





**Kinder- und Jugenddorf  
Regenbogen e. V.**

## **2. Qualitätsentwicklungsbericht**



**ambulante  
Hilfen zur Erziehung**

**Berichtszeitraum**

**2014 – 2019**



**KINDER- UND JUGENDDORF  
REGENBOGEN**

Telefon: (0 36 82) 46 05-0

Telefax: (0 36 82) 46 05 125

E-Mail: [info@kinderdorf-regenbogen.de](mailto:info@kinderdorf-regenbogen.de)



Impressum:

Kinder- und Jugenddorf Regenbogen e. V.  
Steinigte Äcker 9a, 98544 Zella-Mehlis

Geschäftsführung: Michael Feistkorn  
Qualitätsmanagement: Annett Zimmermann

Telefon: 03682-46050  
Fax: 03682-4605125  
E-mail: [info@kinderdorf-regenbogen.de](mailto:info@kinderdorf-regenbogen.de)  
Internet: [www.kinderdorf-regenbogen.de](http://www.kinderdorf-regenbogen.de)

Veröffentlichungen aus dem Qualitätsentwicklungsbericht  
sind nur nach Genehmigung der Geschäftsführung des  
Kinder- und Jugenddorfes Regenbogen e. V. möglich.

# **Qualitätsentwicklungsbericht des Kinder- und Jugenddorfes Regenbogen e. V.**

**Stand: 31.12.2019**

**Berichtszeitraum 2014 – 2019**

## **ambulante Hilfen zur Erziehung:**

Regelleistung: Hilfe zur Erziehung / Sozialpädagogische Familienhilfe  
Rechtsnorm: § 27 i.V.m. § 31 SGB VIII sowie

Regelleistung: Hilfe zur Erziehung / Flexible Familienunterstützende  
Maßnahme (FFM)

Rechtsnorm: § 27 Abs. 2 SGB VIII

Standort: Schmalkalden

Verantwortlich für den Inhalt: Kinder- und Jugenddorf Regenbogen – Geschäftsführung und  
Qualitätsmanagement





**„Wenn es einen Weg gibt, etwas besser zu machen, finde ihn.“**

*Thomas Alva Edison*

## **Vorwort**

Der vorliegende Qualitätsentwicklungsbericht setzt die Vereinbarungen, die im Rahmen der Qualitätsdialoge zwischen dem Jugendamt Schmalkalden-Meiningen sowie allen freien Trägern ambulanter Jugendhilfeeinrichtungen im Landkreis 2013 getroffen wurden, um.

Bei der vorliegenden Ausgabe handelt es sich um den zweiten Bericht im Bereich Ambulante Hilfen, der umfassend Auskunft darüber gibt, inwieweit die in den Qualitätsdialogen vereinbarten Ergebnisqualitätskriterien im Berichtszeitraum 2014 bis 2019 umgesetzt wurden und die vereinbarten Ziele erreicht werden konnten. Gleichzeitig werden die vorliegenden Ergebnisse interpretiert und mögliche Ursachen analysiert.

Der Bericht bildet die Grundlage, um mit dem Jugendamt des Landkreises Schmalkalden-Meiningen in einen Wirksamkeitsdialog einzusteigen sowie neue Impulse in der Qualitätsdiskussion der Ambulanten Hilfen im gesamten Landkreis zu geben.

Michael Feistkorn, M. A.  
*Leiter Kinder- und Jugenddorf Regenbogen*

## Inhaltsübersicht

1.	Beschreibung der Ausgangslage – Übersicht Qualitätskriterien	11
2.	Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten bezüglich des 1. Qualitätskriteriums „Grundlegende Lebensbedingungen sind in der Familie gesichert“	14
3.	Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten bezüglich des 2. Qualitätskriteriums „Kundenzufriedenheit / Zufriedenheit aller am Hilfeprozess Beteiligten“	24
4.	Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten bezüglich des 3. Qualitätskriteriums „Entwicklungsfortschritte in der Familie“	44
5.	Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten bezüglich des 5. Qualitätskriteriums „Ambulante Familienhilfe ist die geeignete Hilfeform“	78
6.	Prozessqualität	80
7.	Strukturqualität	87
8.	Zusammenfassung der Ergebnisse, Schlussfolgerungen und Ausblick	96

# Inhaltsverzeichnis

<b>1. Beschreibung der Ausgangslage – Übersicht Qualitätskriterien</b> .....	<b>11</b>
<b>2. Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten bezüglich des 1. Qualitätskriteriums „Grundlegende Lebensbedingungen sind in der Familie gesichert“</b> .....	<b>14</b>
2.1 „Familie geht wirtschaftlich mit den finanziellen Mitteln um/ die finanzielle Versorgung der Familie ist gesichert“ (Einschätzung der Mitarbeiter) .....	15
2.2 „Anträge werden selbständig gestellt/ Anträge werden fristgerecht gestellt“ (Einschätzung der Mitarbeiter) .....	16
2.3 „Familie hat Überblick über die zur Verfügung stehenden Mittel“ (Einschätzung der Mitarbeiter) .....	17
2.4 „Ausreichend Lebensmittel vorhanden/ materielle Grundausstattung ist vorhanden“ (Einschätzung der Mitarbeiter) .....	18
2.5 „Allgemeine Versorgung (Gas, Strom, Wasser) ist gesichert“ (Einschätzung der Mitarbeiter) .....	19
2.6 „Kind erlebt gewaltfreie Erziehung/ altersgerechte Strukturen sind für das Kind vorhanden“ (Einschätzung der Mitarbeiter) .....	20
2.7 „Gesetzliche Vorsorgeuntersuchungen werden fristgerecht durchgeführt/ eine ärztliche Versorgung der Kinder im Krankheitsfall findet statt“ (Einschätzung der Mitarbeiter) .....	21
2.8 „Therapeutische Behandlungen werden regelmäßig wahrgenommen/ Eltern achten auf Körperhygiene der Kinder“ (Einschätzung der Mitarbeiter).....	22
2.9 „Eltern achten auf einen sauberen und aufgeräumten Haushalt/ keine Gefahrenquellen vorhanden“ (Einschätzung der Mitarbeiter) .....	23
<b>3. Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten bezüglich des 2. Qualitätskriteriums „Zufriedenheit aller am Hilfeprozess Beteiligten“</b> .....	<b>24</b>
3.1 Zufriedenheit der ASD Mitarbeiter zum Indikator „gute Qualität der Entwicklungsberichte“ .....	27
3.2 Zufriedenheit der ASD Mitarbeiter, der Mitarbeiter ambulanter Bereich und der Eltern zum Indikator „Zufriedenheit mit vereinbarten Zielen im Hilfeplan/ realistische Zielansetzung“ .....	28
3.3 Zufriedenheit der ASD Mitarbeiter und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich zum Indikator „Erfüllung der Erwartungen an die Hilfe“ .....	30
3.4 Zufriedenheit der ASD Mitarbeiter und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich zum Indikator „Kooperation im Hinblick auf Zielverfolgung und Zielerreichung“ .....	32



3.5	Zufriedenheit der ASD Mitarbeiter und der Mitarbeiter ambulanter Bereich zum Indikator „Positive Kooperation im Hinblick auf Kommunikation und Krisenintervention“ ...	34
3.6	Zufriedenheit der Eltern und der jungen Menschen zum Indikator „Kooperation mit der Familienhilfe/ Vertrauen zur Familienhilfe“ .....	36
3.7	Zufriedenheit der Eltern und der jungen Menschen zum Indikator „Akzeptanz durch die Familienhilfe“ .....	38
3.8	Zufriedenheit der jungen Menschen zum Indikator „Veränderungen im schulischen Bereich seit Hilfebeginn“ .....	40
3.9	Zufriedenheit der jungen Menschen zum Indikator „Veränderungen im Freizeitbereich seit Hilfebeginn“ .....	42
3.10	Zufriedenheit der Eltern zum Indikator „Veranstaltungen der Familienhilfe“ .....	43
<b>4.</b>	<b>Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten bezüglich des 3. Qualitätskriteriums „Entwicklungsfortschritte in der Familie“ .....</b>	<b>44</b>
4.1	„Veränderungen der familiäre Beziehungen zwischen den Eltern und Kindern“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	46
4.2	„Veränderung der familiären Beziehung zwischen den Erwachsenen/ familiäre Beziehungen zwischen den Kindern seit Hilfebeginn“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	48
4.3	„Eltern erkennen Bedürfnisse der Kinder/ Eltern reagieren angemessen auf Bedürfnisse der Kinder“ (Einschätzung der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	50
4.4	„In der Familie gibt es gemeinsame Aktivitäten/ es gibt klare Regeln und einen strukturierten Tagesablauf“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	52
4.5	„Die Familie hat soziale Kontakte zu Verwandten/ Kontakte zu Freunden/ Vereinen“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	54
4.6	„Kinder haben soziale Kontakte zu Freunden/ sind in einem Verein“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	56
4.7	„Kinder besuchen regelmäßig die Schule/ Kita/ Eltern halten Kontakt zur Schule/ Kita“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich).....	58
4.8	„Eltern nehmen an Elternabenden teil/ Eltern unterstützen ihre Kinder im schulischen Bereich“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .	60
4.9	„Eltern kontrollieren Schulmaterial täglich/ Kinder haben notwendiges Schulmaterial/Utensilien für Kita“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	62
4.10	„Die Hilfe erfolgt auf Wunsch der Familie/ Familie ist zur Mitarbeit motiviert“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	64

4.11	Familie gibt Rückmeldung über getroffene Absprachen/ es besteht eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Familie und Familienhilfe“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	66
4.12	„Die Familie hält vereinbarte Termine ein/ die Kommunikation zwischen Familie und Familienhilfe ist offen“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	68
4.13	„Die Kinder halten Familienregeln ein/ das Freizeitverhalten der Kinder ist bekannt“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	70
4.14	„Es fand eine frühzeitige Planung der Ablösephase statt/ es wurden Festlegungen und Vereinbarungen zur inhaltlichen Gestaltung der Ablösephase getroffen“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	72
4.15	„Weiterführende Hilfen wurden aufgezeigt“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	74
4.16	„Erfüllung der Erwartungen an die Hilfe“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich) .....	76
<b>5.</b>	<b>Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten bezüglich des 5. Qualitätskriteriums „Ambulante Familienhilfe ist die geeignete Hilfeform“ .....</b>	<b>78</b>
<b>6.</b>	<b>Prozessqualität.....</b>	<b>80</b>
6.1	Zusammenarbeit mit den Familien (Einschätzung der Mitarbeiter) .....	81
6.2	Personalentwicklung, Betriebsklima (Einschätzung der Mitarbeiter) .....	82
6.3	Zusammenarbeit mit dem Jugendamt (Einschätzung der Mitarbeiter) .....	83
6.4	Dokumentation (Einschätzung der Mitarbeiter).....	84
<b>7.</b>	<b>Strukturqualität.....</b>	<b>87</b>
7.1	sachlich-materielle Voraussetzungen (Einschätzung der Mitarbeiter).....	88
7.2	personelle und fachliche Voraussetzungen (Einschätzung der Mitarbeiter) .....	90
7.3	Arbeitsorganisation / Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen (Einschätzung der Mitarbeiter) .....	94
<b>8.</b>	<b>Zusammenfassung der Ergebnisse, Schlussfolgerungen und Ausblick .....</b>	<b>96</b>



## 1. Beschreibung der Ausgangslage – Übersicht Qualitätskriterien

In Zusammenarbeit mit dem Jugendamt Schmalkalden-Meiningen und den im Landkreis ansässigen freien Trägern wurden Ergebniskriterien festgelegt, an denen in regelmäßigen Abständen die Qualität der Arbeit geprüft werden soll. Für den ambulanten Bereich sind die 2013 festgelegten und in der Übersicht gezeigten Ergebniskriterien mit den jeweiligen Indikatoren Grundlage für die Messung und spätere Auswertung der Qualität. Anschließend lässt sich somit eine Vergleichbarkeit der freien Träger abbilden.

<p><b>1. Grundlegende Lebensbedingungen sind in der Familie gesichert</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Finanzielle Absicherung</li> <li>• Absicherung der Grundbedürfnisse</li> <li>• Eltern nehmen Gesundheitsfürsorge für ihr Kind wahr</li> <li>• Haushalt</li> </ul>
<p><b>2. Kundenzufriedenheit/ Zufriedenheit aller am Hilfeprozess Beteiligten</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl der zufriedenen ASD Mitarbeiter</li> <li>• Anzahl der zufriedenen Eltern</li> <li>• Anzahl der zufriedenen jungen Menschen (ab 8 Jahre)</li> <li>• Anzahl der zufriedenen Mitarbeiter ambulanter Bereich</li> </ul>
<p><b>3. Entwicklungsfortschritte in der Familie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zwischen den Familienmitgliedern besteht eine positive Beziehung</li> <li>• Die Familie pflegt soziale Kontakte</li> <li>• Schule/ Kindertagesstätte</li> <li>• Familie arbeitet mit Familienhilfe zusammen</li> <li>• Fürsorge- und Aufsichtspflicht wird von den Eltern wahrgenommen</li> <li>• Ablösephase</li> </ul>
<p><b>4. Ziele des Hilfeplanes werden erreicht (Zielerreichungsgrad)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitung eines einheitlichen Hilfeplanrasters und Auszählung der verschiedenen Häufigkeiten „Ziel erreicht“, „Ziel teilweise erreicht“, „Zustand unverändert“, „Zustand verschlechtert“</li> </ul>
<p><b>5. Ambulante Familienhilfe ist die geeignete Hilfeform</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anteil von Abbrüchen vor Ablauf der Probezeit (3 Monate)</li> <li>• Anteil von Wechsel der Hilfeform vor Ablauf der Probezeit</li> <li>• Anteil von weiteren Hilfen in der Familie</li> <li>• Hilfe läuft bis zum geplanten Ende (erfolgreicher Abschluss)</li> </ul>

Zum 4. Kriterium „Ziele des Hilfeplans werden erreicht“ kann keine Aussage getroffen werden. Aufgrund der Weiterqualifizierung des Hilfeplanverfahrens in den letzten Jahren und dementsprechenden Veränderungen der Dokumentation wurde eine statistische Auswertung nicht weiter angestrebt.

Zum 5. Kriterium „Ambulante Familienhilfe ist die geeignete Hilfeform“ sollte über die Abteilung Sozialplanung des Landkreises Schmalkalden-Meiningen jährlich ein gesondertes Berichtswesen entwickelt werden (Vgl. stationäre und teilstationäre Hilfen). Da dies bis 2016 nicht geschehen ist, wurde durch die Einrichtung ab 2017 eine eigene Dokumentation entwickelt.

Zu allen weiteren Ergebniskriterien werden mittels einer einrichtungsintern festgelegten Erfolgsquote Aussagen getroffen, ob festgesetzte Ziele erreicht wurden oder nicht. Ferner wurden Prozesse und Strukturen definiert, welche die Ergebnisse beeinflussen können. Auch diese werden mittels einrichtungsinterner Prüfinstrumente bewertet.

Die entsprechenden Prüfinstrumente (Einschätzungs- und Fragebögen) unterliegen Evaluationsprozessen. Dabei wurden und werden lediglich die Ergebnisindikatoren erfasst, welche tatsächlich bei der Auswertung Berücksichtigung finden.

Die Ergebnisse werden regelmäßig mit dem Jugendamt sowie teamintern ausgetauscht. Das Jugendamt erhält alle drei Jahre einen Qualitätsentwicklungsbericht, in welchem die Ergebnisse umfänglich dargestellt und interpretiert werden. Außerdem werden alle Ergebnisse einmal im Jahr durch die Beauftragte für das Qualitätsmanagement im Team dargelegt und ausgewertet. Besonderheiten, die beispielsweise unmittelbar nach der Befragung der entsprechenden Zielgruppe auftreten, werden zeitnah im Team besprochen. So ist sichergestellt, dass Veränderungsprozesse rasch eingeleitet werden können. Eine gute Qualität der Arbeit kann somit gewährleistet werden.

Das Kinder- und Jugenddorf Regenbogen orientiert sich innerhalb seines Qualitätssystems nach wie vor an den Ergebniskriterien, welche im gemeinsamen Dialog mit dem Landratsamt Schmalkalden-Meiningen festgelegt wurden. Weiterhin werden von allen Mitarbeiterinnen des Ambulanten Bereiches die Prozesse und Strukturen bewertet. Da das QM-System im Kinder- und Jugenddorf Regenbogen e.V., wie bereits erwähnt, ständig weiterentwickelt wird, wurde es um den Ambulanten Bereich ab 2014 erweitert.

Die Befragungen finden auf mehrdimensionaler Ebene mittels verschiedener Fragebögen statt. Ein differenzierter Blick kann so bezüglich eines jeden Qualitätsmerkmals erlangt werden. Durch die hohe Anzahl an Auswertungsdaten lässt sich ein objektives Bild hinsichtlich der verschiedenen Qualitätskriterien abzeichnen.

Sämtliche Dokumentationen der Qualitätsentwicklung (Erhebungsbögen, Einschätzungen, Checklisten) werden mit Hilfe des Programms Microsoft Excel codiert, statistisch aufbereitet und können so anschließend ausgewertet werden.

Die folgende Übersicht verdeutlicht den zeitlichen Einsatz der Instrumente über das Jahr hinweg:

<b>Zeitpunkt</b>	<b>Was ist zu tun?</b>	<b>Durch wen?</b>
<b>zum HPG</b>	Ausgabe des Fragebogens zur Erfassung der Kooperation an den Sozialarbeiter des JA	Sozialarbeiter des JA
	Ausfüllen des Fragebogens zur Erfassung der Kooperation mit dem JA durch die Familienhelfer	Mitarbeiter Ambulanter Bereich
<b>Beendigung einer Maßnahme</b>	Selbsteinschätzung der Familie	Koordination durch Familienhelfer
	Einschätzung der Familie	Familienhelfer
<b>nach einem halben Jahr/ dann 1x jährlich im Juli/August</b>	Einschätzung der Familie	Familienhelfer
	Selbsteinschätzung der Familie	Koordination durch Familienhelfer
	Durchführung der Befragungen der Kinder/Jugendlichen	Koordination durch Familienhelfer
<b>Dezember</b>	Jahreseinschätzung der Struktur- und Prozessqualität	alle Mitarbeiter Ambulanter Bereich

## 2. Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten bezüglich des 1. Qualitätskriteriums „Grundlegende Lebensbedingungen sind in der Familie gesichert“

1. Ergebniskriterium: Grundlegende Lebensbedingungen sind in der Familie gesichert		
Indikatoren	Erfolgsquote / Kennziffer	Prüfinstrument
Familie geht wirtschaftlich mit den finanziellen Mitteln um/ finanzielle Versorgung der Familie ist gesichert	50 % der Familien sollen „immer“ und „meistens“ wirtschaftlich mit den finanziellen Mitteln umgehen / bei 60 % der Familien ist die Versorgung „immer“ und „meistens“ gesichert	Mitarbeiter-Fragebogen
Anträge werden selbständig und fristgerecht gestellt	60 % „immer“ und „meistens“ /	
Familie hat Überblick über die zur Verfügung stehenden Mittel	60 % „immer“ und „meistens“	
Ausreichend Lebensmittel vorhanden/ materielle Grundausstattung ist vorhanden	70 % „immer“ und „meistens“ / 70 % „immer“ und „meistens“	
Allgemeine Versorgung ist gesichert (Gas, Strom, Wasser)	80 % „immer“ und „meistens“	
Kind erlebt gewaltfreie Erziehung/ Altersgerechte Strukturen sind vorhanden	70 % „immer“ und „meistens“ / 60 % „immer“ und „meistens“	
Gesetzliche Vorsorgeuntersuchungen werden fristgerecht durchgeführt/ Ärztliche Versorgung im Krankheitsfall findet statt	70 % „immer“ und „meistens“ / 80 % „immer“ und „meistens“	
Therapeutische Behandlungen werden regelmäßig wahrgenommen/ Eltern achten auf Körperhygiene der Kinder	70 % „immer“ und „meistens“ / 60 % „immer“ und „meistens“	
Eltern achten auf sauberen und aufgeräumten Haushalt/ keine Gefahrenquellen vorhanden	50 % „immer“ und „meistens“ / 60 % „immer“ und „meistens“	

Stichprobengröße / Anzahl der Befragten bzw. Rücklaufquote im Berichtszeitraum

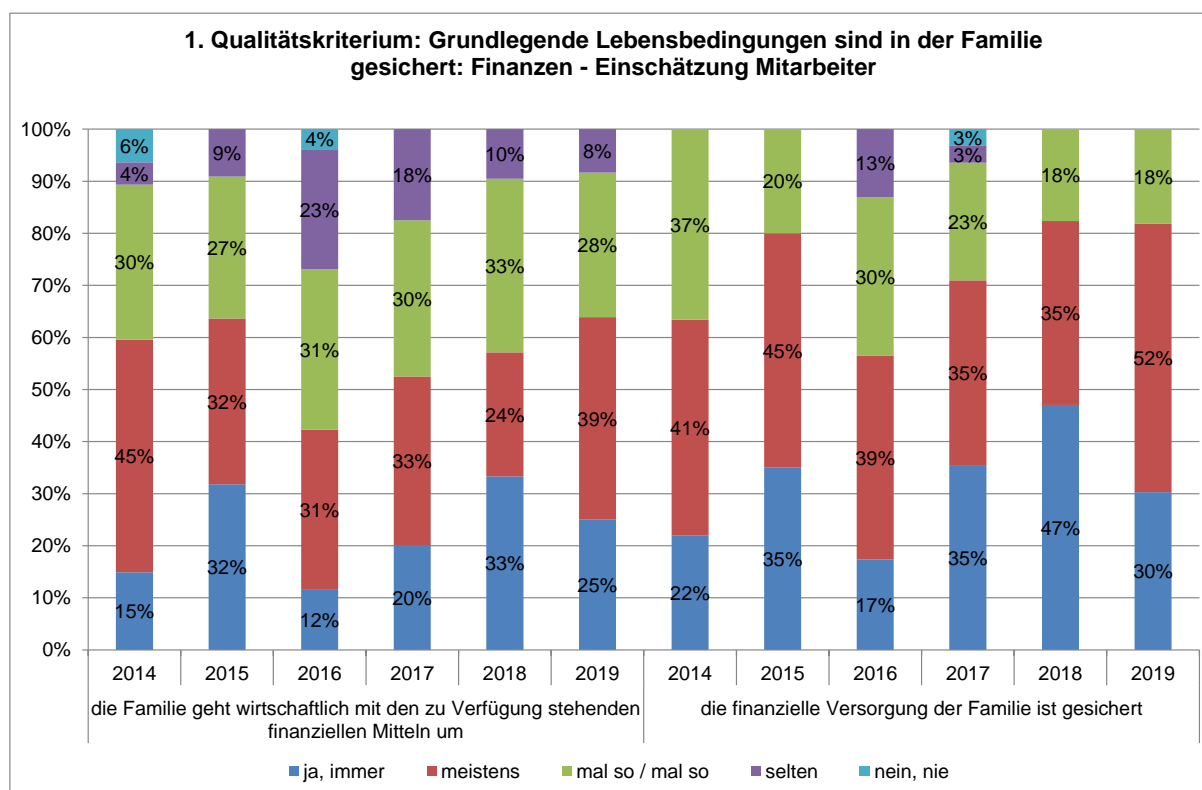
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Familienhelfer	48	22	26	40	21	36

Die Erfassung von Daten für das einrichtungsinterne QM-System erfolgt für die ambulanten Hilfeformen SPFH und FFM, nicht jedoch für die Hilfen Clearing, Nachbetreuung, FAM und Rückführungsmanagement. Die erste QM-Befragung erfolgt nach neunmonatigem Andauern der Hilfe (drei Monate Probezeit plus sechs Monate erste Hilfeplanphase) und im Folgenden ein Mal jährlich.

Die Anzahl der befragten Familien weist in den Berichtsjahren eine große Spannweite auf. Ursächlich dafür sind die verschiedenen Hilfsangebote des ambulanten Bereichs, bei denen, wie oben erwähnt, nur einige in das QM-System einfließen.

Es wurde gefragt, wie oft das jeweilige Merkmal zutrifft. Es kann zwischen den Antworten „ja, immer“, „meistens“, „mal so/ mal so“, „selten“ und „nein, nie“ ausgewählt werden.

## 2.1 „Familie geht wirtschaftlich mit den finanziellen Mitteln um/ die finanzielle Versorgung der Familie ist gesichert“ (Einschätzung der Mitarbeiter)



### Interpretation:

Die gesicherte finanzielle Versorgung der Familie bildet die Basis für die Befriedigung der Grundbedürfnisse aller Familienmitglieder. Nur mit gesicherter finanzieller Versorgung kann eine Familie über ausreichend Lebensmittel, Kleidung, Wohnraum und medizinische Versorgung verfügen. Zu den Grundbedürfnissen kommen weitere, bspw. Kulturbedürfnisse. Die bestehenden finanziellen Mittel in ihrer entsprechenden Höhe den verschiedenen Bedürfnissen zuzuteilen, erfordert Kompetenzen in Finanzplanung und Haushaltsführung.

