung ist notwendig, um zum einen der Gefahr einer Verstrickung der WPF-Berater:innen mit dem Familiensystem entgegenzuwirken und zum anderen eine zusätzliche Außensicht zu sichern. Exemplarisch sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass die Co-Berater:innen ein- bis zweimal im Jahr krisenunabhängig an einem Beratungsgespräch in der Familie teilnehmen. Zur Strukturqualität der Co-Beratung s. SQ02 unter 8.2. Weitere Merkmale und Qualitätsstandards der Co-Beratung unter: → [co-beratung\\_im\\_wpf-system.pdf \(lwl.org\)](https://www.lwl.org/co-beratung_im_wpf-system.pdf).

### **Auftraggeber:innen, Auftragnehmer:innen und Adressat:innen**

Die Auftraggeber:innen und Kostenträger sind öffentliche Träger der Jugend- und Sozialhilfe. Die Auftragserfüllung (-ausführung) obliegt den Trägern der freien Jugendhilfe, die sich dem WPF-System angeschlossen haben. Die Adressat:innen sind junge Menschen, Herkunftsfamilien und WPF.

Die zu erbringenden Leistungen werden durch den WPF-Beratungsvertrag geregelt und garantieren auf Grundlage des Kooperationsvertrages Sicherheit und Verlässlichkeit hinsichtlich gegenseitiger Erwartungen. Die Verträge sind hier zu finden: <https://www.wpf.lwl.org/de/wpf-qualitaet/>

### **Ausrichtung**

Der handlungsleitende Fokus für die Arbeit des WPF-Systems ist auf die Belange (u.a. Bedürfnisse, Wünsche, Sorgen) der jungen Menschen gerichtet. Dabei werden rechtliche Vorgaben, fachliche Anforderungen aufgrund sozialpädagogischer Praxis und wissenschaftlicher Weiterentwicklungen in der Pflegekinderhilfe mit Blick auf u.a. Beteiligung der Eltern der jungen Menschen sowie der Pflegeeltern konzeptionell sowie einzelfallbezogen konsequent berücksichtigt und umgesetzt.

### **Ausgangslage**

Mit Fragen nach der Transparenz des sozialarbeiterischen Handelns, nach der Qualität der Arbeit und nach einem gerechtfertigten Ressourceneinsatz setzt man sich mittlerweile in vielen Bereichen der Erziehungshilfen auseinander.

Auf Grund einer umfassenden Evaluation der WPF zur Zufriedenheit der Pflegeeltern und der Jugendämter durch die Fachhochschulen Dortmund und Münster (2005/2006) war in der Trägerkonferenz der WPF-Anbieter entschieden worden, dass sich das WPF-System dieser Thematik gerne stellen will.

## Die Entstehung des Qualitätsmanagementhandbuchs

Dies war bei seinerzeit 35 freien Trägern der Jugendhilfe und mehr als 115 WPF-Berater:innen ein ambitioniertes und zugleich komplexes Vorhaben. Ziel des Projektes zur Qualitätsentwicklung des WPF-Systems war der Aufbau eines Prozessmanagements, die verbindliche gemeinsame Beschreibung von Kernprozessen und die Entwicklung von Prozessstandards. Weiterhin stand die Entwicklung angepasster Instrumente und Werkzeuge wie Dokumentationssysteme zur Erfassung von Qualitätskennzahlen und zur Qualitätskontrolle, Vorlagen, Formularen sowie Dateien zur Leitungsunterstützung im Fokus.

Ein Effekt dieses Projektes ist u. a., dass für junge Menschen, Eltern und Pflegeeltern die Sicherheit wächst, dass sie – unabhängig von der Fachkraft und des Trägers – eine beschriebene, transparente Qualität sozialer Dienstleistung erhalten. Fachlichkeit, Zielgenauigkeit und Wirksamkeit der Pflegekinderarbeit wird gesteigert, indem bei den WPF-Fachkräften durch festgelegte Kriterien und Prozessabläufe mehr Entscheidungs- und Handlungssicherheit entsteht. Fehlermöglichkeiten werden mittels eindeutiger Anleitungen, Vorgaben, Verfahren und Hilfsmittel reduziert. Die gesteigerte Transparenz über den Bearbeitungsstand ermöglicht die Erhöhung der eingebrachten Organisationskompetenz im Einzelfall. Fachliche Steuerungsinformation steht zeitnaher und durchgängig der Leistungsorganisation und nicht nur der fallführenden Fachkraft zur Verfügung.

Nicht zuletzt sollte auch dem Anliegen der belegenden Jugendämter, also derjenigen, die die Leistung des WPF-Systems nachfragen, Rechnung getragen werden, in dem Transparenz erzeugt wird bezüglich der Qualität und des Preises der eingekauften Dienstleistung. Die Kosten je Fall werden gesenkt, wenn bei der Fallbearbeitung und insbesondere beim Hilfeangebot genügend Zeit und durch Standards abgesicherte (Team-) Fachkompetenz aufgewendet werden kann. Fallkosten werden auch gesenkt, wenn durch Bearbeitungsstandards, Routinen und einheitliche Hilfsmittel der Aufwand für die Fallbearbeitung gesenkt wird. Sie werden ferner reduziert, wenn neue Fachkräfte durch dieses Qualitätsmanagement schneller und mit weniger Aufwand an das durchschnittliche Leistungsniveau herangeführt werden können.

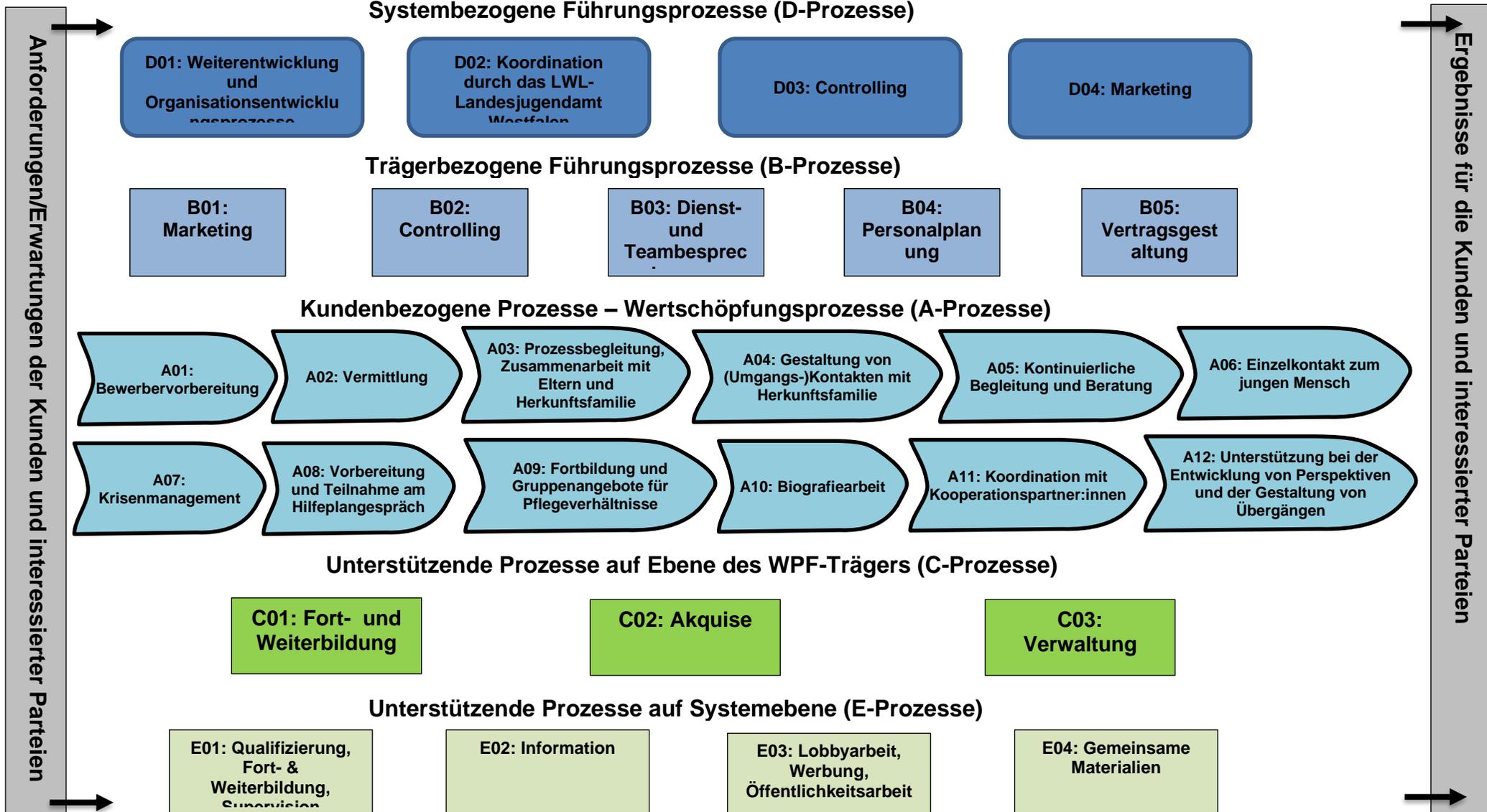
In mehreren Workshops, in „Zwischentreffen“ und auch in den regelmäßig tagenden Arbeitskreisen des WPF-Systems haben sich die Beteiligten intensiv mit den Fragen des Qualitätsmanagements auseinandergesetzt. Das vorliegende Qualitätsmanagementhandbuch ist die „Bedienungsanleitung“ für das entwickelte Qualitätsmanagementsystem und gleichzeitig eine Beschreibung des Qualitätsmanagementprozesses. Im vorliegenden Qualitätsmanagementhandbuch sind alle Festlegungen zum Qualitätsmanagement aufgeführt, die Ziele beschrieben sowie Verfahren und Zuständigkeiten dokumentiert. Die Dokumentation hat zum Ziel, sicherzustellen, dass wichtige Abläufe, unabhängig von Personen und Situationen, immer in der gleichen Qualität ablaufen. Die Verantwortlichkeiten und die Zuständigkeiten innerhalb des WPF-Systems sind nachvollziehbar geregelt und dargestellt. Das Qualitätsmanagementhandbuch enthält ebenso komprimierte und nachvollziehbare Erläuterungen der Prozessabläufe.

Das Handbuch soll nicht nur als internes Dokument für die systemeigenen Qualitätssicherungssysteme herangezogen werden, sondern auch nach außen, um den „Kunden“ Einblick in die qualitätssichernden Maßnahmen zu gewähren. Insofern ist dieses Handbuch ein Darlegungsdokument gegenüber den Auftraggebern.

### **1.3.1 Weiterentwicklung des Qualitätshandbuchs**

Mitte des Jahres 2020 wurde entschieden, dass eine Aktualisierung unter Berücksichtigung der bestehenden Strukturen des Handbuchs sowie unter Berücksichtigung aktueller Erkenntnisse und Erfahrungen erforderlich sei. Daraufhin wurde das Handbuch ab Februar 2021 im Rahmen einer Konzeptwerkstatt systematisch und partizipativ überarbeitet. Im Auftrag des LWL Landesjugendamtes hat die Perspektive gGmbH – Institut für sozialpädagogische Praxisforschung und -entwicklung die wissenschaftliche Begleitung und Durchführung der Konzeptwerkstatt übernommen. Gemeinsam mit einer Kernarbeitsgruppe, bestehend aus 15 Personen von WPF-Trägern sowie zwei Vertreter:innen des LWL Landesjugendamtes und der Perspektive gGmbH, wurde drei Jahre intensiv an der Weiterentwicklung des Handbuchs gearbeitet. Die Konzeptwerkstatt wurde somit der Prozesshaftigkeit des Arbeitsfeldes und den Entwicklungen des Trägerverbundes, der im März 49 Träger vereint, gerecht.

### 1.3.2 WPF-Prozessmodell



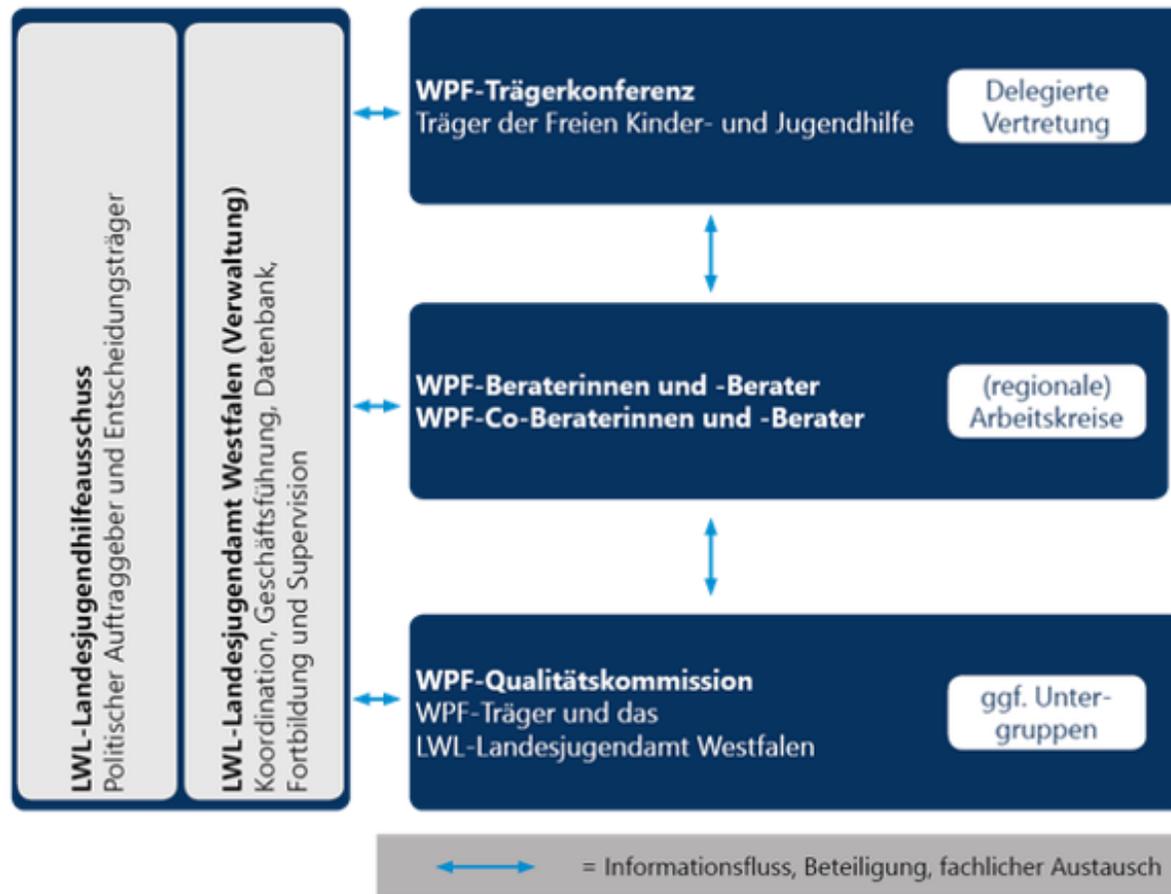
### 1.3.3 Verbindlichkeit der Standards für das WPF-System

Zwischen jedem einzelnen WPF-Träger und dem LWL-Landesjugendamt Westfalen wird ein identischer **Kooperationsvertrag** abgeschlossen, in dem die Aufgaben und Pflichten beider Vertragspartner aufgeführt sind. In der nachstehenden Tabelle sind die Mindestanforderungen, deren Umsetzung sowie die Sanktionen bei Nicht-Einhaltung der Standards beschrieben. Unter Punkt 8.2 „Strukturqualität“ sind weitere Mindestanforderungen aufgeführt

Produkt	Standard	Sanktion
Arbeitskreise der WPF-Berater:innen für den überregionalen Austausch (6 x Münster, 6 x Hamm, 6 x Bielefeld im Jahr)	80%ige Teilnahme des Trägers (entsprechend der Zuordnung zu einem der Arbeitskreise)	<b>Das LWL-Landesjugendamt Westfalen gewährleistet folgenden Ablauf:</b> <b>1. Schritt</b> Am Jahresende wird im Rahmen der Datenbankauswertung ggf. Träger über die Standardverletzung informiert mit dem Hinweis, diese abzustellen → nach 2 Monaten überprüfen <b>2. Schritt</b> Bleibt die Standardverletzung bestehen, wird der betroffene Träger abgemahnt mit dem Hinweis auf Kündigung in 6 Monaten <b>3. Schritt</b> Überprüfung nach 2 Monaten. Bleibt die Standardverletzung bestehen, wird der Kooperationsvertrag gekündigt, sofern dieser nicht von Seiten des Trägers bereits gekündigt wurde. Zuvor wird eine außerordentliche Trägerkonferenz einberufen.
Fortbildungen für WPF-Berater:innen	1 x jährlich nimmt jede:r WPF-Berater:in an einer Veranstaltung teil	
Trägerübergreifende Supervision der WPF-Berater:innen (10 x im Jahr)	60%ige Teilnahme aller WPF-Berater:innen	
Trägerkonferenz (3 x im Jahr)	50%ige Teilnahme aller Träger	
WPF-Co-Berater:innen-Arbeitskreis für den überregionalen Austausch (2 x im Jahr)	50%ige Teilnahme aller Träger (unabhängig, ob extern oder intern)	
Statistik Onlinebasierte WPF-Datenbank WEGE	Eingabe der Daten innerhalb eines Monats in die Datenbank WEGE	
Tagessatz	Tagessatzrelevante Informationen (Personalkosten) an das LWL-Landesjugendamt Westfalen entsprechend der Beschlüsse/Vereinbarungen weiter geben	
Einstellung weiterer WPF-Berater:innen Öffnung weiterer Standorte des Trägers	Information an das LWL-Landesjugendamt Westfalen (mit Angabe der Qualifikation der WPF-Berater:innen; Information über neue Standorte)	



### 1.3.4 Die Strukturen und Gremien des Qualitätsmanagement-Systems



### **1.3.5 Die Prozesse und Aufgaben der Qualitätsmanagementgremien**

Mit den Fragestellungen des Qualitätsmanagements für die WPF-Arbeit befassen sich unterschiedliche Gremien. Dies sind im Wesentlichen die Qualitätskommission, die Trägerkonferenz und auch die regionalen Arbeitskreise der WPF-Berater:innen.

In der Qualitätskommission werden regelmäßig, bis zu 6 halbtägigen Sitzungen jährlich, die Themen der Sicherung und der Entwicklung des Qualitätsmanagements des WPF-Systems aufgegriffen und weiterentwickelt. Ihre Sitzungen finden mindestens 3-mal jährlich ca. 4 Wochen vor der Trägerkonferenz statt.

Die Qualitätskommission setzt sich zusammen aus Trägervertreter:in, aus WPF-Berater:innen sowie Mitarbeiter:innen des LWL-Landesjugendamts Westfalen.

Der Qualitätskommission hat von der Trägerkonferenz den Auftrag, in allen Fragen des täglichen Geschäfts zu entscheiden. Es besteht eine zentrale Abweichung dieser Regelung: Ist der zwangsweise Ausschluss eines WPF-Trägers aus dem Trägerverbund als Sanktion geplant, muss dies zur abschließenden Entscheidung in die Trägerkonferenz eingebracht werden.

Neben dem allgemeinen Auftrag der Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität, befasst sich die Qualitätskommission mit der Vorbereitung der Trägerkonferenz, dem Umgang und der Bearbeitung von Beschwerden (extern und intern) über Standardverletzungen sowie mit dem Berichtswesen zu den eingehenden Beschwerden (Anzahl, Inhalt, Thematik).

### **1.3.6 Beteiligung der Jugendämter mittels Onlinebefragung**

### **1.3.7 Ggf. Onlinebefragung der WPF**

In 2019 fand eine Befragung von Westfälischen Pflegefamilien sowie ehemaligen jungen Menschen statt. Die von der Fachhochschule Münster durchgeführten Interviews richteten den Fokus auf folgende ausgewählte Bereiche:

- Neu-Gestaltung des Familiensystems nach Einzug des jungen Menschen;
- Erleben von Krisen im WPF-System;
- Vorbereitung von jungen Menschen auf den Übergang in ein eigenständiges Leben;
- Familienvielfalt: Regenbogenfamilien

Die Ergebnisse der Befragung finden bei der Überprüfung und Weiterentwicklung sämtlicher in diesem Handbuch beschriebenen Prozesse Berücksichtigung.

## **2. Selbstverständnis des WPF-Systems**

### **2.1. Aufgaben der WPF-Berater:innen und Co-Berater:innen**

In der Verantwortung der WPF-Berater:innen und Co-Berater:innen liegen

- die Bewerber:innenvorbereitung
- die Inpflegegabe eines jungen Menschen in eine WPF auf Grundlage des jeweiligen Hilfeplanbeschlusses
- die kontinuierliche Beratung und Begleitung des gesamten Familiensystems
- die Prozessbegleitung
- die Zusammenarbeit mit den Eltern und der Herkunftsfamilie
- die Gestaltung von (Umgangs-)Kontakten

Ziel ist es, das Pflegeverhältnis und die Entwicklung des jungen Menschen im Sinne seiner Wünsche und Bedürfnisse – insbesondere im Kontext seiner biografischen Bezüge – zu stabilisieren und ihm ein Leben in einer Familie zu ermöglichen.

Die im Handbuch aufgeführten A-Prozesse beschreiben das Aufgabenspektrum der WPF-Berater:innen beginnend mit der „Bewerbervorbereitung“ und abschließend mit der „Unterstützung bei der Entwicklung von Perspektiven und der Gestaltung von Übergängen“.

### **2.2 Aufgaben der WPF-Träger**

Im Kooperationsvertrag, der zwischen jedem einzelnen WPF-Träger und dem LWL-Landesjugendamt Westfalen abgeschlossen wird, sind sämtliche Aufgaben und Pflichten der WPF-Träger beschrieben. Sowohl in den unterstützenden Prozessen auf der Trägerebene (C-Prozesse) als auch in den trägerbezogenen Führungsprozessen (B-Prozesse) werden die Leistungen, die für den gesamten Trägerverbund Gültigkeit haben, detailliert dargestellt.

Des Weiteren sorgen die Erläuterungen zu den systembezogenen Führungsprozessen (D-Prozesse) und zu den unterstützenden Prozessen auf Systemebene (E-Prozesse) für Nachvollziehbarkeit und Transparenz der Trägerleistungen.

### **2.3 Aufgaben des LWL-Landesjugendamtes Westfalen**

Das LWL-Landesjugendamt Westfalen koordiniert das WPF-System mit dem vorrangigen Ziel, ein einheitliches Leistungsangebot vorzuhalten, die vereinbarten Standards zu überprüfen sowie das WPF-System durch Qualitätsentwicklungsprozesse weiterzuentwickeln.

In diesem Handbuch sind die dafür erforderlichen Schlüsselprozesse in den unterstützenden Prozessen auf Systemebene (E-Prozesse) sowie den systembezogenen Führungsprozessen (D-Prozesse) abgebildet.