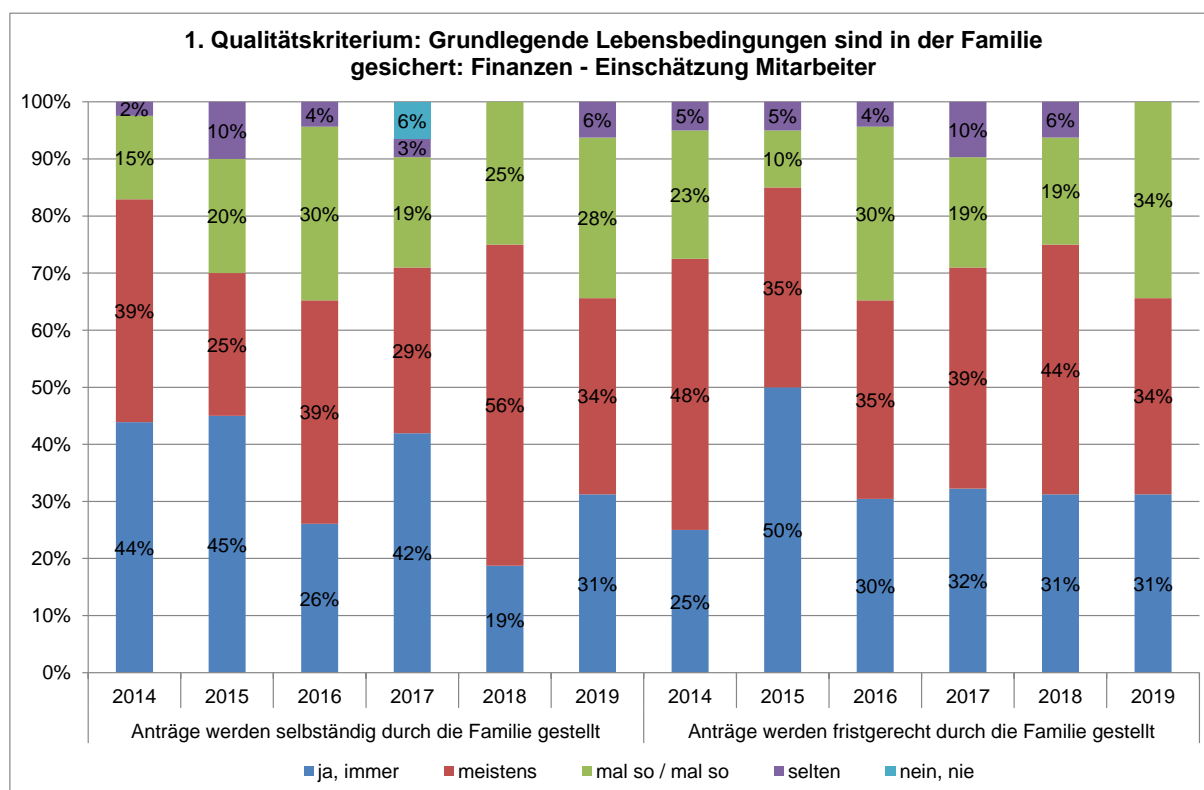
Für den Indikator „Familie geht wirtschaftlich mit den zur Verfügung stehenden Mitteln um“ wurde eine Erfolgsquote von 50 % für die Antwortmöglichkeiten „ja, immer“ und „meistens“ angesetzt. Diese konnte nach Einschätzung der Mitarbeiterinnen in fünf der sechs Berichtsjahre sicher erreicht werden. Einzig 2016 werden nur 43 % der Familien als kompetent im Umgang mit Finanzen eingeschätzt. Es ist ersichtlich, dass im gesamten Berichtszeitraum mehr als ein Drittel der Familien Unterstützung bei der Finanzplanung braucht, somit bleibt die Unterstützung in diesem Bereich ein wichtiger Aspekt der ambulanten Arbeit.

Auch beim Indikator „Finanzielle Versorgung der Familie ist gesichert“ wurde die gesetzte Erfolgsquote von 60 % in fünf der sechs Berichtsjahre sicher erreicht. Der Großteil der eingeschätzten Familien bezieht Leistungen nach SGB II. Für einen regelmäßigen Bezug der Leistungen sind Einhalten von Terminen und Abgabefristen für einzureichende Dokumente maßgeblich.

In den Jahren 2018 und 2019 ist ein sehr positiver Trend abzulesen, den es fortzusetzen gilt.



## 2.2 „Anträge werden selbständig gestellt/ Anträge werden fristgerecht gestellt“ (Einschätzung der Mitarbeiter)

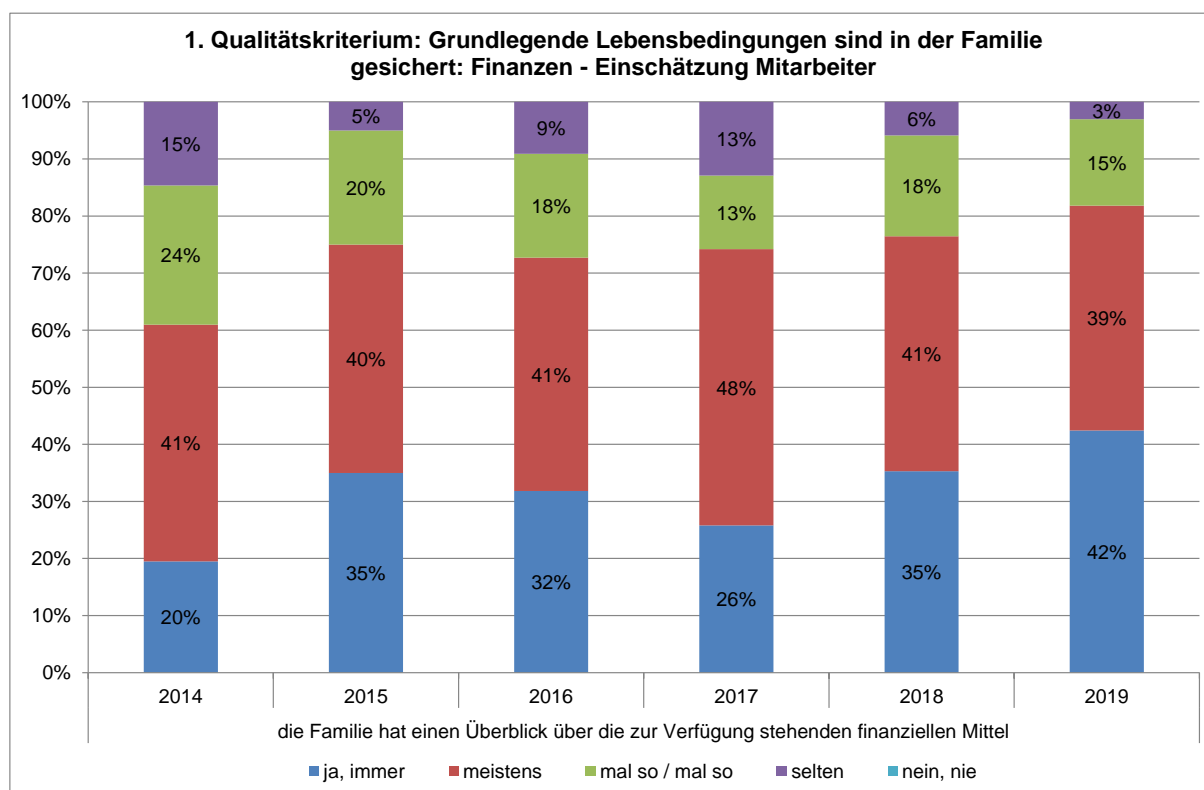


### Interpretation:

Wie erwähnt, beziehen nahezu alle Familien Leistungen nach SGB II oder anderen Sozialgesetzbüchern. Die Antragsstellung erfordert ein hohes Maß an Lesekompetenz. Die Familienhelferinnen verschaffen sich bei Hilfeaufnahme einen Überblick über die finanzielle Situation und bereits gestellte Anträge. Auf zusätzlich mögliche Anträge weisen sie hin und unterstützen die Familien bei der Antragsstellung. Wenn eine Familie grundlegend Schwierigkeiten bei Antragsstellungen kommuniziert, kann bei Bedarf eine gesetzliche Betreuung beantragt werden.

Die Erfolgsquote beim Indikator „Anträge werden selbständig sowie fristgerecht durch die Familie gestellt“ wurde durch die Einrichtung mit 60 % festgelegt. Diese konnte im gesamten Berichtszeitraum erreicht werden. Da die selbständige und fristgerechte Antragsstellung die finanziellen Mittel sichert, müssen weiterhin mit den Familien Kompetenzen und Strategien erarbeitet werden, die eine eigenständige und pünktliche Antragsstellung sicherstellen.

### 2.3 „Familie hat Überblick über die zur Verfügung stehenden Mittel“ (Einschätzung der Mitarbeiter)

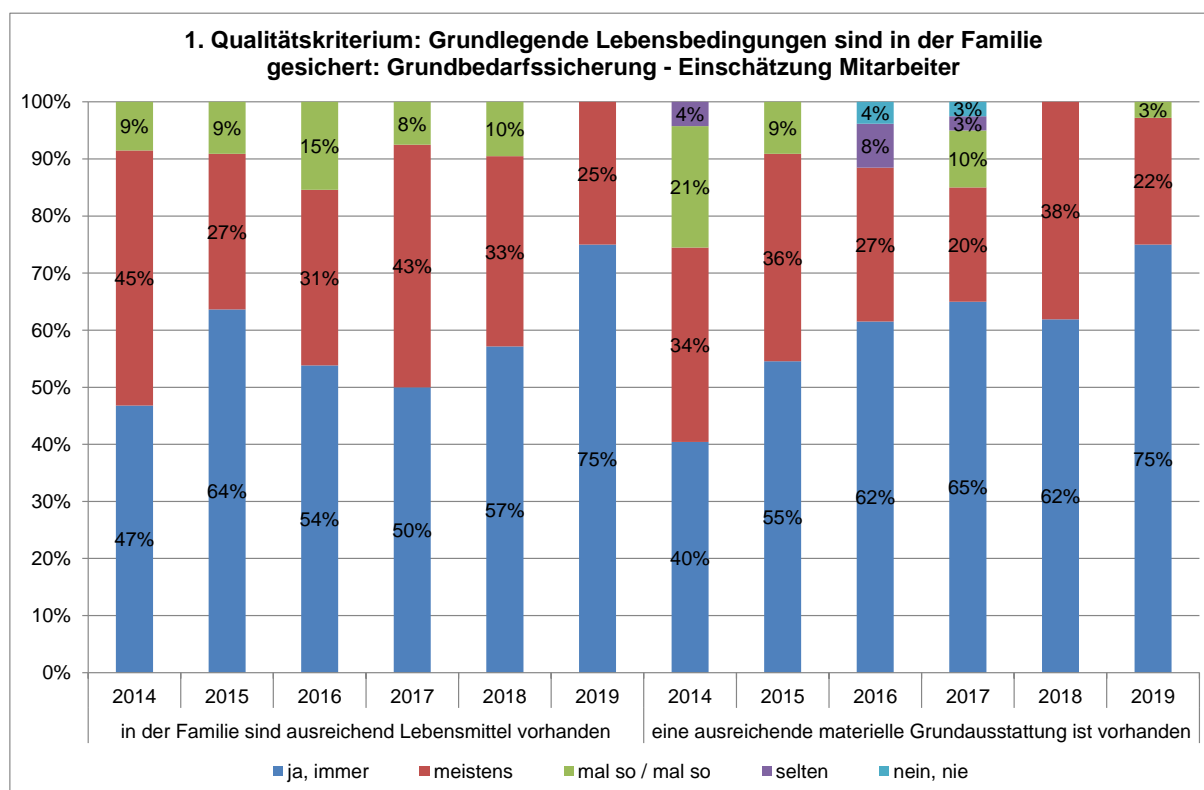


#### *Interpretation:*

Nur wenige Familien überblicken vollständig ihre zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel. Mit einer Aufstellung aller Finanzen wird eine Übersicht erstellt, die bei Veränderungen von Einkommen oder Ausgaben angepasst werden kann und somit der Familie ein Instrument zum Umgang mit Finanzen bietet.

Im ersten Berichtsjahr schätzten die Familienhelfer ein, dass etwa 60 % der begleiteten Familien einen solchen Überblick besitzen. Dieser Anteil konnte jedes Jahr ein Stück nach oben verändert werden, so dass laut den Angaben 2019 mehr als 80 % der Familien ihre finanzielle Situation überblicken.

## 2.4 „Ausreichend Lebensmittel vorhanden/ materielle Grundausrüstung ist vorhanden“ (Einschätzung der Mitarbeiter)



### Interpretation:

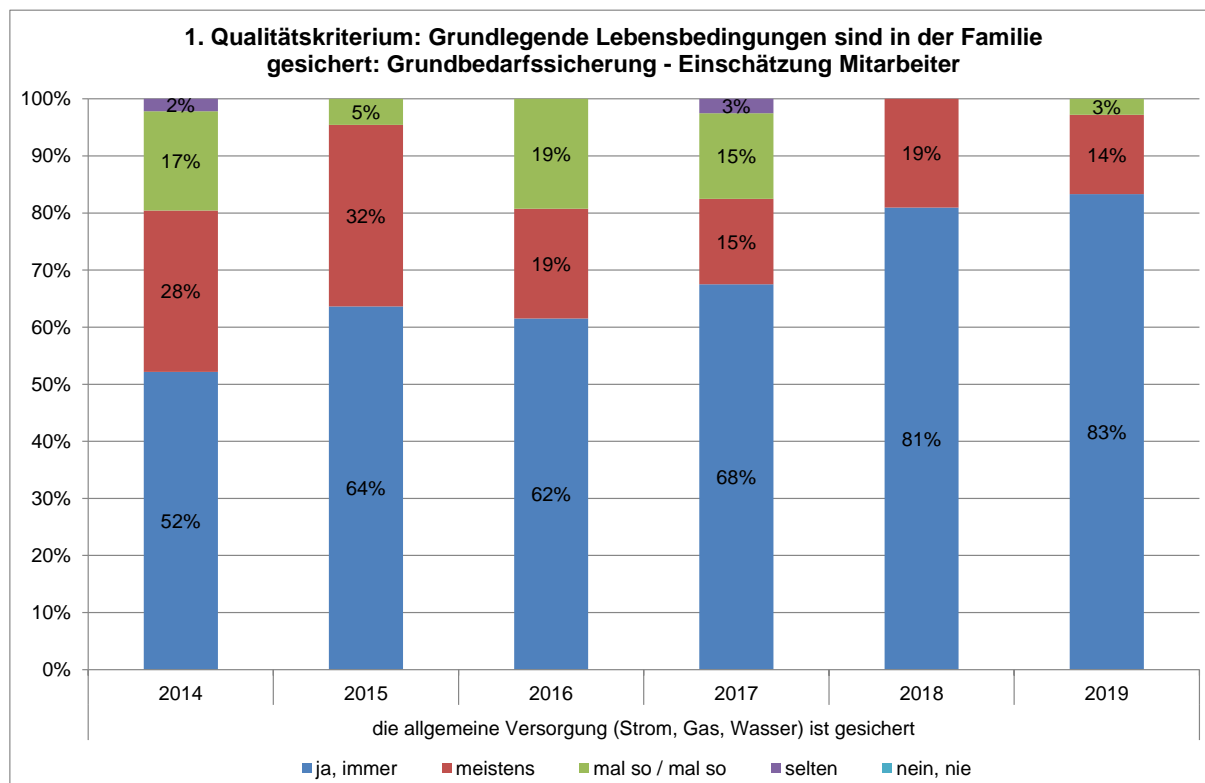
Die Versorgung mit ausreichend Lebensmitteln erfüllt einen Teil der Existenzbedürfnisse aller Familienmitglieder und bildet einen Baustein in der Sicherung des Kindeswohls.

Die Einrichtung legte eine Quote von 70 % fest, diese konnte in allen Berichtsjahren sehr sicher erreicht werden. Im Jahr 2019 ist eine 100 %ige Zufriedenheit der Familienhelferinnen bei diesem Indikator zu verzeichnen. Es ist dementsprechend davon auszugehen, dass in einer SPFH/ FFM-begleiteten Familie allen Familienmitgliedern und im Besonderen den Kindern ausreichend Nahrungsmittel zur Verfügung stehen. Die einrichtungsinterne Quote kann in den Folgejahren heraufgesetzt werden.

Auch eine ausreichend materielle Grundausrüstung ist notwendig, um eigenen Wohnraum mit Kindern beziehen zu können. So sind Küche mit Haushaltsgeräten, Wohn- und Schlafräume mit Mobiliar sowie eine ausgestattete Essecke wichtig, um Kindern ein kindgerechtes zu Hause zu geben. Um eine ausreichend materielle Grundausrüstung bereitzustellen, stehen verschiedene, mitunter kostengünstige Möglichkeiten zur Verfügung. Neben dem herkömmlichen Einzelhandel nutzen Familien Angebote von Möbelbörsen sozialer Einrichtungen oder sichten Annoncen privater Verkäufer z.B. über mediale Plattformen. Die Unterstützung der Stiftung „Hand in Hand“ wird bei Bedarf genutzt.

Die gesetzte Quote von 70 % konnte in allen Berichtsjahren sehr sicher erreicht werden, im Diagramm ist zudem ein positiver Trend abzulesen. In den Jahren 2018 und 2019 konnte eine (nahezu) 100 %ige Zufriedenheit der Familienhelferinnen erreicht werden, die es in den nächsten Jahren fortzusetzen gilt.

## 2.5 „Allgemeine Versorgung (Gas, Strom, Wasser) ist gesichert“ (Einschätzung der Mitarbeiter)

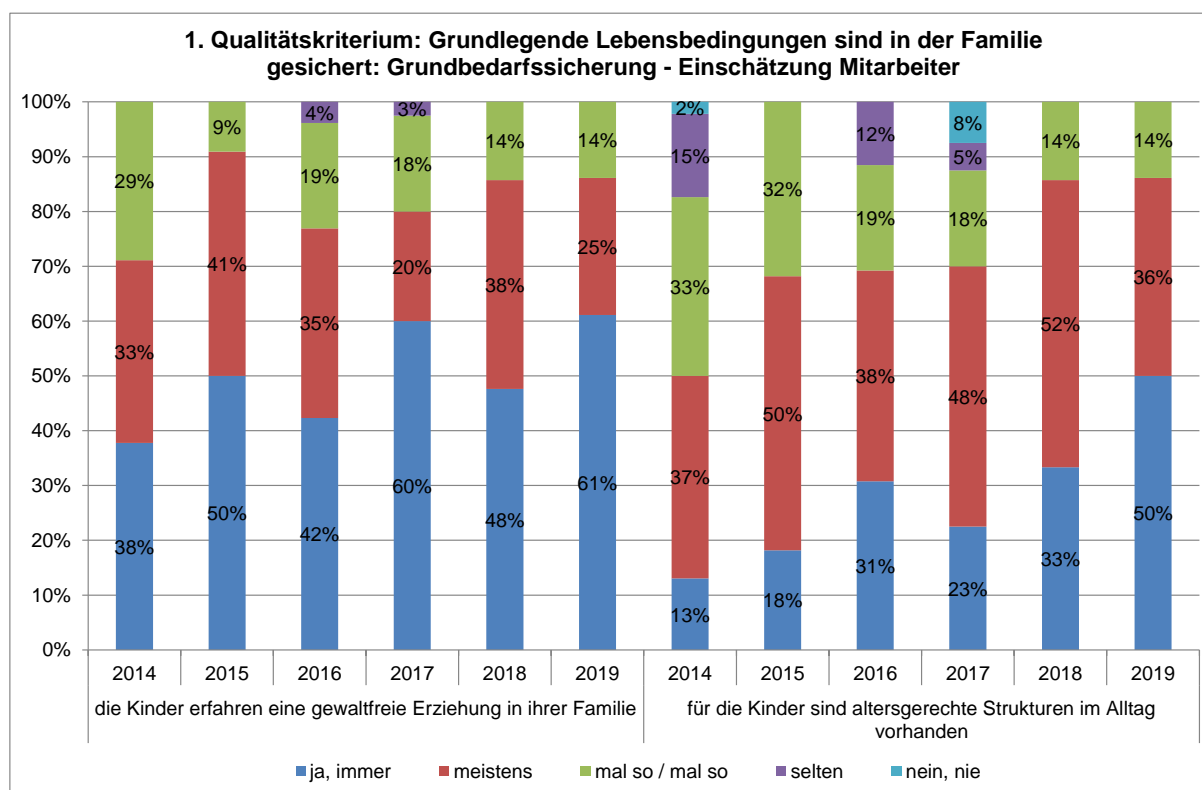


### Interpretation:

Auch die Sicherung der allgemeinen Energieversorgung gehört zu den grundlegenden Lebensbedingungen einer Familie mit Kindern. Die Familie muss in der Lage sein, die entsprechenden Kosten für die verschiedenen Energieleistungen aufzubringen. Außerdem ist es wichtig vorab einzuschätzen, welche Höhe die Zahlungsforderungen in etwa betragen werden. Auch müssen mögliche Nachzahlungen beachtet werden. Daueraufträge oder direkte Überweisungen von Seiten des öffentlichen Zahlungsgebers erleichtern den Familien die Einteilung des zur Verfügung stehenden Geldes. Die Familienhelferinnen unterstützen gegebenenfalls bei der Planung und Durchführung der Zahlungen.

Die Erfolgsquote wurde auf 80 % gesetzt. Die Quote konnte wiederum in allen Berichtsjahren erreicht werden. Auch hier lässt sich eine nahezu 100 %ige Zufriedenheit der Familienhelferinnen in den Jahren 2018 und 2019 ablesen.

## 2.6 „Kind erlebt gewaltfreie Erziehung/ altersgerechte Strukturen sind für das Kind vorhanden“ (Einschätzung der Mitarbeiter)



### Interpretation:

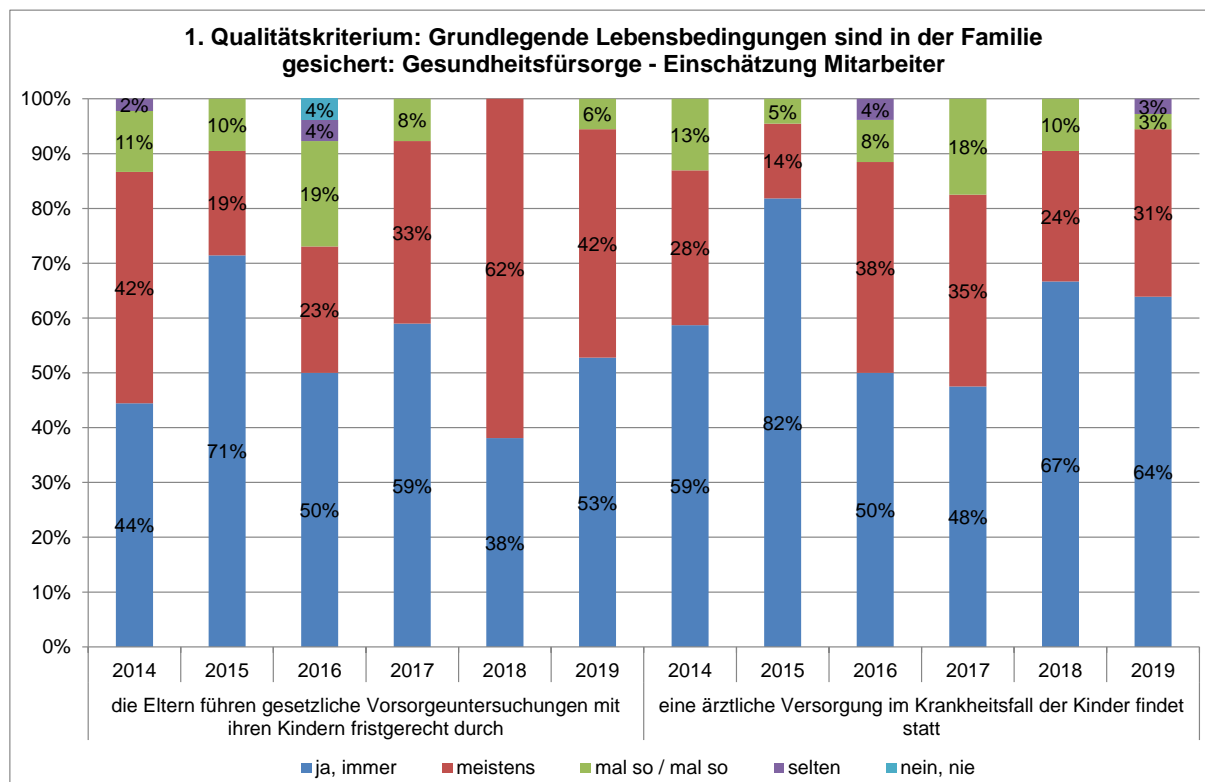
Zur Sicherung des Kindeswohls gehört im Besonderen Gewaltfreiheit innerhalb der Familie. Dass Kinder keinerlei Gewalt durch ihre Eltern erfahren, ist ein Ziel der Arbeit der Familienhelferinnen. Die Pädagoginnen beziehen sich bei ihrer Einschätzung auf die verschiedenen Gewaltformen.

Die Erfolgsquote zu diesem Indikator wurde auf 70 % festgesetzt. Diese Quote konnte im Jahr 2014 sehr knapp, in den darauffolgenden Jahren jedoch sehr sicher erreicht werden. Die weitere positive Entwicklung durch die Unterstützung der Familienhelferinnen gilt es im Sinne der Kinder unbedingt fortzusetzen.

Das Vorgeben von Struktur im Alltag einer Familie obliegt den Eltern. Kinder erlangen anhand dieser Sicherheit, Halt und Vertrauen. Die gesamte Familie profitiert von den Alltagsstrukturen, wenn Aufgaben klar verteilt sind und feste Rituale bestehen. Die Familienhelferin unterstützt bei der Schaffung einer solchen Struktur.

Im Diagramm lässt sich eine stetig ansteigende Zufriedenheit der Familienhelferinnen zum Indikator ablesen. Die Quote von 60 % wird im Jahr 2014 nicht erreicht, in den darauffolgenden Jahren dafür umso sicherer. 2018 und 2019 schätzten die Familienhelfer bei mehr als 75 % der begleiteten Familien das Vorliegen altersgerechter Strukturen für die Kinder ein.

2.7 „Gesetzliche Vorsorgeuntersuchungen werden fristgerecht durchgeführt/ eine ärztliche Versorgung der Kinder im Krankheitsfall findet statt“ (Einschätzung der Mitarbeiter)



*Interpretation:*

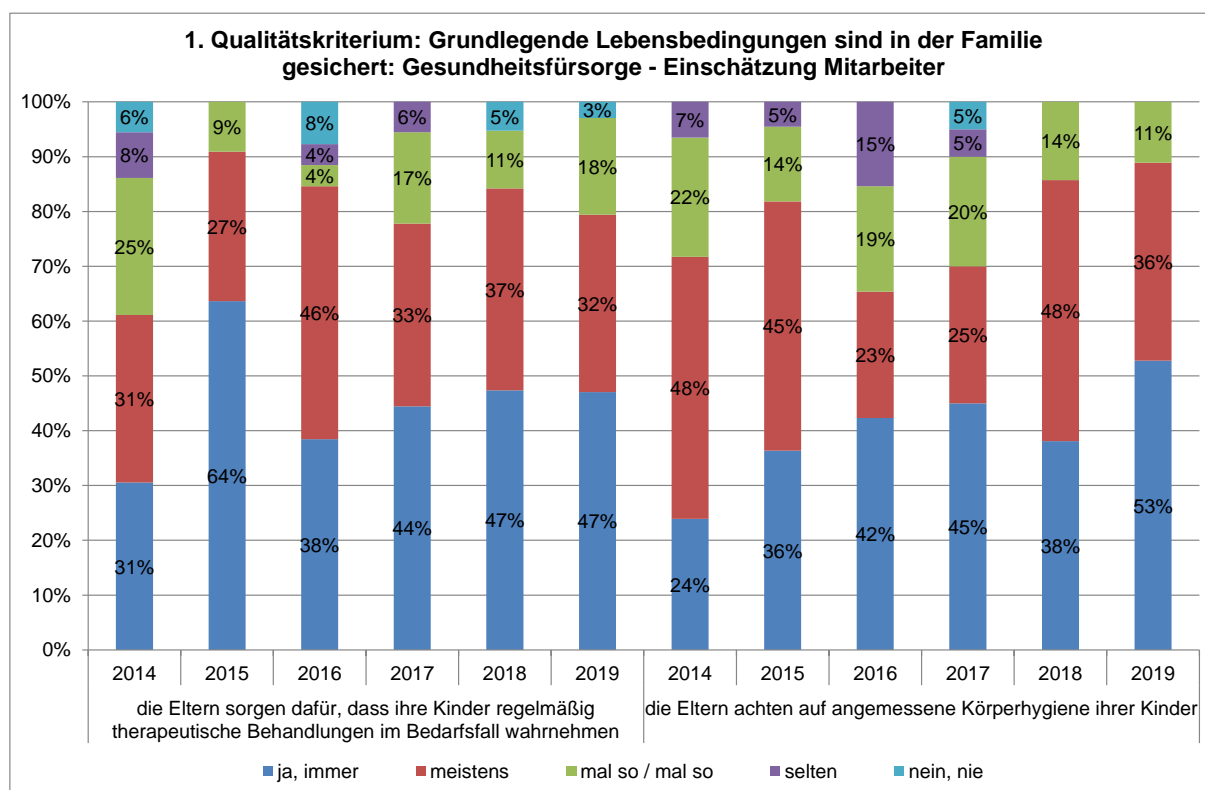
Die gesetzlichen Vorsorgeuntersuchungen wurden eingeführt, um eine regelmäßige Begutachtung aller Kinder durch Kinder- und Jugendärzte zu erreichen. Neben Hinweisen auf die körperliche Entwicklung können durch die Untersuchungen Ernährungsauffälligkeiten sowie emotionale und soziale Auffälligkeiten festgestellt werden.

Die gesetzte Erfolgsquote von 70 % kann im gesamten Berichtszeitraum sicher erreicht werden, wobei 2016 jeweils eine Familie „nie“ oder „selten“ bei den Vorsorgeuntersuchungen vorstellig wurde. Die Familienhelferinnen besprechen in diesen Fällen den Nutzen der Untersuchungen und wirken bei den Eltern auf die Inanspruchnahme hin.

Auch die ärztliche Versorgung der Kinder im Krankheitsfall trägt zur Kontrolle des kindlichen Zustands bei.

Die begleiteten Eltern zeigen sich bei der Vorstellung ihrer Kinder im Krankheitsfall sehr verlässlich, die interne Quote von 80 % wird sicher erreicht.

## 2.8 „Therapeutische Behandlungen werden regelmäßig wahrgenommen/ Eltern achten auf Körperhygiene der Kinder“ (Einschätzung der Mitarbeiter)



### Interpretation:

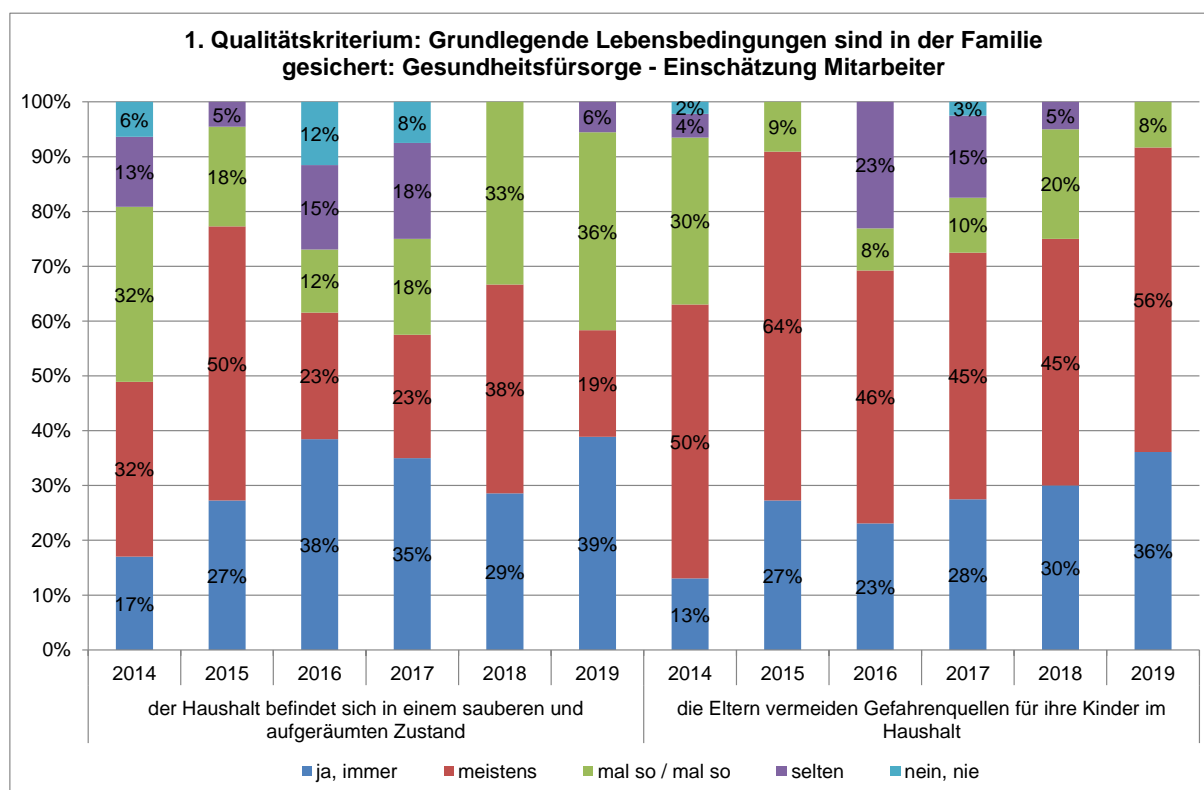
Zu den therapeutischen Angeboten gehören Physio-, Ergo-, Psychotherapie und Logopädie sowie Besuche im Sozialpädiatrischen Zentrum. Nur eine regelmäßige Wahrnehmung der Therapien kann zum gewünschten Erfolg bei den kleinen Patienten führen. Die Verantwortung dafür liegt in der Hand der Eltern.

Dieser Verantwortung kommen 2014 nur 60 % der Eltern nach, in den darauffolgenden Jahren jedoch jeweils mehr als 75 %. Die interne Erfolgsquote von 70 % wird demnach seit dem Jahr 2015 sicher erreicht.

Zur Körperhygiene gehören die Reinigung von Haut und Zähnen. Kinder brauchen altersentsprechende Unterstützung bei der Körperpflege, auch im Teenager- und Jugendlichenalter sind Hinweise auf regelmäßige Hygiene sinnvoll oder notwendig. Die Durchführung der angemessenen Körperpflege bei Kindern setzt eine angemessene Körperpflege bei den Eltern voraus.

Der Indikator „Eltern achten auf eine angemessene Körperhygiene ihrer Kinder“ wurde mit der Erfolgsquote von 60 % angesetzt. Diese konnte erreicht werden, wobei zu bemerken ist, dass durchschnittlich nur 40 % der Eltern „immer“ auf eine angemessene Hygiene ihrer Kinder achten. In den letzten zwei Berichtsjahren konnten sehr sichere Ergebnisse erreicht werden, die es fortzusetzen gilt. Der Aspekt Gesundheitsförderung muss weiter Beachtung in der Arbeit mit den Familien finden.

## 2.9 „Eltern achten auf einen sauberen und aufgeräumten Haushalt/ keine Gefahrenquellen vorhanden“ (Einschätzung der Mitarbeiter)



### Interpretation:

Die Beachtung hygienischer Standards im Haushalt ist nicht in allen Familien gegeben. Um die Gesundheit aller Familienmitglieder nicht zu gefährden, sollten Mindeststandards der Haushaltshygiene, wie gründliches Putzen, richtiges Waschen und regelmäßiges Lüften eingehalten werden.

Für den Indikator „Eltern achten auf einen sauberen und aufgeräumten Haushalt“ wurde eine Erfolgsquote in Höhe von 50 % angesetzt. Diese konnte ab dem Berichtsjahr 2015 erreicht werden. Es ist jedoch abzulesen, dass die Familienhelferinnen an diesem Indikator weiterhin intensiv mit den Familien arbeiten müssen, um auch zukünftig die Erfolgsquote zu sichern.

Indem Eltern Gefahrenquellen im eigenen Haushalt vermeiden, minimieren sie das Unfall- und Verletzungsrisiko ihrer Kinder. Besonders Kleinkinder laufen durch Unwissen und fehlende Erfahrungen Gefahr, sich in Unfall- oder Verletzungssituationen zu begeben.

Die Familienhelfer schätzen ein, dass durchschnittlich 77 % der Eltern mögliche Gefahren im Haushalt erkennen und vermeiden, die Erfolgsquote von 60 % wird damit sicher erreicht. Besonders im Jahr 2019 kann ein sehr gutes Ergebnis abgebildet werden.



### 3. Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten bezüglich des 2. Qualitätskriteriums „Zufriedenheit aller am Hilfeprozess Beteiligten“

Bei diesem Ergebniskriterium finden, im Unterschied zum 1. Qualitätskriterium, verschiedene Befragungsgruppen Berücksichtigung. Neben den jungen Menschen selbst schätzen die Familie und die Mitarbeiter des Jugendamtes vordergründig ihre Zufriedenheit im Hinblick auf die Kooperation mit der Familienhilfe ein. Die Mitarbeiter der Einrichtung bewerten hingegen die Zusammenarbeit mit dem zuständigen Jugendamt. Befragungen weiterer Komplementärpartner finden im ambulanten Bereich nicht statt.

Die Indikatoren (sowie die dazugehörigen Erfolgsquoten) sind der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen.

<b>2. Ergebniskriterium: Kundenzufriedenheit / Zufriedenheit aller am Hilfeprozess Beteiligten</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Erfolgsquote / Kennziffer</b>	<b>Prüfinstrument</b>
<b>Anzahl der zufriedenen ASD Mitarbeiter</b>		
gute Qualität des Entwicklungsberichtes	90 % der Berichte haben „ja, immer“ und „häufig“ eine gute Qualität	Fragebogen für den zuständigen Sozialarbeiter
Zufriedenheit mit den vereinbarten Zielen des Hilfeplans	60 % „ja, immer“ und „häufig“	
realistische Ansetzung der Ziele für die Familie	70 % „ja, immer“ und „häufig“	
Zufriedenheit der Kooperation mit der Familienhilfe (Zielverfolgung und –erreichung)	90 % „ja, immer“ und „häufig“	
erfolgt kurzfristige Intervention bei Krisen durch Familienhilfe	90 % „ja, immer“ und „häufig“	
Kommunikation mit der Familienhilfe	90 % „ja, immer“ und „häufig“	
<b>Anzahl der zufriedenen Eltern</b>		
Zufriedenheit mit den vereinbarten Zielen des Hilfeplans	70 % „ja, immer“ und „häufig“	Familien-Fragebogen
realistische Ansetzung der Ziele für die Familie	70 % „ja, immer“ und „häufig“	
Zufriedenheit Kooperation mit der Familienhilfe	80 % „ja, immer“ und „häufig“	
Vertrauensbasis zur Familienhilfe	70 % „ja, immer“ und „häufig“	
Akzeptanz durch die Familienhilfe	80 % „ja, immer“ und „häufig“	
Zufriedenheit mit den Veranstaltungen der Familienhilfe	70 % „sehr gut“ und „gut“	
<b>Anzahl der zufriedenen jungen Menschen (ab 8 Jahren)</b>		
Zufriedenheit mit Kooperation der Familienhilfe	70 % „immer“ und „häufig“	Fragebogen für das Kind
Vertrauensbasis zur Familienhilfe	70 % „immer“ und „häufig“	
Akzeptanz durch die Familienhilfe	70 % „immer“ und „häufig“	
Veränderungen im schulischen Bereich seit Hilfebeginn	70 % „immer“ und „häufig“ bzw. 70 % „unverändert positiv“, „sehr verbessert“ und „etwas verbessert“	
Veränderungen im Freizeitbereich seit Hilfebeginn	70 % „ja“	

<b>Anzahl der zufriedenen Mitarbeiter des ambul. Bereiches</b>		
Zufriedenheit mit den Zielen des Hilfeplans	80 % „ja, immer“ und „häufig“	Mitarbeiter- Fragebogen
realistische Ansetzung der Ziele für die Familie	70 % „ja, immer“ und „häufig“	
Erfüllung der Erwartungen an die Hilfe	70 % „ja, immer“ und „häufig“	
Zufriedenheit der Kooperation mit dem Sozialarbeiter	80 % „ja, immer“ und „häufig“	
Zufriedenheit bei Kriseninterventionen mit dem zuständigen Sozialarbeiter	80 % „ja, immer“ und „häufig“	
Zufriedenheit Kommunikation mit dem zuständigen Sozialarbeiter	80 % „ja, immer“ und „häufig“	

Stichprobengröße/ Anzahl der Befragten bzw. Rücklaufquote im Berichtszeitraum

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ASD Mitarbeiter	29	24	12	21	19	13
Mitarbeiter amb.	32	36	30	32	25	33
Junge Menschen	16	4	5	9	5	6
Eltern	27	17	17	33	14	26

Es wurde gefragt, wie oft das jeweilige Merkmal zutrifft. Es kann zwischen den Antworten „ja, immer“, „häufig“, „mal so/ mal so“, „selten“ und „nein, nie“ ausgewählt werden. Die Antwortmöglichkeiten „ja, immer“ und „häufig“ lassen dabei auf ein positives Ergebnis schließen.

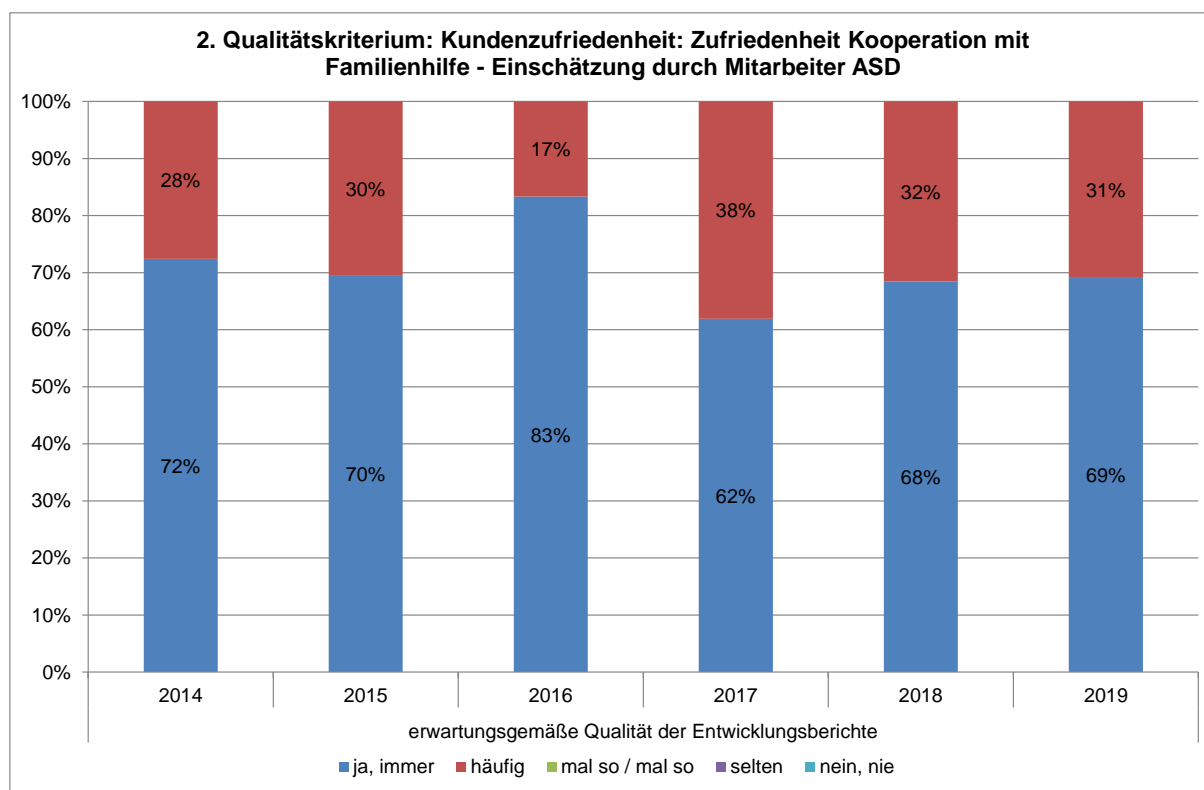
Nach jedem Hilfeplangespräch erhalten die Mitarbeiter der ambulanten Familienhilfen sowie die ASD-Mitarbeiter einen Fragebogen. Der Rücklauf der Fragebögen aus dem ASD war 2016 im Vergleich zum hausinternen Rücklauf gering, stabilisierte sich 2017 und 2018 etwas, brach jedoch im Jahr 2019 erneut ein.

Bei den Elternfragebögen variiert die Anzahl an Fragebögen entsprechend der Anzahl der begleiteten Familien. Die Eltern werden durch den Familienhelferinnen an die Rückgabe des Fragebogens erinnert.

Die Fragebögen für die jungen Menschen werden ab einem Alter von 8 Jahren ausgegeben. Der geringe Rücklauf in den Jahren ab 2015 lässt sich auf die vielen, deutlich jüngeren Kinder in den Familien zurückführen.



### 3.1 Zufriedenheit der ASD Mitarbeiter zum Indikator „gute Qualität der Entwicklungsberichte“

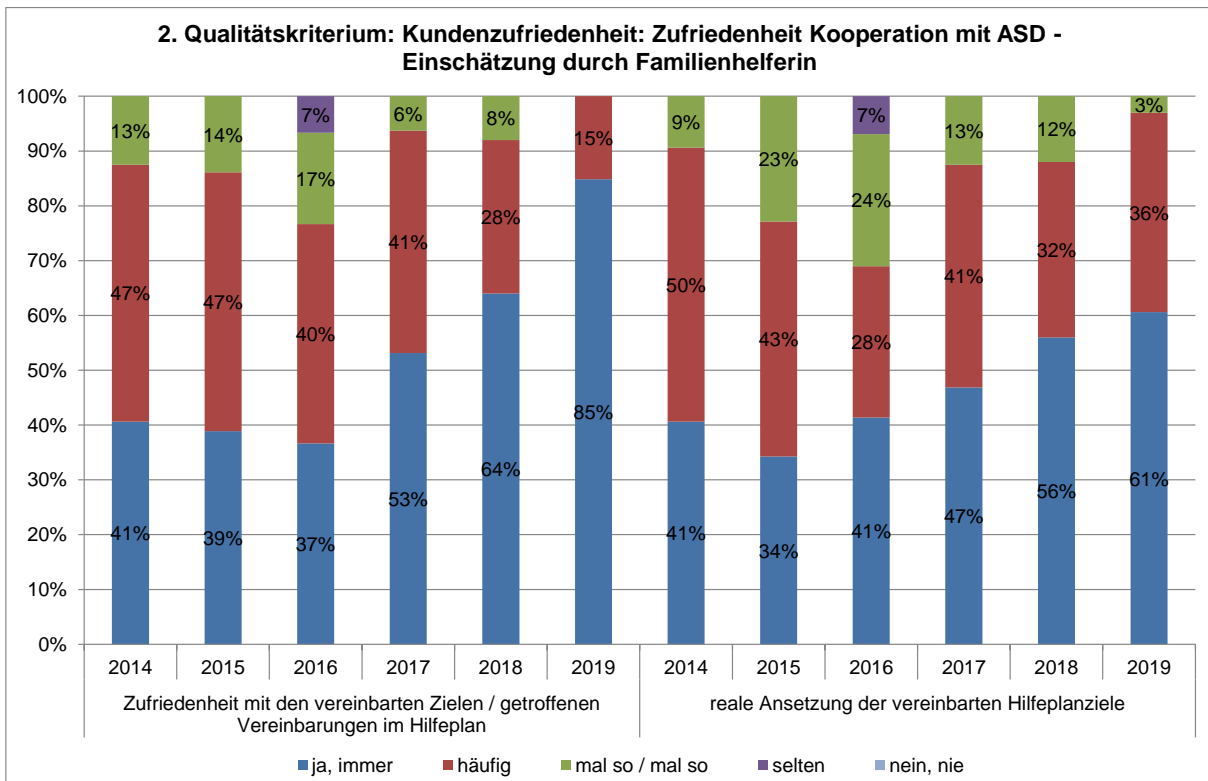
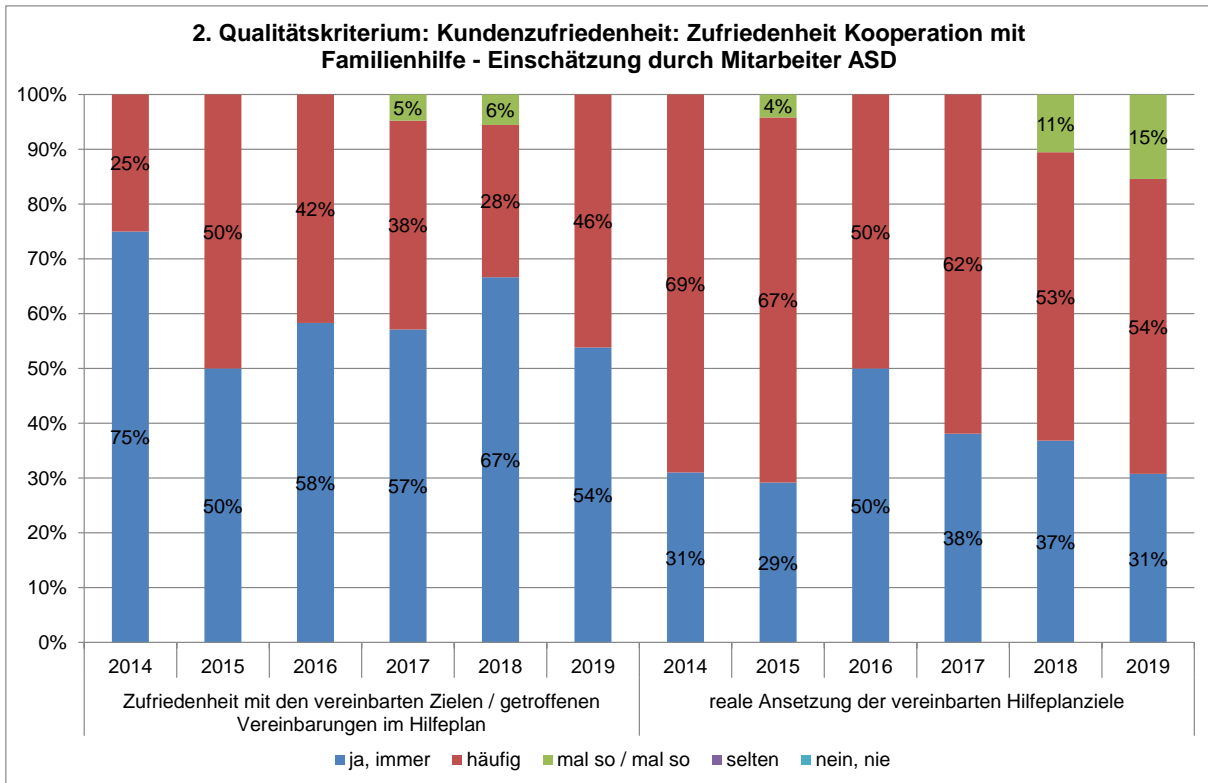


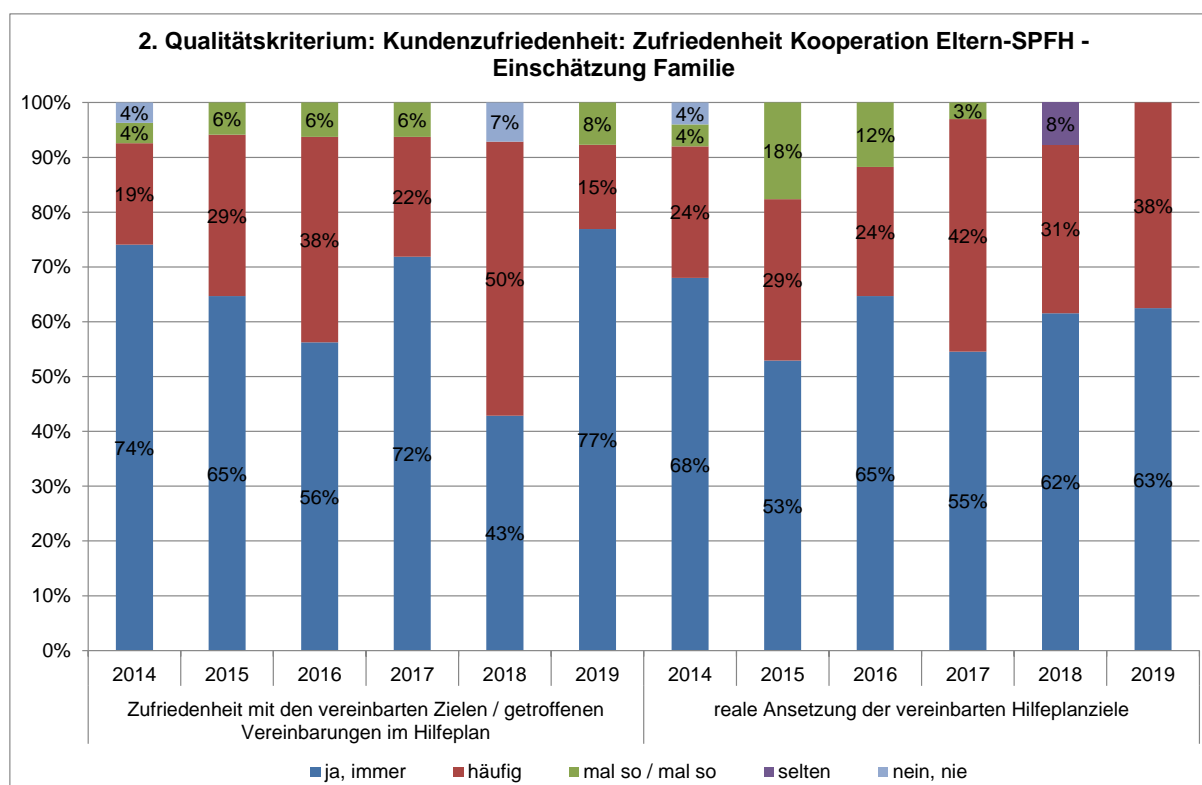
#### *Interpretation:*

Der ASD des Landkreises Schmalkalden-Meiningen ist der alleinige Auftraggeber der ambulanten Familienhilfe des Kinderdorfes. Somit können die Mitarbeiterinnen der Familienhilfe auf die Vorgaben zur Erstellung des Entwicklungsberichts des Landkreises zurückgreifen.