Die öffentlichen Jugendhilfeträger erhalten so die Möglichkeit, Prozessschritte und Verantwortlichkeiten nachvollziehen zu können.

### 3. Kundenbezogene Prozesse – Wertschöpfungsprozesse (A-Prozesse)

#### 3.1 Einleitung

Ein Wertschöpfungsprozess umfasst sämtliche Vorgänge, die zu der Erfüllung des Kundenwunsches beitragen. In dem vorliegenden Qualitätsmanagementhandbuch sind die Wertschöpfungsprozesse, also Tätigkeiten, die einem Prozess einen aus Sicht der Kunden unmittelbar wahrnehmbaren, gewünschten (und bezahlten) Nutzen bzw. eine unmittelbar wahrnehmbare, gewünschte Qualität hinzufügen, in den Schlüsselprozessen A01 – A12 beschrieben.

Einige der Wertschöpfungsprozesse haben wesentlichen Einfluss auf die Festlegung für die Beratungsintensität.

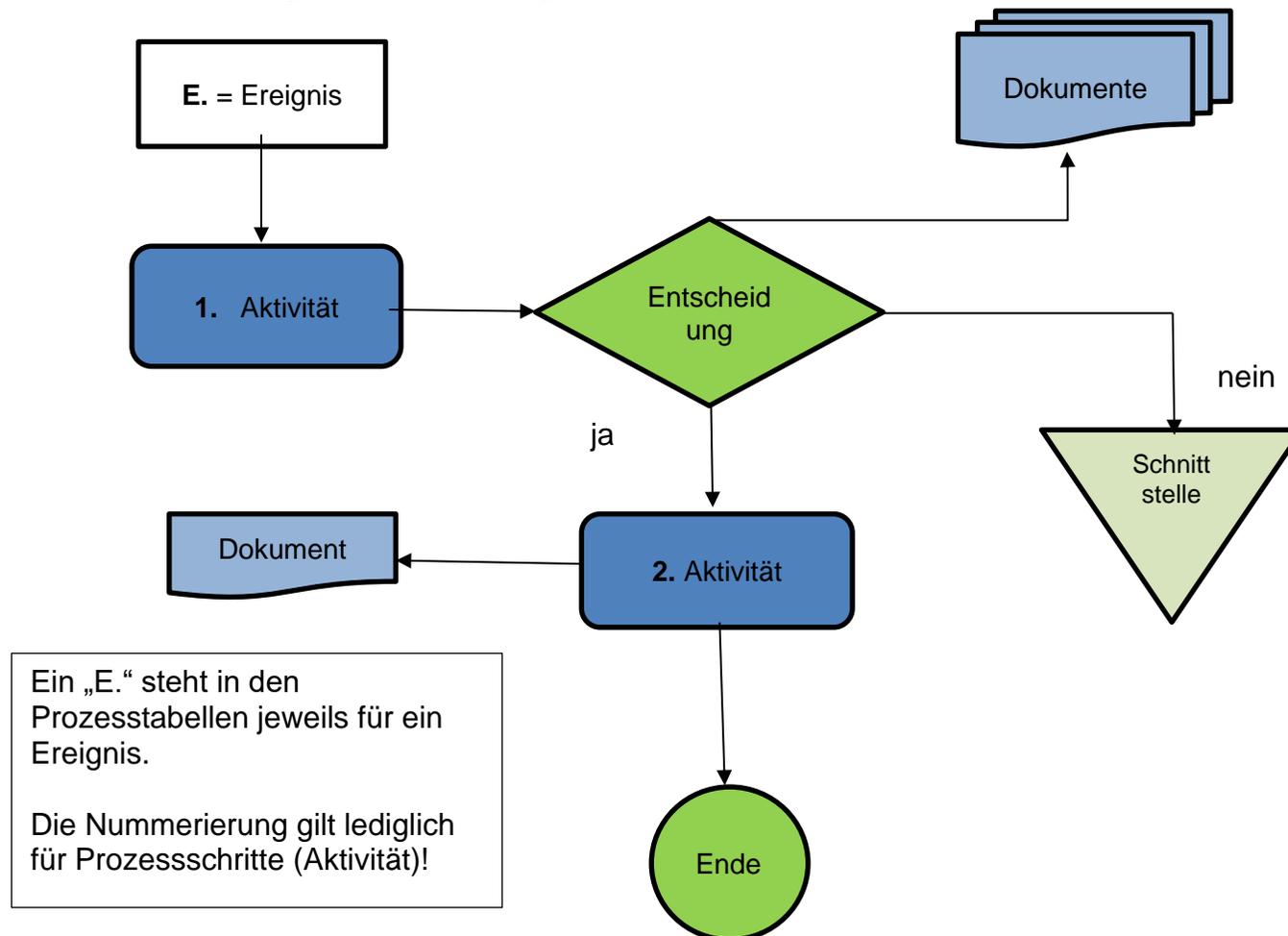
Jeder einzelne A-Prozess wird vorgestellt anhand:

- der fachlichen Positionierung (= Ergebnisqualität: Standards und Indikatoren),
- der Flowchart (= Schaubild, Ablaufplan),
- und der Prozesstabelle (= Arbeitsschritttabelle),

Im folgendem wird das Jugendamt als Stellvertreter der öffentlichen Träger der Jugend- und Sozialhilfe benannt.

### 3.1.1 Muster für Flowcharts

Die Flowcharts wurden im Zusammenhang mit den Workshops durch die Teilnehmer:innen erstellt und durch eine Untergruppe der Qualitätskommission überarbeitet. Daher sind nicht alle Prozesse strikt vertikal dargestellt worden, sondern überwiegend dem Gesamtformat dieses Handbuches angepasst. Bei wenigen Prozessschritten und Verzweigungen bei Entscheidungen, wirken diese Grafiken kompakt und dennoch übersichtlich. Auf eine nachträgliche Formatierung wurde absichtlich verzichtet.



### 3.2A01 Bewerbervorbereitung

#### 3.2.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A01: Bewerber:innenvorbereitung

KUNDEN DES PRODUKTES
Jugendämter

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT	
<p>Das Jugendamt kann nach bekannten WPF-Standards und -Verfahren auf inhaltlich vorbereitete und persönlich geeignete Pflegepersonen zurückgreifen.</p> <p>Am Ende der Vorbereitung liegt ein Profil der Pflegeperson vor. Die Fachkraft des Jugendamtes kann nach einem persönlichen Kontakt mit den Pflegepersonen das beabsichtigte Pflegeverhältnis befürworten.</p>	
<p>STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT</p> <p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.</p> <p>Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder</li> <li>b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.</li> </ul> <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST</p> <p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) entweder Zahlen, Daten, Fakten</li> <li>b) oder vereinbarte Verfahren,</li> </ul> <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>

<p>1. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchführung in Kooperation (2 WPF-Berater:innen)</li> <li>• Erstgespräch/Informationsgespräch</li> <li>• Information über rechtliche und strukturelle Voraussetzungen</li> <li>• Bewerberfragebogen</li> </ul>	<p>1. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ausgefüllter Fragebogen</li> <li>• erweitertes Führungszeugnis</li> <li>• Gesundheitszeugnis</li> <li>• Qualifikationsnachweis (bei Profis)</li> <li>• Dokumentation der Ergebnisse</li> </ul>
<p>2. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• persönliche/fachliche Vorbereitung</li> </ul> <p><u>Inhalte:</u> Motivation, Genogrammarbeit, Entwicklung einer Vorstellung des zukünftig in der Pflegefamilie lebenden jungen Menschen, Einbeziehung aller Familienmitglieder, Veränderungen im Familiensystem, Erarbeitung der Ressourcen, Biografie/Selbstreflexion, Auswirkungen von Beziehungsabbrüchen, Bedeutung der Herkunftsfamilie, Zusammenarbeit mit der Herkunftsfamilie, Auswirkungen von Mangelversorgung und Traumatisierung auf Entwicklung und Verhalten des jungen Menschen, Pubertät/Adoleszenz, Bindungs- und Interaktionstheorie, Ursachen und Auswirkungen von Behinderungen, interkulturelle Kompetenz, rechtliche Aspekte, Kinderschutz*, mögliche Dauer des Pflegeverhältnisses, Übergangsgestaltung bei Beendigung und weitere Themen. *Das Schutzkonzept ist Bestandteil der Bewerber:innen-Vorbereitung</p>	<p>2. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentation der Einzel- und Gruppenvorbereitung</li> </ul>
<p>3. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entscheidung/Eignung</li> <li>• Erarbeitung eines Bewerber:innenprofils</li> <li>• Information über Anbahnungsprozesse</li> </ul>	<p>3. Phase:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die potentielle WPF wird für die Vermittlung von einem jungen Menschen vorbereitet.</li> <li>• Dokumentation des Bewerber:innenprofils</li> </ul>



### 3.2.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A01: Bewerbervorbereitung

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
<b>E</b>	Anfrage potentieller WPF	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in	Kurzinformation	Ende der Vorbereitung	Aktennotiz/ Vermerk
<b>1.</b>	Telefongespräch	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in	Terminabsprache	Ende der Vorbereitung	Aktennotiz/ Vermerk
<b>2.</b>	Erstgespräch	WPF-Berater:in	2WPF-Berater:innen	Austausch über Basisinformation	Ende der Vorbereitung	Aktennotiz/ Vermerk, Bewerberfragebogen, Leistungsbeschreibung
<b>E.</b>	Entscheidung über Vorbereitung	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in, Team, Co-Beratung	Entscheidung über Fortsetzung oder Beendigung	Ende der Vorbereitung	Teamprotokoll, Aktennotiz/ Vermerk
<b>3. a</b>	Absage	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in	Beendigung	Ende der Vorbereitung	Aktennotiz/ Vermerk
<b>3. b</b>	Fortsetzung der Gespräche/ Vorbereitung/ Schulung	WPF-Berater:in, Team, Co-Beratung	WPF-Team = 4-Augen-Prinzip	eine vorbereitete Familie	Ende der Vorbereitung	Schulungsunterlagen
<b>E.</b>	Entscheidung über Eignung	WPF-Berater:in	WPF-Team = 4-Augen-Prinzip	eine gut vorbereitete Familie Vermeidung von Pflegeabbrüchen	Ende der Vorbereitung	Dokumentation der Einzel- und/ oder Gruppenvorbereitungen, Gesundheitszeugnis, erweitertes Führungszeugnis (Antrag auf Kostenbefreiung)
<b>4. a</b>	Erstellen eines Bewerberprofils	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in, Team	ressourcenorientierte Darstellung einer Bewerberfamilie	Ende der Vorbereitung	Standardseite Bewerberprofil
<b>4. b</b>	Absage mit Begründung	WPF-Berater:in, Team	WPF-Berater:in	empathische und transparente Mitteilung/ Verdeutlichung einer Absage	Ende der Vorbereitung	Aktennotiz und Dokumentation der Einzel- und/oder Gruppenvorbereitungen

### 3.3 A02 Vermittlung

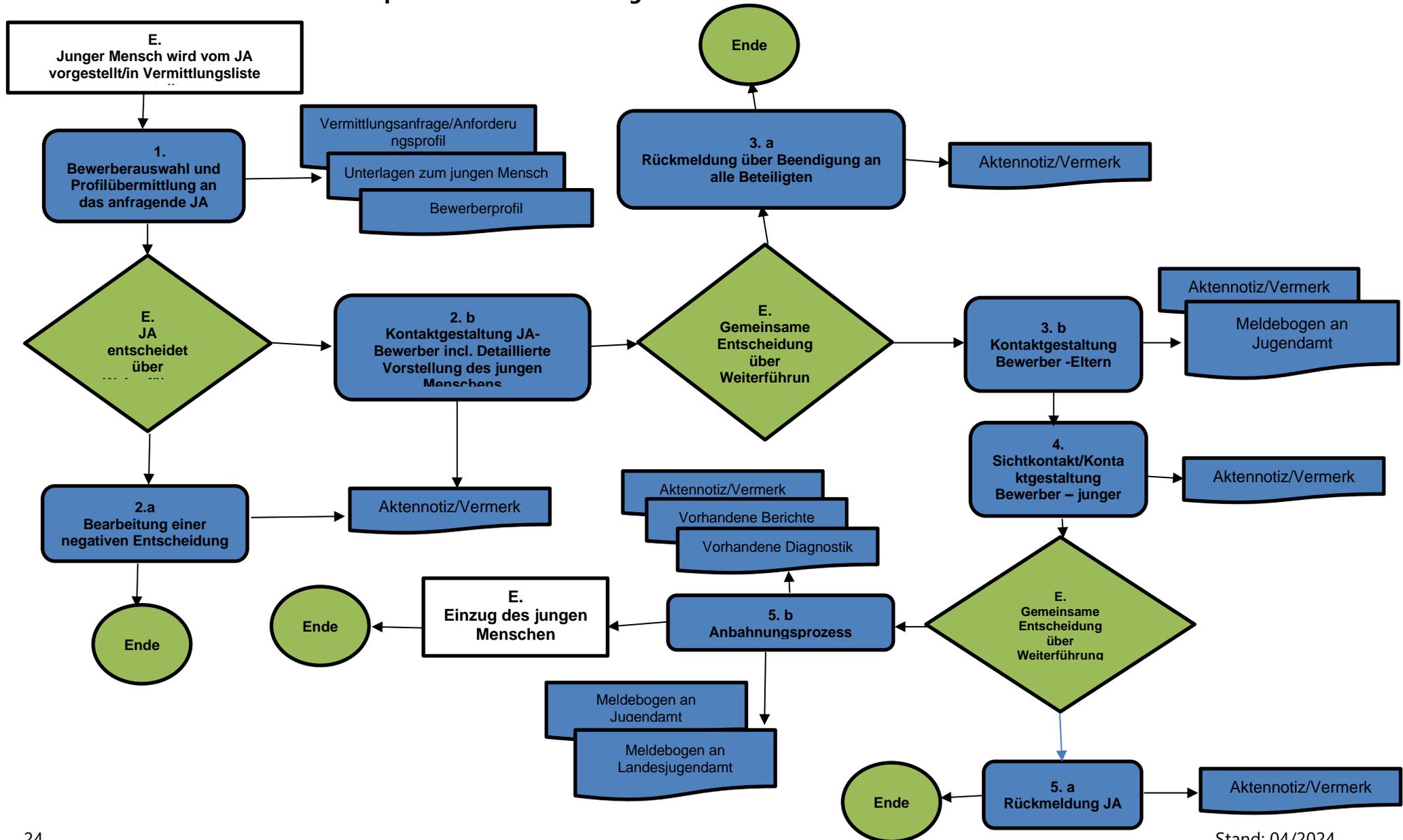
#### 3.3.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A02: Vermittlung

KUNDEN DES PRODUKTES
Jugendamt, junger Mensch, potentielle WPF, Eltern bzw. Herkunftsfamilie, Vormund

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
<p>Das Jugendamt kann auf einen standardisierten Vermittlungsprozess zurückgreifen.</p> <p>Beteiligte am Vermittlungsprozess sind neben dem Jugendamt und dem/der WPF-Berater:in, der zu vermittelnde junge Mensch, die potentielle WPF, der/die Inhaber:in der Personensorge, der/die Bezugserzieher:in und die Eltern bzw. Herkunftsfamilie.</p> <p>Der/die WPF-Berater:in übernimmt nach Absprache mit allen am Prozess Beteiligten die Koordinator:innenrolle im gesamten Vermittlungsprozess und bemüht sich stets um die Gestaltung sanfter Übergänge.</p> <p>Die Vermittlung beginnt mit der Anfrage des zu belegenden Jugendamtes und endet mit dem Einzug des jungen Menschen in den Haushalt der WPF oder mit einer vorzeitigen Beendigung des Vermittlungsprozesses durch eine der am Prozess beteiligten Personen. Die direkte Anbahnungsphase beginnt mit dem ersten Kontakt zwischen WPF-Bewerbern und dem jungen Menschen.</p> <p>Die Vermittlung in eine WPF findet im Rahmen von Hilfe gem. § 33 Satz 2 SGB VIII statt und nicht im Rahmen der Inobhutnahme gem. § 42 oder § 42 a SGB VIII.</p>

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder</li> <li>b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.</li> </ul> <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) entweder Zahlen, Daten, Fakten</li> <li>b) oder vereinbarte Verfahren,</li> </ul> <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
Angebot eines Kennenlernens von potentieller WPF und Herkunftsfamilie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminvorschlag</li> <li>• Annäherung und gegenseitige Akzeptanz von potentieller WPF und Herkunftsfamilie</li> </ul>
Jugendämter sollen entsprechend § 37c (3) SGB VIII möglichst frühzeitig informiert und intensiv beteiligt werden	<p>Vier Zeitpunkte können für den Informationsfluss relevant sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wenn die Vorbereitung einer Pflegefamilie beginnt</li> <li>• Wenn die Vorbereitung einer Pflegefamilie abgeschlossen wurde</li> <li>• Wenn eine Anbahnung beginnt</li> <li>• Wenn eine Belegung stattfindet</li> </ul>
Kontaktpflege zwischen Herkunftsfamilie und WPF-Berater:in während des Vermittlungsprozesses (Anbahnung)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentation in WPF-Berater-Akte</li> <li>• Eltern sind über den Vermittlungsstand informiert</li> </ul>
standardisierter Vermittlungsprozess	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschriftlichung im Handbuch</li> <li>• Dokumentation/Aktennotiz</li> </ul>

### 3.3.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung



### 3.3.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A02: Vermittlung

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
<b>E x</b>	Junger Mensch wird vom Jugendamt/ in Vermittlungsanfragenliste vorgestellt	Jugendamt	Jugendamt, WPF-Träger		Direkt	
<b>1.</b>	Bewerberauswahl und Profilübermittlung an das anfragende Jugendamt, ggf. Austausch	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in, Team, Co-Beratung, Ggf. Kooperationspartner (A11)	Die WPF-Berater:in lässt sich in die Vermittlungsanfragenliste eintragen und erhält Kontaktdaten der Ansprechperson. Abgleich von vorhandenen Bewerberprofilen mit dem Anforderungsprofil des jungen Menschen (Aktenstudium, Team). Evtl. Kontaktaufnahme zur abgebenden Heimeinrichtung. Anonymisierte Kurzvorstellung des jungen Menschen in der potentiellen WPF. Bei potentieller Eignung: Einreichung des Bewerberprofils bei dem zuständigen Jugendamt. Bei Nichteignung: Jugendamt wird über Nichteignung informiert. Bewerber:innen werden darüber informiert, was die Träger tun und was mit dem Jugendamt kommuniziert wurde.	Rückmeldung an das anfragende Jugendamt bis zwei Wochen nach Eintragung in die Vermittlungsanfragenliste. Information bzw. Telefonat.	Bewerberprofil, Vermittlungsanfrage/ Anforderungsprofil Unterlagen zum jungen Menschen Ggf. Checkliste
<b>E.</b>	Jugendamt teilt Entscheidung mit	Jugendamt	Jugendamt, ggf. Vormund	Jugendamt prüft Bewerberprofil und entscheidet sich für oder gegen die vorgestellte potentielle WPF.	2-4 Wochen nach Eingang des Dokumentes	Bewerberprofil

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
<b>2. a</b>	Bearbeitung einer negativen Entscheidung	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in	Rücksprache mit Jugendamt: Mitteilung der Entscheidung und Erläuterung der Entscheidungsgründe des Jugendamtes an die potentielle WPF.	3 Tage nach Entscheidung	Aktennotiz/ Vermerk
<b>2. b</b>	Kontaktgestaltung Jugendamt – potentielle WPF (inkl. detaillierte Vorstellung des jungen Menschen)	WPF-Berater:in, Jugendamt	Jugendamt, potentielle WPF, WPF-Berater:in, ggf. Personensorgeber echtigte	Vorstellung des jungen Menschen mit Überprüfung der Passung junger Mensch/potentielle WPF. Jugendamt/Vormund lernt potentielle WPF kennen. Festlegung, bei wem sich alle Entscheidungsträger zurückmelden. Absprachen und Informationen bezogen auf die Herkunftsfamilie.	3 Wochen nach Zusage vom Jugendamt zum Profil.	Aktennotiz/ Vermerk
<b>E</b>	Gemeinsame Entscheidung	WPF-Berater:in, Jugendamt	Alle am Schritt <b>2. b</b> Beteiligten	Feststellung der Eignung der potentiellen WPF. Absprache über das weitere Vorgehen.	1 Woche nach dem Kontakt Jugendamt – potentiellen WPF	Aktennotiz/ Vermerk
<b>3. a</b>	Rückmeldung über Beendigung an alle Beteiligte	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in	Koordination der Rückmeldung über Beendigung an alle Beteiligten. Reflexion mit der potentiellen WPF und Planung des weiteren Vorgehens. Kennenlernen zwischen WPF-Berater:in und Eltern; möglichst werbendes Gespräch mit Eltern und sie anregen, ihrem jungen Menschen ein gutes Ankommen in der WPF zu erlauben	maximal 1 Woche nach Entscheidungsprozess	Aktennotiz/ Vermerk
<b>3. b</b>	Wenn möglich Kontaktgestaltung potentielle WPF – Eltern	WPF-Berater:in	potentielle WPF, Eltern, Jugendamt, WPF-Berater:in	Kennenlernen zwischen potentieller WPF und leiblichen Eltern. Beide werden persönlich oder telefonisch auf das Treffen vorbereitet. Die Eltern sollen der Inpflegenahme in der potentiellen WPF möglichst zustimmen. Sorgen und/oder Bedenken werden mit den Eltern besprochen. Wird sich trotz Ablehnung der Eltern für die WPF entschieden, wird den Eltern die Entscheidung erklärt und nachträglich um ihr Einverständnis geworben.	vor Beginn des Anbahnungsprozesses	Aktennotiz/ Vermerk Meldebogen an Jugendamt

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
4.	Sichtkontakt/ Kontaktgestaltung potentiellen WPF – junger Mensch	Bezugserzieherin/ -erzieher, WPF-Berater:in, Bereitschaftspfleg e	Junger Mensch, WPF-Bewerber, Bezugserzieher:in, WPF-Berater:in, Bereitschaftspflege , ggf. Eltern	Bei jüngeren jungen Menschen soll die potentielle WPF über Sichtkontakt einen ersten Eindruck des jungen Menschen vermittelt bekommen. Gegenseitiges Kennenlernen zwischen jungem Mensch und potentieller WPF. Reflexion mit der potentiellen WPF nach Sichtkontakt mit dem jungen Mensch	direkt nach dem Kontakt	Aktennotiz/ Vermerk
E.	Gemeinsame Entscheidung über eine Weiter- führung	WPF-Berater:in, Jugendamt	Bezugserzieher:in WPF-Berater:in, potentielle WPF, Team, Co-Beratung, junger Mensch, Eltern	Entscheidung, ob der Anbahnungsprozess beginnt oder die Vermittlung beendet wird.	1 Tage nach Sichtkontakt bzw. Kontakt	Aktennotiz/ Vermerk
5. a	Bei „nein“: Rückmeldung an Jugendamt	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in, Jugendamt	Mitteilung und Erklärung, warum die Vermittlung beendet wird. →Weitere Absprachen.	1 Tag nach Entscheidung	Aktennotiz/Vermerk
5. b	Anbahnungsproze ss	WPF-Berater:in	Junger Mensch, potentielle WPF, Bezugserzieher:in, WPF-Berater:in, Jugendamt, Co-Beratung, Vormund, Eltern, Ggf. Kooperationspartn er (A12)	Junger Mensch soll bei positivem Verlauf vermittelt werden. Junger Mensch und potentielle WPF sowie weitere in der WPF lebende junge Menschen sollen ausreichend Zeit haben, sich für einander zu entscheiden. Regelmäßige Zwischenauswertungstermine (Jugendamt, eventuell Vormund, Bezugserzieher:in, potentielle WPF, Eltern, WPF-Berater:in). Begleitung der potentielle WPF und des jungen Menschen	durchschnittlich nach 3 Monaten ab Start des Anbahnungsprozesses	Aktennotiz/ Vermerk, vorhandene Berichte, Diagnostiken

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
<b>EX</b>	Einzug des Jungen Menschen					Meldebögen an Jugendamt Dokumentation des Pflegeverhältnisses in der onlinebasierten Datenbank WEGE

- Die hier von 1 – 3 a beschriebenen Prozessschritte gehören zur ersten Phase der „Passung und Entscheidungsfindung“.
- Die hier von 3 b – 5 b beschriebenen Prozessschritte gehören zur zweiten Phase der „Anbahnung“.

### 3.4 A03 Prozessbegleitung Zusammenarbeit mit Eltern und Herkunftsfamilie

#### 3.4.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A03: Prozessbegleitung Zusammenarbeit mit Eltern und Herkunftsfamilie

KUNDEN DES PRODUKTES

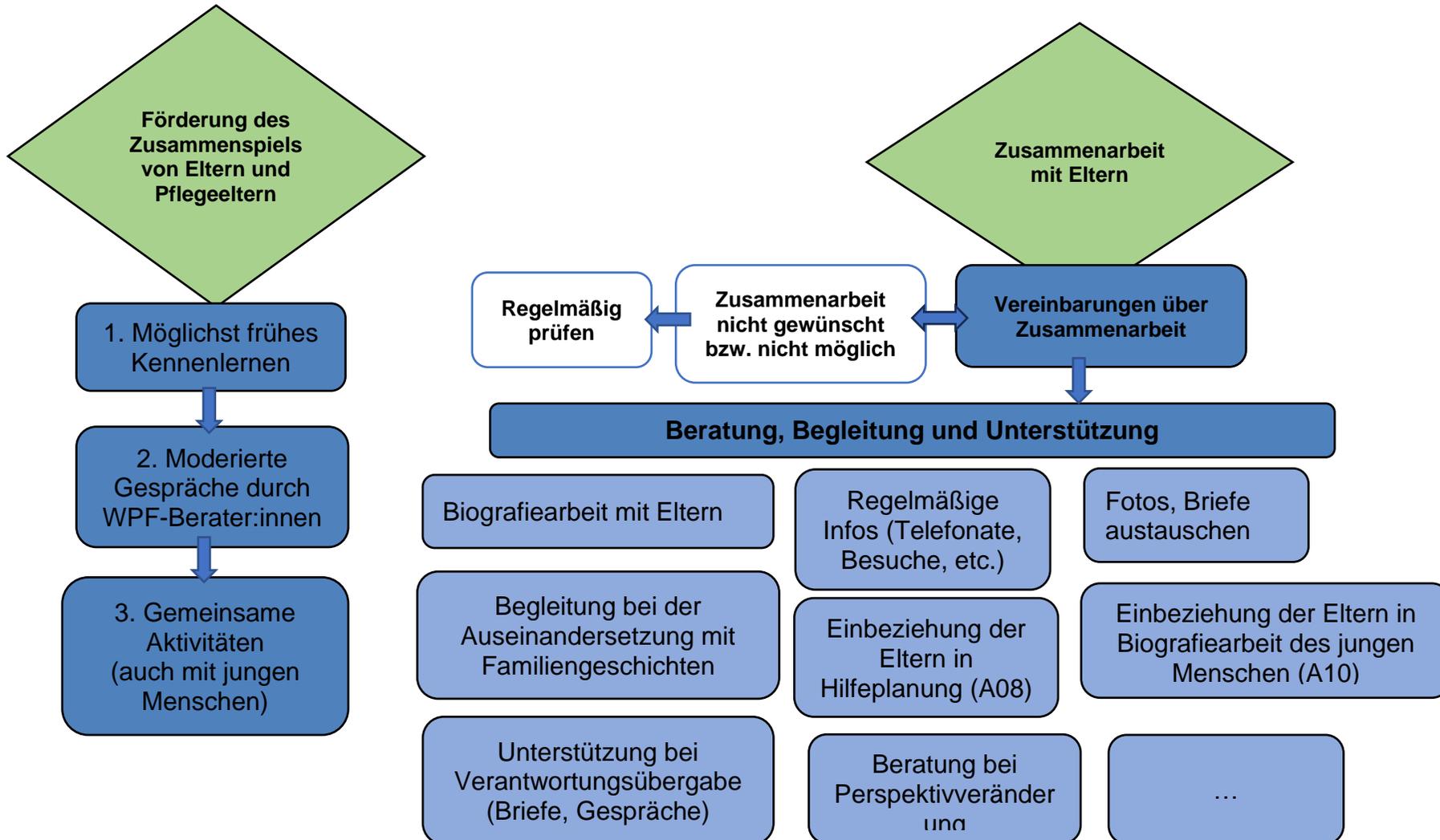
Junger Mensch, Eltern, Herkunftsfamilie, Jugendamt

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT

Nach dem Einzug des jungen Menschen in die WPF bleibt die Herkunftsfamilie (Eltern, Geschwister, Verwandte etc.) präsent: Der junge Mensch hat potentiell zwei Familien. Die Zusammenarbeit mit Eltern findet in den durch die Bedürfnisse, das Kindeswohl und die psychische Situation des jungen Menschen gesetzten Grenzen und Möglichkeitsräumen statt. Die Zusammenarbeit richtet sich an den gemeinsam entwickelten Zielen der Hilfe und den Belangen der Eltern als Adressat:innen aus. Die im Rahmen der SGB VIII-Reform erweiterten Anforderungen zur Beratung und Unterstützung von Eltern, deren Kind in WPF lebt, machen einen fortlaufenden Prozess zur Konkretisierung und Entwicklung von Angeboten erforderlich, die seitens der Träger vorzuhalten sind. Die Eltern werden regelmäßig über die Entwicklung ihres jungen Menschen informiert und am Hilfeplanverfahren beteiligt. Vereinbarungen zur Hilfeplanung werden im Hilfeplangespräch getroffen. Es ist erklärtes Ziel, eine für den jungen Menschen entwicklungsfördernde Zusammenarbeit zwischen Eltern, WPF, Jugendamt und WPF-Berater:in zu entwickeln.

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben, a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen. Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST Indikator für die Einhaltung von Standards sind, a) entweder Zahlen, Daten, Fakten b) oder vereinbarte Verfahren, welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.
Eltern werden über den Hilfeprozess und die Spezifika der Pflegekinderhilfe aufgeklärt. Unterschiede zu Hilfeformen, die den Eltern bereits bekannt sind, werden verständlich erläutert. Sie werden dabei unterstützt, Akzeptanz für das Pflegeverhältnis zu entwickeln, ihre neue Elternrolle auszugestalten, Sensibilität gegenüber den Bedürfnissen des jungen Menschen zu entwickeln und ihren Platz im Pflegeverhältnis zu finden.	Die Zuständigkeit zur Aufklärung, Beratung, Begleitung und Unterstützung der Eltern ist geklärt. Die Eltern haben eine feste Ansprechperson für ihre Anliegen bei der sie sich melden können und die einen regelmäßigen Kontakt zu ihnen hält. Dokumentation im Hilfeplan und in der WPF-Berater:innen-Akte.
Die Eltern werden regelmäßig über das Befinden und die Entwicklung des jungen Menschen informiert und am Hilfeprozess beteiligt. Es finden Vor- und Nachbereitungen von Hilfeplangesprächen mit dem Ziel statt, dass Eltern sich angemessen am Prozess beteiligen und ihre Themen und Anliegen konstruktiv einbringen können.	Dokumentation in der Hilfeplanung sowie der WPF-Berater-Akte.
Für Situationen in denen (noch) keine Zusammenarbeit mit der Herkunftsfamilie möglich ist, sollen zukünftig fortlaufend Strategien entwickelt werden.	Dokumentation von fortlaufenden Versuchen des Kontaktaufbaus und -erhalts (Beharrlichkeit, Wiedervorlagen) inkl. Begründungen, warum bisher keine Zusammenarbeit möglich ist.
Information/Beratung der Eltern bei Perspektivveränderungen des jungen Menschen (z. B. Wechsel in eine Jugendwohngemeinschaft, SBW oder eigene Wohnung).	Dokumentation in der Hilfeplanung sowie der WPF-Berater-Akte. Vgl. A-Prozess 12 zur Perspektiventwicklung

### 3.4.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A03: Prozessbegleitung Zusammenarbeit mit Eltern und Herkunftsfamilie



### 3.4.3 Prozesstabelle zum Schlüsselprozess A03: Prozessbegleitung Zusammenarbeit mit Eltern und Herkunftsfamilie

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
1.	Beratung und Unterstützung der Herkunftsfamilie	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in	1. Beratung, Begleitung und Unterstützung der Eltern bzw. der Herkunftsfamilie durch die WPF-Berater:in 2. Regelmäßige Information der Eltern über das Befinden und die Entwicklung des jungen Menschen durch Fotos, Telefonate, Informationsgespräche. 3. Beteiligung in Form von aktiver Teilnahme an Hilfeplangesprächen. Falls dies nicht möglich ist: Informationen über Hilfeplangespräche. 4. Gespräche zur Biografie des jungen Menschen.	Während des gesamten Pflegeprozesses.	Aktennotiz/Vermerk Dokumentation im Hilfeplan
2.	Beratung bei Perspektivveränderung	Jugendamt, WPF-Berater:in	WPF-Berater:in, Eltern, junger Mensch, WPF	Informationsfluss absichern und gemeinsam abgestimmte Perspektivplanung.		Hilfeplanprotokoll
3.	Förderung der Kooperation im Sinne des Kindeswohls von Eltern und Pflegeeltern	WPF-Berater:in, ggf. Jugendamt	WPF-Berater:in, Eltern, WPF, junger Mensch	Eltern und WPF werden im Kontakt und im Zusammenspiel miteinander unterstützt durch z.B. <ul style="list-style-type: none"> <li>• ein frühes Kennenlernen (Austausch über jeweilige Vorstellungen und Absichten)</li> <li>• gemeinsame, von der WPF-Berater:in moderierte Gespräche,</li> <li>• gemeinsame Aktivitäten (auch mit dem jungen Menschen)</li> </ul>	Während des gesamten Hilfeprozesses.	Aktennotiz/Vermerk Dokumentation im Hilfeplan

### 3.5 A04 Gestaltung von (Umgangs-)Kontakten mit Herkunftsfamilie

#### 3.5.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A04 Gestaltung von (Umgangs-)Kontakten mit Herkunftsfamilie

KUNDEN DES PRODUKTES

Junger Mensch, Eltern, Herkunftsfamilie, Jugendamt

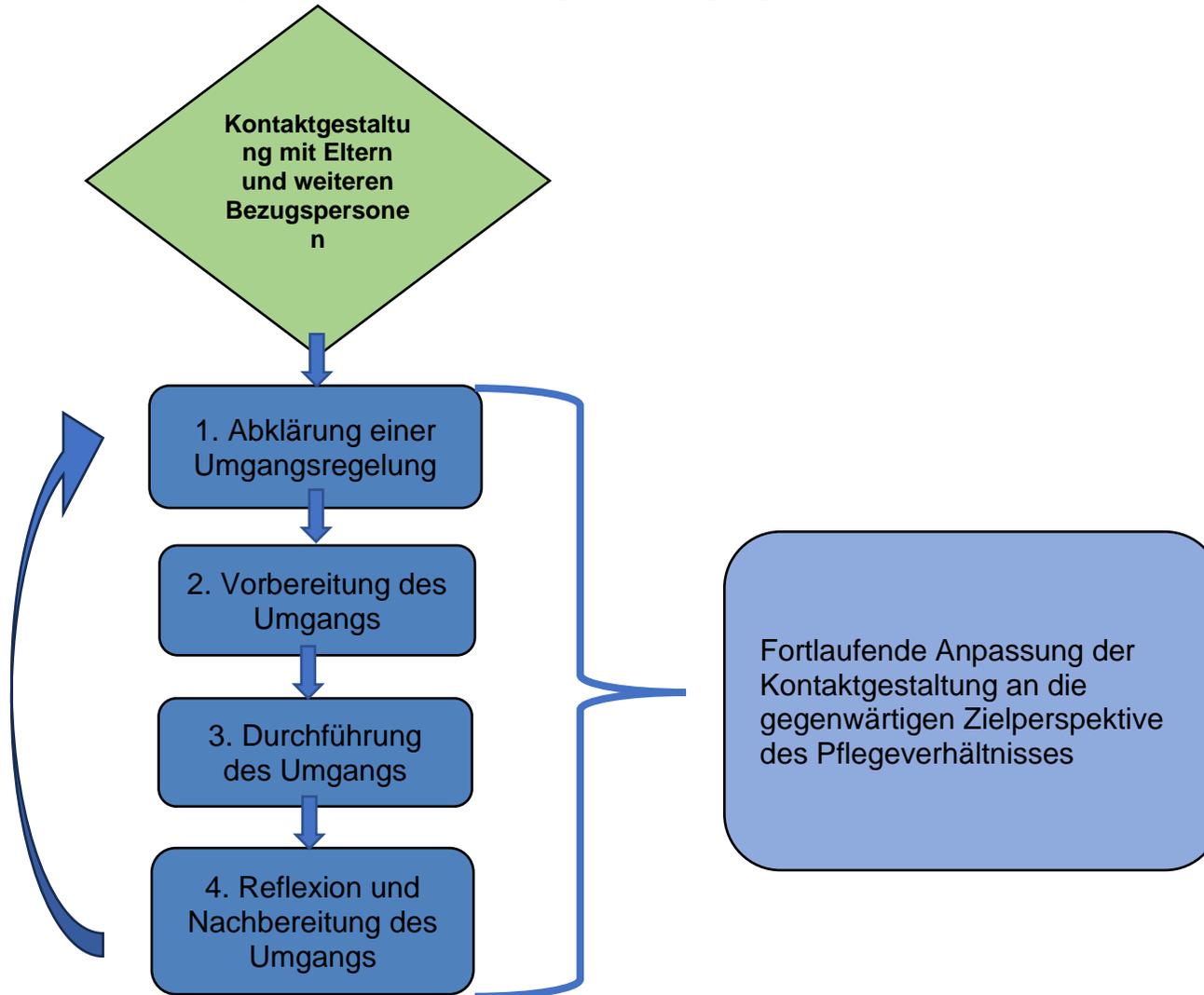
FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT

Die Gestaltung von Kontakten zwischen jungen Menschen und Eltern (sowie anderen Mitgliedern der Herkunftsfamilie) dienen dem Kontakterhalt sowie der Förderung ihrer Beziehung. Vereinbarungen zu Umgangskontakte werden im Hilfeplangespräch getroffen, die Kontakte werden durch die WPF-Berater:in begleitet bzw. der Rahmen von Kontakten wird durch die WPF-Berater:in gestaltet.

Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung begleiteter/unbegleiteter Umgangskontakte zwischen dem jungen Mensch und der Herkunftsfamilie erfolgen gemäß der Hilfeplanung bzw. richterlicher Anordnungen. Das Jugendamt kann auf Umgangskontakte zurückgreifen, die sich im Rahmen der Hilfeplanung primär am Wohl des jungen Menschen orientieren. Die Begleitung der Eltern im Rahmen der Umgangskontakte dient dem Beziehungserhalt zwischen Eltern und jungem Mensch sowie der Stabilisierung des bestehenden Pflegeverhältnisses. Die Gestaltung der Umgangskontakte erfolgt partizipativ unter Berücksichtigung der Interessen aller Beteiligten. Zentral bedeutsam sind dabei allerdings immer die Bedürfnisse des jungen Menschen (z.B. Ausagieren, Distanz, Schutz). Diese gelten als handlungsleitend für alle Erwachsenen.

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder</li> <li>d) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.</li> </ul> <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) entweder Zahlen, Daten, Fakten</li> <li>d) oder vereinbarte Verfahren,</li> </ul> <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<p>Vereinbarung, Vor- und Nachbereitung sowie Durchführung von Umgangskontakten zwischen jungem Menschen, Herkunftsfamilie und Pflegefamilie durch die WPF Berater:in.</p>	<p>Absprachen über Termin, Ort, Gestaltung und Inhalte werden unter der Fokussierung auf die Interessen und Bedürfnisse des jungen Menschen getroffen. Dokumentation im Hilfeplan und in der WPF-Berater-Akte.</p>

### 3.5.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A04: Gestaltung von (Umgangs-)Kontakten mit Herkunftsfamilie



### 3.5.3 Prozesstabelle zum Schlüsselprozess A04: Prozessbegleitung Zusammenarbeit mit Eltern und Herkunftsfamilie

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
1.	Abklärung einer für den jungen Menschen angemessenen Umgangsregelung	Jugendamt, Familiengericht, Vormund, Sorgeberechtigte:r	WPF-Berater:in mit allen Beteiligten	Besprechung im Hilfeplanverfahren mit dem Ziel, die bestehenden Umgangs- und Kontaktregelungen zu überprüfen und gegebenenfalls neue Vereinbarungen zu treffen. Die Beziehung zwischen Eltern und dem jungen Menschen wird dadurch aufrechterhalten und gefördert. Gespräche mit Eltern oder/und Pflegesystemen von Geschwisterkindern.	Mindestens 1-mal jährlich. Kontinuierlicher Prozess	Hilfeplanprotokoll Aktennotizen
2.	Vorbereitung des Umgangs	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in mit allen Beteiligten	Vereinbarung über Umgangskontakte, Vorbereitung Verabredung und Organisation eines Umgangstermins durch die WPF-Berater:in. Vorbereitung mit <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jungem Mensch</li> <li>○ Pflegeeltern</li> <li>○ Eltern bzw. Herkunftsfamilie</li> </ul> Dabei wird sichergestellt, dass Transparenz über die Erwartungen an die Beteiligten besteht, Verantwortlichkeiten festgelegt sind und ein Mindestmaß an Gemeinsamkeiten hinsichtlich des Ablaufs und der Ziele von Umgangskontakten besteht. Die WPF-Berater:in stellt einen sichernden Rahmen für das jungen Menschen her (und koordiniert die Terminabsprache und den zeitlichen Rahmen).		Aktennotiz/Vermerk
3.	Durchführung des Umgangs	WPF-Berater:in		Begleitung der Umgangskontakte durch die WPF-Berater:in im vorher abgesprochenen		

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
				Rahmen mit dem Ziel, das Wohl des jungen Menschen in den Mittelpunkt zu stellen.		
4.	Reflexion und Nachbereitung des Umgangs	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in mit allen Beteiligten	Reflexion mit allen Beteiligten <ul style="list-style-type: none"> <li>• Junger Mensch,</li> <li>• WPF,</li> <li>• Eltern bzw. Herkunftsfamilie,</li> </ul> zur Überprüfung der Zufriedenheit, Klärung von entstandenen Problemen oder Konflikten, zur Einschätzung der emotionalen Belastung, evtl. Veränderungen für künftige Kontakte planen.		Aktennotiz/Vermerk

### 3.6 A05 Kontinuierliche Begleitung und Beratung

#### 3.6.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung

KUNDEN DES PRODUKTES

Westfälische Pflegefamilie

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT

Der kontinuierliche Beratungsprozess in und mit der Pflegefamilie wird von einer WPF-Berater:in unter systemischen Gesichtspunkten durchgeführt. Die Beratung findet überwiegend im Haushalt der WPF statt.

Die Häufigkeit der Beratungsgespräche und Hausbesuche richtet sich nach dem Bedarf der Familien. Sie finden (je nach Beratungsintensität) mindestens alle 4 – 8 Wochen statt. Ein Hausbesuch dauert in der Regel 120 Minuten. Die kontinuierliche, prozessorientierte Beratung beruht idealerweise auf einem Vertrauensverhältnis zwischen Berater:in und Pflegeeltern, in dem Schwächen, Be- und Überlastungssituationen sowie Konflikte offen angesprochen und gemeinsam bearbeitet werden können.

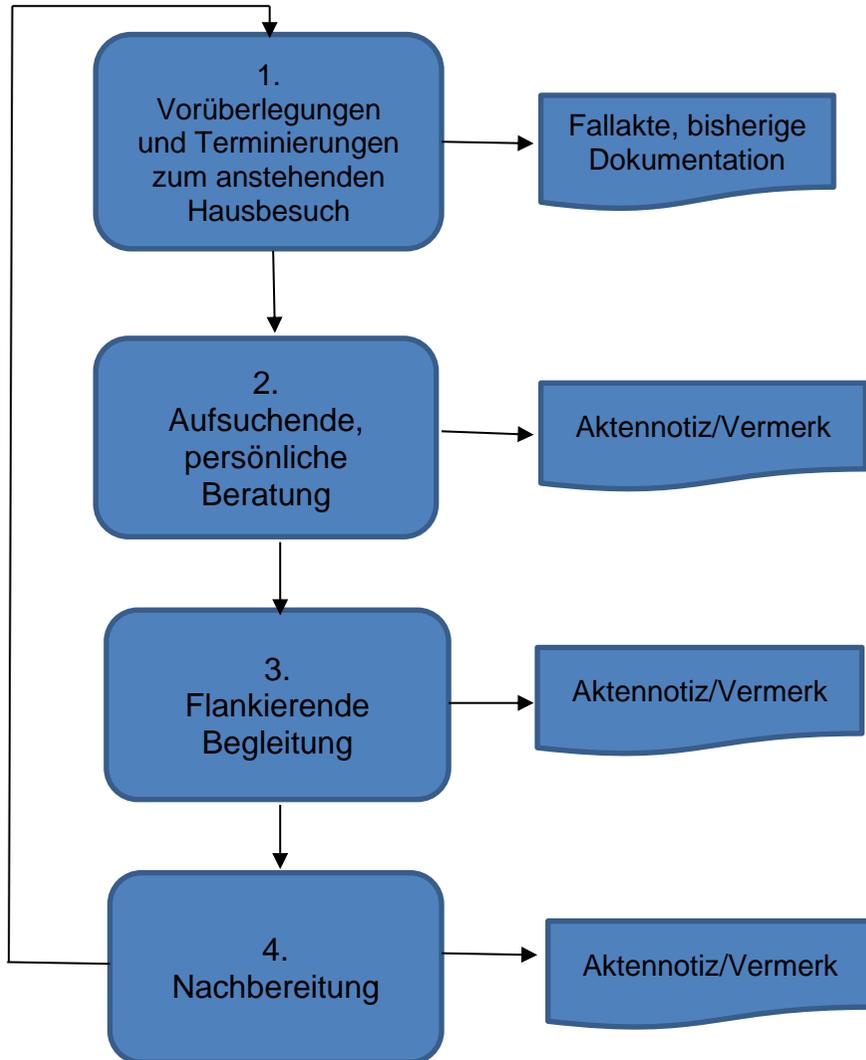
Auf Grundlage der fachlichen Einschätzung der WPF-Berater:innen können auch Personen aus dem sozialen Umfeld in die Familienberatung mit einbezogen werden. Die Beratung einzelner Familienmitglieder bzw. familiärer Teilsysteme ist im Bedarfsfall ebenfalls vorgesehen.