Aufgrund dieser klaren Vorgaben und Strukturen kann eine 100 %ige Zufriedenheit der ASD-Mitarbeiter erreicht werden.

3.2 Zufriedenheit der ASD Mitarbeiter, der Mitarbeiter ambulanter Bereich und der Eltern zum Indikator „Zufriedenheit mit vereinbarten Zielen im Hilfeplan/ realistische Zielansetzung“





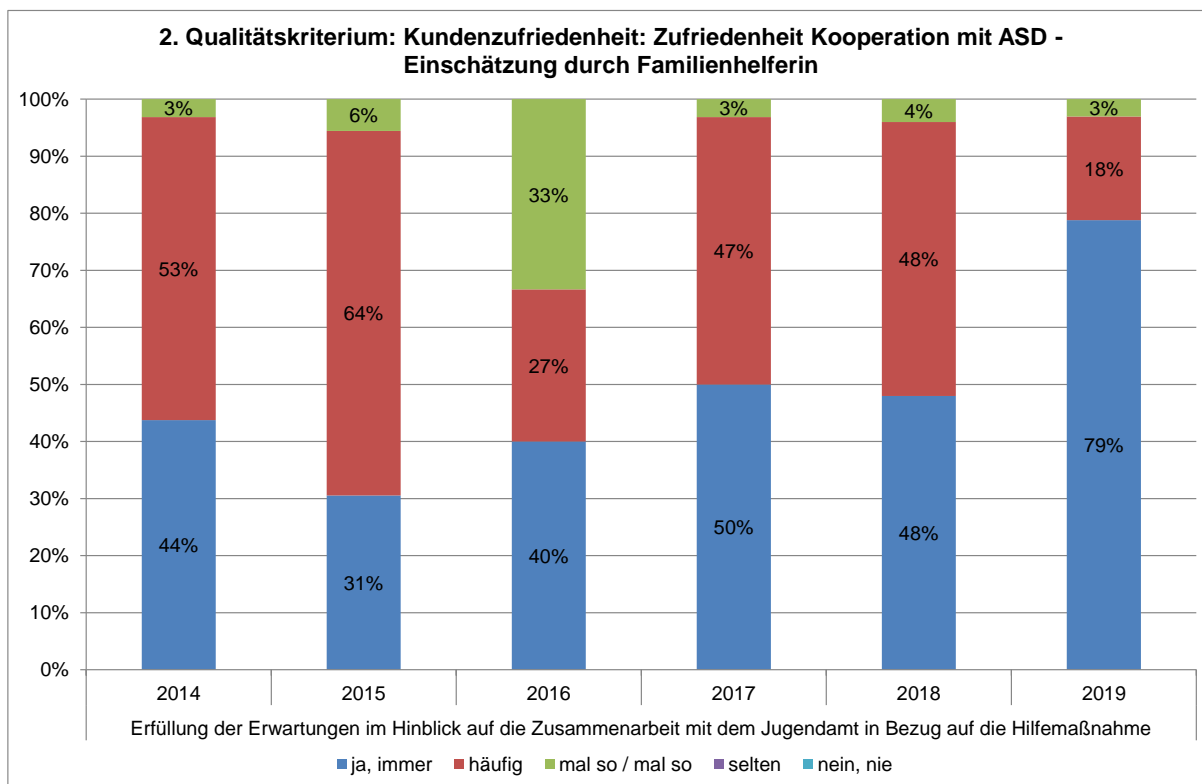
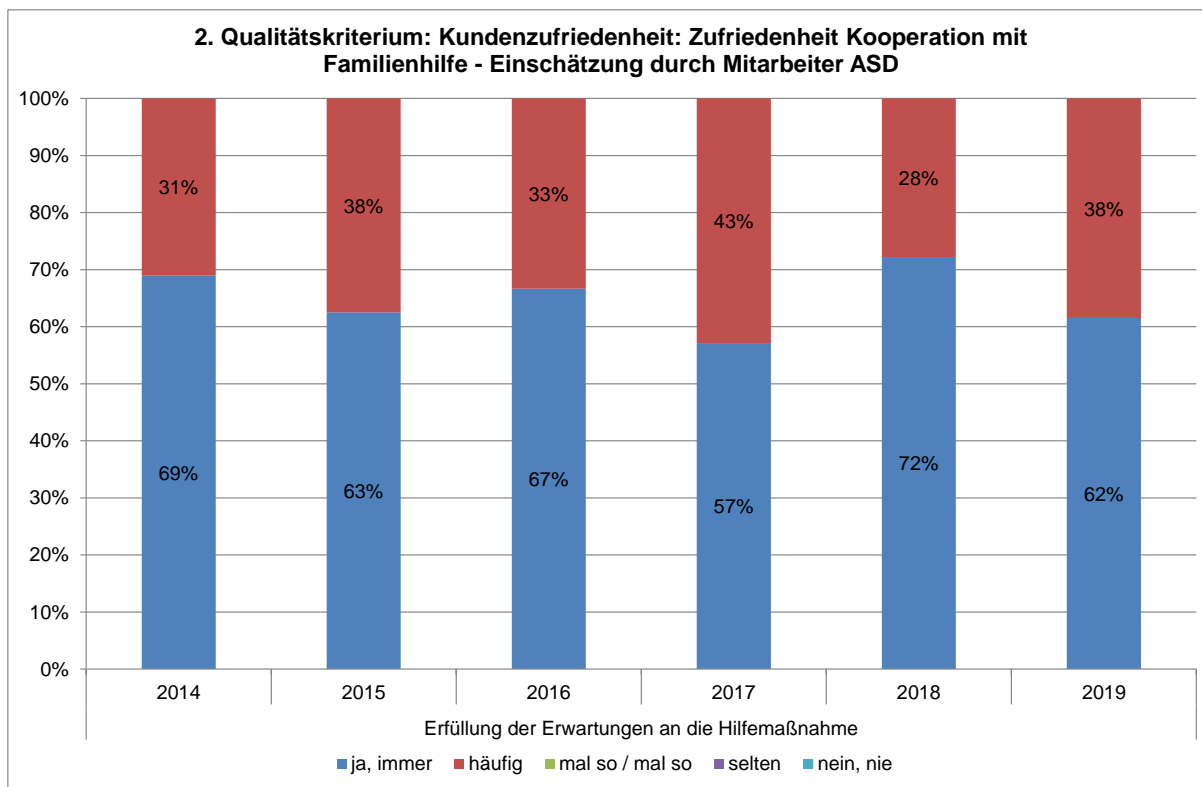
### Interpretation:

Die Indikatoren „Zufriedenheit mit den vereinbarten Zielen im Hilfeplan“ und „reale Ansetzung der vereinbarten Ziele“ werden durch die verschiedenen, am Hilfeplan Beteiligten (ASD, Familienhilfe, Familie) eingeschätzt. Die Beteiligten haben jeweils unterschiedliche Erwartungen an den Hilfeplan. Die vereinbarten Ziele sollten gemeinsam ausgehandelt werden, trotzdem können die Beteiligten unterschiedlich zufrieden mit den Vereinbarungen sein. Eine hohe Zufriedenheit trägt jedoch maßgeblich zu einer gelingenden Hilfe bei.

Der ASD zeigt sich im gesamten Berichtszeitraum überaus zufrieden mit den vereinbarten Zielen, die Erfolgsquote wird sicher erreicht. Auch die Familienhelferinnen sind durchaus mit diesem Indikator zufrieden, einzig 2016 wird die 80 % Hürde nicht übersprungen. Die wichtigste Zielgruppe, die Eltern, zeigt sich auch überaus zufrieden mit den Vereinbarungen des Hilfeplans. Für eine gelingende Hilfe nach vereinbarten Zielstellungen ist damit das Grundgerüst erbaut.

Ob vereinbarte Hilfeplanziele realistisch angesetzt waren, bewerten die Beteiligten wie folgt: Die Erfolgsquote liegt bei allen Befragten bei 70 % und konnte im gesamten Berichtsraum durch alle an der Hilfe Beteiligten bestätigt werden. Einzig im Jahr 2017 waren die Familienhelfer nur zu 69 % mit der realistischen Zielansetzung zufrieden.

### 3.3 Zufriedenheit der ASD Mitarbeiter und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich zum Indikator „Erfüllung der Erwartungen an die Hilfe“



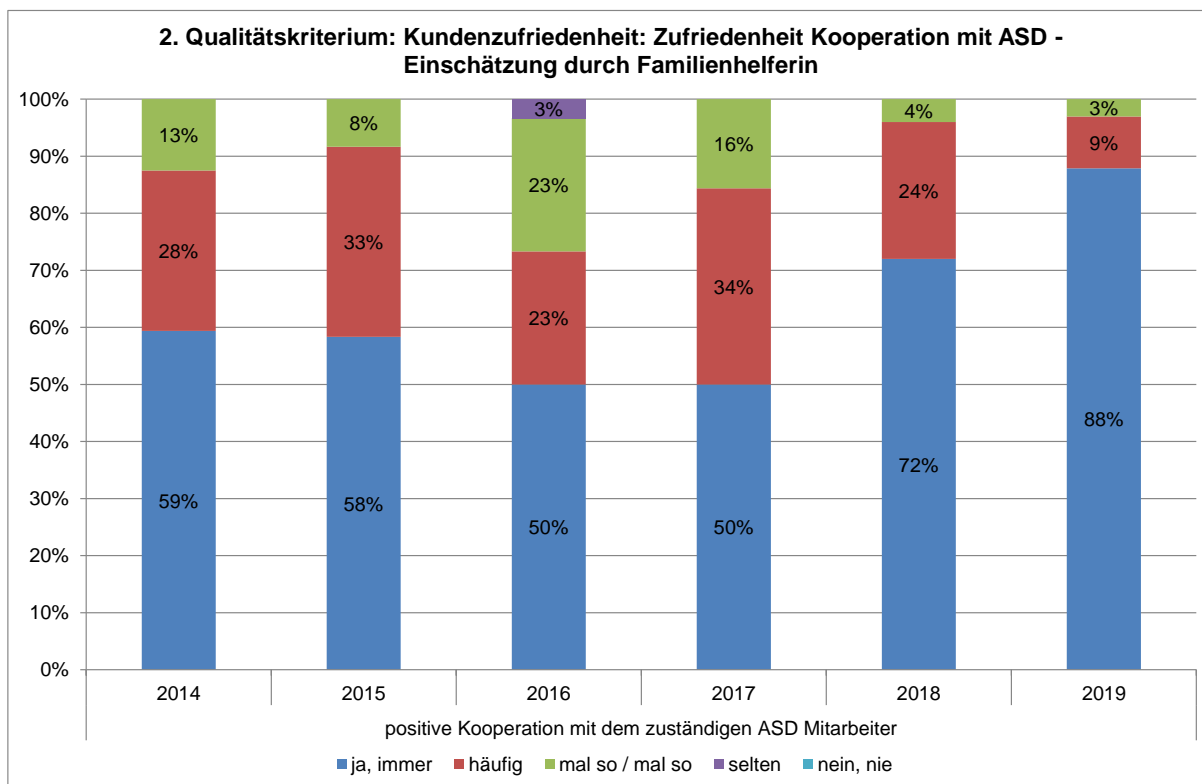
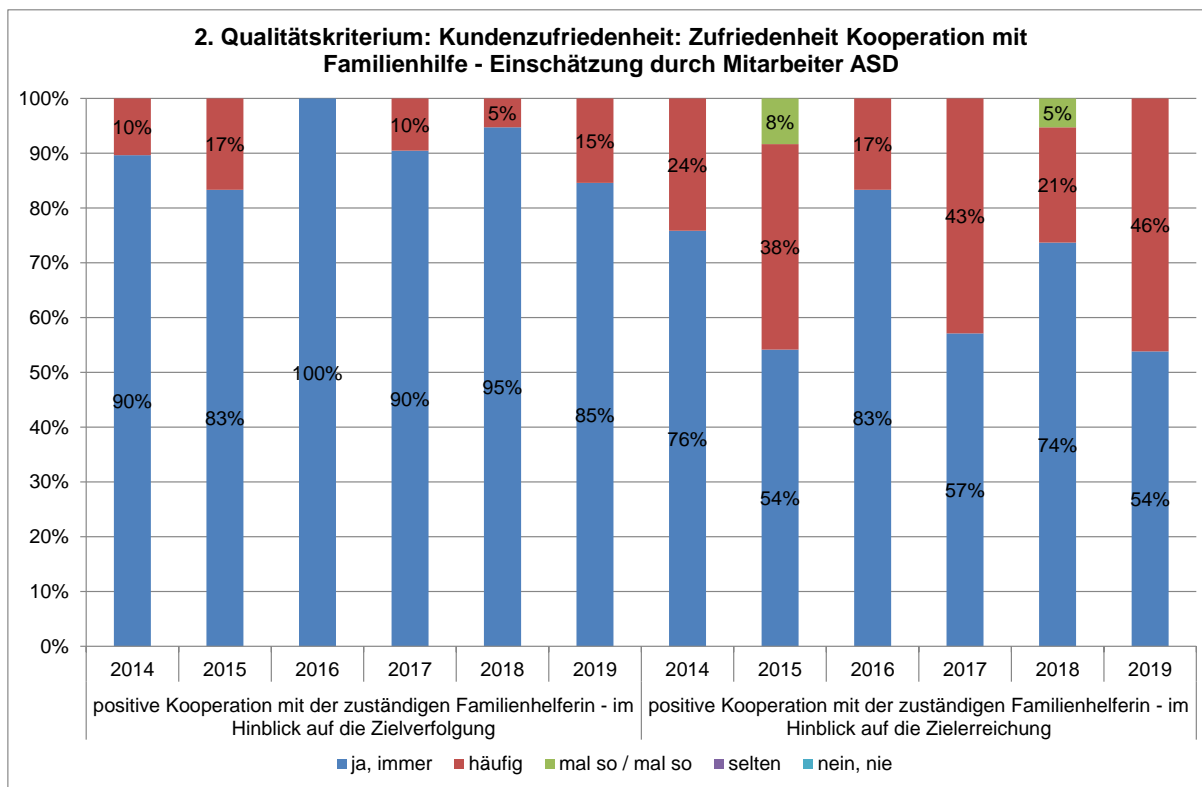
*Interpretation:*

Bei Aufnahme einer ambulanten Hilfe werden die Erwartungen an die Maßnahme durch den ASD dargelegt. Die weiterführende Kooperation zwischen ASD und Ambulanter Familienhilfe findet in organisierter Form halbjährlich zum Hilfeplangespräch statt. Zudem finden innerhalb dieses Zeitraums telefonische Kontakte, schriftlicher kurzer Austausch per Email oder im Bedarfsfall Verlaufs-/ Krisengespräche statt.

Die Erfolgsquote beim abgebildeten Indikator wurde auf 70 % gesetzt. Die Zufriedenheit im Hinblick auf die Erwartungen an die Hilfemaßnahme wird von Seiten des Amtes in allen Berichtsjahren zu 100 % erfüllt. Die Familienhelferinnen werden nach ihren Erwartungen bzgl. der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt befragt. Sie sind minimal verhaltener in ihren Einschätzungen, in fünf der sechs Berichtsjahren lassen sich sehr positive Ergebnisse ablesen. Einzig im Jahr 2016 sind nur 67 % „immer“ oder „häufig“ zufrieden mit der Zusammenarbeit mit dem Jugendamt.



3.4 Zufriedenheit der ASD Mitarbeiter und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich zum Indikator „Kooperation im Hinblick auf Zielverfolgung und Zielerreichung“



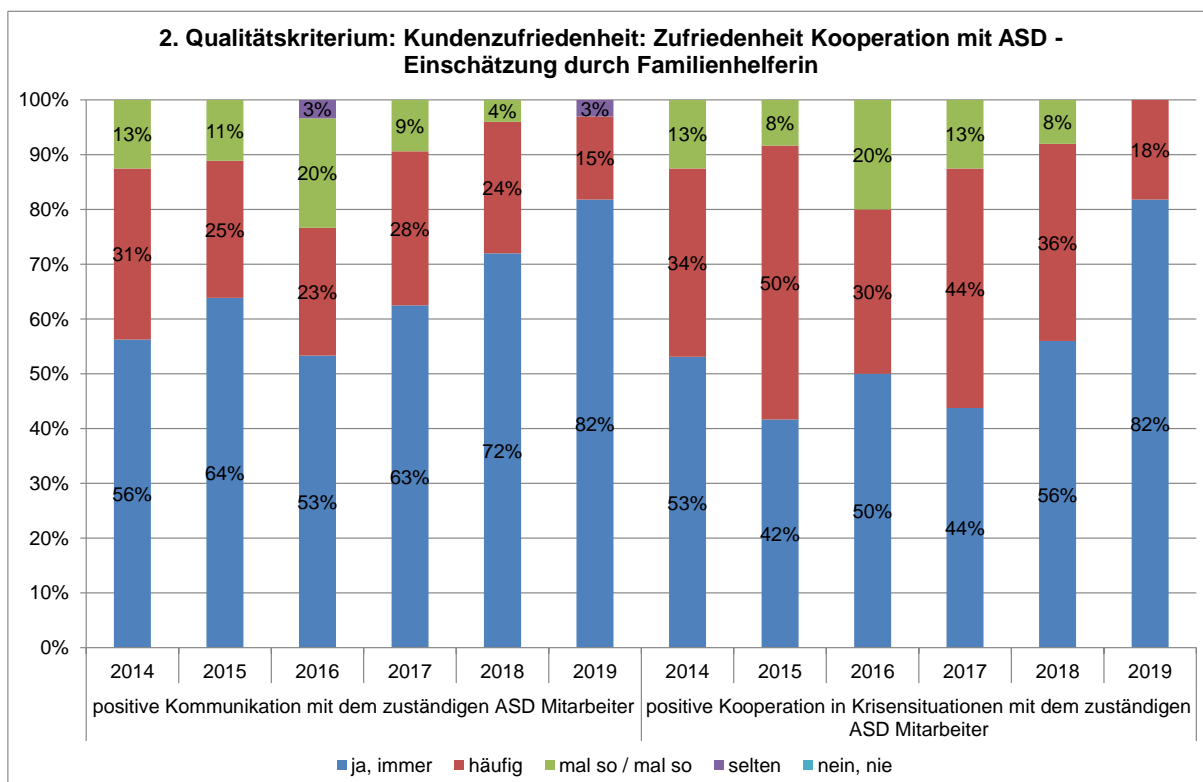
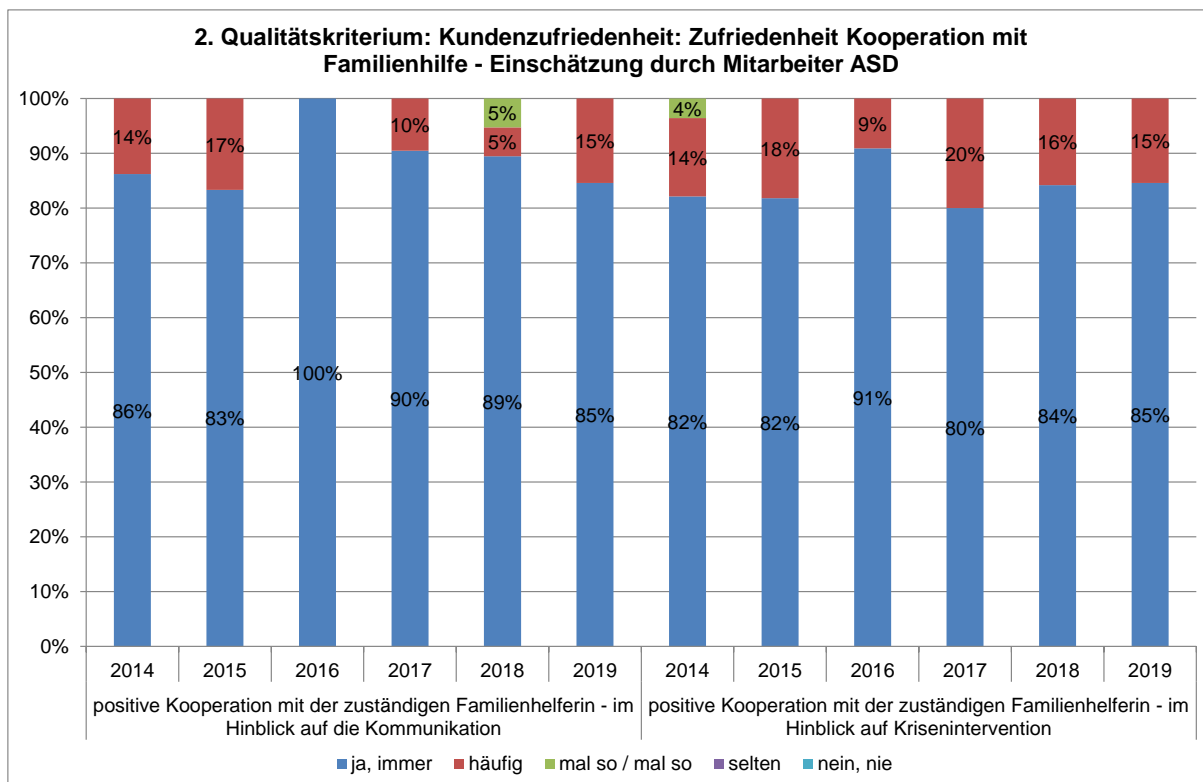
*Interpretation:*

Die festgelegten Ziele des Hilfeplans sind die Grundlage für die Arbeit der Familienhelferinnen. Sie wurden gemeinsam mit der Familie besprochen und festgeschrieben.

Im Hinblick auf die Zielverfolgung und auch Zielerreichung geben die ASD-Mitarbeiter sehr zufriedenstellende Einschätzungen, die gesetzte Erfolgsquote von 90 % wird sehr sicher erreicht. Diesen positiven Trend gilt es in den kommenden Jahren fortzuführen.

Auch die Familienhelfer schätzen die Kooperation mit dem ASD positiv ein. Die Quote von 80 % wird in fünf der sechs Berichtsjahren sicher erreicht. Erneut im Jahr 2016 kann die Quote nicht erreicht werden, 26 % der Familienhelferinnen waren nur „mal so/ mal so“ oder „selten“ mit der Kooperation zufrieden. Hervorzuheben ist das Jahr 2019, in dem 88 % „immer“ mit der Kooperation mit dem ASD zufrieden sind.

3.5 Zufriedenheit der ASD Mitarbeiter und der Mitarbeiter ambulanter Bereich zum Indikator „Positive Kooperation im Hinblick auf Kommunikation und Krisenintervention“



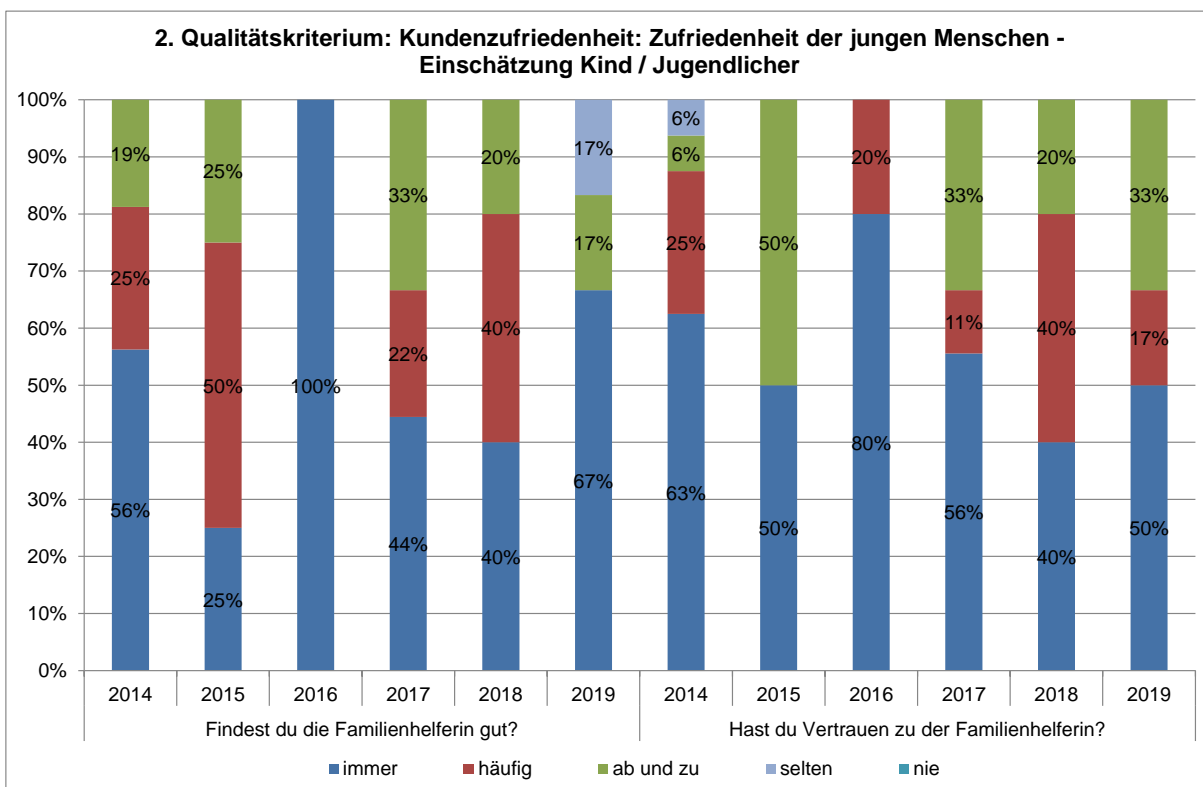
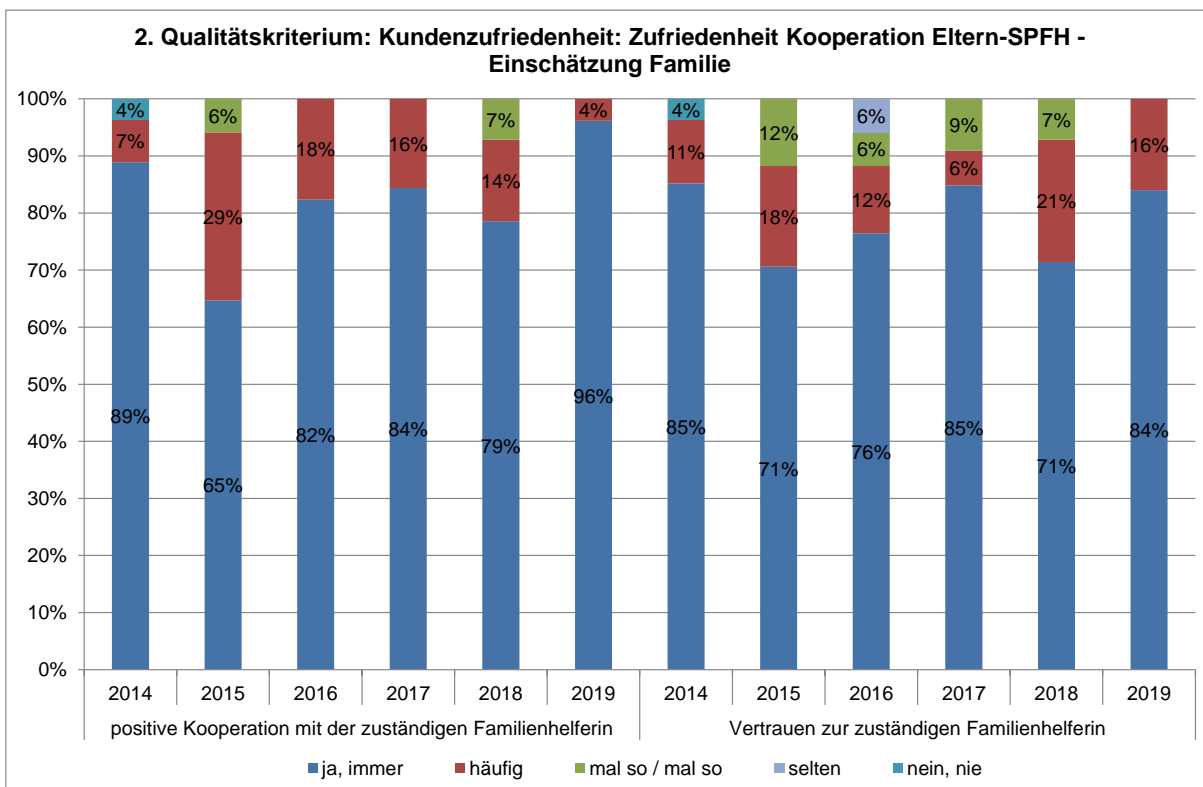
*Interpretation:*

Mitarbeiter des ASD und der Familienhilfe bewerten in vorliegenden Diagrammen die Kommunikation untereinander und die Kooperation in Krisensituationen miteinander. Die gesetzte Erfolgsquote liegt bei 90 % (für die Mitarbeiter ASD) bzw. 80 % (für die Mitarbeiterinnen Familienhilfe) für die Antworten „ja, immer“ und „häufig“.

Von Seiten der ASD-Mitarbeiter liegt eine nahezu 100 %ige Zufriedenheit vor. Zudem wurde jeweils mit mindestens 80 % die Antwortmöglichkeit, „immer“ zufrieden in der Kooperation zu sein, genutzt. Gute und enge Kooperation ist neben der Bereitschaft und Professionalität der Mitarbeiter auch durch die gute technische Ausstattung des Teams möglich. Das sehr positive Ergebnis gilt es beizubehalten.

Die Mitarbeiterinnen der Familienhilfe äußern sich etwas weniger zufrieden zum Indikator. Die Grenze von 80 % wird (außer 2016) jedoch sicher erreicht. Bei der Bewertung der Kooperation in Krisenzeiten fällt auf, dass die Mitarbeiter in den Jahren 2014 – 2018 in etwa 50 % der Krisen „immer“ zufrieden waren. Im Jahr 2019 erfolgte ein großer Anstieg dieser Nennung.

3.6 Zufriedenheit der Eltern und der jungen Menschen zum Indikator „Kooperation mit der Familienhilfe/ Vertrauen zur Familienhilfe“



*Interpretation:*

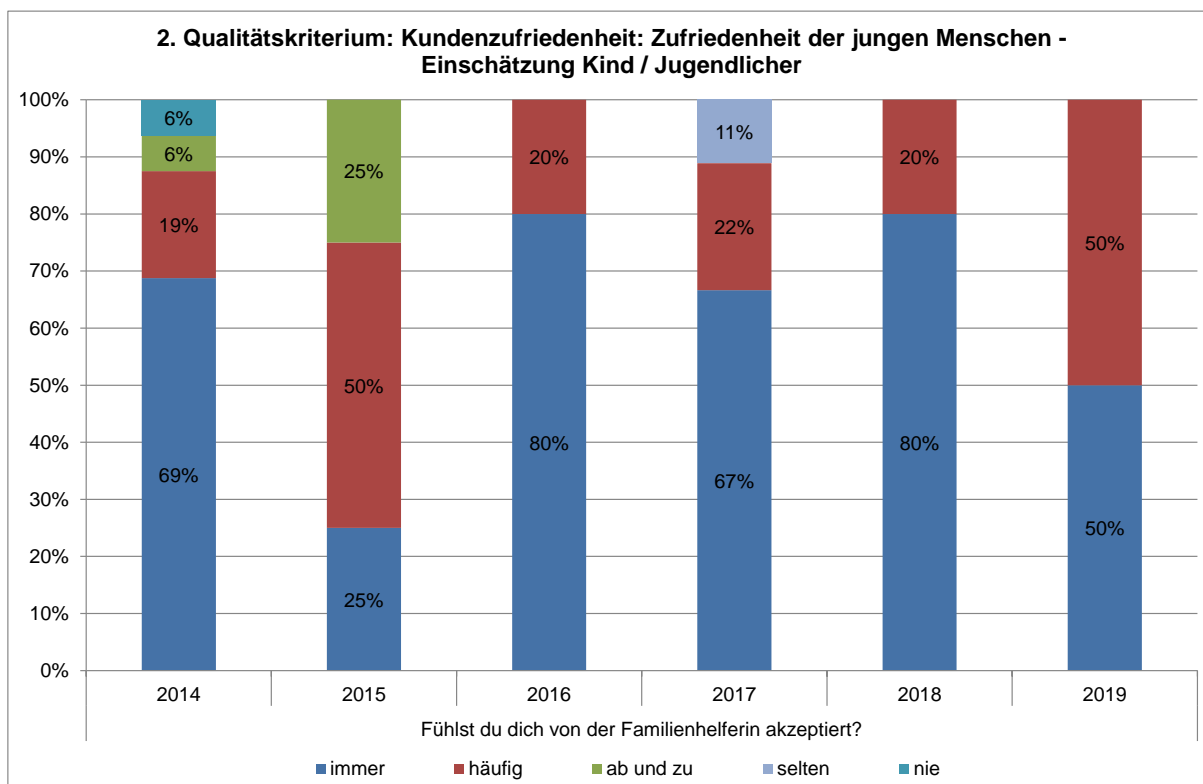
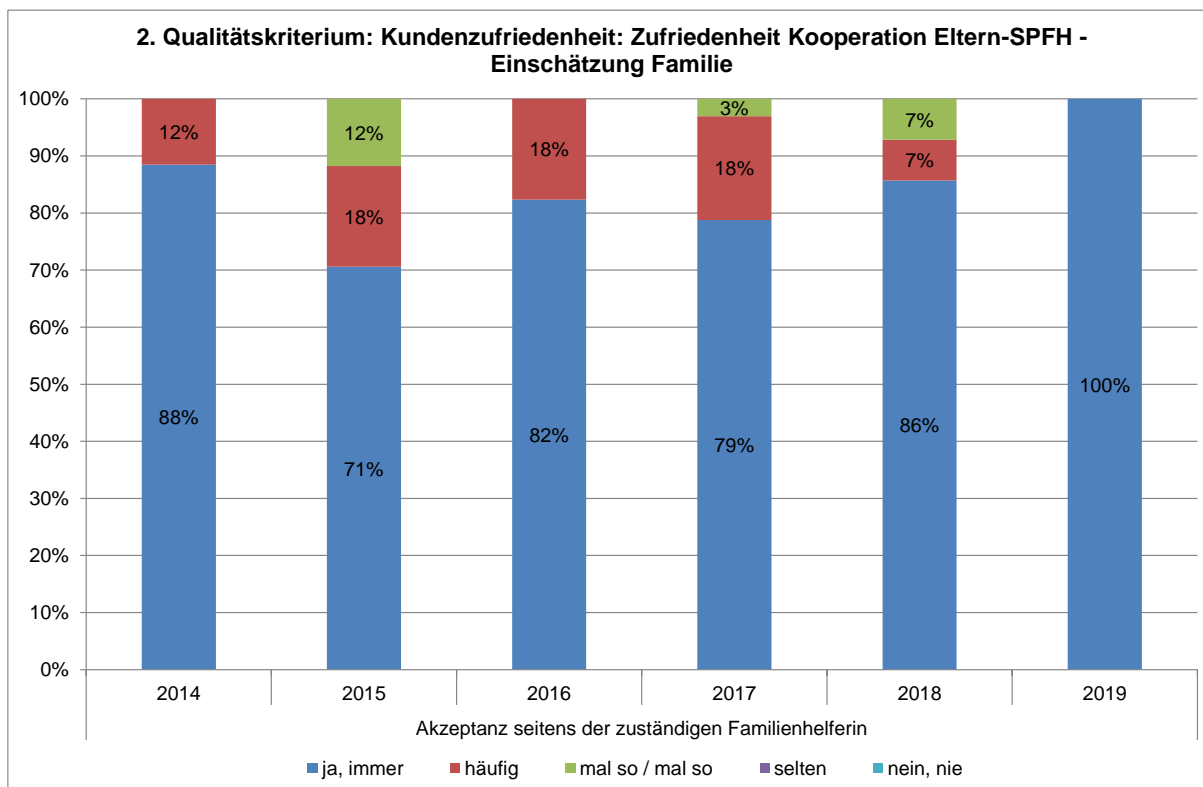
Vertrauen bildet die Grundlage für die gute Zusammenarbeit zwischen Familienhelfer und Familie.

Die Eltern und jungen Menschen wurden zu ihrer Zufriedenheit mit der Kooperation mit der Familienhilfe befragt. Hierzu wurde die Erfolgsquote auf 80 % (Eltern) und 70 % (Kinder) festgesetzt. Die Quote konnte in beiden Gruppen erreicht werden.

Die Eltern schätzen die Kooperation im gesamten Berichtszeitraum sehr positiv ein. Bei der Einschätzung zum Vertrauen gaben sie etwas verhaltenere Angaben.

Die Kinder gaben laut Diagramm sehr ehrliche und direkte Antworten. Durchschnittlich 23 % der Kinder gaben an, die Familienhelferin nur „ab und zu“ gut zu finden, was einer bis zwei Nennungen entspricht. Im Jahr 2019 fanden 17 % der Kinder die Familienhelferin „selten“ gut, dies entspricht einer Nennung. Vertrauen aufzubauen fällt den Kindern etwas schwerer als ihren Eltern und/ oder benötigt mehr Zeit. Die Familienhelferinnen sollten auch weiterhin gegenüber den Familien und insbesondere den Kindern transparent und zuverlässig handeln um positive Ergebnisse im nächsten Bericht zu erreichen.

### 3.7 Zufriedenheit der Eltern und der jungen Menschen zum Indikator „Akzeptanz durch die Familienhilfe“



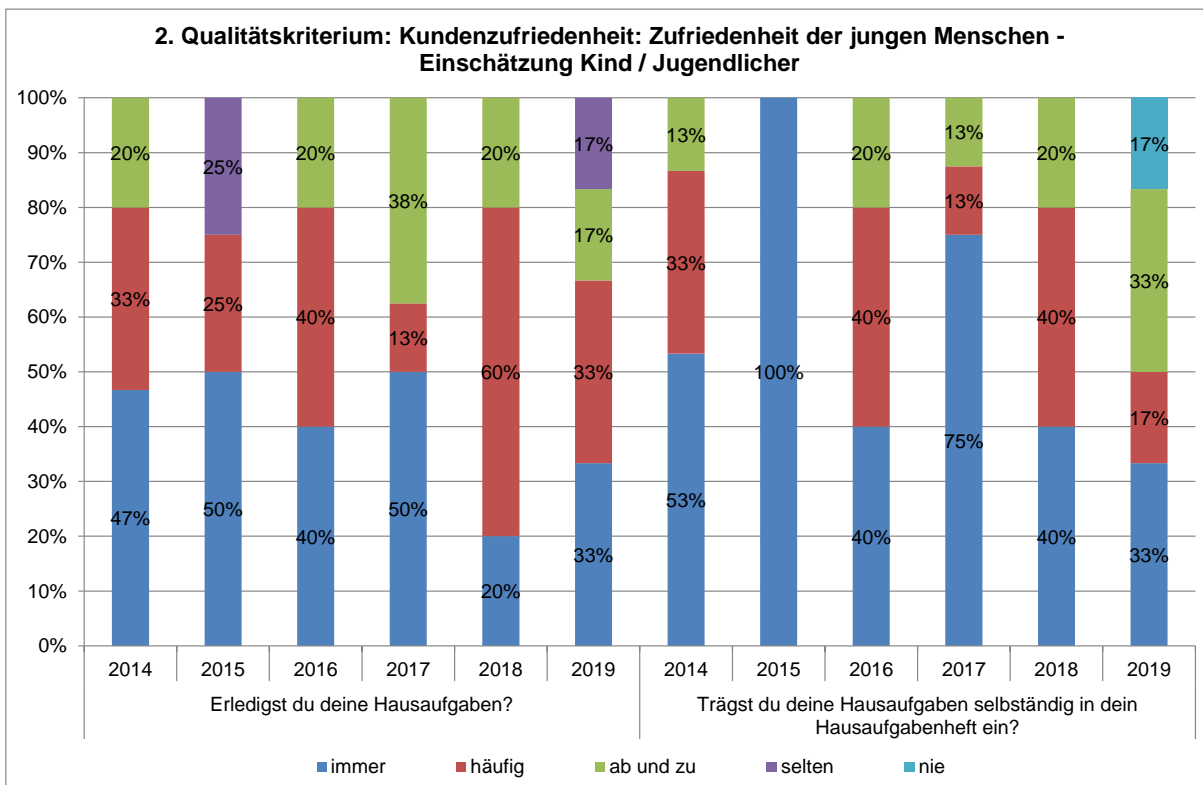
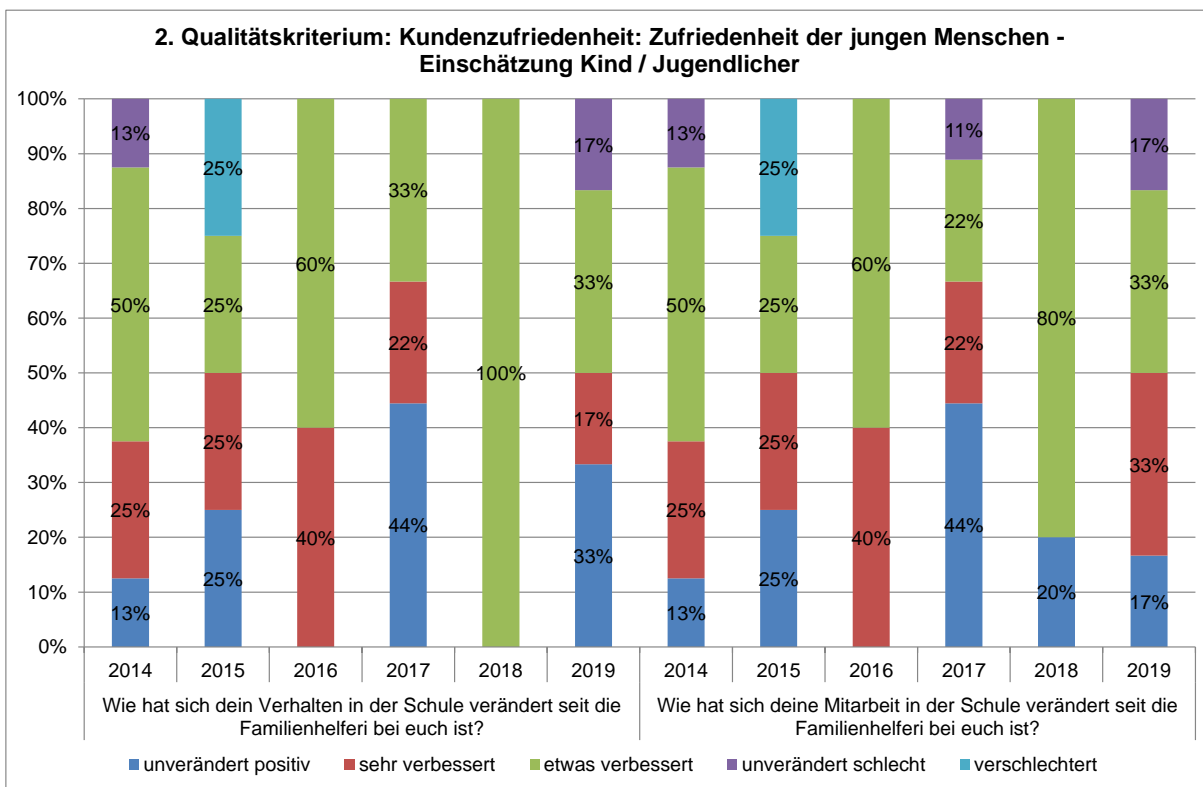
*Interpretation:*

Eine wertschätzende Haltung gegenüber den Familien gehört zum Grundverständnis der Familienhilfe. Es ist Prinzip systemischen Arbeitens jede Person so anzunehmen wie sie ist, Ressourcen zu erkennen und diese zu fördern. Die Familie wird als System betrachtet, mit all ihren Gegebenheiten, die Auswirkungen auf jedes einzelne Familienmitglied haben. Dieser Blick auf das System Familie ermöglicht der Familienhelferin Wertschätzung für die einzelnen Familienmitglieder und bewirkt, dass sich die Menschen akzeptiert fühlen.

Bei der Frage „Fühlen Sie sich/ Fühlst du dich von der Familienhelferin akzeptiert?“ gab es dementsprechend sehr zufriedenstellende Antworten von Eltern und Kindern. Die Erfolgsquote von 80 % bei den Eltern und 70 % bei den Kindern konnte sehr sicher erreicht werden. Im Jahr 2019 konnte sogar eine 100 %ige Zufriedenheit bei Eltern und Kindern erzielt werden.



3.8 Zufriedenheit der jungen Menschen zum Indikator „Veränderungen im schulischen Bereich seit Hilfebeginn“



*Interpretation:*

Die Familienhelferin schafft in Zusammenarbeit mit der Familie strukturelle Veränderungen, die sich u.a. positiv auf Verhalten und Mitarbeit der Kinder in der Schule auswirken. Die Organisation von Schulmaterial und Arbeitsplatz, die Schaffung von festen Lernzeiten, die Kontrolle der Schulaufgaben und nicht zuletzt die positive Grundhaltung gegenüber Lernen und Schule, ermöglicht es den Kindern ihr Verhalten und ihre Mitarbeit in der Schule zu verändern.

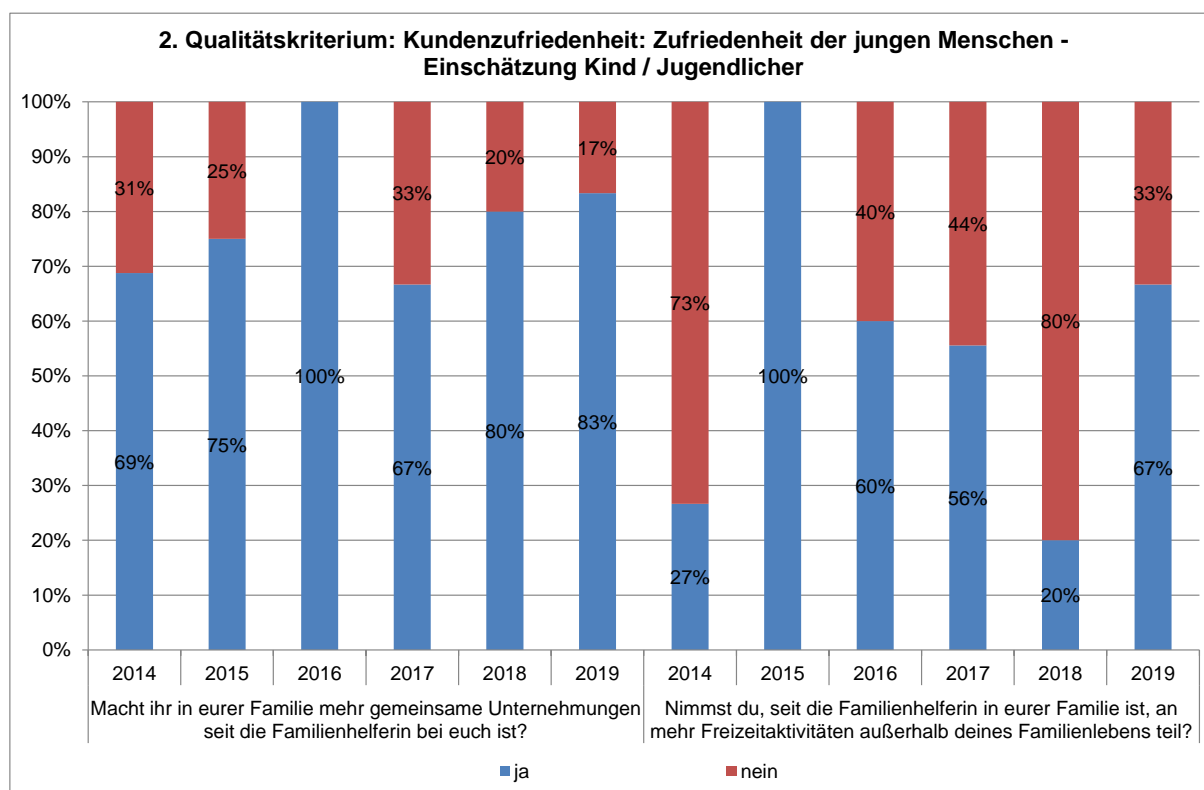
Zur Zufriedenheit der jungen Menschen in Bezug auf Veränderungen im schulischen Bereich seit Hilfebeginn wurde die interne Erfolgsquote von 70 % festgesetzt. Hierbei werden die Angaben „unverändert positiv“, „sehr verbessert“ und „etwas verbessert“ bzw. „immer“ oder „häufig“ zur Erfolgsquote gerechnet.