Die WPF-Berater:innen erkennen die besondere Leistung der Pflegefamilien an. Dazu gehört das Bewusstsein darüber, dass sie trotz ihrer fachlichen Qualifikation an Grenzen stoßen und in deutliche Belastungs- bzw. Überlastungssituationen geraten können.

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder</li> <li>b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.</li> </ul> <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) entweder Zahlen, Daten, Fakten</li> <li>b) oder vereinbarte Verfahren,</li> </ul> <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• wertschätzend und ressourcenorientiert</li> <li>• partizipativ</li> <li>• verlässlich und verbindlich</li> <li>• bedarfsgerechte Intensität</li> <li>• aufsuchend</li> <li>• Unterstützung bei der Entwicklung von Lösungsstrategien</li> <li>• lebensweltorientiert</li> <li>• das gesamte Bezugssystem der WPF berücksichtigend</li> <li>• präventiv, unterstützend und entlastend</li> <li>• Krisenintervention</li> <li>• Aufklärung über Kinderschutz und Partizipation von jungen Menschen</li> <li>• Empfehlungen weiterer Hilfsangebote in Absprache mit den Prozessbeteiligten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dokumentation der geplanten und vereinbarten Gespräche (unter Berücksichtigung der aktuellen Situation, der erfolgten Zielvereinbarung und der entwickelten Handlungsstrategien).</li> <li>• differenzierte Beratungsintensität: <ul style="list-style-type: none"> <li>1:10 entspricht mindestens alle 4 Wochen einem Beratungskontakt</li> <li>1:15 entspricht mindestens alle 6 Wochen einem Beratungskontakt</li> <li>1:20 entspricht mindestens alle 8 Wochen einem Beratungskontakt<sup>1</sup></li> </ul> Beratungskontakte finden für die Dauer von 120 Minuten statt </li> <li>• dauerhafter Verbleib des jungen Menschen in der WPF</li> <li>• Dokumentation des Entwicklungsprozesses des jungen Menschen</li> <li>• Zufriedenheit der Pflegefamilien</li> <li>• jährliche Befragung von 10% aller WPF durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen</li> </ul>

<sup>1</sup> Insbesondere zu Beginn eines WPF-Pflegeverhältnisses besteht ein höherer Beratungsbedarf, insofern ist der Schlüssel 1:20 zu Anfang nicht die Regel

### 3.6.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung



### 3.6.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A05: Kontinuierliche Begleitung und Beratung

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
1.	Vorüberlegungen und Terminierung zum anstehenden Hausbesuch	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in, WPF, ggf. Co-Beratung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beratungstermin findet statt und ist vorbereitet.</li> <li>Absprachen/Vereinbarungen vom vorherigen Termin überprüfen</li> <li>Ergebnisse aus anderen Prozessen für das kommende Beratungsgespräch zusammentragen und strukturieren</li> </ul>	Bis spätestens eine Stunde vor Beratungstermin.	Bisherige Dokumentation (z. B. Vermerk über das vorherige Beratungsgespräch, Gutachten, Bericht, etc.)
2.	Aufsuchende, persönliche Beratung	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in, WPF, ggf. Co-Beratung, ggf. Kooperationspartner (A11)	<p>Beratung mit dem Gesamt- oder einem Teilfamiliensystem je nach Bedarf, Absprache und Betreuungsschlüssel:</p> <p style="text-align: center;">1:10 = 12 x jährlich 1:15 = 9 x jährlich 1:20 = 6 x jährlich</p> <p><u>Ziele:</u> „Stabiles Pflegeverhältnis“ sowie Einhaltung der Ziele und Vereinbarungen aus dem Hilfeplan</p> <p>→ ggf. Verweis auf andere Prozesse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Umgangskontakte mit Herkunftssystem</li> <li>Prozessbegleitung Herkunftsfamilie, Förderung des Zusammenspiels von Eltern und Pflegeeltern</li> <li>Biografiearbeit</li> <li>Koordination beteiligter Institutionen</li> <li>Hilfeplanung</li> <li>Perspektiventwicklung und Gestaltung von Übergängen (Rahmenbedingungen für eine bedarfsgerechte Begleitung bei Übergängen schaffen)</li> <li>Krisenmanagement</li> <li>Gruppenangebote für Pflegeeltern</li> </ul>	In der Regel nach 120 Minuten.	Aktennotiz/Vermerk
3.	Begleitung	WPF-Berater:in		<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefonate, Kurznachrichten, E-Mails, Briefe</li> <li>Absprachen und Vereinbarungen</li> </ul>	zeitnah, bis spätestens zum Termin	Aktennotiz/Vermerk

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
4.	Nachbereitung	WPF-Berater:in		Dokumentation und Ergebnissicherung, Aufbereitung für das Teamgespräch, die Supervision oder die Co-Beratung	zeitnah, bis spätestens zum Termin	Aktennotiz/Vermerk

### 3.7 A06 Einzelkontakt zum jungem Mensch

#### 3.7.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A06: Einzelkontakt zum jungem Mensch

KUNDEN DES PRODUKTES

Junger Mensch, WPF, Jugendämter, Herkunftsfamilie

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT

Die Einzelkontakte dienen dem Beziehungsaufbau zwischen jungem Menschen und WPF-Berater:in. Die fachliche Position der Beziehungspflege zwischen jungem Menschen und WPF-Berater:in hat eine besondere Bedeutung. Sie fördert die Partizipation und Teilhabe des jungen Menschen. Die Beteiligung des jungen Menschen an der Hilfestellung setzt einen guten Kontakt zwischen Fachkräften und ihnen voraus. Durch regelmäßige Begegnungen, in denen die Themen von jungen Menschen im Vordergrund stehen, wird ihren Interessen, Wünschen und Bedürfnissen Rechnung getragen. Die Sichtweisen des jungen Menschen werden hierdurch in die Beratungs- und Begleitungsprozesse einbezogen. Partizipation ist Grundhaltung, Merkmal des fortlaufenden Prozesses sowie Teilaspekt des Kinderschutzes in den Einzelkontakten zu jungen Menschen.

Die Ergebnisse fließen in die Beratungsprozesse mit der WPF, dem Jugendamt, den Eltern bzw. der Herkunftsfamilie und sonstigen am Prozess Beteiligten ein und sind hilfreich dabei, die Beratung und Gestaltung der Hilfe an den Bedürfnissen des jungen Menschen zu orientieren.

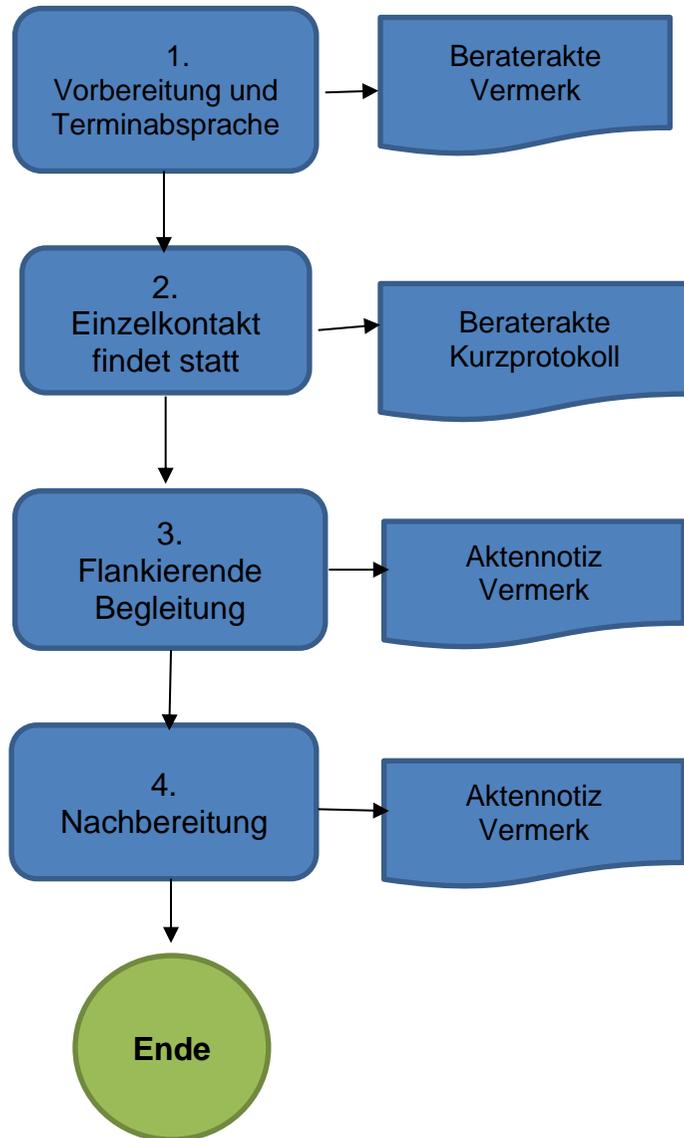
Besonders steht die WPF-Berater:in dem jungen Menschen als Bindeglied zu seinen Eltern und seiner Herkunftsfamilie zur Seite.

Bestandteil der Einzelarbeit mit dem jungen Menschen ist die Aufarbeitung und Integration der jeweiligen Geschichte des jungen Menschen sowie die Aufklärung über seine Rechte auf Schutz, Förderung und Beteiligung. Besondere Themen wie z. B. Traumata, Flucht, eigenes Rollenverständnis, werden im Einzelkontakt aufgegriffen.

<p>STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT</p> <p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder</li> <li>d) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.</li> </ul> <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST</p> <p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e) entweder Zahlen, Daten, Fakten</li> <li>f) oder vereinbarte Verfahren,</li> </ul> <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<p>Die WPF-Berater:in baut eine Beziehung mit dem jungen Menschen auf. Einzelkontakte sind am Entwicklungsstand des jungen Menschen orientiert.</p>	<p>Hilfeplanverfahren Dokumentation</p>
<p>Der junge Mensch erhält Unterstützung eigene Interessen, Wünsche und Lebensentwürfe zu entwickeln, zu formulieren, in die Hilfestaltung einzubringen und umzusetzen. Der junge Mensch wird in den Einzelkontakten angemessen auf Hilfeplangespräche vorbereitet, sodass er/sie sich aktiv einbringen und eigene Vorstellungen vertreten kann.</p>	
<p>Inhalte der Einzelkontakte sind situativ auch:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vor- und Nachbereitung von Besuchskontakten</li> <li>• Vor- und Nachbereitung der Prozesse während laufender Gerichtsverfahren</li> <li>• Überprüfung des Kindeswohls</li> <li>• Vor- und Nachbereitung von Hilfeplangesprächen</li> <li>• Unterstützung bei der Identitätsfindung und Integration der unterschiedlichen Lebenswelten, ggf. unter Einbeziehung der Eltern</li> <li>• Hilfe bei der Bewältigung innerfamiliärer Konflikte und Krisen</li> <li>• Unterstützung bei der Verselbständigung (orientiert an den</li> </ul>	<p>Visitenkarte/Kontaktdaten liegen dem jungen Menschen vor</p> <p>Dokumentation</p>

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Interessen und Bedarfen des jungen Menschen und in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begleitung bei Übergängen aus dem WPF-System heraus</li> </ul>	
<p>Einzelkontakte finden sowohl im Rahmen der Hausbesuche als auch im Rahmen eigenständiger Verabredungen mit dem jungen Menschen statt. Sie werden vorher mit dem jungen Menschen und der WPF vereinbart. Sowohl das Thema, der Anlass wie auch der Zeitrahmen sind gemeinsam im Vorfeld geklärt. Zweimal im Jahr finden darüber hinaus Kontakte zu den Themen Partizipation und Kinderschutz statt.</p>	<p>stattgefunden und dokumentiert</p>

### 3.7.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum jungen Menschen



### 3.7.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A06: Einzelkontakt zum jungen Mensch

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
1	Vorbereitung und Terminabsprache	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in, junger Mensch, WPF	Mit dem jungen Menschen und den Pflegeeltern werden Ort, Zeitrahmen, Thema und Anlass vereinbart. Inhaltliche Vorbereitung auf den Termin in Form von Textarbeit, Aktendurchsicht, Planung. Materialbeschaffung, z. B. Fotoapparat, Fotos, Spielmaterial, ggf. Unterlagen für Biografiearbeit.	Beim Hausbesuch in der WPF, spätestens vor Beendigung des Gespräches oder in einem Telefonat, Vorbereitung bis zum geplanten Termin.	Aktennotiz/Vermerk
2	Einzelkontakt findet statt	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in, junger Mensch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertrauensvolle Beziehung mit dem jungen Menschen aufbauen, um eine Grundlage zu schaffen, auf der er sich bei Schwierigkeiten, Konflikten o.ä. an die/den Berater*in wenden kann.</li> <li>• Je nach Entwicklung und individuellem Bedarf unterschiedliche Spiel- oder Gesprächssituationen, die an den Interessen des jungen Menschen anknüpfen.</li> <li>• Vor- und Nachbereitung von Umgangskontakten.</li> <li>• Ggf. ist Biografiearbeit in – auch in Zusammenarbeit mit den Eltern – möglich/nötig</li> <li>• Bedürfnisse und Interessen des jungen Menschen, auch bezüglich der Situation in der WPF feststellen und besprechen oder mit Hilfe anderer Methoden klären.</li> </ul>	Ende des Kontaktes Zeitrahmen: 1,5 Stunden. Spätestens beim nächsten festgelegten Hausbesuch.	Aktennotiz/Vermerk
3	Begleitung	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in, junger Mensch	Telefonate, Kurznachrichten, E-Mails, Briefe, Absprachen und Vereinbarungen	zeitnah, bis spätestens zum Termin	Aktennotiz/Vermerk
4	Nachbereitung	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in, junger Mensch	Folgeschritte, Aufträge und Handlungsschritte klären.	zeitnah, bis spätestens zum Termin	Aktennotiz/Vermerk



### 3.8 A07 Krisenmanagement

#### 3.8.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A07: Krisenmanagement

KUNDEN DES PRODUKTES

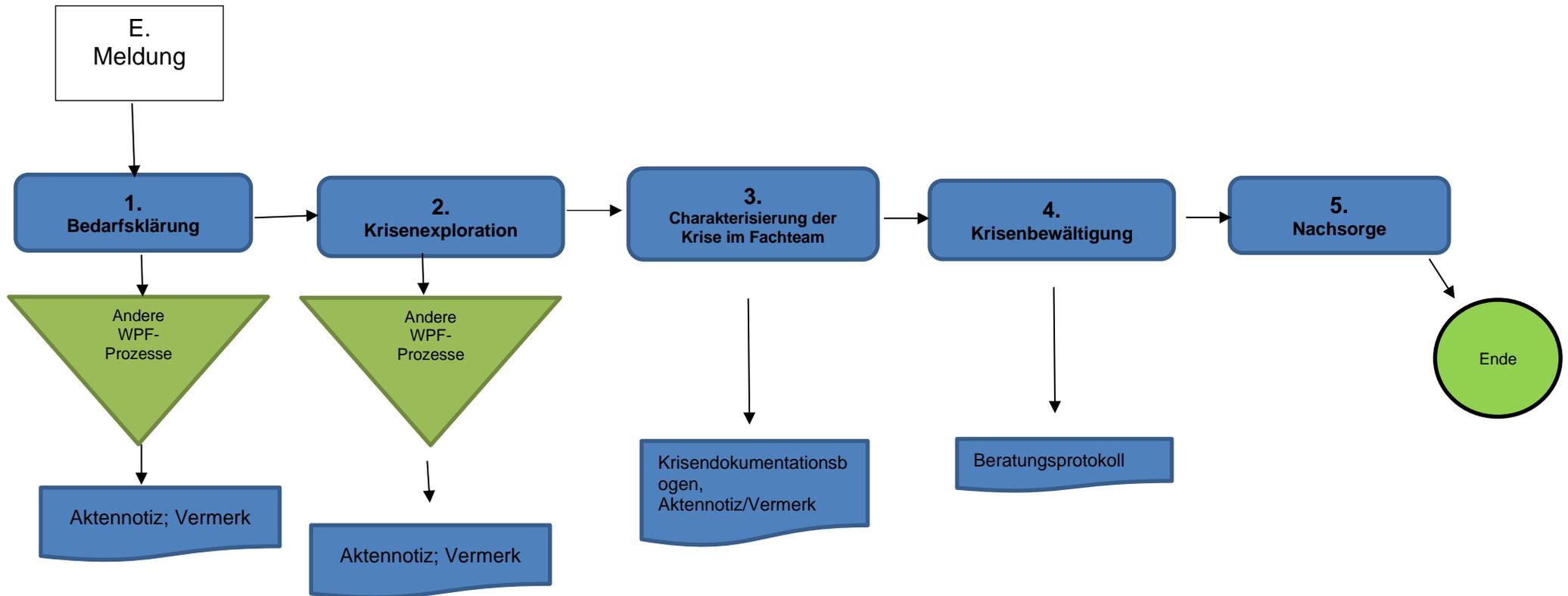
Pflegefamilie, junger Mensch, Jugendamt, Sorgeberechtigte

##### FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT

Eine Krise im psychosozialen Sinn besteht im Verlust des (seelischen) Gleichgewichtes, wenn ein Mensch und/oder ein Familiensystem mit Ereignissen oder Lebensumständen konfrontiert wird, die im Augenblick durch bisher erworbene Strategien nicht zu bewältigen sind. Demnach entsteht eine Krise oft aus einem Ungleichgewicht zwischen aufkommenden (subjektiven) Belastungen und den (noch) nicht zur Verfügung stehenden Ressourcen in der Lebensentwicklung eines Menschen und/oder Familiensystems. Krisenintervention als konkreter erster Arbeitsschritt und Krisenmanagement im weiteren Verlauf sind Kennzeichen des spezifischen Beratungsprozesses in der Arbeit mit WPF. Sie dienen vorrangig der Wiederherstellung von Handlungsfähigkeit und Selbstwirksamkeit der Beteiligten sowie dem Kinderschutz. In akuten Krisen werden eine zeitnahe Begleitung und Unterstützung durch die WPF-Berater:in sichergestellt. Die Co-Beratung wird umgehend einbezogen und ist am Prozess beteiligt. Im Bedarfsfall können zusätzliche unterstützende Angebote wie beispielsweise ambulante Dienste und andere therapeutische Hilfen hinzugezogen werden. Die WPF-Berater:innen koordinieren den Prozess. Bei Bedarf erforderliche Schutzmaßnahmen erfolgen nach Absprache mit dem fallverantwortlichen Jugendamt und den Personensorgeberechtigten.

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder</li> <li>g) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.</li> </ul> <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p> <p>Die Beratungsbeziehung ist persönlich und auf die Dauer des Pflegeverhältnisses angelegt. Die Zugänglichkeit und Verfügbarkeit der WPF-Berater:in ist nach Absprache auch außerhalb der Dienstzeit gewährleistet. Der Träger stellt sicher, dass für Krisenfälle eine Notfallregelung organisiert ist, die allen Beteiligten bekannt ist (z.B. Urlaubs- oder Krankheitsvertretung, Ombudschaften).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>h) entweder Zahlen, Daten, Fakten</li> <li>i) oder vereinbarte Verfahren,</li> </ul> <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p> <p>Merkmale eines Krisenmanagements:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erreichbarkeit der WPF-Berater:in, Erreichbarkeit Co-Beratung</li> <li>• eingeleitete Unterstützungs- und/oder Schutzmaßnahmen</li> <li>• Dokumentation und Information gegenüber dem fallverantwortlichen Jugendamt, ggf. dem Vormund:in und den Eltern</li> <li>• Unterstützung zum Wiedererlangen von Handlungsfähigkeit und Selbstwirksamkeit</li> <li>• Erarbeitung von Lösungs- und Bewältigungsstrategien</li> <li>• Stabilisierung und Stärkung des Systems</li> </ul> <p>Präventive Unterstützungsangebote:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisionsmöglichkeiten</li> <li>• Fortbildungen für Berater:innen und Co-Berater:innen</li> <li>• Vernetzung</li> <li>• Arbeitskreise</li> </ul>

### 3.8.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement



### 3.8.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A07: Krisenmanagement

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
<b>E</b> ✘	„Meldung“					
1.	Bedarfsklärung	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erreichbarkeit sicherstellen,</li> <li>in Kontakt gehen und bleiben, zuhören.</li> <li>Prüfen, ob das Kindeswohl gewährleistet ist.</li> <li>Sachstand ermitteln, erste Absprachen mit allen Beteiligten treffen, deeskalieren, entschärfen.</li> <li>Individuelle Soforthilfe in der Notsituation, ggf. Akutversorgung einleiten (z. B. medizinische/psychiatrische Behandlung, ggf. Benachrichtigung an Jugendamt, Sorgeberechtigte, Polizei).</li> </ul>	sofort	Aktennotiz/Vermerk
2.	Krisenexploration	WPF, junger Mensch, WPF-Berater:in, ggf. Co-Beratung	WPF-Berater:in, Co-Beratung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stärkung vorhandener Ressourcen, Hilfe zur Selbsthilfe wird angeboten.</li> <li>Dabei gilt für alle Beteiligten, dass in erster Linie das Wohl des jungen Menschen gesichert sein muss. Ziel ist, Gefahr abzuwenden und Sicherheit zu bieten.</li> </ul>	Sofort / innerhalb von 24h	Aktennotiz/Vermerk
3.	Charakterisierung der Krise im Fachteam	WPF-Berater:in, Co-Beratung	WPF-Berater:in, Co-Beratung, Leitung, Team ggf. Kooperationspartner:innen/ Netzwerk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einschätzung und Bewertung der Situation im Team mit Blick auf die Gesamtsituation, das Kindeswohl, die Zielvereinbarungen des Hilfeplanes sowie die Stabilität des Pflegeverhältnisses.</li> <li>Konkrete Schritte werden im Fachteam beraten.</li> <li>Bei Kindeswohlgefährdung sind die sich aus dem Schutzauftrag nach § 8 a SGB VIII ergebenden Anforderungen und Verfahrensschritte einzuleiten.</li> </ul>	innerhalb von 24 Stunden.	Krisendokumentationsbogen, Aktennotiz/Vermerk,
4.	Krisenbewältigung	WPF, junger Mensch, WPF-	Alle am Prozess beteiligten Personen,	Es wird angestrebt, die Krise zu bewältigen. Im Sinne einer Entwicklungschance wird mit allen am Erziehungsprozess Beteiligten partizipativ an einer Klärung der Situation gearbeitet		Beratungsprotokoll

✘ E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert.