Verhalten und Mitarbeit der jungen Menschen haben sich lt. deren Angaben im gesamten Berichtszeitraum (weiterhin) positiv entwickelt. Es sind demnach unmittelbare Auswirkungen der Arbeit der Familienhelferin auf die schulische Entwicklung der Kinder nachweisbar.

Das Eintragen der Hausaufgaben ins HA-Heft geschieht in fünf der sechs Berichtsjahren entsprechend der gesetzten Quote. Im Jahr 2019 konnte diese nicht erreicht werden, ein junger Mensch gab zudem an seine HA „nie“ einzutragen.

Dementsprechend gestaltet sich auch das Diagramm zur Abfrage der erledigten Hausaufgaben. In vier Berichtsjahren geben die jungen Menschen zufriedenstellend an, ihre Hausaufgaben „immer“ oder „häufig“ zu erledigen. 2017 und 2019 kann die Quote nicht erreicht werden.

### 3.9 Zufriedenheit der jungen Menschen zum Indikator „Veränderungen im Freizeitbereich seit Hilfebeginn“



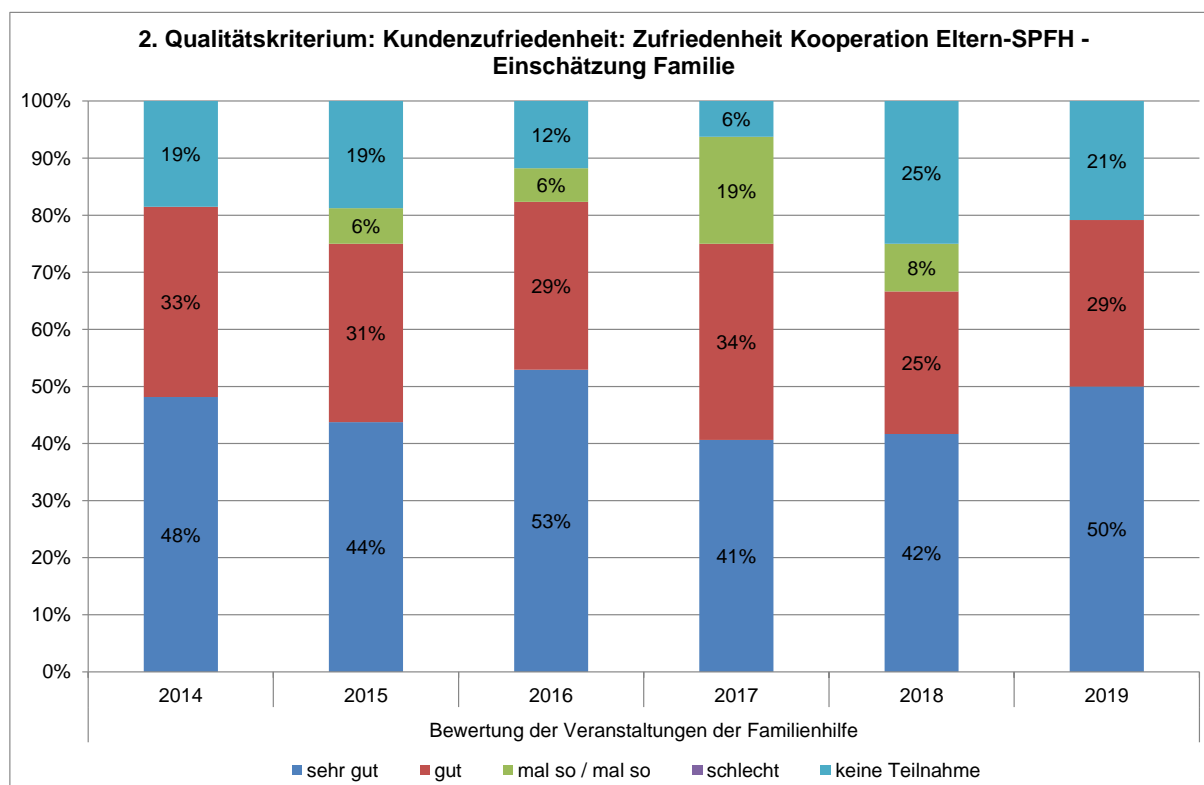
#### Interpretation:

Die Familienhelferin ist bestrebt, der begleiteten Familie eine kindgerechte Freizeitgestaltung näher zu bringen und/ oder die positiv bestehenden Abläufe zu festigen und auszubauen. Zudem werden Angebote von Vereinen/ Familienzentren/ Jugendclubs o.ä. besprochen, um den jungen Menschen sinnvolle Freizeitaktivitäten anzubieten.

Zur Frage an die jungen Menschen nach mehr gemeinsamen Unternehmungen innerhalb der Familie kann eine hohe Zufriedenheit abgelesen werden.) Durchschnittlich 79 % der Kinder geben an, mehr Unternehmungen mit ihrer Familie wahrzunehmen.

Bei der Inanspruchnahme externer Freizeitaktivitäten kann die gesetzte Quote einzig im Jahr 2015 erreicht werden (vier Befragungen). Hier muss von Seiten der Familienhelferinnen weiterhin aktiv an der Anbindung der jungen Menschen außerhalb des Familiensystems gearbeitet werden.

## 3.10 Zufriedenheit der Eltern zum Indikator „Veranstaltungen der Familienhilfe“

*Interpretation:*

Die Veranstaltungen der Familienhilfe reichen von thematischen Angeboten für Eltern (Erste-Hilfe-Kurse, Anleitung zum Basteln von Adventskalendern, Ideen zur Gestaltung von Kindergeburtstagen) über Ferienangebote für Schulkinder (Klettern, Basteln, Kino, Indoorspielplatz, Töpfern) bis hin zu Angeboten für die gesamte Familie (Wanderungen, Kochen). Die verschiedenen Angebote werden altersentsprechend vorbereitet und ausschließlich in den Ferienzeiten durchgeführt.

Ziel der Angebote ist es, den verschiedenen Teilnehmenden Alltagswissen zu vermitteln, in Gemeinschaft mit Anderen zu kommen, Neues näherzubringen, eine positive gemeinsame Zeit zu gestalten. Nach Aufforderung des Jugendamtes erfolgen seit dem Jahr 2018 keinerlei Elternangebote mehr, die Veranstaltungen für die Kinder werden fortgeführt.

Die befragten Eltern äußern sich in fünf Berichtsjahren sehr zufrieden mit den Veranstaltungen der Familienhilfe.

#### 4. Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten bezüglich des 3. Qualitätskriteriums „Entwicklungsfortschritte in der Familie“

Bei diesem Qualitätskriterium schätzen sowohl die Mitarbeiterinnen des Ambulanten Bereiches als auch die Eltern/ Familien verschiedene Indikatoren ein, welche während der Hilfeform „Familienhilfe“ (weiter-) entwickelt werden sollten. Diese sind mit entsprechender Erfolgsquote in nachfolgender Tabelle aufgeführt und erschienen als möglicher positiver Einflussfaktor auf eine Weiterentwicklung der Familie.

<b>3. Ergebniskriterium: Entwicklungsfortschritte in der Familie</b>		
<b>Indikatoren</b>	<b>Erfolgsquote / Kennziffer</b>	<b>Prüfinstrument</b>
<b>Zwischen den Familienmitgliedern besteht eine positive Beziehung</b>		
Positive Beziehung zwischen Eltern und Kindern	70 % „unverändert positiv“, „sehr verbessert“ und „etwas verbessert“	Mitarbeiter-Fragebogen; Familienfragebogen
Positive Beziehung zwischen den Eltern	70 % „unverändert positiv“, „sehr verbessert“ und „etwas verbessert“	
Positive Geschwisterbeziehung	70 % „unverändert positiv“, „sehr verbessert“ und „etwas verbessert“	
Eltern erkennen Bedürfnisse ihrer Kinder	60 % „ja, immer“ und „meistens“	
Eltern reagieren angemessen auf die Bedürfnisse ihrer Kinder	50 % „ja, immer“ und „meistens“	
In der Familie gibt es gemeinsame Aktivitäten	50 % „ja, immer“ und „meistens“	
In der Familie gibt es klare Regeln und einen strukturierten Tagesablauf	60 % „ja, immer“ und „meistens“	
<b>Familie pflegt soziale Kontakte</b>		
Familie hat soziale Kontakte zu Verwandten	60 % „ja, immer“ und „meistens“	Mitarbeiter-Fragebogen; Familienfragebogen
Kinder haben soziale Kontakte	60 % haben Freunde „ja, immer“ und „meistens“ / 20 % sind in einem Verein „ja, immer“ und „meistens“	
Eltern haben soziale Kontakte	60 % „ja, immer“ und „meistens“	
<b>Schule / Kindertagesstätte</b>		
Kinder besuchen regelmäßig Schule/ Kita	70 % „ja, immer“ und „meistens“	Mitarbeiter-Fragebogen; Familienfragebogen
Eltern halten Kontakt zu Schule/ Kita	60 % „ja, immer“ und „meistens“	
Eltern nehmen an Elternabenden teil	40 % „ja, immer“ und „meistens“	
Eltern unterstützen ihr Kind im schulischen Bereich	50 % „ja, immer“ und „meistens“	
Eltern kontrollieren Schulmaterial täglich	40 % „ja, immer“ und „meistens“	
Kinder haben notwendiges Schulmaterial/ Utensilien für Kita	60 % „ja, immer“ und „meistens“	

<b>Familie arbeitet mit Familienhilfe zusammen</b>		
Hilfe erfolgt auf Wunsch der Familie	60 % „ja, immer“ und „meistens“	Mitarbeiter-Fragebogen; Familienfragebogen
Familie ist motiviert zur Mitarbeit	60 % „ja, immer“ und „meistens“	
Familie gibt Rückmeldung über getroffene Absprachen	70 % „ja, immer“ und „meistens“	
Offene Kommunikation zwischen Familie und Familienhilfe	60 % „ja, immer“ und „meistens“	
Es besteht eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Familie und Familienhilfe	60 % „ja, immer“ und „meistens“	
Termine werden eingehalten	70 % „ja, immer“ und „meistens“	
<b>Fürsorge- und Aufsichtspflicht wird von den Eltern wahrgenommen</b>		
Es bestehen altersgerechte Regeln und Betreuungsformen in der Familie	30 % „ja, immer“ und „meistens“	Mitarbeiter-Fragebogen; Familienfragebogen
Kinder halten sich an Regeln	30 % „ja, immer“ und „meistens“	
Freizeitverhalten der Kinder ist bekannt	50 % „ja, immer“ und „meistens“	
<b>Ablösephase</b>		
frühzeitige Planung mit allen Beteiligten	60 % „ja“	Mitarbeiter-Fragebogen; Familienfragebogen
konkrete Vereinbarungen/ Festlegungen bezüglich der inhaltlichen Gestaltung der Ablösephase wurden getroffen	60 % „ja“	
Erfüllung der Erwartungen an die Hilfe	50 % „ja, immer“ und „meistens“	
Weiterführende Hilfsangebote wurden aufgezeigt	80 % „ja“	

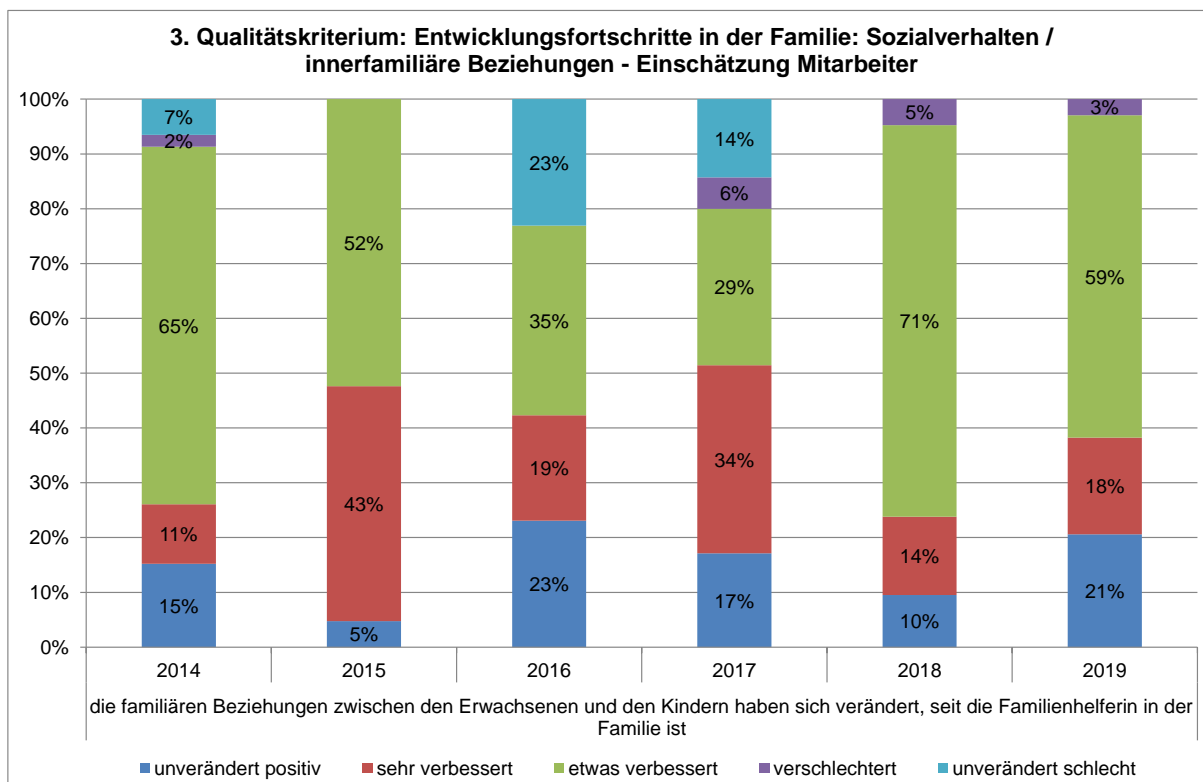
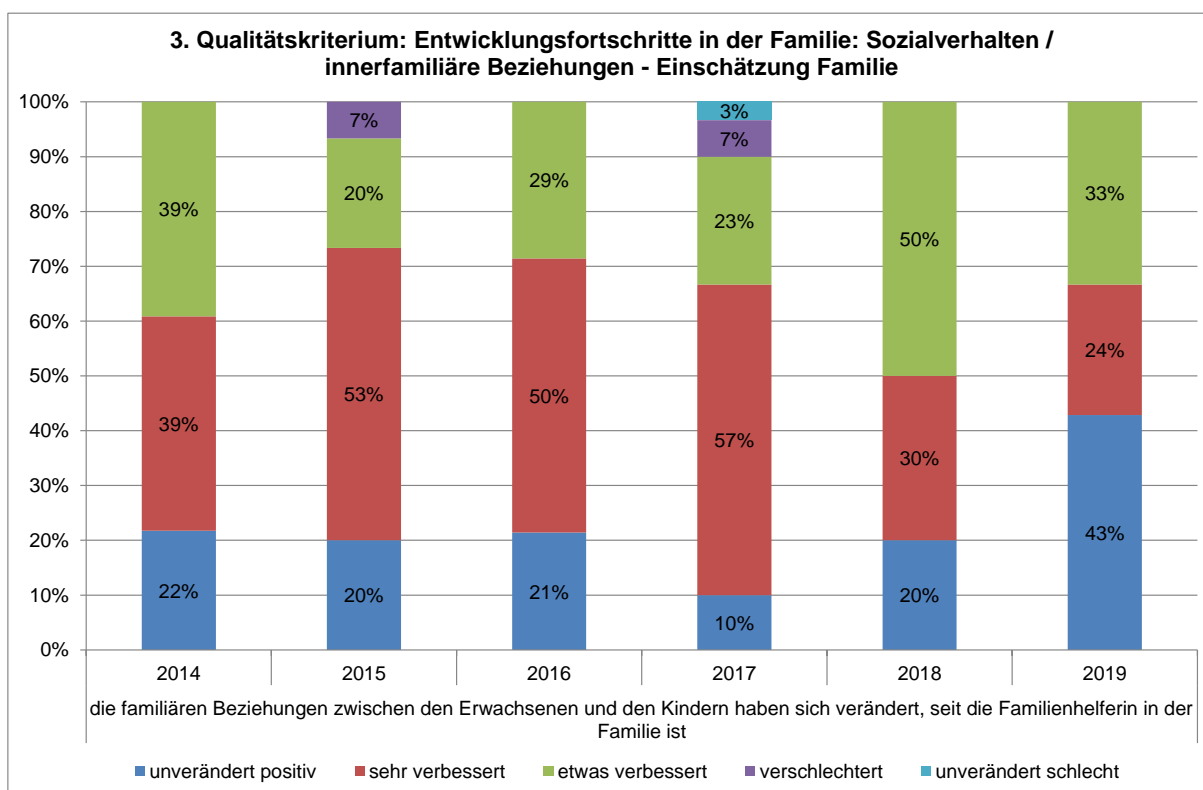
Positive Bewertungen werden mit „unverändert positiv“, „sehr verbessert“ und „etwas verbessert“ bzw. „immer“ und „häufig“ eingeschätzt.

Stichprobengröße / Anzahl der Befragten bzw. Rücklaufquote im Berichtszeitraum

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Mitarbeiter ambulanter Bereich	48	22	26	40	21	36
Eltern	27	17	17	33	14	26

Der Fragebogenrücklauf der Eltern ist schwankend, hier sind die Mitarbeiterinnen angehalten, einen verlässlichen Rücklauf einzufordern. Die Spannweite innerhalb der Fallzahlen insgesamt ergibt sich anhand der unterschiedlichen Hilfeangebote.

#### 4.1 „Veränderungen der familiäre Beziehungen zwischen den Eltern und Kindern“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



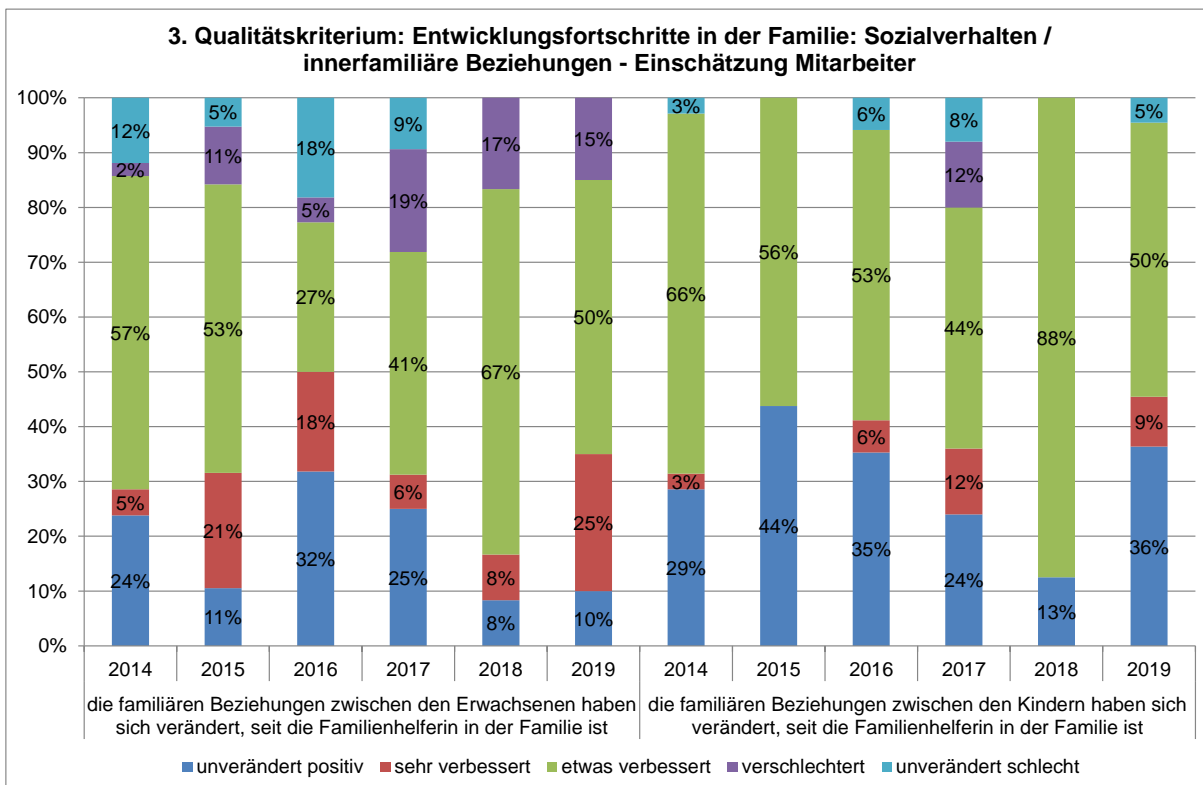
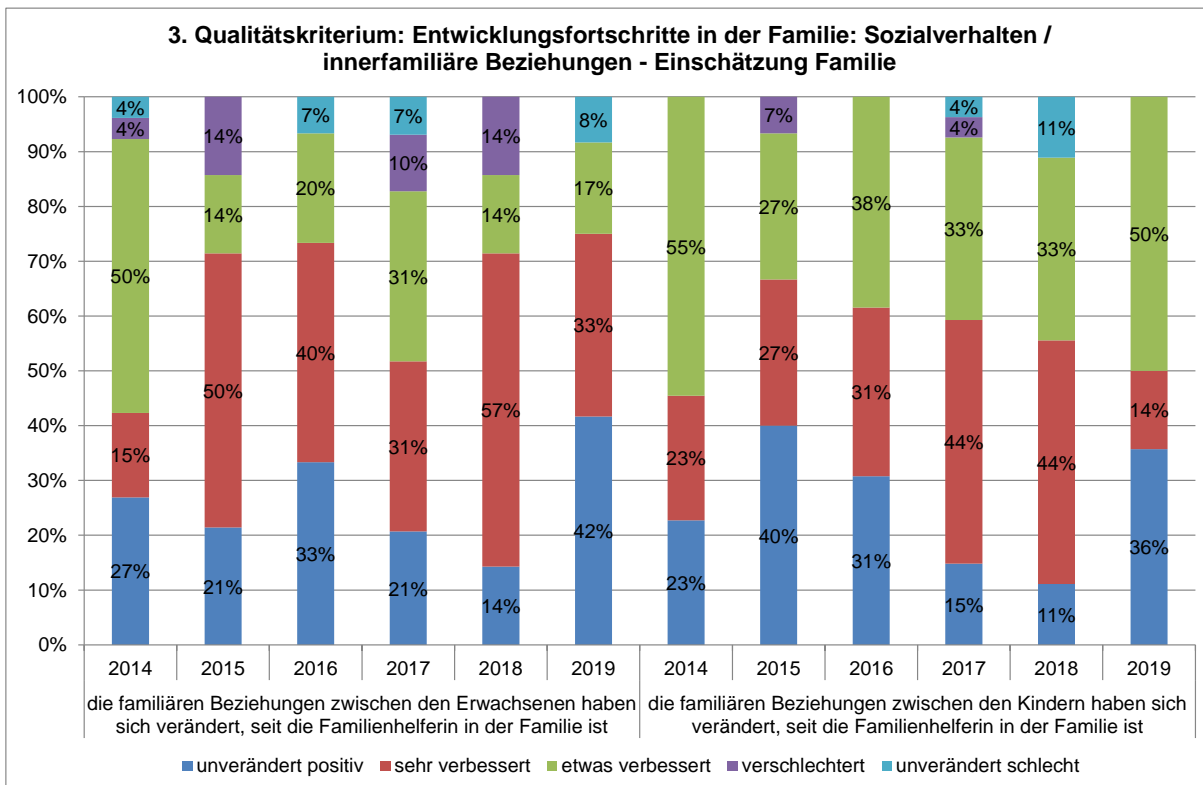
*Interpretation:*

Eine positive Beziehung zwischen allen Familienmitgliedern legt die Grundlage für die weitere Arbeit innerhalb der Familie. Die Qualität der Kommunikation zwischen den Familienmitgliedern sowie die Entwicklung von Verständnis und Empathie füreinander sind ein wesentlicher Faktor für das Funktionieren des familiären Systems und das Wohlergehen der Familienmitglieder.

Zum Indikator „Familiäre Beziehungen zwischen den Erwachsenen und den Kindern haben sich seit Beginn der Familienhilfe verbessert“ liegt die zu erreichende Erfolgsquote bei 70 %. Diese wird im gesamten Berichtszeitraum sowohl aus Sicht der Eltern als auch aus Sicht der Pädagoginnen sehr zufriedenstellend erreicht. Der positive Einfluss der Familienhilfe auf die Beziehung zwischen Eltern und Kindern ist dementsprechend wirksam.



4.2 „Veränderung der familiären Beziehung zwischen den Erwachsenen/ familiäre Beziehungen zwischen den Kindern seit Hilfebeginn“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



*Interpretation:*

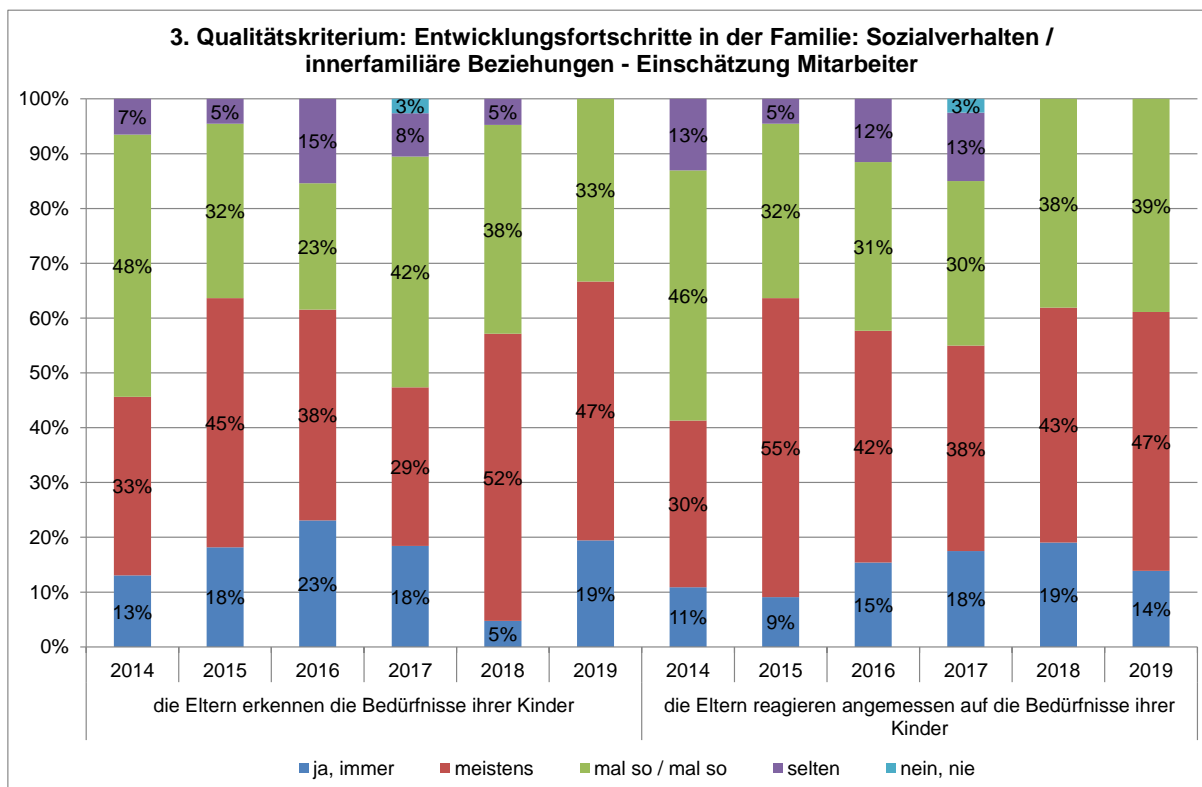
Die Erfolgsquote in Höhe von 70 % zum Indikator „Familiäre Beziehungen zwischen den Erwachsenen bzw. Beziehungen zwischen den Kindern haben sich seit Beginn der Familienhilfe verändert“ wurde im gesamten Berichtszeitraum erreicht bzw. weit übertroffen.

Es ist festzustellen, dass sich aus Sicht der Eltern die Beziehungen der Erwachsenen untereinander positiv entwickeln seit die Familienhelferin die Familie begleitet. Die Eltern profitieren demnach auch hier nachweislich von der Arbeit der Familienhilfe.

Bei den familiären Beziehungen der Kinder untereinander sind ähnlich positive Entwicklungen zu verzeichnen. Eltern und auch Familienhelferin spüren eine Verbesserung der Beziehungen der Kinder untereinander.

Diesen sehr positiven Effekt der Familienhilfe gilt es hervorzuheben.

4.3 „Eltern erkennen Bedürfnisse der Kinder/ Eltern reagieren angemessen auf Bedürfnisse der Kinder“ (Einschätzung der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



*Interpretation:*

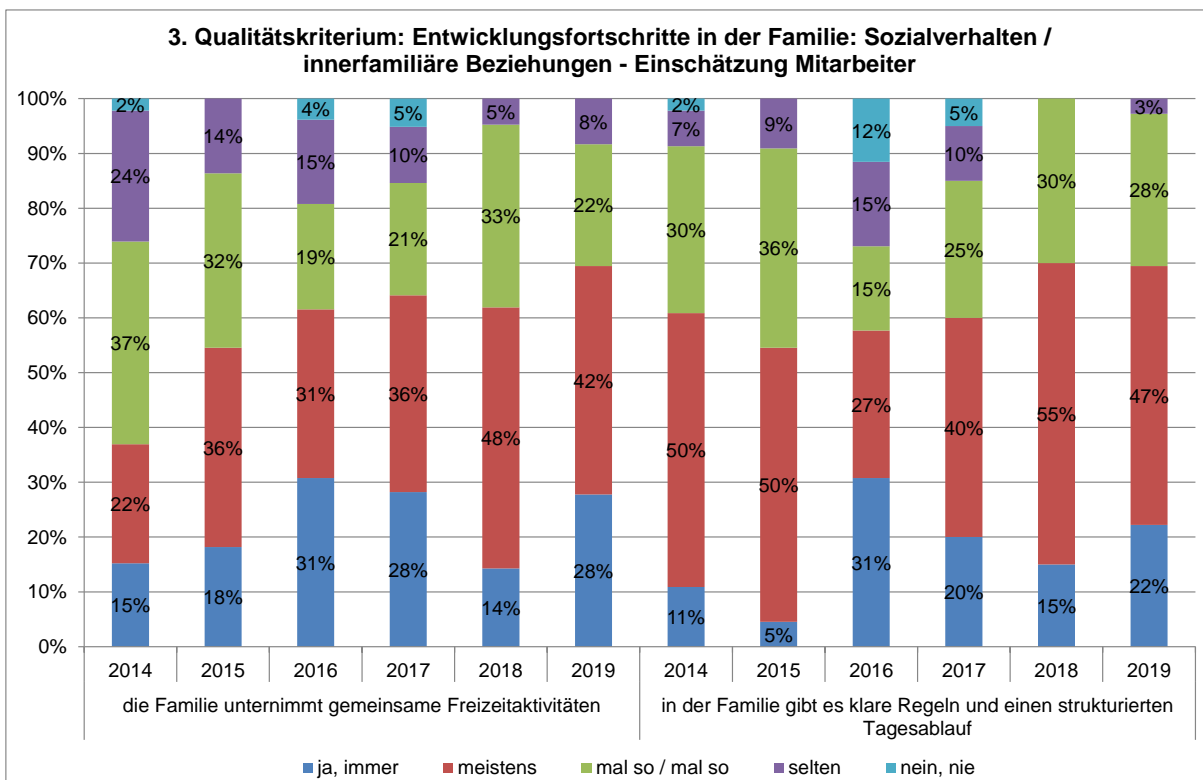
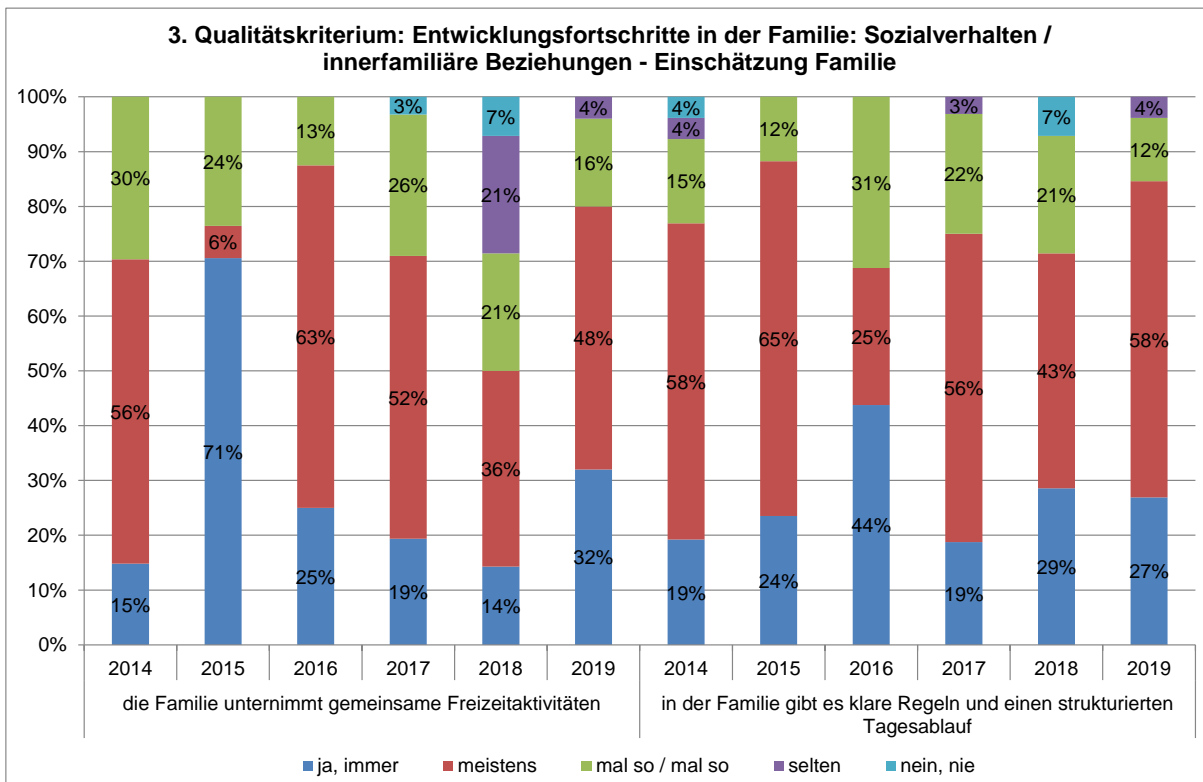
Die folgenden Fragen zum Erkennen kindlicher Bedürfnisse und deren angemessene Befriedigung wurden nur durch die MitarbeiterInnen der Ambulanten Familienhilfe eingeschätzt. Die einrichtungsinterne Erfolgsquote wurde auf 60 bzw. auf 50 % für die Antwortmöglichkeiten „ja, immer“ oder „meistens“ festgelegt.

Im Bereich der Bedürfniserkennung wurde in nur drei Berichtsjahren die Erfolgsquote erreicht. Dementsprechend wenig zufriedenstellend fallen auch die Ergebnisse zur angemessenen Befriedigung der Bedürfnisse aus. Die Quote wird auch hier in nur drei Jahren knapp erreicht.

Hierfür kann es verschiedene Ursachen geben. Es ist zu beobachten, dass Eltern Schwierigkeiten haben, eigene Bedürfnisse zu Gunsten ihrer Kinder zurückzustellen bzw. Prioritäten zu setzen. Häufig wuchsen Eltern selbst unter solchen Bedingungen heran, müssen deshalb erst erlernen, kindliche Bedürfnisse zu erkennen und angemessen darauf zu reagieren.

Im kommenden Berichtszeitraum muss weiter intensiv mit den Eltern an Bedürfniserkennung und –befriedigung gearbeitet werden.

4.4 „In der Familie gibt es gemeinsame Aktivitäten/ es gibt klare Regeln und einen strukturierten Tagesablauf“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



*Interpretation:*

Nachdem im Punkt 3.9 bereits die Zufriedenheit der jungen Menschen hinsichtlich der gemeinsamen Freizeitveranstaltungen abgefragt wurde, wird dieser Indikator nun durch Familienhilfe und Eltern eingeschätzt.

Die Erfolgsquote liegt bei 50 % und wird lt. den Einschätzungen der Eltern in allen Berichtsjahren sicher erreicht, sie liegt bei mindestens 70 %. Einzig im Jahr 2018 kann die Quote gerade so erreicht werden, nur sieben der befragten 14 Familien geben an „immer“ oder „meistens“ gemeinsame Aktivitäten wahrzunehmen.

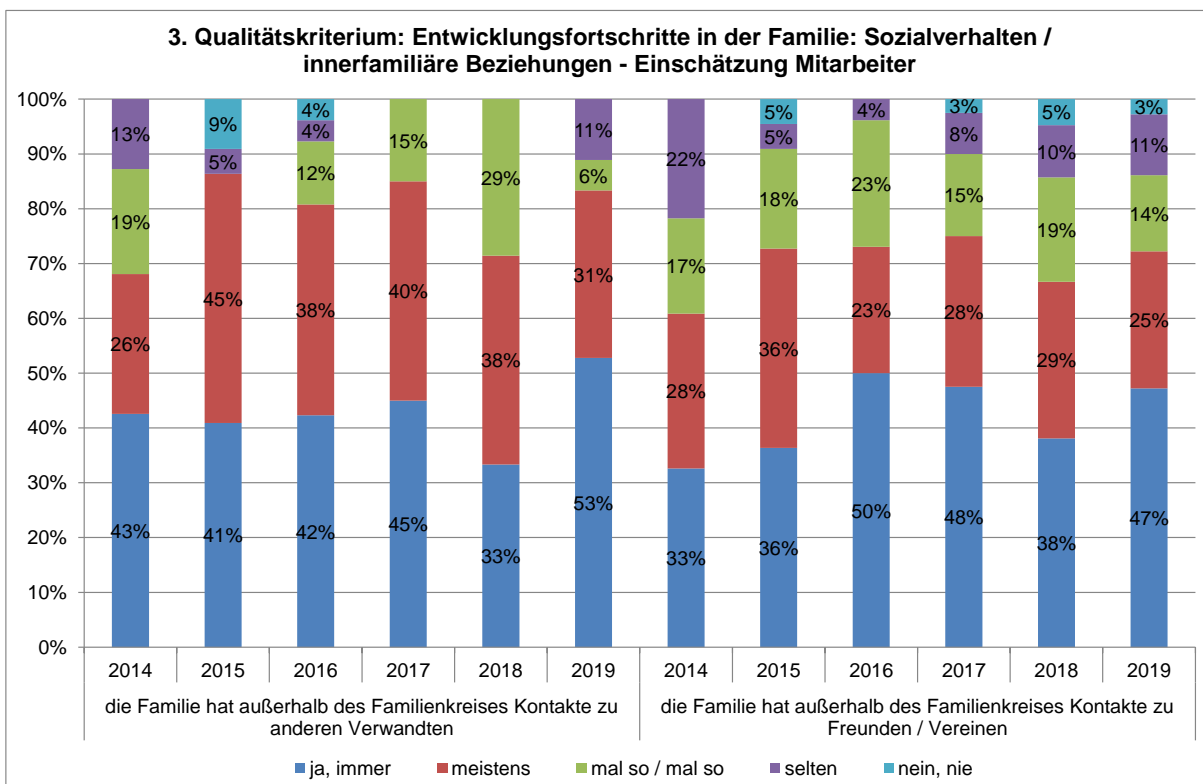
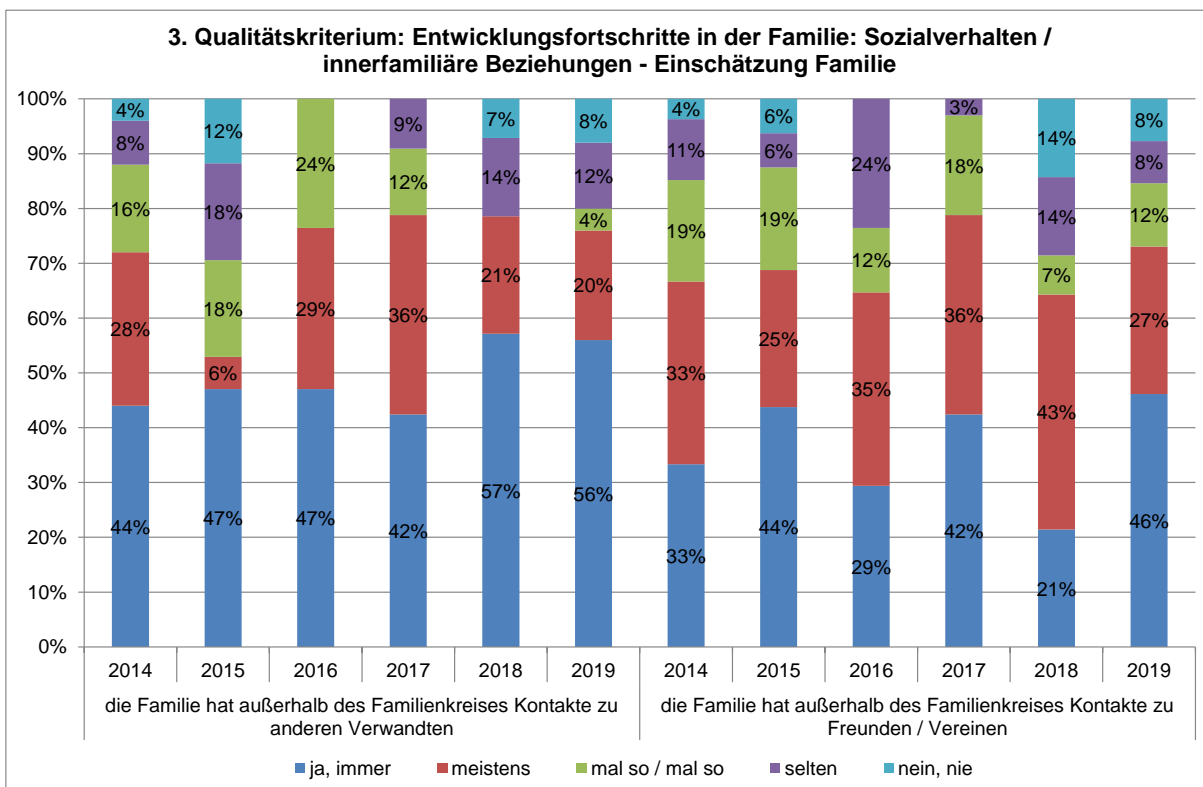
Die Mitarbeiterinnen der Ambulanten Familienhilfen sind in ihrer Einschätzung zurückhaltender. Ihrer Meinung nach wurde die Quote 2014 nicht und 2015 nur knapp erreicht. Dafür ist ab 2016 ein deutlicher Anstieg an positiven Einschätzungen hinsichtlich dieses Indikators abzulesen.

Die Erfolgsquote zum Indikator „die Familie hat klare Regeln und einen strukturierten Tagesablauf“ liegt bei 60 % und wird aus Sicht der Familienhelferinnen in vier der sechs Berichtsjahren erreicht. Ähnliche Ergebnisse liefert der Indikator aus Punkt 2.6 „für die Kinder sind altersgerechte Strukturen im Alltag vorhanden“.

Nach Einschätzung der Eltern wird die Quote im gesamten Berichtszeitraum erreicht und im Vergleich zur Einschätzung der Familienhelferinnen auch deutlich übertroffen.

Dies kann darin begründet sein, dass in den Familien äußere Strukturen (wie Kita und Schule) den Tagesablauf regulieren und die Familien dies als strukturierten Tag empfinden. Die Mitarbeiterinnen hingegen schätzen sicher stärker die Strukturen, welche Eltern selbst vorgeben (Essenzeiten, Spielzeit, Freizeit, Nachtruhe) ein.

4.5 „Die Familie hat soziale Kontakte zu Verwandten/ Kontakte zu Freunden/ Vereinen“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



*Interpretation:*

Soziale Kontakte stellen das menschliche Bedürfnis nach Begegnung und gegenseitigem Austausch in den Mittelpunkt. Ein soziales Netz kann in allen Lebenslagen Unterstützung und Halt geben. Soziale Kontakte zu pflegen, bedeutet auch immer sich mit verschiedenen Ansichten und Systemen auseinanderzusetzen.

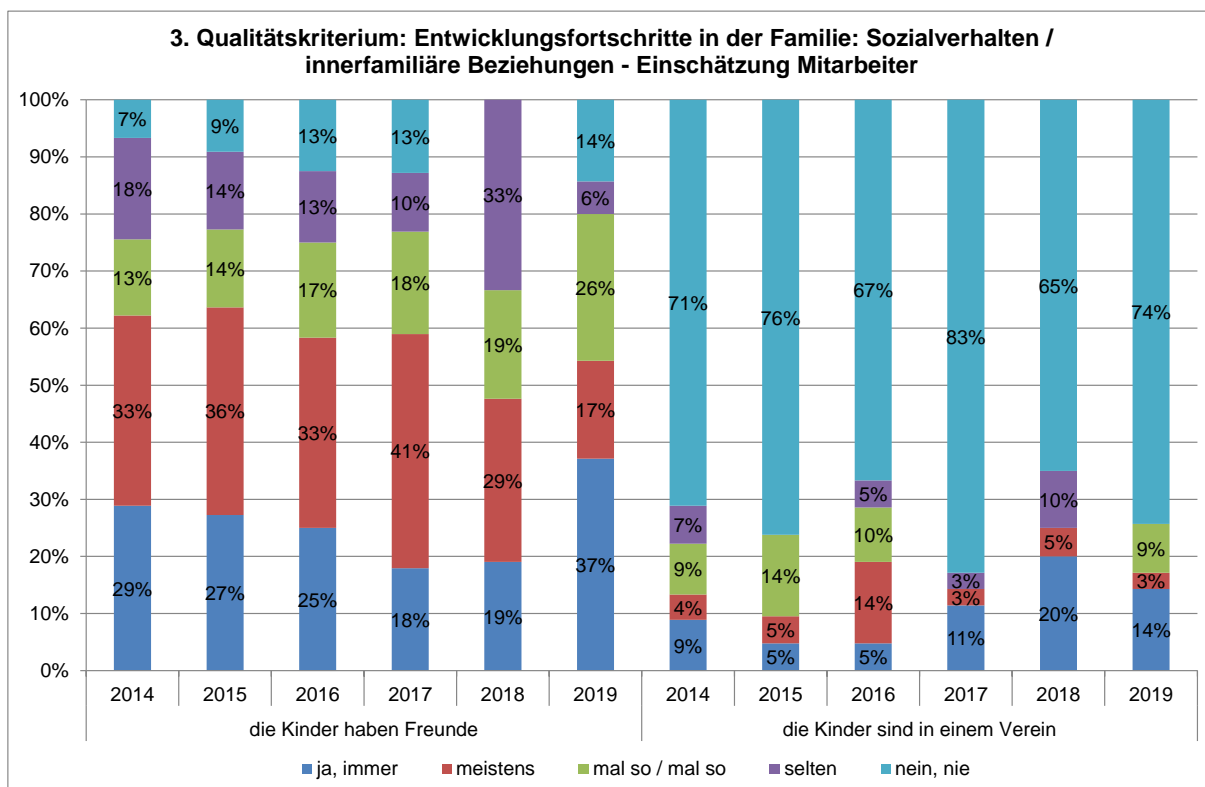
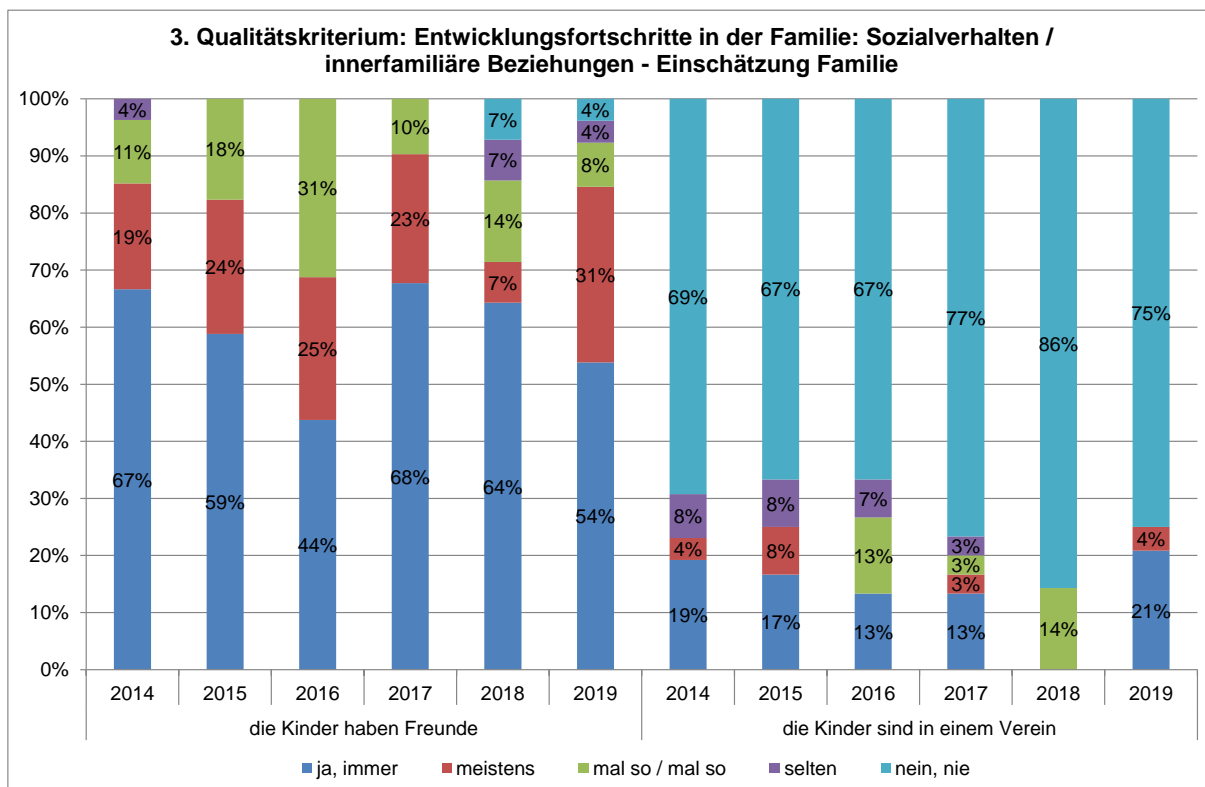
Zum Indikator „Die Familie hat Kontakte zu anderen Verwandten“ wurde die einrichtungsinterne Erfolgsquote mit 60 % festgesetzt. Nach Einschätzung der Familien konnte diese Quote, außer im Jahr 2015, erreicht werden. Die Mitarbeiterinnen der Ambulanten Familienhilfen schätzten diese Quote im gesamten Berichtszeitraum als erreicht ein. Erstaunlicherweise sind die Einschätzungen der befragten Gruppen 2014 und 2016 bis 2019 fast identisch, während sie sich 2015 konträr darstellen.