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
		Berater:in, Co-Beratung	ggf. Kooperationspartner (A11)	und realisierbare Ziele bzw. Unterstützungsmöglichkeiten ausgearbeitet. Externe Dienste und Institutionen werden ggf. einbezogen. Es gibt eine transparente, enge Kooperation mit dem fallverantwortlichen Jugendamt, dem Vormund/den Sorgeberechtigten, den Eltern.		
5.	Nachsorge	WPF, junger Mensch, WPF-Berater:in, ggf.	WPF-Berater:in, ggf. Co-Beratung	In der Nachsorgephase geht es um Stabilisierung und die Bearbeitung der durch die Krise entstandenen Folgen.		

### 3.9 A08 Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch

#### 3.9.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch

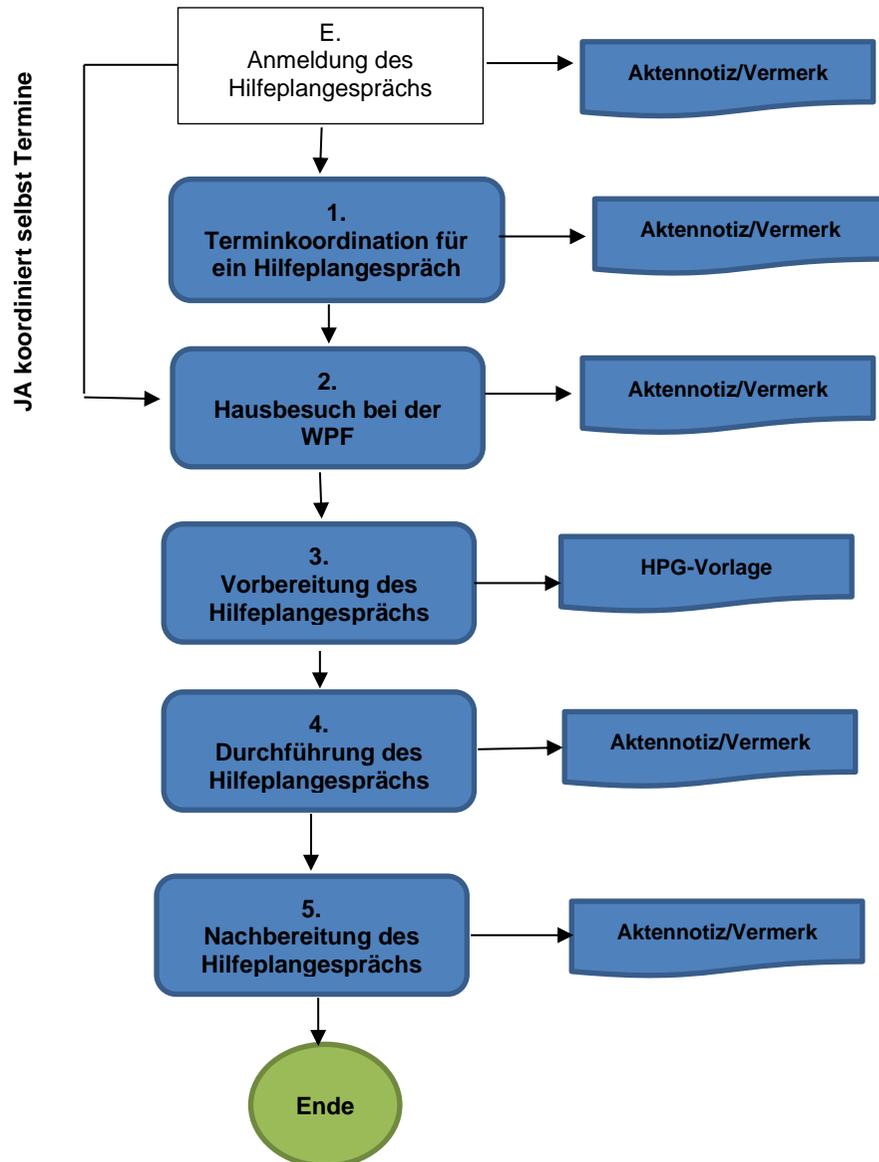
KUNDEN DES PRODUKTES
Jugendamt, WPF, junger Mensch, Herkunftsfamilie, Vormund

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
Entsprechend der gesetzlichen Vorgaben des § 36 Abs. 2 SGB VIII nimmt die WPF-Berater:in am Hilfeplangespräch teil. Der junge Mensch wird entsprechend seiner Entwicklung am Hilfeplangespräch beteiligt. Dabei werden geeignete Methoden verwendet, die eine frühestmögliche und aktive Mitwirkung ermöglichen. Hilfeplangespräche werden mit dem jungen Menschen, den Eltern sowie der WPF vor- und nachbereitet. Ziel ist es, mit dem jungen Menschen und allen Beteiligten gemeinsam eine Hilfe zu gestalten, die den jeweiligen Bedürfnissen, Interessen und Wünschen gerecht wird. Ist der junge Mensch noch nicht in der Lage, seine/ihre Vorstellungen aktiv einzubringen, werden diese durch die/den WPF-Berater:in eingebracht.

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder</li> <li>j) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.</li> </ul> <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) entweder Zahlen, Daten, Fakten</li> <li>b) oder vereinbarte Verfahren,</li> </ul> <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Die WPF-Berater:in bereitet das Hilfeplangespräch mit der WPF, dem jungen Menschen und den Eltern bzw. der Herkunftsfamilie vor. Die Tischvorlage erreicht die Beteiligten spätestens 7 Tage vor dem geplanten Termin. Der junge Mensch erhält eine für ihn nachvollziehbare Tischvorlage.</p>	<p>Das Gespräch hat stattgefunden (Dokumentation).  Die Tischvorlage liegt fristgerecht vor.</p>
<p>Der junge Mensch sowie seine Eltern werden darauf vorbereitet, ihre Wünsche und Ideen aktiv einzubringen. Diese werden bei der gemeinsamen Entscheidung berücksichtigt.</p>	<p>Die Vorbereitung hat stattgefunden (Dokumentation).</p>
<p>Das Hilfeplangespräch wird mit dem jungen Menschen sowie den Eltern nachbereitet. Wurden Entscheidungen entgegen dem Willen oder der Interessen getroffen, wird die Entscheidung nachvollziehbar begründet und nachträglich um Einverständnis geworben.</p>	<p>Die Nachbereitung hat stattgefunden (Dokumentation).</p>

### 3.9.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch



### 3.9.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A08: Vorbereitung und Teilnahme am Hilfeplangespräch

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
<b>E x</b>	Anmeldung des Hilfeplangesprächs	Jugendamt	WPF-Berater:in	Vorläufige Terminabsprachen.	umgehend	Aktennotiz/Vermerk
<b>1.</b>	Terminkoordination für das Hilfeplangespräch	Jugendamt	WPF-Berater:in	Die Termine werden mit allen Beteiligten – auch dem jungen Mensch – abgestimmt.	Innerhalb von drei Tagen.	Aktennotiz/Vermerk
<b>2.</b>	Hausbesuch	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in WPF, junger Mensch	Das Hilfeplangespräch wird inhaltlich vorbereitet.	Bis 14 Tage vor dem Hilfeplangesprächstermin.	Aktennotiz/Vermerk
<b>2a</b>	Vorbereitung mit den Eltern bzw. der Herkunftsfamilie	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in, Eltern	Das Hilfeplangespräch wird mit den Eltern inhaltlich vorbereitet. Die Eltern werden in die Lage versetzt, sich, ihre Interessen und ihre Vorstellungen im Hilfeplangespräch einbringen zu können.	Bis 14 Tage vor dem Hilfeplangesprächstermin.	Aktennotiz/Vermerk
<b>3.</b>	Vorbereitung des Hilfeplangesprächs	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in	Das Hilfeplangespräch wird schriftlich vorbereitet. Hierbei sind die WPF, der junge Mensch und die Eltern beteiligt.	Bis 7 Tage vor dem Hilfeplangesprächstermin.	Hilfeplangespräch-Vorlage

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
4.	Durchführung des Hilfeplangesprächs	Jugendamt	Jugendamt, WPF, WPF-Berater:in, junger Mensch Eltern, ggf. Vormund*in,	Der Hilfeplan wird fortgeschrieben. Der junge Mensch kann sich aktiv am Gespräch und den Entscheidungen beteiligen. Beides orientiert sich an seinen/ihren Bedürfnissen, Interessen und Wünschen. Nimmt der junge Mensch noch nicht am Hilfeplangespräch teil, werden seine/ihre Bedürfnisse, Interessen und Wünsche durch die/den WPF-Berater:in vertreten.	Zum vereinbarten Termin.	Aktennotiz/Vermerk
5.	Nachbereitung	WPF-Berater:in ,WPF	Am Hilfeplangespräch beteiligte Personen	Das Hilfeplangespräch wird inhaltlich nachbereitet.	Bis 14 Tage nach dem Hilfeplangespräch.	Aktennotiz/Vermerk

### 3.10 A09 Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegeverhältnisse

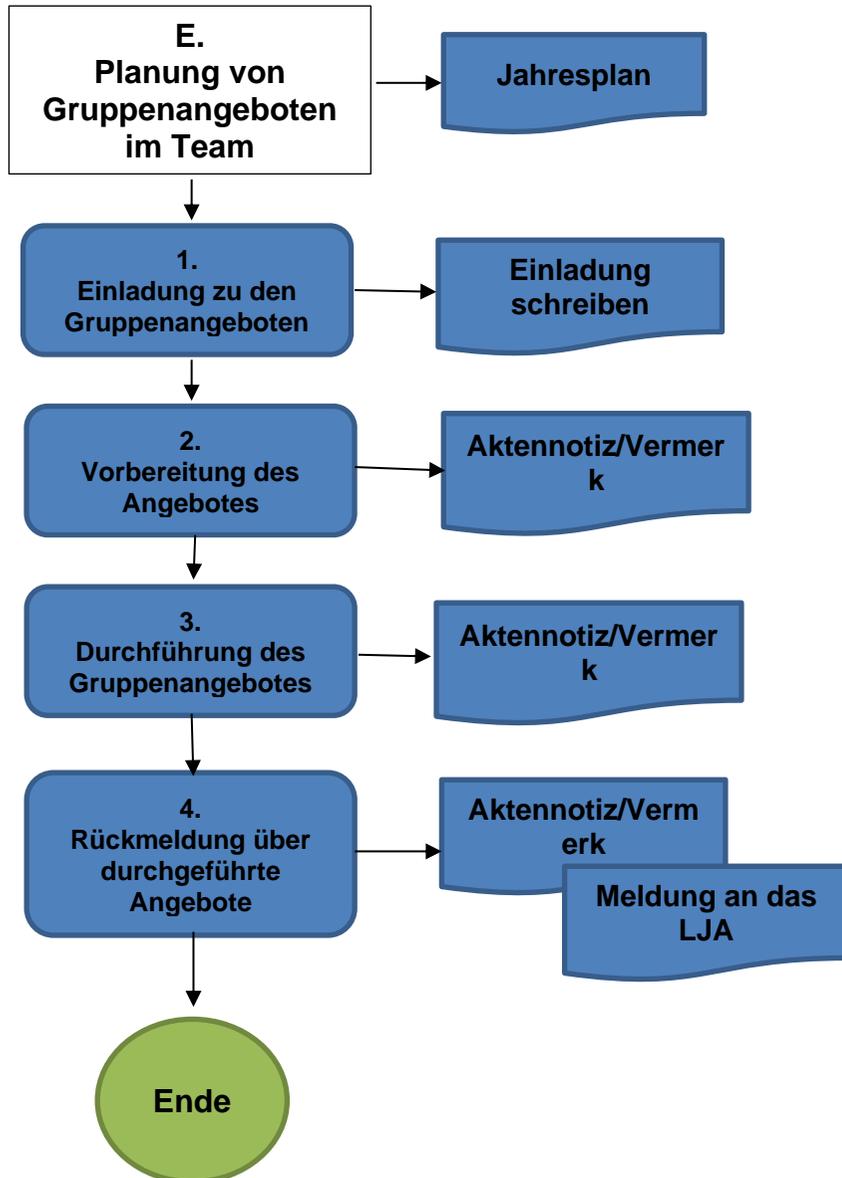
#### 3.10.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegeverhältnisse

KUNDEN DES PRODUKTES
Westfälische Pflegefamilien, junge Menschen, ggf. Eltern

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
<p>Durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen werden auch WPF im Rahmen des Fortbildungsprogrammes eingeladen. Da jedoch nicht davon ausgegangen werden kann, dass sämtliche WPF hierdurch erreicht werden können, muss jeder WPF-Träger zusätzlich eigene Fortbildungsangebote für die durch ihn beratenen und betreuten WPF anbieten. Die zunehmend heterogenen inhaltlichen und strukturellen Anforderungen und Bedürfnisse der potentiellen Teilnehmer:innen machen zum Teil sehr unterschiedliche Angebote erforderlich. Die Bedarfe der WPF, der jungen Menschen und der Eltern werden regelmäßig evaluiert</p> <p>Alle Träger des WPF-Verbundes garantieren die Durchführung von mindestens 8 Gruppenangeboten pro Jahr für Westfälische Pflegefamilien. Gruppenangebote können unter anderem sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Durchführung themenspezifischer Pflegeelternarbeitskreise (z. B. entwicklungspsychologische Themenangebote)</li> <li>• Durchführung von gemeinsamen Festen</li> <li>• Durchführung von gemeinschaftlichen Wochenendfahrten und Wochenendseminaren</li> <li>• Gruppenangebote für junge Menschen (z. B. Jugendgruppen)</li> <li>• zukünftig auch Ausweitung von Gruppenangeboten für Eltern und leibliche/weitere junge Menschen in WPF</li> </ul> <p>Die Gruppenangebote sind ein wichtiger Entlastungsfaktor für die Westfälischen Pflegefamilien. Sie sichern den Aufbau von sozialen Kontakten und fördern den Austausch der Westfälischen Pflegefamilien untereinander.</p>

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder</li> <li>b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.</li> </ul> <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) entweder Zahlen, Daten, Fakten</li> <li>b) oder vereinbarte Verfahren,</li> </ul> <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<p>Mindestens 8 Mal pro Jahr Durchführung von Gruppenangeboten.</p>	<p>Das Angebot ist überprüfbar. Bis zum 15.01. eines Jahres werden dem LWL-Landesjugendamt Westfalen die Angebote des Vorjahres mitgeteilt.</p>

### 3.10.2 Flowchart zu Schlüsselprozess A09: Fortbildung und Gruppenangebote für Pflegeverhältnisse



### 3.10.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A09: Fortbildungen und Gruppenangebote für Pflegeverhältnisse

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
<b>E X</b>	Planung von Gruppenangeboten im Team	Träger	WPF-Berater:in, Co-Beratung	Erstellung eines Jahresprogramms der Gruppenangebote.	November/Dezember des jeweiligen Jahres	Jahresplan
<b>1.</b>	Einladung der WPF zu Gruppenangeboten	Träger	WPF-Berater:in, Co-Beratung	Die WPF bzw. die jungen Menschen werden zu den Gruppenangeboten eingeladen.	Je nach interner Terminierung; mindestens 2 bis 3 Wochen vorher.	Einladungsschreiben
<b>2.</b>	Vorbereitung der Gruppenangebote	Träger	WPF-Berater:in, Co-Beratung	Vorbereitung der Gruppenangebote.	Zeitnah vor dem jeweiligen Gruppenangebot.	Aktennotiz/Vermerk
<b>3.</b>	Durchführung der Gruppenangebote	Träger	WPF-Berater:in, Co-Beratung	Das Gruppenangebot wird durchgeführt.		Aktennotiz/Vermerk, Materialien, Raum
<b>4.</b>	Meldung der durchgeführten Gruppenangebote an das LWL-Landesjugendamt Westfalen	Träger	WPF-Berater:in, Co-Beratung	Die WPF-Berater:in gibt dem LWL-Landesjugendamt Westfalen eine Rückmeldung über die durchgeführten Gruppenangebote.	15.01. des Folgejahres	Aktennotiz/Vermerk

### 3.11 A10 Biografiearbeit

### 3.11.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A10: Biografiearbeit

KUNDEN DES PRODUKTES

Junger Mensch, Westfälische Pflegefamilien, Eltern bzw. Herkunftsfamilie

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT

Biografiearbeit mit jungen Menschen ist ein partizipativer, fortlaufender, oft zirkulärer Prozess. Er beinhaltet das Einnehmen einer Haltung und den Einsatz einer Variation von Methoden und zielt darauf ab, die Lebensgeschichte und persönliche Hintergründe von jungen Menschen mit ihnen in einem geschützten Rahmen zu erforschen und zu verstehen. Durch eine ressourcenorientierte Arbeit soll die Identität gestärkt, Vertrauen aufgebaut und mögliche traumatische Erlebnisse anerkannt werden, um die Selbstbemächtigung und Resilienz des jungen Menschen und die emotionale Verarbeitung seiner Lebensgeschichte zu fördern aber auch eine unterstützende und förderliche Umgebung für den jungen Menschen zu schaffen.

Junge Menschen sollen idealerweise zu jedem Zeitpunkt des Hilfeprozesses die Möglichkeit erhalten, die – im jeweiligen Moment für sie annehmbare – biografische Aneignung ihrer konkreten Lebenssituationen oder -themen für eine Stärkung ihres Identitätsgefühls zu vollziehen und im Sinne der Selbstbemächtigung zu nutzen – auch um damit ihre Teilhabefähigkeit an dem Jugendhilfeprozess zu stärken, der ihr Leben bestimmt. Das setzt voraus, dass die Hilfeplanbeteiligten im Konsens Offenheit für die Biografiearbeit mit dem jungen Menschen mitbringen und Verantwortung für die Gestaltung des Prozesses übernehmen.

Die Biografiearbeit braucht eine Haltung, die es ermöglicht, die jeweilige Lebenssituation mit dem jungen Menschen durch die Brille der Biografie zu betrachten und den für den jungen Menschen darin liegenden Sinn zu entdecken, zu respektieren und wertzuschätzen. Dabei kann es:

- um die Vermittlung von biografischen Informationen,
- um das Erkennen und Einordnen von Bewältigungsstrategien und Ressourcen,
- um den Umgang des jungen Kindes mit aktuellen Situationen, Veränderungen und Herausforderungen,
- oder um die einordnende Betrachtung vermeintlich störender Verhaltensweisen und den guten Grund im Erleben des jungen Menschen gehen (alle Verhaltensweisen haben subjektiv sinnhafte Hintergründe).

Methoden der Biografiearbeit gehen von beiläufigen situativen Mikrointerventionen bis hin zu umfangreichen, vorbereiteten und strukturierten Arbeitsprozessen, die dann mit dem jungen Menschen und den Sorgeberechtigten/Hilfeplanbeteiligten gemeinsam abgestimmt sind. Ihre Ergebnisse werden in kindgerechter Form für und mit dem jungen Menschen dokumentiert und gesammelt.

Die Biografiearbeit mit dem jungen Menschen soll nicht nur die Identitätsentwicklung und Selbstbemächtigung des jungen Menschen fördern, sondern auch die soziale Umwelt für die lebensgeschichtlichen Belastungen und die daraus resultierende kindliche Befindlichkeit sensibilisieren und die Erwartungen an den jungen Menschen korrigieren.

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder</li> <li>b) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.</li> </ul> <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>k) entweder Zahlen, Daten, Fakten</li> <li>l) oder vereinbarte Verfahren,</li> </ul> <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>
<p>Dem jungen Menschen liegen biografische Informationen vor.</p>	<p>Anschauliche Dokumentation der Biografie z. B. Lebensbuch, Film, Fotos, Video, Schatzkiste, Aktenauszüge.</p>

### 3.11.2 Flowchart zum Schlüsselprozess A10: Biografiearbeit

#### Biografie

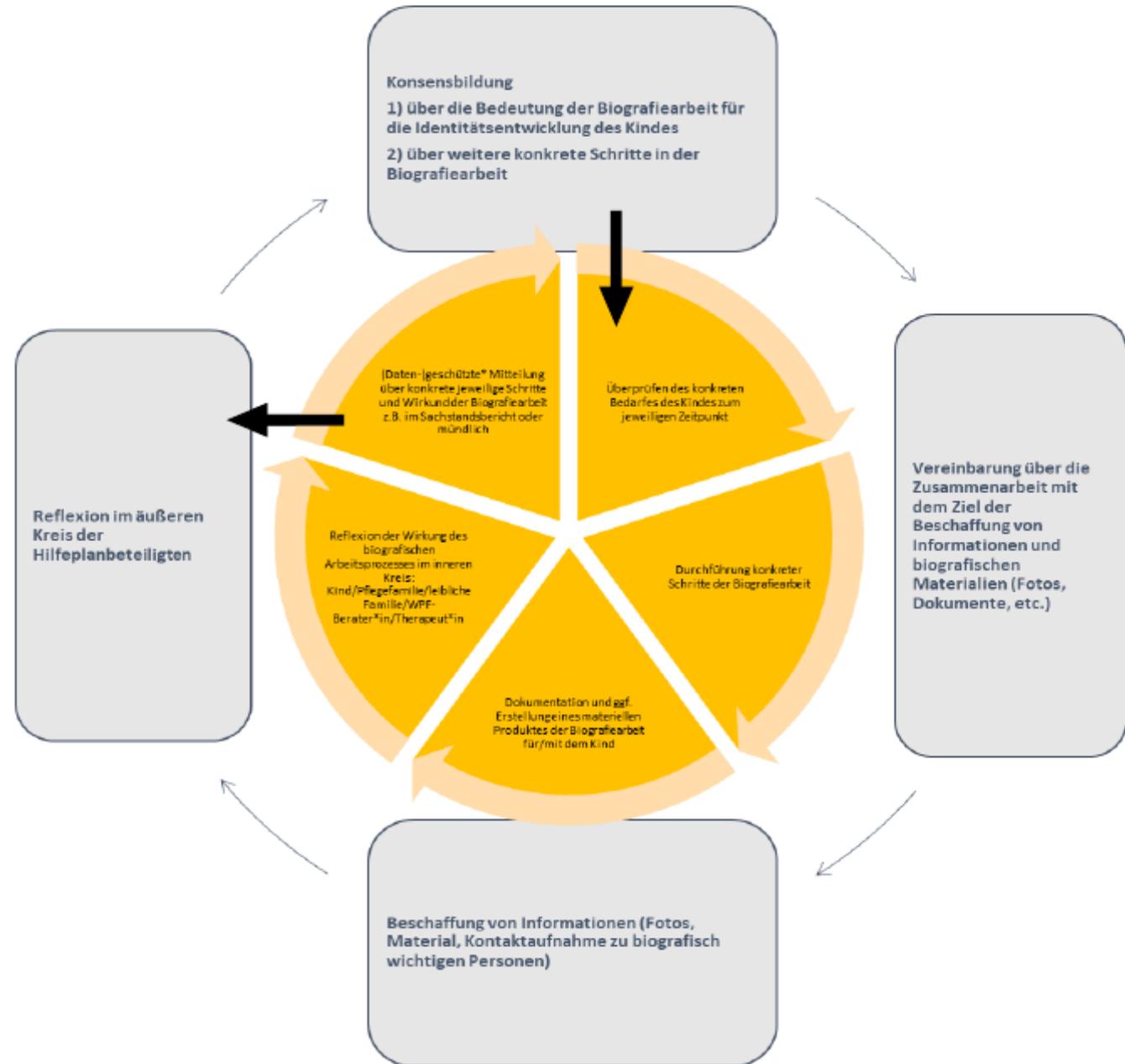
Der äußere Kreis schafft mit der gemeinsamen Vereinbarung und Verantwortungsübernahme die Sicherheit und Ressourcen (Beschaffung von Informationen, Kontaktaufnahme zu biografisch wichtigen Personen, Personalzeit v. WPF-Berater:in oder Therapeut:in) dafür, dass sich das Kind in Zusammenarbeit mit Personen des inneren Kreises durch die Biografiearbeit bzw. einzelne Schritte derselben seine Biografie/Identität aneignen kann.

#### Legende:

**Innerer Kreis:**  
Kind, WPF-Eltern, Eltern, WPF-Berater\*in, Therapeut\*in, ggf. weitere biografisch wichtige Personen

**Äußerer Kreis:**  
Die Hilfeplanbeteiligten, biografisch wichtige Personen

\*Intimsphäre wahrende u mit dem Kind traumsensibel abgestimmte Mitteilung



### 3.11.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A 10: Biografiearbeit

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
<b>E</b> ✕	Anfrage nach Biografiearbeit	Jugendamt, WPF, WPF-Berater:in	WPF-Berater:in, Therapeut:in, WPF, junger Mensch	Anfrage beantworten, Klärung weiterer Schritte.	fortlaufender Prozess während eines Pflegeverhältnisses	Aktennotiz/Vermerk
<b>1</b>	Gespräch WPF-Berater:in mit WPF, junger Mensch	WPF-Berater:in, WPF, Jugendamt, ggf. junger Mensch	WPF-Berater:in, WPF, junger Mensch	Ermitteln der Bedürfnislage.		Aktennotiz/Vermerk
<b>E</b>	Biografie, Entscheidungsprozesse	WPF-Berater:in, Co-Beratung, Therapeut:in, Jugendamt	WPF-Berater:in, Co-Beratung, Jugendamt, Therapeut:in, Sorgeberechtigte bzw. Eltern	Zeitpunkt für Biografiearbeit festlegen, Aushandlungsprozess aller verantwortlichen Personen. <u>Kriterien:</u> Wunsch des jungen Menschen nach Biografie, Beauftragung des Jugendamtes zur Unterstützung der Hilfeplanziele. Therapeutische Beteiligung entscheiden.		Aktennotiz/Vermerk und Hilfeplanprotokoll
<b>2. a</b>	Zusammentragen von Informationen, Aufsuchen wichtiger Orte	WPF-Berater:in, ggf. Therapeut:in	WPF-Berater:in, junger Mensch, Eltern ggf. Therapeut:in	Bündelung von Informationen.		Aktennotiz/Vermerk, Materialsammlung, Fotos etc. (Konzept Biografiearbeit in schriftlicher Form)
<b>2. b</b>	Aufschub zu einem geeigneteren Zeitpunkt	WPF-Berater:in, ggf. Therapeut:in	WPF-Berater:in, Therapeut:in	Passenden Zeitpunkt für einen neuen Versuch finden. Beobachten und Aufgreifen im nächsten Beratungsgespräch.		Aktennotiz/Vermerk
<b>3.</b>	Biografiearbeit	WPF-Berater:in, ggf. Therapeut:in	WPF-Berater:in, Therapeut:in	Biografie des jungen Menschen mit dem jungen Menschen erarbeiten und (schriftlich) darstellen.		Jede Form der Biografiedarstellung laut Methode (z. B: Lebensbuch, Fotos etc.)

✕ E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert.

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
4.	Rückmeldung an WPF	WPF-Berater:in, Co-Beratung	WPF-Berater:in	Informationsüberleitung	Fortlaufender Prozess während eines Pflegeverhältnisses	Aktennotiz/Vermerk
5.	Nachbereitung der Biografiearbeit	WPF-Berater:in, Therapeut:in	WPF-Berater:in, Therapeut:in, junger Mensch	Abschluss der Leistung Biografiearbeit.		Aktennotiz/Vermerk, Berichte, Hilfeplangespräch- Vorlage

### 3.12 A11 Koordination mit Kooperationspartner:innen

#### 3.12.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A11: Koordination mit Kooperationspartner:innen

KUNDEN DES PRODUKTES
Auftraggeber der Maßnahme: Jugendamt, Vormund, Eltern

#### FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT

Die WPF-Berater:innen koordinieren im besten Interesse des jungen Menschen den Austausch und die Vernetzung der kooperierenden Institutionen und für die Hilfe wichtige Menschen miteinander. Sie unterstützen dabei, die Pflegekinderhilfe-Infrastruktur inklusive der unterschiedlichen Leistungserbringer zu vernetzen, den Informationsfluss zu verbessern und einen systematischen Austausch zu fördern. Die WPF-Berater:innen stimmen die erforderlichen und eingerichteten Hilfe- und Unterstützungsleistungen im Rahmen des Hilfeplanprozesses partizipativ aufeinander ab und bündeln Informationen für die am Hilfeplan Beteiligten. Die WPF-Berater:innen bemühen sich ihren Teil dazu beizutragen, die Koordination mit dem Ziel positiver Wechselwirkungen zu gestalten.

Folgende Institutionen können – neben den direkt am Hilfeplan beteiligten Institutionen und Personen – gemeint sein:

#### **Familienbegleitende Ebene**

- Familiärer Bezugsrahmen (Verwandte, Freunde, Nachbarn etc.)
- Kindergarten, Schule, Integrationshelfer:in
- Familienunterstützender Dienst, Kurzzeitpflege
- Freizeit- und Ferienanbieter
- Vereine
- Fachintegrationsdienst

#### **Institutionelle Ebene**

- Behörden:
- Jugendamt, LWL und freie Träger
- Sozialamt
- Gesundheitsamt
- Wirtschaftliche Jugendhilfe
- Vormund
- Kinderschutzeinrichtungen
- Verfahrenslots:innen
- Beratungsstellen z. B. für Suchtfragen, Behinderte, Migration usw.
- Polizei
- Kultur- und Sprachmittler:innen
- Religionsgemeinschaften

### Medizinische, diagnostische und therapeutische Ebene

- (Haus-)Ärzt:innen / Fachärzt:innen
- Therapeut:innen (Psycho-, Ergo-, Logotherapie, Frühförderung Krankengymnastik)
- Medizinischer Dienst der Krankenkassen
- Sozialpädiatrisches Zentrum und Frühförderung
- Kinder- und Jugendpsychiatrie

### Juristische Ebene

- Gutachter:in
- Verfahrenspfleger:in
- Anwalt:in
- Gericht

#### STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT

Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen.

Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,

- a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder
- m) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.

Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).

#### INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST

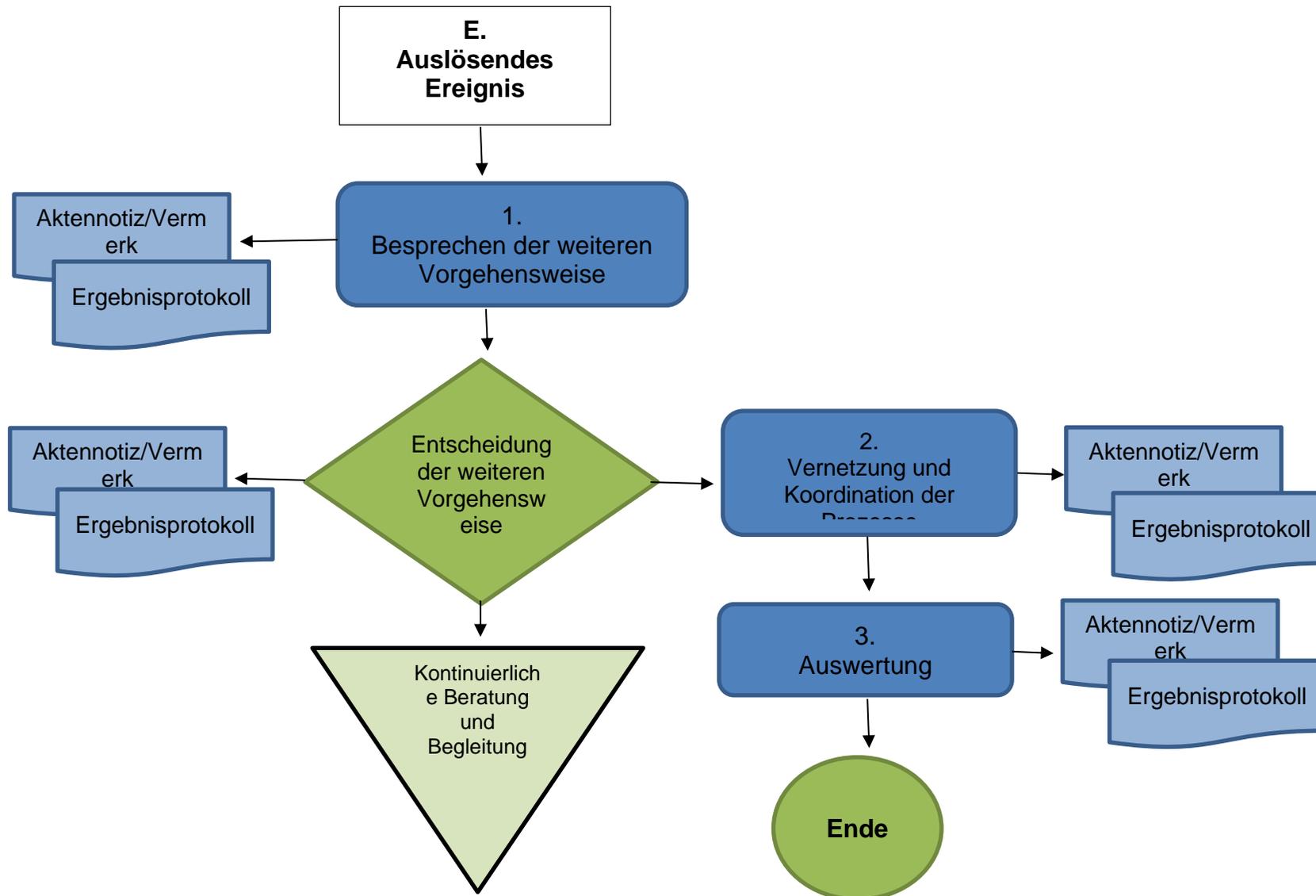
Indikator für die Einhaltung von Standards sind,

- n) entweder Zahlen, Daten, Fakten
- o) oder vereinbarte Verfahren,

welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Die WPF-Berater:innen planen und organisieren den Austausch, die Absprachen und die Informationsweitergabe zwischen den beteiligten Institutionen und Personen.</p> <p>Jeder WPF-Träger baut Arbeitsbeziehungen für die Gesamtheit seiner WPF-Fälle mit anderen Institutionen und Akteur:innen auf und schließt ggf. entsprechende Vereinbarungen.</p> <p>Kund:innen profitieren von bereits bestehender und funktionierender Zusammenarbeit/Koordination/Kooperation.</p>	<p>Protokollierung, Dokumentation ggf. Bestätigung durch Kundenbefragung</p>

### 3.12.2 Flowchart zu dem Schlüsselprozess A11: Vernetzung mit Kooperationspartner:innen



### 3.12.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A 11: Vernetzung mit Kooperationspartner:innen

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen ?
1.	Besprechen der weiteren Vorgehensweise	WPF-Berater:in	WPF, WPF-Berater:in, junger Mensch, ggf. Co-Beratung	Sammlung von Handlungsmöglichkeiten Schaffen einer Entscheidungsgrundlage	3 Wochen	Aktennotiz/Vermerk oder Ergebnisprotokoll
<b>E</b> ✘	Entscheidung der weiteren Vorgehensweise	WPF, WPF-Berater:in	WPF, WPF-Berater:in, junger Mensch	Entscheidung, ob externe Institution beteiligt wird Ggf. Einbeziehung aller am Hilfeplan Beteiligten	1 – 3 Wochen	Aktennotiz/Vermerk oder Ergebnisprotokoll
2.	Vernetzung und Koordination der Prozesse	WPF, WPF-Berater:in	externe Institution, WPF-Berater:in, junger Mensch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontakt herstellen</li> <li>• Informationsweitergabe</li> <li>• Schaffung eines konkreten Hilfsangebots</li> <li>• Herstellen des Informationsflusses unter den Beteiligten</li> </ul>	Bis zur Auswertung des Hilfsangebots (siehe 4).	Aktennotiz/Vermerk oder Ergebnisprotokoll
3.	Auswertung	externe Institution, WPF, WPF-Berater:in	externe Institution, WPF-Berater:in, junger Mensch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Darstellung des Verlaufs und der Ergebnisse</li> <li>• weitere Empfehlungen</li> </ul>	Max. 4 Wochen nach Beendigung des Hilfsangebotes.	Aktennotiz/Vermerk oder Ergebnisprotokoll

### 3.13 A12 Unterstützung bei der Entwicklung von Perspektiven und der Gestaltung von Übergängen

#### 3.13.1 Ergebnisqualität des Schlüsselprozesses A12: Unterstützung bei der Entwicklung von Perspektiven und der Gestaltung von Übergängen

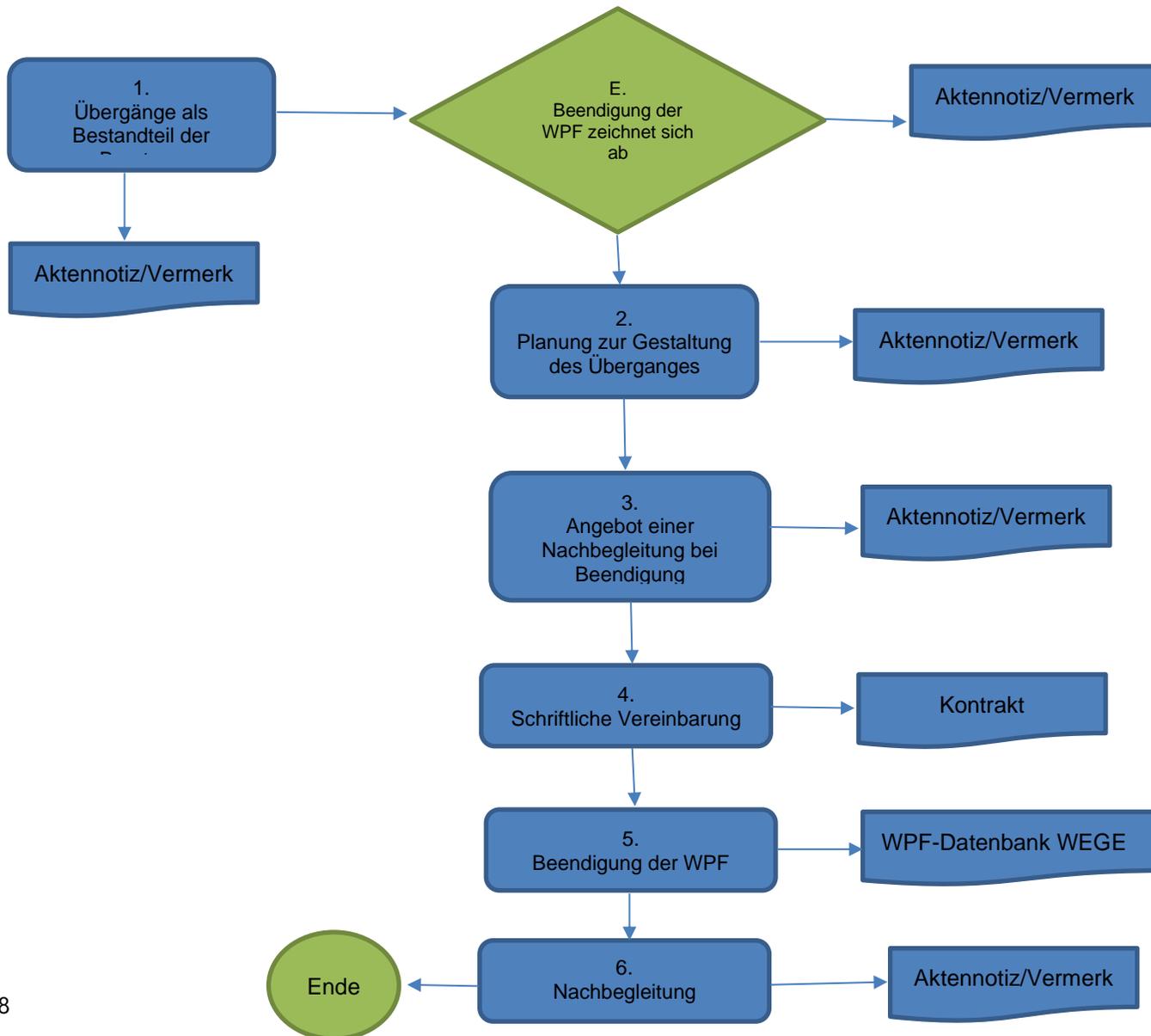
KUNDEN DES PRODUKTES
Junger Mensch, Westfälische Pflegefamilien, Eltern

FACHLICHE POSITIONIERUNG ZU DIESEM PRODUKT
<p>Die Unterstützung bei der Entwicklung von Lebensperspektiven und der Gestaltung von Übergängen ist eine Leistung für den jungen Menschen, die WPF und die Eltern des jungen Menschen, die über den gesamten Prozess des Pflegeverhältnisses verläuft. Durch Offenheit gegenüber Veränderungen und der Erarbeitung alternativer Handlungsoptionen werden Übergänge weniger brisant und können aktiv geplant und vorbereitet werden. Die Gestaltung von Übergängen beginnt, wenn sich eine Beendigung der WPF abzeichnet. Dabei wird die Balance von Ressourcen und Bedürfnissen des jungen Menschen und der WPF beachtet. Damit der junge Mensch Klarheit hat, wird eine konkrete zeitliche Perspektive erarbeitet. Der junge Mensch wird an allen Entscheidungsprozessen sowie der Planung von Verabschiedungen beteiligt. Die Begleitung des Prozesses geschieht bis zur Aufhebung des Vertrages. Die Aufhebung des Vertrages geschieht durch Zielerreichung, z. B. Verselbständigung des jungen Menschen oder durch Veränderung der Lebensperspektive. Die Nachbegleitung bei Beendigung des Pflegeverhältnisses erfolgt bis längstens sechs Monate nach Beendigung der Hilfe.</p>

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<p>Beschreibung des Standards in einem oder mehreren Sätzen. Es kann Standards der Ergebnisqualität geben,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) die sich auf den einzelnen Fall beziehen, oder</li> <li>p) die sich auf die Gesamtheit der Fälle eines Produktes beziehen.</li> </ul> <p>Manchmal können Standards bereits so genau oder selbstverständlich sein, dass sie keine weiteren Indikatoren brauchen (höchstens eine Vereinbarung, wie sie dokumentiert werden).</p>	<p>Indikator für die Einhaltung von Standards sind,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>q) entweder: Zahlen, Daten, Fakten</li> <li>r) oder vereinbarte Verfahren,</li> </ul> <p>welche erweisen, ob und in welchem Maße der Standard erreicht wird.</p>

STANDARDS DER ERGEBNISQUALITÄT	INDIKATOREN, DIE ZEIGEN, OB UND WIE DER STANDARD ERREICHT IST
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontakt zu allen am Prozess beteiligten Personen und ggf. zu aufnehmenden Jugendhilfeeinrichtungen.</li> <li>• Die Kontinuität der Beratung gewährleistet Stabilität während der Übergangssituation für den jungen Menschen. Der Einstieg in die neue Lebenssituation ist gelungen.</li> <li>• Kontinuität des Beratungskontext über die Beendigung hinaus. Je nach individuellem Bedarf drei - fünf Beratungsgespräche.</li> <li>• Auf Anfrage ist eine Begleitung nach Beendigung möglich.</li> <li>• Es gibt thematisch passende Gruppenangebote für junge Menschen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexion</li> <li>• Dokumentation</li> <li>• Kundenbefragung</li> </ul>

### 3.13.2 Flowchart zur Gestaltung von Übergängen als Teil des Schlüsselprozess A12: Unterstützung bei der Entwicklung von Perspektiven und der Gestaltung von Übergängen



### 3.13.3 Prozesstabelle zu dem Schlüsselprozess A12: Unterstützung bei der Entwicklung von Perspektiven und der Gestaltung von Übergängen

Nr.	Bezeichnung	Wer ist verantwortlich?	Wer tut es?	Was ist zu tun und zu erreichen?	Bis wann beendet?	Welche Dokumente sind zu benutzen?
1.	Übergänge als Bestandteil der Beratung	Jugendamt, WPF-Berat:in;	WPF-Berater:in, junger Mensch, WPF, Eltern	Übergänge werden im Rahmen der Beratung und Begleitung des Pflegeverhältnisses mit der WPF, dem jungen Menschen und den Eltern thematisiert.	Ende der Nachbegleitung	Aktennotiz/Vermerk
<b>E</b> ✘	Die Beendigung der WPF zeichnet sich ab.	Jugendamt, WPF-Berater:in; junger Mensch; WPF	WPF-Berater:in junger Mensch, WPF, Eltern	Die Beteiligten entscheiden gemeinsam, dass die Hilfe nicht fortgeführt wird. Ist eine gemeinsame Entscheidung nicht möglich, wird diese erklärt und um das Einverständnis aller Beteiligten geworben.	Bis zur Entscheidung über die Beendigung	Aktennotiz/Vermerk
2.	Planung zur Gestaltung des Übergangs	Jugendamt, WPF-Berater:in	WPF-Berater:in junger Mensch, WPF, Eltern	WPF-Berater:in, junger Mensch, WPF und Eltern planen und gestalten den Übergang gemeinsam.	Bis zur Beendigung der WPF	Aktennotiz/Vermerk
3.	Angebot einer Nachbegleitung bei Beendigung	WPF-Träger	WPF-Berater:in	Schriftlich ein individuelles Angebot ausarbeiten.	Umgehend nach Entscheidung über Beendigung der Hilfe	Aktennotiz/Vermerk
4.	Schriftliche Vereinbarung	WPF-Träger, Jugendamt	WPF-Berater:in	Jugendamt muss zustimmen.	Mit Unterschrift Jugendamt	Kontrakt
5.	Beendigung der WPF	WPF-Träger	WPF-Berater:in	Aktenvermerk und Aufhebung des Vertrages, Dokumentation in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE	2 Wochen nach Beendigung der Hilfe	Dokumentation in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE
6.	Nachbegleitung	WPF-Berater:in	WPF-Berater:in	Beratung nach Beendigung	Längstens 6 Monate	Aktennotiz/Vermerk

✘ E bedeutet „Ereignis“ und ist nicht als Prozessschritt nummeriert.

## 4. Trägerbezogene Führungsprozesse (B-Prozesse)

### 4.1 Einleitung

Die trägerbezogenen Führungsprozesse gehören zu den Managementprozessen und sind als Schlüsselprozesse unverzichtbar. Im Gegensatz zu den Wertschöpfungsprozessen sind die Managementprozesse für den Kunden nicht unmittelbar erkennbar.

## 4.2 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B01: Marketing

DEFINITION
Marketing wird als "organisierende Funktion und Prozessbündel gesehen, um Werte auf eine Art und Weise für Kunden und Kundenbeziehungen zu schaffen, zu kommunizieren und bereit zu stellen, so dass die Organisation und ihre Anspruchsgruppen davon profitieren." <sup>2</sup> Öffentlichkeitsarbeit ist eine Methode des Marketings, mit deren Hilfe der Träger über das Angebot WPF informiert und dafür wirbt.
ZIELE DES PROZESSES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellen von Strategien und Materialien zur Akquise von Pflegefamilien und Vertragspartnerinnen und Vertragspartnern</li> <li>• Präsent sein auf dem Markt der Jugendhilfe</li> <li>• Kompetenzen nach außen tragen</li> <li>• Kundenpflege</li> </ul>
WER IST VERANTWORTLICH
<ul style="list-style-type: none"> <li>• WPF-Träger in Abstimmung mit den gemeinsam mit dem LWL-Landesjugendamt Westfalen vereinbarten Marketingmaßnahmen.</li> </ul>
WER IST BETEILIGT?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• WPF-Träger, Co-Berater:in, WPF-Berater:in</li> </ul>
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Öffentlichkeitsarbeit/Werbung (Verwendung von eigenem und gemeinsamem Werbematerial), Medien, Veranstaltungen und Tagungen, Fachveröffentlichungen, Arbeitsgemeinschaften mit örtlichen Jugendämtern
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bekanntheit des WPF-Systems bei den umliegenden und hauptbelegenden Jugendämtern (inklusive ASD) und potentiellen Pflegefamilien in Westfalen-Lippe</li> <li>• Langfristige Kundenbeziehungen zu den umliegenden und hauptbelegenden Jugendämtern</li> <li>• Kennzahlen zum Erfolg der Marketingmaßnahmen</li> </ul>

<sup>2</sup> American Marketing Association (2004)

### 4.3 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B02: Controlling

DEFINITION
Controlling ist die Erhebung, Aufbereitung und Rückmeldung von Steuerungsdaten und -informationen an die Steuerungsverantwortlichen.
ZIELE DES PROZESSES
Ziel ist die Überprüfung der Qualität, der Effektivität und Wirtschaftlichkeit sowie die Weiterentwicklung des WPF-Systems.
WER IST VERANTWORTLICH?
WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
Durch den WPF-Träger bestimmte Personen.
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Kennzahlentableau des Systems
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Kontinuierliche Meldung der Daten an das LWL-Landesjugendamt Westfalen. Einhaltung der in dem Qualitätshandbuch aufgeführten Standards. Dokumentation der Pflegeverhältnisse und Veränderungen dieser in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE innerhalb eines Monats

#### 4.4 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B03: Dienst- und Teambesprechungen

DEFINITION
Regelmäßiger Austausch, Diskussion und Entscheidung von fachlichen und organisatorischen Inhalten sowie von träger- und dienstbezogenen Inhalten mit Kolleg:innen und ggf. Dienstvorgesetzten, sowie regelmäßiger Austausch, Diskussion und Entscheidung von träger- und dienstbezogenen Inhalten im Kreis der Kolleg:innen mit Dienstvorgesetzten in der Dienstbesprechung.
ZIELE DES PROZESSES
<p>Dienst- und Teambesprechungen mit Bearbeitung folgender Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinierung der Vermittlungsanfragen</li> <li>• Einsatz-, Urlaubs- und Vertretungsplanung</li> <li>• Bewerberanfragen</li> <li>• Fallbesprechung</li> <li>• Koordination von Arbeitskreisen und Fortbildungen</li> <li>• Öffentlichkeitsarbeit und Akquise</li> <li>• Veranstaltungen</li> <li>• allgemeine Organisation</li> <li>• Austausch Leitung</li> <li>• Vernetzung innerhalb der Einrichtung</li> </ul>
WER IST VERANTWORTLICH
Vom WPF-Träger bestimmte Personen.
WER IST BETEILIGT?
WPF-Träger, Co-Berater:innen sowie WPF-Berater:innen
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
regelmäßige Team- und Dienstbesprechungen nach aufgestelltem Plan
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Umsetzung und Dokumentation

#### 4.5 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B04: Personalplanung

DEFINITION
Sicherstellung der personellen Ressourcen entsprechend der vereinbarten Standards.
ZIELE DES PROZESSE
Sicherstellung der Erfüllung der Leistungsanforderungen
WER IST VERANTWORTLICH?
WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• WPF-Träger</li> <li>• Mitarbeiter:innen des WPF-Trägers</li> </ul>
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Personalentwicklungsmaßnahmen
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Fortlaufende Überprüfung der Stellenpläne auf Übereinstimmung mit den Standards (Beraterschlüssel) - siehe Überprüfung der Strukturqualität (0,5 Mindeststelle).

#### 4.6 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess B05: Vertragsgestaltung

DEFINITION
Die WPF-Träger schließen einen jährlichen Kooperationsvertrag mit dem LWL-Landesjugendamt Westfalen. Auf dieser Grundlage schließen die WPF-Träger die Vertragsformen (WPF-Vertrag und Beratungsvertrag) mit dem Jugendamt und den Westfälischen Pflegefamilien ab.
ZIELE DES PROZESSES
Einheitliche und verbindliche Vertragsgestaltung.
WER IST VERANTWORTLICH
Vertragsgestaltung: WPF-Trägerkonferenz Vertragsabschluss: jeweiliger WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
WPF-Träger, LWL-Landesjugendamt Westfalen, Jugendamt, betreffende WPF
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kooperationsvertrag</li> <li>• Vertrag zwischen Jugendamt und WPF-Träger</li> <li>• Vertrag zwischen WPF-Träger und betreffender WPF</li> </ul>
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unterschriebene Verträge</li> <li>- im Ausnahmefall: Kostenzusagen</li> </ul>

## 5. Unterstützende Prozesse auf Ebene des WPF-Trägers (C-Prozesse)

### 5.1 Einleitung zu den unterstützenden Prozessen auf Ebene des WPF-Trägers

Zu den Unterstützungsprozessen zählen die C-Prozesse, die jeder WPF Träger vorhält. Mit diesen Schlüsselprozessen werden standardisierte Maßnahmen für die Unterstützung der WPF-Berater:innen beschrieben.

### 5.2 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C01: Fort- und Weiterbildung

DEFINITION
Qualifizierung der Co-Berater:innen sowie der WPF-Berater:innen
ZIELE DES PROZESSES
Durch die Qualifizierung der Co-Berater:innen sowie der WPF-Berater:innen werden die fachlichen Standards sichergestellt.
WERT IST VERANTWORTLICH?
WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
WPF-Träger, Co-Berater:innen sowie WPF-Berater:innen
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Interne und externe Fort- und Weiterbildungsangebote
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Teilnahmebescheinigungen

### 5.3 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C02: Akquise

DEFINITION
Als Akquise werden alle Maßnahmen verstanden, die geeignet erscheinen, um potentielle WPF und Jugendämter als Vertragspartner:innen zu gewinnen.
ZIELE DES PROZESSES
Gewinnung geeigneter potentieller WPF Gewinnung von Vertragspartner:innen
WER IST VERANTWORTLICH?
Einrichtungsleitung
WER IST BETEILIGT?
WPF-Träger, Co-Berater:innen sowie WPF-Berater:innen
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Einsatz von Werbestrategien, z. B. Infoveranstaltungen, Print- und anderen Medien
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Mindestens so viele WPF gewinnen, dass der Ersatzbedarf befriedigt wird und die vorhandene Platzzahl gehalten werden kann. Erhebung durchgeführter Maßnahmen und des erzielten Erfolgs.

#### 5.4 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess C03: Verwaltung

DEFINITION
Verwaltung bezeichnet die Vorgänge, die zur Erledigung administrativer Aufgaben im Zusammenhang mit den in dem Qualitätshandbuch genannten Leistungen notwendig sind.
ZIELE DES PROZESSES
Ordnungsgemäße Abwicklungen aller administrativen Vorgänge
WER IST VERANTWORTLICH?
WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
WPF-Träger, Verwaltungsmitarbeiter:innen sowie WPF-Berater:innen
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
Der WPF-Träger hält Verwaltungspersonal mit entsprechender Qualifikation sowie einem der Fallzahl entsprechenden Stellenanteil vor. Er sorgt für eine entsprechende Ausstattung der Arbeitsplätze.
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die administrativen Abläufe finden statt.</li> <li>• Rechtzeitige Weitergabe der Daten an das LWL-Landesjugendamt Westfalen.</li> <li>• Dokumentation in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE innerhalb eines Monats</li> <li>• Abrechnungen gegenüber WPF, Jugendämtern sowie dem LWL-Landesjugendamt Westfalen sind korrekt.</li> </ul>

## 6. Systembezogene Führungsprozesse (D-Prozesse)

### 6.1 Einleitung

Die D-Prozesse werden den Managementprozessen zugeordnet, die auf der Systemebene (= alle WPF Träger, Qualitätskommission und LWL-Landesjugendamt Westfalen) in Form von Schlüsselprozessen beschrieben sind.

## 6.2 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess D01: Weiterentwicklung und Organisationsentwicklungsprozesse des WPF-Systems

DEFINITION
Weiterentwicklung des WPF-Systems an den gesellschaftlichen Gegebenheiten und mit ständiger Orientierung an den Bedarfen der Kunden auf Basis der ständigen Überprüfung (siehe D03 Controlling) der Standards des WPF-Systems.
ZIELE DES PROZESSES
Durch zielgerichtete und strukturierte Maßnahmen ist dafür zu sorgen, dass die besondere Leistungsfähigkeit des WPF-Systems erhalten bleibt und ständig verbessert wird. Dies bedeutet für a) die WPF und Eltern ein akzeptiertes, b) die jungen Menschen ein wirkungsvolles, c) die anfragenden Jugendämter ein bedarfsgerechtes und d) beteiligten Anbieter ein wirtschaftlich tragfähiges Angebot vorzuhalten und den sich ändernden Anforderungen der Praxis ständig anzupassen.
WER IST VERANTWORTLICH?
Koordinierende Stelle im LWL-Landesjugendamt Westfalen, WPF-Träger
WER IST BETEILIGT?
Koordinierende Stelle im LWL-Landesjugendamt Westfalen; LWL-Landesjugendhilfeausschuss, WPF-Berater:innen, Co-Berater:innen, WPF-Träger, Qualitätskommission, Reflektion und Festlegung der Leistungs- und Qualitätsstandards für das WPF-System.
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
<b>Regionale Arbeitskreise:</b> Vorschläge zur Steigerung des Übereinstimmungsgrades von Standards und Praxis und zur Qualitätssteigerung ohne Standardveränderung an die einzelnen WPF-Träger und -Standorte, Vorschläge zur Standardveränderung an die Qualitätskommission. <b>Qualitätskommission:</b> Mindestens jährliche Diskussion des Qualitätsberichtes und Vorlage an die WPF-Trägerkonferenz zur Bewertung der Qualität des WPF-Systems und zur Festlegung der Qualitätsmanagementziele für das kommende Jahr. Diskussion der Standards und ggf. erarbeiten von Beschlussvorlagen zu deren Änderung zur Abstimmung in der Trägerkonferenz. <b>Trägerkonferenz:</b> Befassung und Beschluss über die Vorlagen des Gremiums zur Qualitätssicherung zur Standardentwicklung und Beschluss über Entwicklungsprojekte des WPF-Systems.

MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE

Vorlage, Beratung des jährlichen Qualitätsberichtes in den o. g. Gremien, Beschlüsse zur Weiterentwicklung der Standards, ggf. Beschluss über Entwicklungsprojekte (die oben aufgeführten Maßnahmen haben stattgefunden).

### 6.3 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess D02: Koordination durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen

DEFINITION	
Das LWL-Landesjugendamt koordiniert das WPF-System.	
ZIELE DES PROZESSES	
<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Vermittlung von besonders entwicklungsbeeinträchtigten jungen Menschen in WPF,</li> <li>(2) ein einheitliches Leistungsangebot,</li> <li>(3) die Kontrolle der Standards,</li> <li>(4) Weiterentwicklung des Angebotes durch Qualitätsentwicklungsprozesse,</li> <li>(5) eine trägerübergreifende Werbung und Außendarstellung</li> <li>(6) politische Verankerung des WPF-Systems,</li> <li>(7) Fortbildungsangebote für WPF sowie WPF-Berater:innen (siehe auch E01),</li> <li>(8) Organisation von trägerübergreifender regionaler Arbeitskreise,</li> <li>(9) Organisation von Supervisionsgruppen der WPF-Berater:innen,</li> <li>(10) Organisation von Konferenzen der Co-Berater:innen,</li> <li>(11) Organisation der WPF-Trägerkonferenzen,</li> <li>(12) Organisation der Sitzungen der Qualitätskommission, Reflektion und Festlegung der Leistungs- und Qualitätsstandards,</li> <li>(13) Einheitliche Tagessatzberechnung</li> </ol>	
WER IST VERANTWORTLICH?	WER IST BETEILIGT?
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dezernatsleiter:in    Ziele: 2 – 12</li> <li>2. Referatsleiter:in    Ziele: 1 – 12</li> <li>3. Sachgebietsleiter:in Ziele: 1 –5 und 7 –13</li> <li>4. Fachberater:in        Ziele: 1, 7, 8, 9, 10</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dezernatsleiter:in    Ziele: 6</li> <li>2. Referatsleiter:in    Ziele: 2, 3, 5, 6, 11</li> <li>3. Sachgebietsleiter:in Ziele: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13</li> <li>4. Fachberater:in        Ziele: 1 – 12</li> <li>5. Verwaltungssmitarbeiter:in Ziele: 2, 3, 4, 5, 9, 11, 12, 13</li> </ol>
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koordinierung, Erstellung und Aktualisierung der Leistungsbeschreibung und des Kooperationsvertrages innerhalb des WPF-Systems</li> <li>• Durchführung der regionalen Arbeitskreise der WPF-Berater:innen, der Arbeitskreise der Co-Berater:innen, der WPF-Trägerkonferenzen und der</li> </ul>	

Qualitätskommission zur Diskussion, Reflektion und Festlegung der Leistungs- und Qualitätsstandards für das WPF-System

- Organisation und Durchführung der Fortbildungsangebote für die WPF und die WPF-Berater:innen
- Organisation der trägerübergreifenden Supervisionsitzungen für die WPF-Berater:innen
- Erstellung des trägerübergreifenden Werbematerials und Durchführung von Öffentlichkeitsarbeit in verschiedenen Medien
- Weitergabe von Vermittlungsanfragen in den regionalen Arbeitskreisen sowie auf der Mitgliederseite im Internetauftritt des LWL-Landesjugendamt Westfalen
- Erhebung und Auswertung der Statistik sowie die Erstellung eines jährlichen Berichtes (ggf. Initiierung eines mehrjährigen Projektes)

MINDESTERGEBNIS UND **ERGEBNISKONTROLLE**

Kontrolle durch interne Zielvereinbarungen zwischen den Hierarchieebenen im LWL-Landesjugendamt Westfalen sowie in den Trägerkonferenzen.

## 6.4 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess D03: Controlling

DEFINITION
<p>Controlling ist die Erhebung, Verarbeitung und Bereitstellung von Steuerungsdaten an diejenigen Personen oder Organisationseinheiten, die in einer Organisation/einem Unternehmen Steuerungsverantwortung tragen.</p> <p>Fachliches Controlling dient der Qualitätssicherung, wirtschaftliches Controlling der Überprüfung betriebswirtschaftlicher Ziele. Beide Controllinginhalte sind sowohl strategisch (zur strategischen Steuerung) als auch operativ (zur Praxissteuerung) angelegt.</p>
ZIELE DES PROZESSES
<p>Durch Erstellung, Abstimmung und Verbindlichkeitserklärung einer Reihe von fachlichen und wirtschaftlichen Kennzahlen für das WPF-System wird nach innen und außen Transparenz über die Einhaltung der im Qualitätshandbuch festgelegten Standards geschaffen.</p> <p>Durch ein vereinbartes Verfahren, wer, zu welchen Zeiten, in welchem Umfang die Kennzahlen erhebt, verarbeitet, darstellt und zur Verfügung stellt, wird fachliche Qualitätssicherung und wirtschaftliche Steuerung für das WPF-System ermöglicht.</p>
WER IST VERANTWORTLICH ?
Koordinierende Stelle im LWL-Landesjugendamt Westfalen, WPF-Träger, WPF-Berater:innen
WER IST BETEILIGT?
Koordinierende Stelle im LWL-Landesjugendamt Westfalen, WPF-Berater:innen sowie Co-Berater:innen, WPF-Träger, Qualitätskommission, Reflektion und Festlegung der Leistungs- und Qualitätsstandards für das WPF-System.
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erstellung und ggf. Weiterentwicklung von Materialien, die geeignet sind, die Einhaltung der Standards darzulegen.</li> <li>• Datenerhebung durch die <i>Dienststellen/Träger</i> und Lieferung nach vereinbarten Verfahrensstandards an das LWL-Landesjugendamt Westfalen</li> <li>• Zusammenfassung und Verarbeitung der gelieferten Kennzahlen nach vereinbarten Verfahrensstandards</li> <li>• Erstellung eines mindestens jährlichen Berichtes mit Ergebnissen der Qualitätssicherung und Bewertung des Qualitätsmanagementsystems.</li> </ul>

MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE

- Mindestens halbjährliche Diskussion von Qualitätsproblemen, Qualitätssicherungsergebnissen und der Qualitätsentwicklung in den regionalen Qualitätszirkeln mit Vorschlägen zur Weiterentwicklung von Standards an die Qualitätskommission.
- Mindestens jährliche Diskussion des Qualitätsberichtes in der Qualitätskommission zur Vorlage an die WPF-Trägerkonferenz zur Bewertung der Qualität des WPF-Systems und zur Festlegung der Qualitätsmanagementziele für das kommende Jahr.
- Vorlage über die qualitative und quantitative Entwicklung des WPF-Systems ist Gegenstand jeder WPF-Trägerkonferenz
- Die oben aufgeführten Maßnahmen haben stattgefunden.

## 6.5 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess D04: Marketing

DEFINITION
Unter Marketing wird die Ausrichtung der kundenbezogenen Systementwicklung am Markt unter besonderer Berücksichtigung der Darstellung und Kommunikation von Produkt, Preis und Verfügbarkeit verstanden.
ZIELE DES PROZESSES]
<ul style="list-style-type: none"> <li>• hoher Bekanntheitsgrad und Marktnähe</li> <li>• Kundenzufriedenheit</li> <li>• Inanspruchnahme</li> </ul>
WER IST VERANTWORTLICH?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LWL-Landesjugendamt Westfalen</li> <li>• WPF-Träger</li> </ul>
WER IST BETEILIGT?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LWL-Landesjugendamt Westfalen</li> <li>• WPF-Träger</li> </ul>
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Werbematerial</li> <li>• Veranstaltungen und Fachtage</li> <li>• Medienarbeit</li> <li>• Lobbyarbeit</li> </ul>
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• quantitative Vereinbarungen (wie viele WPF-Verhältnisse) zwischen LWL-Landesjugendamt Westfalen und LWL-Landesjugendhilfeausschuss</li> <li>• Zielerreichung der Fallzahlen</li> </ul>

## **7 Unterstützende Prozesse auf Systemebene (E-Prozesse)**

### **7.1 Einführung**

Die unterstützenden Prozesse auf Systemebene unter den E-Prozessen zusammengefasst und beschreiben die Schlüsselprozesse, die das gesamte WPF-System stützen.

## 7.2 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E01: Qualifizierung, Fort- und Weiterbildung, Supervision

DEFINITION
Qualifizierung der WPF-Berater:innen
ZIELE DES PROZESSES
Durch die Qualifizierung der WPF-Berater:innen werden die fachlichen Standards sichergestellt.
WER IST VERANTWORTLICH?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LWL-Landesjugendamt Westfalen</li> <li>• WPF-Träger</li> </ul>
WER IST BETEILIGT?
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LWL-Landesjugendamt Westfalen</li> <li>• WPF-Träger</li> <li>• Andere Fort- und Weiterbildungsinstitutionen</li> </ul>
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereitstellung der Fort- und Weiterbildungsangebote für die WPF-Berater:innen durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen oder andere Fort- und Weiterbildungsinstitutionen.</li> <li>• Vorhaltung der Supervisionsgruppen für die WPF-Berater:innen durch das LWL-Landesjugendamt Westfalen.</li> </ul>
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle WPF-Berater:innen nehmen jährlich an einer Fortbildungsveranstaltung teil.</li> <li>• Jede WPF-Berater:in nimmt regelmäßig an einer Supervisionsgruppe teil.</li> </ul>

### 7.3 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E02: Information

DEFINITION
Alle Beteiligten verfügen zum Funktionieren des WPF-Systems über das notwendige Wissen (Einschränkung: Funktion und Rolle).
ZIELE DES PROZESSES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeitnahe Informationen</li> <li>• Transparenz über die zur Verfügung stehenden Informationen und deren Abrufbarkeit. (Einschränkung: Funktion und Rolle [funktioniert im Gegenstromverfahren])</li> </ul>
WER IST VERANTWORTLICH?
Alle am Prozess Beteiligten
WER IST BETEILIGT?
Alle am Prozess Beteiligten
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
E-Mail, Internet, Arbeitskreise, Rundschreiben, Datenpflege durch WPF-Berater:innen und das LWL-Landesjugendamt Westfalen
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
Alle am Beteiligten fühlen sich gut informiert. Dazu ist es notwendig, dass alle Beteiligten in regelmäßigen Abständen befragt werden.

#### 7.4 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E03: Lobbyarbeit, Werbung, Öffentlichkeitsarbeit

DEFINITION
Unter Lobbyarbeit, Werbung und Öffentlichkeitsarbeit versteht man eine absichtliche, zielgerichtete Einflussnahme auf einen definierten Kundenkreis, welche diesen zur Erfüllung der Werbeziele veranlassen soll.
ZIELE DES PROZESSES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anfragen und Vermittlung von (behinderten [SGB XII]) jungen Menschen in WPF</li> <li>• Neugewinnung von WPF</li> <li>• Bekanntmachung, weitere Implementierung und Ausweitung des Produktes WPF</li> <li>• Fachliche Qualifizierung des Pflegekinderwesens</li> </ul>
WER IST VERANTWORTLICH?
<ul style="list-style-type: none"> <li>- LWL-Landesjugendamt Westfalen für die Koordination</li> <li>- alle WPF-Träger</li> </ul>
WER IST BETEILIGT?
LWL-Landesjugendamt Westfalen (Koordination) sowie alle WPF-Träger, die WPF, der Landesjugendhilfeausschuss.
UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN
z. B.: Erstellung und Verteilung von Werbebroschüren und von Zeitungsartikeln, Funk und Fernsehen nutzen, Internetanzeigen, „Mund-zu-Mund-Propaganda“, Einbindung von Universitäten und Fachhochschulen, Jahresstatistik an Landesjugendhilfeausschuss, Newsletter für WPF-Eltern, Entwicklung eines eigenen Logos, Fest, Jubiläum
MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• statistische Erfassung neuer WPF in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE durch die WPF-Träger</li> <li>• Informationsgrad in der Zielgruppe steigt</li> </ul>

## 7.5 Qualitätsbeschreibung für den Schlüsselprozess E04: Gemeinsame Materialien

DEFINITION
<p>Gemeinsame Materialien dienen der einheitlichen, trägerübergreifenden Datensammlung, Einhaltung und Überprüfung gemeinsamer Standards.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesundheitsbescheinigung</li> <li>• Meldebogen an das Jugendamt über Einrichtung einer WPF vor der Vermittlung</li> <li>• Meldebogen an das Jugendamt über Einrichtung einer WPF nach dem Umzug in eine WPF</li> <li>• Fragebogen für Bewerber:innen</li> <li>• Vertrag zwischen Jugendamt und WPF-Träger sowie zwischen WPF-Träger und WPF</li> <li>• Vereinbarung gem. §77 Abs.2 SGB VIII</li> <li>• Notfallnummer-Liste</li> <li>• Nutzung der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE</li> <li>• Empfehlung zur Sicherung der Rechte von jungen Menschen in der Pflegekinderhilfe <a href="https://www.lwl-landesjugendamt.de/media/filer_public/b6/ab/b6abe453-36fa-44a5-8692-b8717ac38074/240117-lwl-lvr-berich-empfehlung-pflegekinderhilfe-rz-bf.pdf">https://www.lwl-landesjugendamt.de/media/filer_public/b6/ab/b6abe453-36fa-44a5-8692-b8717ac38074/240117-lwl-lvr-berich-empfehlung-pflegekinderhilfe-rz-bf.pdf</a></li> </ul>
ZIELE DES PROZESSES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zeitnahe Erfassung der Vermittlungen, Beendigungen und Veränderungen in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE,</li> <li>• Transparenz,</li> <li>• Schutz der Standards;</li> <li>• „Corporate Identity“;</li> <li>• Vereinfachung von Arbeitsabläufen</li> </ul>
WER IST VERANTWORTLICH?
WPF-Berater:in, WPF-Träger, LWL-Landesjugendamt Westfalen
WER IST BETEILIGT?
WPF-Träger, WPF-Berater:in, LWL-Landesjugendamt Westfalen

UMSETZUNG DURCH FOLGENDE MAßNAHMEN

Bericht für den LWL-Landesjugendhilfeausschuss, Pflege der WPF-Datenbank WEGE, Informationen für die WPF-Träger und Qualitätskommission

MINDESTERGEBNIS UND ERGEBNISKONTROLLE

Zeitnahe Mitteilung der für das WPF-System relevanten Daten der WPF-Träger sowie WPF-Berater:innen an das LWL-Landesjugendamt Westfalen.  
Zeitnahe Erfassung aller relevanten Daten in der onlinebasierten WPF-Datenbank WEGE.

## 8. Strukturqualität

### 8.1 Einführung

Das WPF-System besteht neben den Schlüsselprozessen A – E auch aus der Strukturqualität, die den erforderlichen Rahmen beschreibt, der für die einzelnen Prozessqualitäten notwendig ist.

### 8.2 Prozesse der WPF Strukturqualität

Nr.	Bezeichnung der Strukturqualität	Beschreibung /Bearbeitung
SQ 01	Leitungs- und Managementstruktur des WPF-Systems	Die Qualitätskommission mit Vertretungen der WPF-Träger, der WPF-Beratung, der Co-Beratung sowie dem LWL-Landesjugendamt Westfalen diskutiert Fragen der Qualität, um das WPF-System weiter zu entwickeln. Die WPF-Trägerkonferenz entscheidet über sämtliche Weiterentwicklungen.
SQ 02	Co-Beratung	<p>Schwerpunkt der Co-Beratung ist im Wesentlichen die prozessbegleitende Beratung der Fachkräfte. In den folgenden Aufgabenbereichen wirkt die Co-Berater:in mit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswahlverfahren WPF</li> <li>• Vorbereitungsverfahren WPF</li> <li>• Passung WPF und junger Mensch</li> <li>• Kinderschutz</li> <li>• Unterstützung bei der Entwicklung von Perspektiven und der Gestaltung von Übergängen</li> <li>• Gruppenangebote für WPF, junge Menschen sowie Eltern</li> <li>• Krisenmanagement</li> </ul> <p>Die Co-Beratung steht mit jeweils 20% des Stellenumfangs den WPF-Berater:innen zur Verfügung. Die Träger verpflichten sich, Co-Berater:innen vorzuhalten, die einen Hochschul-/Fachhochschulabschluss aus dem Bereich Pädagogik, Soziale Arbeit oder Psychologie nachweisen. Die Co-Berater:innen verfügen über eine langjährige fachspezifische Berufserfahrung und eine Zusatzausbildung in der Beratung oder Therapie.</p>

Nr.	Bezeichnung der Strukturqualität	Beschreibung /Bearbeitung
		Weitere Merkmale und Qualitätsstandards der Co-Beratung unter: → <a href="#">co-beratung_im_wpf-system.pdf (lwl.org)</a> .
SQ 03	Fortbildung der WPF-Berater:innen	Die Fortbildungsangebote sind ein besonderes Qualitätsmerkmal und werden in den systemunterstützten Prozessen „Qualifizierung, Fort- und Weiterbildung, Supervision“ = E 01 beschrieben.
SQ 04	WPF-Trägerverbund	<p>Das WPF-System besteht aus einem bundesweit einmaligen Verbund von derzeit rund 45 freien Trägern der Region Westfalen-Lippe. Das LWL-Landesjugendamt Westfalen schließt mit den Trägern einen Kooperationsvertrag ab und koordiniert das System. Alle WPF-Träger verpflichten sich nach der gemeinsamen Leistungsbeschreibung sowie den einheitlichen Qualitätsstandards dieses Qualitätsmanagements/ Qualitätshandbuchs zu arbeiten.</p> <p>Weitere Merkmale des WPF-Systems sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>gemeinsame WPF-Trägerkonferenzen</li> <li>gemeinsame Qualitätsentwicklung</li> <li>trägerübergreifende Supervision und gemeinsame Fortbildungsangebote</li> <li>trägerübergreifende Arbeitskreise</li> <li>einheitliches Vertragswesen</li> <li>eine gemeinsame onlinebasierte Datenbank mit überregionaler Vermittlungsanfragenliste</li> <li>einheitliche Kostensätze</li> </ul>
SQ 05	Koordination LWL-Landesjugendamt Westfalen	<p>Das LWL-Landesjugendamt Westfalen koordiniert das System und sorgt für die Sicherstellung der Standards. Dies beinhaltet das Fachcontrolling und den überregionalen Austausch zwischen den beteiligten WPF-Trägern, den WPF-Berater:innen sowie Co-Berater:innen.</p> <p>Dazu gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• WPF-Trägerkonferenzen</li> <li>• Qualitätskommission</li> <li>• Supervision, Fortbildung</li> </ul>

Nr.	Bezeichnung der Strukturqualität	Beschreibung /Bearbeitung
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• drei regionale Arbeitskreise (18 Treffen)</li> <li>• Arbeitskreise für die Co-Beratung (zwei Treffen)</li> <li>• Rechts- und Verwaltungsangelegenheiten</li> <li>• Weiterentwicklung der onlinebasierte WPF-Datenbank WEGE in Zusammenarbeit mit der LWL-IT</li> <li>• Fachtagungen mit Jugendämtern</li> <li>• Internetauftritt des WPF-Systems</li> </ul>
SQ 06	Vermittlungsanfragenliste	Die Vermittlungsanfragenliste ist ein überregionales Anfragesystem für Jugendämter, welches garantiert, dass alle WPF-Träger über die Anfrage informiert sind. Diese kann von den Jugendämtern selbst über die onlinebasierte Datenbank WEGE genutzt werden und gewährleistet eine reibungslose Kontaktaufnahme zwischen WPF-Träger und Jugendamt.
SQ 07	flexible Arbeitszeiten: Erreichbarkeit	Die WPF erhalten aufsuchende Beratung auch außerhalb von Bürozeiten. Eine individuelle Absprache zur Erreichbarkeit in Krisen erfolgt trägerspezifisch mit den Familien.
SQ 08	Für Pflegeverhältnisse gem. § 33 S. 2 SGB VIII qualifizierte Pflegefamilien	<p>Die WPF müssen Bereitschaft und Kompetenz aufweisen, mit jungen Menschen mit besonderen Entwicklungsbeeinträchtigungen umzugehen. Voraussetzung dafür sind:</p> <p>Beratungsoffenheit, Lebenserfahrung, Erfahrung im Umgang mit Krisen, Reflexionsfähigkeit, hohe Belastbarkeit, die Mitwirkungsbereitschaft bei Hilfeplangesprächen sowie die Bereitschaft, in besonderem Maße die Privatheit der Familie zu öffnen, zur Kooperation mit anderen notwendigen Diensten, zur Fortbildung und zur Teilnahme an Gruppenangeboten des WPF-Trägers.</p> <p>Der Prozess der Vorbereitung und Schulung sowie der Qualifizierung der jeweiligen Pflegepersonen ist entscheidend für die Anerkennung als WPF.</p> <p>Verfügt die WPF außerdem über eine mindestens dreijährige Ausbildung im pädagogischen oder -bei medizinischem bzw. pflegerischem Bedarf des jungen Menschen- im medizinischen bzw. pflegerischen Bereich zuzüglich einer staatlichen Anerkennung, ist die Einstufung als „Profi“ möglich.</p>

Nr.	Bezeichnung der Strukturqualität	Beschreibung /Bearbeitung
		<p>Sind Berater*innen und (potenzielle) WPF befreundet/bekannt, soll die Vorbereitung, Vermittlung, Beratung und Begleitung ein anderer WPF-Träger übernehmen</p> <p>Bei Mitarbeiter:innen eines WPF-Trägers (auch ehemalige, beurlaubte und sich in Elternzeit befindende Personen), die sich als WPF bewerben/belegt werden sollen, soll die Vorbereitung, Vermittlung und Beratung und Begleitung ein anderer WPF-Träger durchführen.</p> <p>Ausnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mitarbeiter:innen, die sich als WPF bewerben, arbeiten nicht im Kinder- und Jugendhilfesektor desselben Trägers oder</li> <li>- es bestehen aufgrund der strukturellen Gegebenheiten keine Verbindungen/Abhängigkeiten zum WPF-Bereich.</li> </ul> <p>Die genannten oder etwaigen anderen Ausnahmen müssen immer in Form von Einzelvereinbarungen mit dem LWL Landesjugendamt Westfalen abgestimmt und vereinbart werden.</p>
SQ 09	Alle WPF-Träger im WPF-System halten mindestens 1/2 Vollzeit-Beraterstelle vor	Jeder beteiligte WPF-Träger legt sich fest, mindestens 1/2 Beratungsstelle je WPF-Berater:in für das WPF-System zur Verfügung zu stellen
SQ 10	Externe Fallsupervision 10 x im Jahr verpflichtend.	Die verpflichtende externe Supervision findet trägerübergreifend statt: 10 Sitzungen pro Jahr Gruppensupervision à 3 Stunden mit maximal 14 Personen (siehe E 1).

Nr.	Bezeichnung der Strukturqualität	Beschreibung /Bearbeitung
SQ 11	Qualifikation der Beratungsfachkräfte	Die Träger des WPF-Systems verpflichten sich, Fachkräfte einzustellen, die einen Hochschul- oder Fachhochschulabschluss aus dem Bereich Pädagogik, Soziale Arbeit oder Psychologie nachweisen. Sie verfügen über eine mehrjährige Berufserfahrung im Bereich der Jugendhilfe und eine Zusatzausbildung in der Beratung von Familien.

## 9. Verfahrensanweisungen

Die „Anweisungen“ ergeben sich i. d. R. aus schon bestehenden oder noch zu fassenden Beschlüssen der WPF-Trägerkonferenz oder soweit vorhanden aus Gesetzen und Verordnungen, die sich ggf. mit Verfahrensregeln befassen, die WPF-Standards betreffen könnten.

Die folgenden Unterpunkte enthalten wegen des derzeit gültigen abgestimmten Verfahrens noch keine Dokumente, dienen daher momentan nur als Platzhalter für künftige Entwicklungen.

### 9.1 Zu der Einführung in das QM-Handbuch

### 9.2 Zu den Forderungen an das QM-System und seine Entwicklung

### 9.3 Zu den kundenbezogenen Prozessen (A-Prozesse)

### 9.4 Zu den trägerbezogenen Führungsprozessen (B-Prozesse)

### 9.5 Zu den unterstützenden Prozessen auf Trägerebene (C-Prozesse)

### 9.6 Zu den systembezogenen Führungsprozessen (D-Prozesse)

### 9.7 Zu den unterstützenden Prozessen auf Systemebene (E-Prozesse)

## 10. Anlagen

**Vordrucke, Formulare werden in den Arbeitskreisen der WPF-Berater:innen gesichtet, entwickelt und für den einheitlichen Gebrauch vorgeschlagen.**

**Auch hier folgen die Inhalte noch.**

## 11. Erläuterungen

### 11.1 Zu den verwendeten Begriffen aus dem Qualitätsmanagement

Begriffe	Fragen	Antworten
Indikator	Wie grenzt sich der „Indikator“ von „Standard“, „Messfeld“ und „Mess-größe“ ab? Was sind Ergebnisziele?	Indikatoren sind entweder: a) Zahlen, Daten Fakten („ZDF-Regel“) oder b) vereinbarte Verfahren welche eindeutig anzeigen (wörtliche Übersetzung von Indikator = „Anzeiger“), ob und in welchem Maße ein Standard erreicht wird. Beispiele zu a) und b) siehe im Formular für Ergebnisqualitätsstandards.
Kunde	Kann es verschiedene Kunden, aber nur einen Auftraggeber geben?	Kunden sind in unserem Verständnis alle Personen, Gruppen oder Organisationen (oder Teile davon), die Dienstleistungen angeboten bekommen, nutzen oder in Auftrag geben. D. h., Auftraggeber sind für uns Kunden genauso wie „Nutzer“, „Adressaten“ oder „Klienten“.
Leistungen	Müssen oder können einzelne Prozessschritte als Leistung beschrieben werden?	Leistungen sind für uns (unterscheidbare, d. h., relativ abgrenzbare) Teile eines Erstellungsprozesses (auch: „Arbeitsschritte“) der im Ergebnis zu einem (Dienstleistungs-)Produkt führt. Die inhaltliche Beschreibung von Leistungen erfolgt bei der Beschreibung der Prozessqualität, wo die einzelnen Leistungen in eine definierte (Leistungs-)„Prozesskette“ gestellt werden. Die Standardisierung und Optimierung dieser Prozesskette macht die Prozessqualität aus.
Messfeld/ Messgröße	Siehe „Indikator“, Abgrenzung zu Standard.	Die Formulierung von Indikatoren umfasst i.d.R. eine oder mehrere Messgrößen in einem ausgewählten Messfeld. <i>Beispiel:</i> Messfeld/Messgröße = Alter mindestens 3 Jahre (Minimum), Anzahl zwischen 12 und 15 jungen Menschen (Korridor), Ausbildung Sozialpädagog:in.
Produkte, Teilprodukte	Wie differenziert sollen „Teilprodukte“ beschrieben werden? (= Prozesse? / = Leistung?)?	Das wichtigste bei der Benennung und Abgrenzung eines Produktes ist immer, dass ein (potentieller) Adressat dies als eigenständiges Produkt/Angebot unterscheidbar von anderen erkennen kann. Vor allem, dass erkennbar ist, dass es zu unterscheidbaren Ergebnissen führt. In der Regel wird jedem Produkt ein kundenbezogener Schlüsselprozess (Wertschöpfungsprozess) zugeordnet sein. Das Wort Teilprodukt benutzen wir nicht oder verstehen darunter das Gleiche wie „Leistung“. Eine Verwendung ist vorstellbar, wenn damit deutlich gemacht

Begriffe	Fragen	Antworten
		werden soll, dass eine Leistung zu einem Produkt erbracht werden soll, das in der Produktverantwortung einer anderen Organisationseinheit/Person liegt, jedoch einen sehr markanten eigenständigen Charakter hat.
<b>Qualitätsdimensionen:</b> Ergebnis-, Prozess-, Struktur-, Eingangsqualität	Wie kann Qualität beschrieben werden? Ist Leistung gleich Prozessqualität? Wie geht konkrete Bearbeitung, wie können wir Abgrenzungen vornehmen? (Qualitätsarten)	Der Aufbau des Qualitätsmanagements beginnt mit der Definition der einzelnen (Dienstleistungs-)Produkte und deren Zusammenstellung in einem „Produktkatalog“ oder einer „Produktliste“. Im Rahmen der Erstellung eines Produktkataloges erfolgt (notwendigerweise) die fachliche Positionierung und damit die Formulierung, Bekräftigung, Eingrenzung oder Ausdehnung der allgemeinen Organisationsziele. Die Qualitätsbeschreibung beginnt bei der Beschreibung der Ergebnisqualität, fährt mit der Prozess- und Strukturqualität fort. <b>Ergebnisqualität:</b> Die Beschreibung und Standardisierung dessen, was das Ergebnis eines Dienstleistungsprozesses, also das „fertige“ Dienstleistungsprodukt ist. Diese Beschreibung gelingt am besten, wenn versucht wird, das Ergebnis des Dienstleistungsprozesses mit den Augen der Kunden zu sehen: „Was kommt für mich als Kunde dabei raus?“ Was wird an der Schnittstelle zwischen Organisation und Kunden „übergeben“? <i>Zukünftige Themen der Standard- und Qualitätsentwicklung</i> <b>Prozessqualität:</b> Die Beschreibung der Leistungsketten (inhaltliche Beschreibung der Leistungen und ihre Anordnung) und ihre Standardisierung. Beschreibungsformen: „Flowcharts“ und „Prozesstabellen“, in denen wesentliche Bestimmungsmerkmale des Prozesses angegeben sind (z. B.: Verantwortliche, Beteiligte, Inhalt und Ergebnis der Prozessschritte, Fristen, Dauer, Aufwand/Kosten), um die standardisierten Ergebnisse eines Produktes (Ergebnisqualität) zu erreichen. <b>Strukturqualität:</b> Die Eigenschaften (Beschaffenheit, Umfang), die minimal notwendigen Ressourcen, um die definierten Prozesse (Prozessqualität) ablaufen/durchführen zu lassen, damit die Prozesse wie in der Prozessqualität beschrieben durchgeführt werden können. <b>Eingangsqualität:</b> Die Qualität, die Eigenschaften, die einen Dienstleistungsempfänger oder das Ergebnis eines Vorläuferprozesses am Startpunkt der hier beginnenden Dienstleistung auszeichnen (Beispiel: Form und Inhalt der

<b>Begriffe</b>	<b>Fragen</b>	<b>Antworten</b>
		Akten/Informationen, die an der Schnittstelle zwischen Jugendamt und Jugendhilfedienstleister zu einem Hilfefall übergeben werden).

Begriffe	Fragen	Antworten
Standard	Wie unterscheidet sich „Standard“ von „Ergebnis“ oder „Indikator“?	Ein Standard ist der festgeschriebene Zustand oder das festgeschriebene Ereignis, das eine Organisation – in den Dimensionen Ergebnis, Prozess, Struktur oder Eingang (Beginn) einer Dienstleistung – immer erreichen will. Ein Standard wird am besten in einem oder mehreren aussagekräftigen Sätzen beschrieben. Ein Standard braucht immer Indikatoren, welche es erlauben, eindeutig feststellen zu können, ob er erreicht wird. Nur dann kann ein Standard im Qualitätsmanagement seine vorgesehene zentrale Funktion erfüllen: organisationsweit zu gewährleisten, dass intern und extern transparente Dienstleistung effektiv und effizient in hoher Stabilität erbracht wird.
Ziele	Wer formuliert auf welcher Ebene welches Ziel (Kunde)?	<p>Ziele kommen aus unterschiedlichen Richtungen, mit unterschiedlicher Verbindlichkeit, in Form von unterschiedlichen (und auch widersprüchlichen) Erwartungen an die Produkte und Leistungen der Organisation. Sie sind nicht nur ein Akt der „eigenen“ Zielsetzungs-, Zielfindungs- oder Zielvereinbarungsaktivitäten. Gerade die Unterschiedlichkeit und z. T. Widersprüchlichkeit der Ziele des WPF-Systems machen eine aktive Positionierung des WPF-Systems als Organisation durch Stärkung der Akzeptanz der Organisationswerte nach innen und das aktive Kontraktmanagement nach außen zu einer dauernden, strategisch brisanten und notwendigen Aufgabe.</p> <p>In Bezug auf das Dienstleistungsergebnis sollten die Ziele besonders stark durch die Kunden (also die <b>unmittelbaren</b> Nutzer: junger Mensch, Pflegefamilie und Herkunftsfamilie und die <b>weiteren</b> Kunden: Auftraggeber Jugendamt) beeinflusst und im aktiven Dialog formuliert werden. D. h., aus den so im engen Kontakt oder durch unmittelbare Kundenanforderung gewonnenen Zielen sollen die Standards für die Ergebnisqualität der Dienstleistung gewonnen werden. Hohe Ergebnisqualität (= Effektivität) ist eine hohe Übereinstimmung des Dienstleistungsergebnisses (Erreichen der Ergebnisqualitätsstandards) mit den Erwartungen (Zielen) der Kunden dieser Dienstleistung.</p> <p>Die Ziele für die Gestaltung der Prozesse für die Dienstleistung und die Strukturen in denen sie ablaufen, sind dann sehr viel stärker von der Organisation zu bestimmen und zu gestalten. Es ist Verantwortung der Dienstleistungsorganisation, Dienstleistungsprozesse und -strukturen so zu gestalten, dass mit dem geringstmöglichen Aufwand ein maximales Ergebnis erreicht wird (= Effizienz; Prozess- und Strukturoptimierung).</p>