Auch bei den „Kontakten zu Vereinen und Freunden“ liegt die Erfolgsquote bei 60 %. Diese wird von beiden befragten Gruppen als erreicht eingeschätzt. Hierbei sind die Werte auch annähernd gleich.

Es muss eingeschätzt werden, dass die wenigsten Familien in Vereinen angebunden sind, sondern die Einschätzung auf den Kontakten zu Freunden basiert. Hierbei wurde beobachtet, dass Freundschaften häufig wechseln bzw. unterschiedliche Wertigkeiten bei der Definition „Freunde“ bestehen. Trotz allem scheint der Kontakt zu einem Freundeskreis stets konstant.



4.6 „Kinder haben soziale Kontakte zu Freunden/ sind in einem Verein“  
(Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



*Interpretation:*

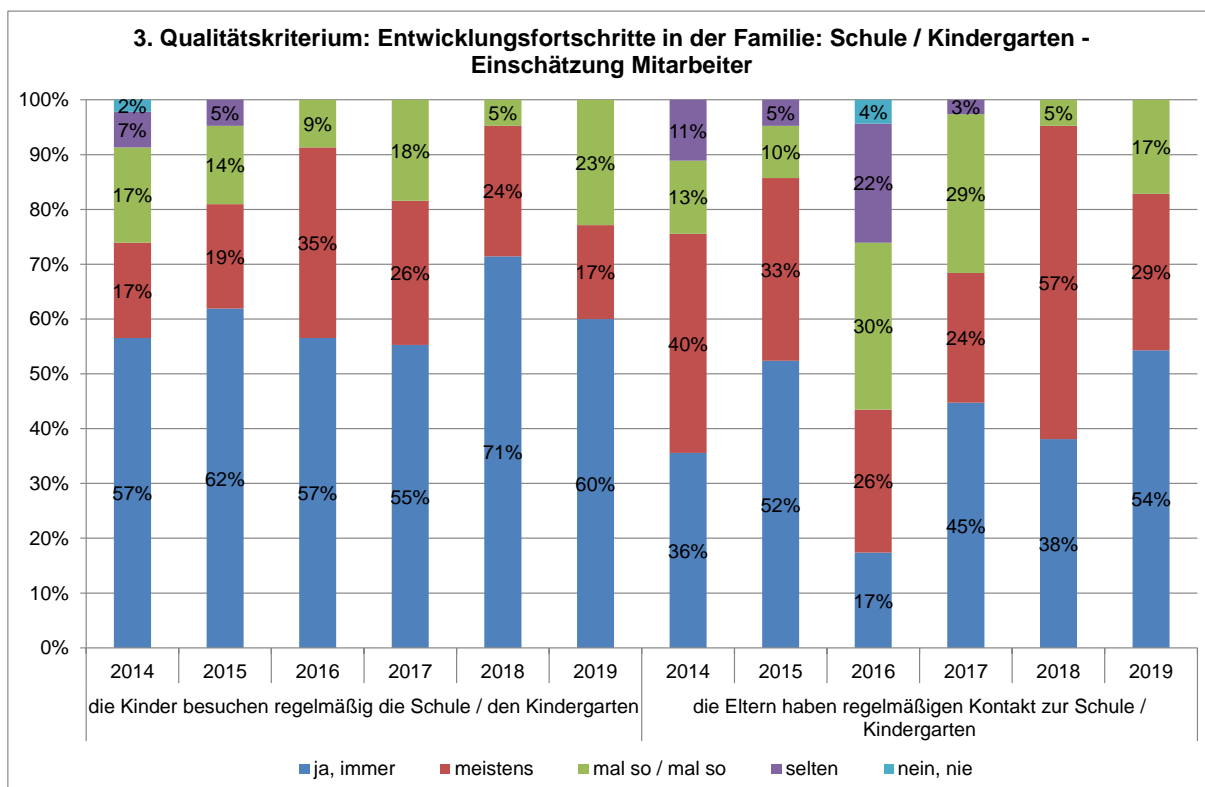
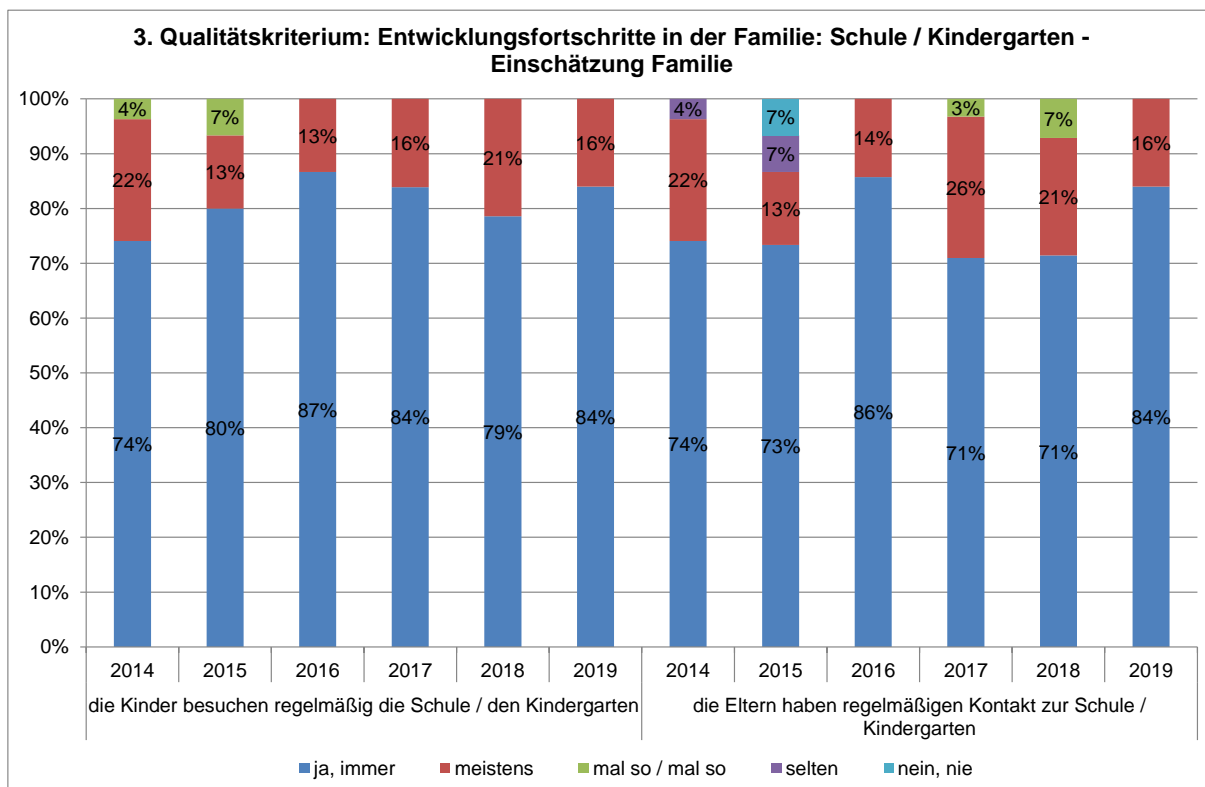
Freundschaften unter Kindern bilden die Rahmenbedingungen zur Entwicklung von sozialen Fähigkeiten. Sie sind ebenso wichtig für spätere positive Beziehungsgestaltungen.

Der Indikator „Kinder haben Freunde“ wurde mit einer Quote von 60 % angesetzt. Diese konnte aus Sicht der Eltern sehr sicher erreicht werden. Nach Einschätzungen der Familienhelferinnen wird die Erfolgsquote jedoch seit 2016 nicht erreicht. Die Pädagoginnen schätzen Freundschaften nach anderen Gesichtspunkten ein als Eltern. So bewerten sie lose oder nur kurz währende Freundschaften nicht als „Freunde“ im Sinne der Frage.

Die Erfolgsquote von 20 % zum Indikator „Kinder sind in einem Verein“ kann auch weiterhin nur selten erreicht werden. Trotz sehr niedrig angesetzter Quote ist sowohl aus Sicht von Eltern und Pädagoginnen kaum Zufriedenheit zu erreichen.

Die betreuten Familien schenken einem Vereinsleben für ihre Kinder kaum Beachtung. Sicher liegen hier verschiedene Gründe vor (Angebot an Vereinen, Erreichbarkeit, Interesse der Kinder). Trotzdem sollten Sport- und andere Interessensvereine als sehr kostengünstige Variante der sinnvollen Freizeitbeschäftigung von Kindern weiter durch die Familienhelferin vorgestellt werden.

4.7 „Kinder besuchen regelmäßig die Schule/ Kita/ Eltern halten Kontakt zur Schule/ Kita“  
(Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



*Interpretation:*

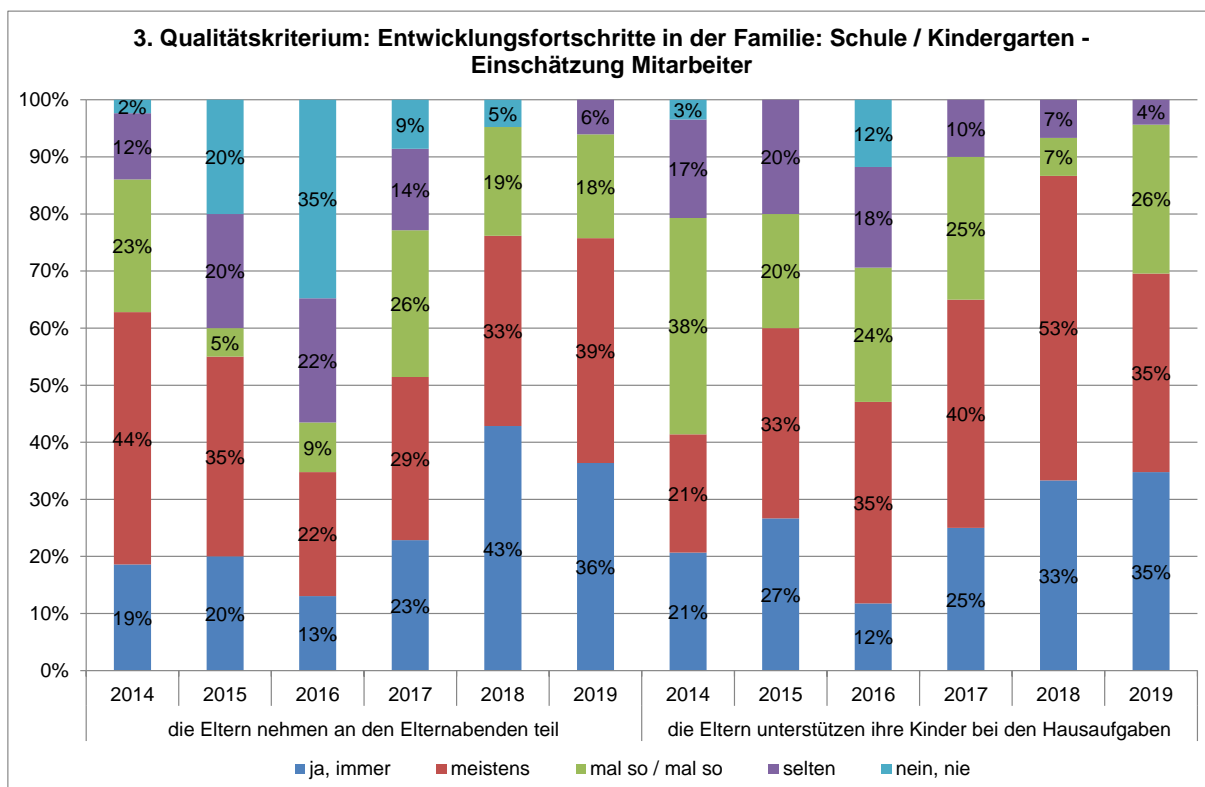
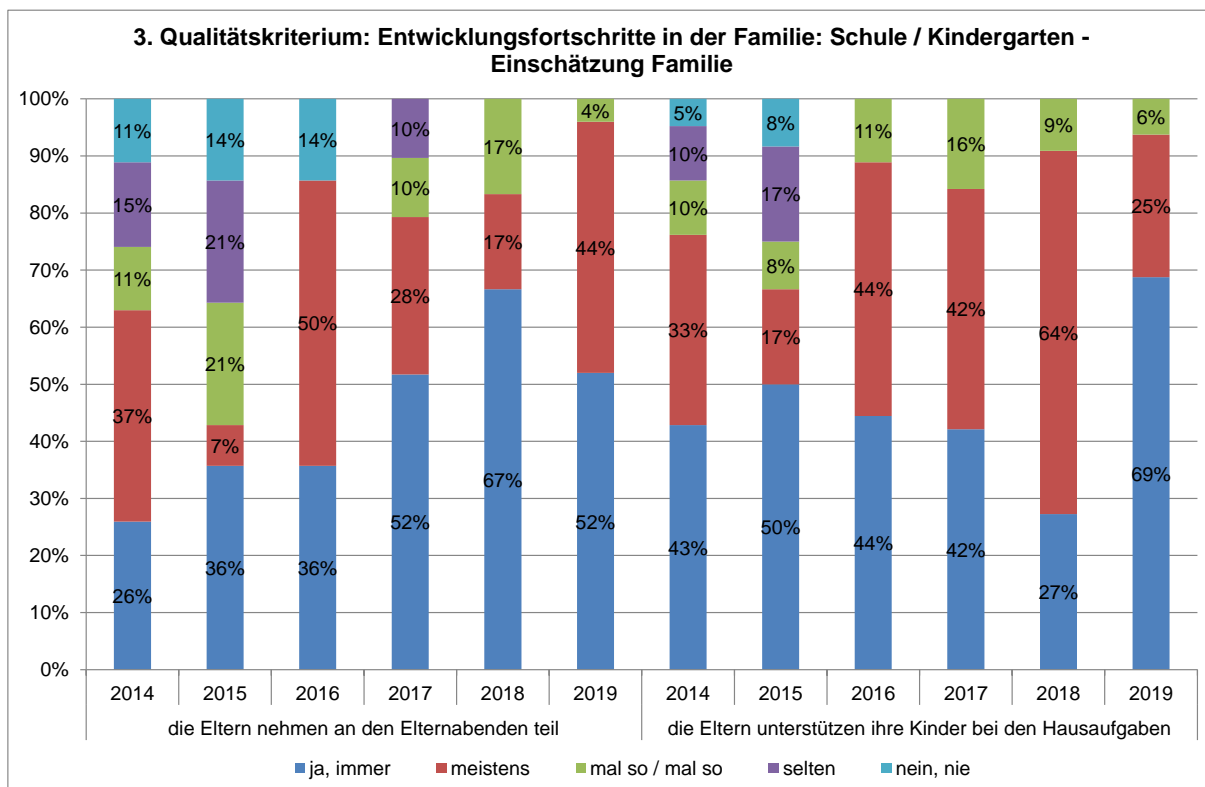
Die gesetzlich vorgeschriebene Schulpflicht lässt sich nicht umgehen. Eine Pflicht zum Kindergarten-Besuch besteht nicht, es kann von Seiten der Fachleute lediglich eine Empfehlung dafür ausgesprochen werden.

Regelmäßiger Kontakt zwischen Eltern und Schule/ Kita ist wichtig, um über Organisatorisches informiert zu sein, Probleme und Fragen zu klären oder um die Entwicklung der Kinder zu besprechen.

Die mit 70 % festgesetzte Erfolgsquote zum Indikator „Kinder besuchen regelmäßig Schule oder Kindergarten“ wurde sicher erfüllt. Während die Familien diesen Indikator deutlich positiver bewerten, liegen die Angaben der Familienhilfe konstant unter denen der Familien.

Aus Sicht der Eltern halten mehr als 60 % „immer“ Kontakt zu Schule oder Kita. Die Quote wird dementsprechend erreicht. Auch aus Sicht der Familienhelferinnen agieren die Eltern in der Zusammenarbeit mit Schule und Kita verlässlich. Einzig im Jahr 2016 halten mehr als die Hälfte der Eltern nach Ansicht der Pädagoginnen zu wenig Kontakt.

4.8 „Eltern nehmen an Elternabenden teil/ Eltern unterstützen ihre Kinder im schulischen Bereich“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



*Interpretation:*

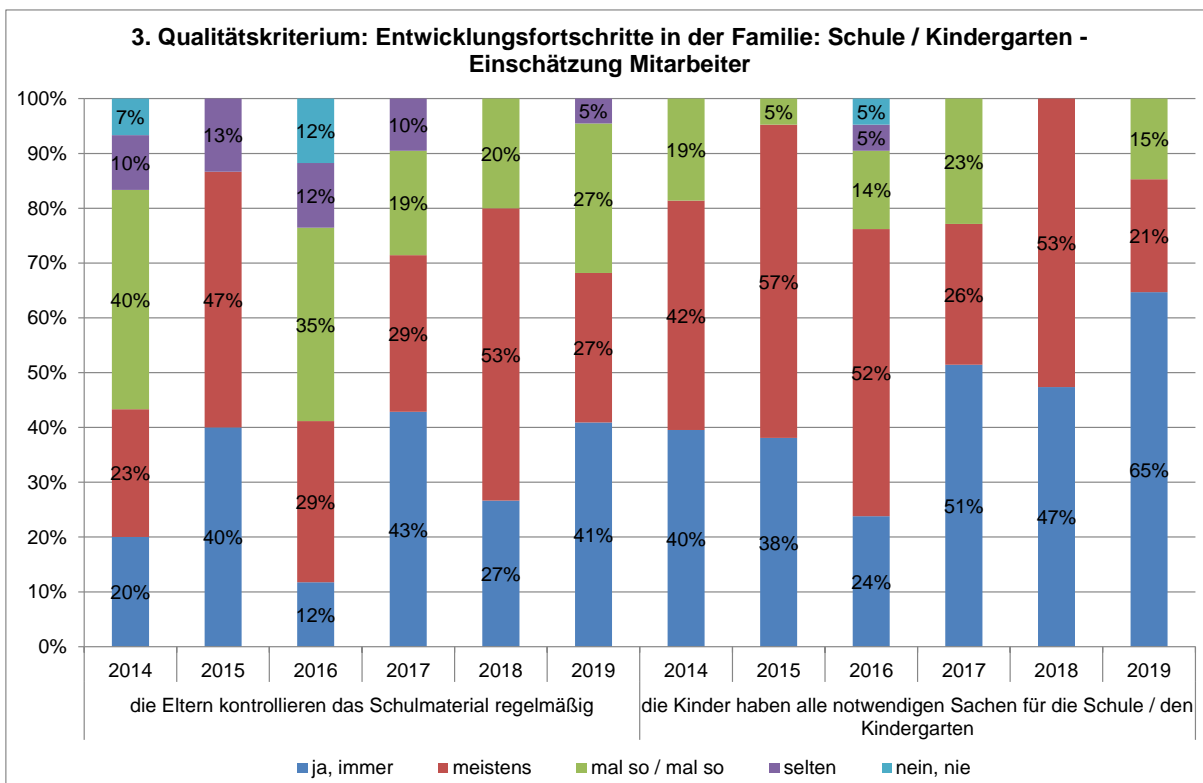
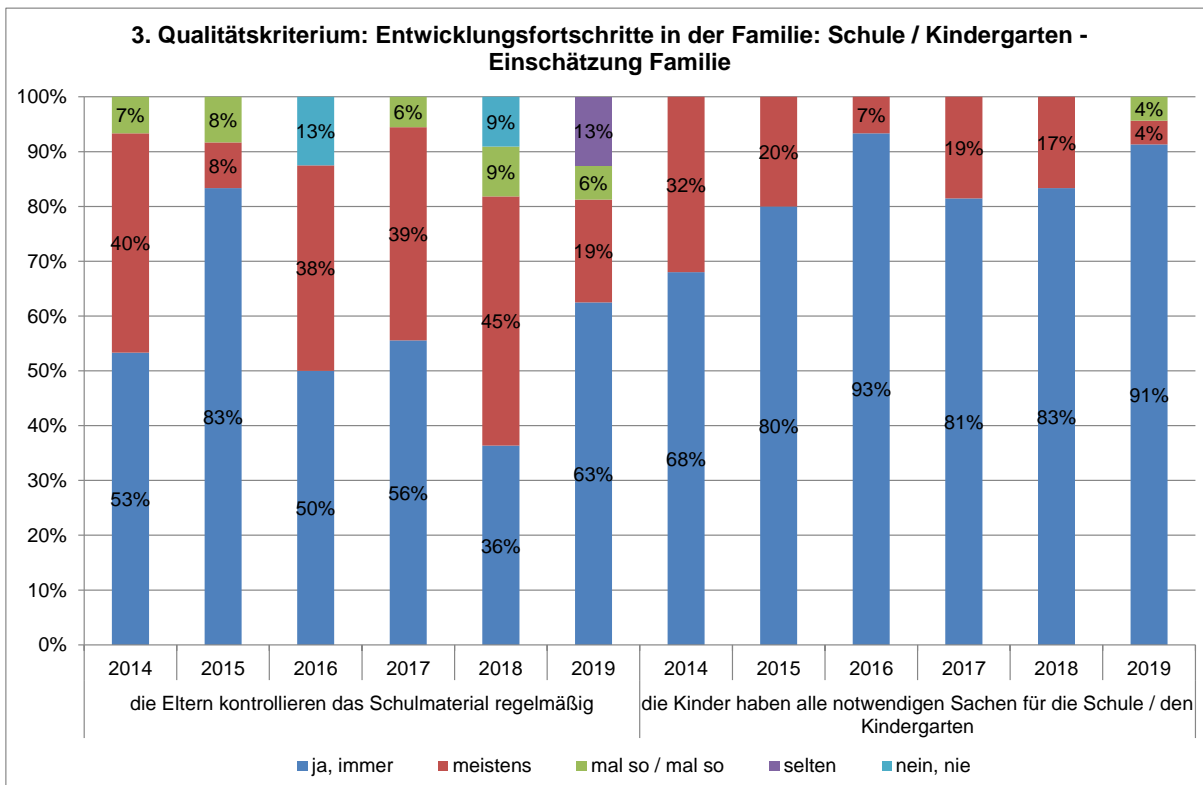
Im Bereich „Eltern nehmen an Elternabenden teil“ wurde die Erfolgsquote auf 40 % festgelegt. Diese wurde nach Einschätzung der Familien erreicht. In der Bewertung dieses Kriteriums durch die Familienhilfe wird die Quote nur 2016 nicht erreicht. Mit Blick auf die Jahre 2018 und 2019 sollte die Quote im nächsten Berichtszeitraum erhöht werden.

Zum Punkt „Eltern unterstützen ihr Kind bei den Hausaufgaben“ liegt die Erfolgsquote bei 50 Prozent. Hier gehen die Bewertungen von Eltern und Familienhilfe deutlich auseinander. Während die Eltern mit durchschnittlich 83 % angeben, ihre Kinder „immer“ bzw. „meistens“ bei den Hausaufgaben zu unterstützen, liegt der Durchschnitt bei der Einschätzung der Familienhilfe bei nur 62 %. In den Jahren 2014 und 2016 wird die Erfolgsquote gar nicht erreicht.

Ursache hierfür kann im unterschiedlichen Verständnis von „Unterstützung bei den Hausaufgaben“ liegen. Pädagoginnen erwarten hier das Kontrollieren des Hausaufgabenheftes, die direkte Hilfe bei den Aufgaben oder das Abfragen von Gelerntem. Aus Sicht von Eltern kann sich die Unterstützung auch auf die Frage: „Hast Du Hausaufgaben gemacht?“ beschränken. Häufig verlassen sich Eltern auf die Arbeit des Hortes, da sie davon ausgehen, dass alle anfallenden schulischen Aufgaben hier erledigt werden. Ebenfalls ist es denkbar, dass Eltern beim Ausfüllen des Fragebogens so positiv wie möglich bewerten wollen. Zum einen ist möglich, dass sie glauben, dass das erwartet wird oder um selbst in einem guten Licht zu erscheinen.

Trotzdem ist ein Anstieg an Zufriedenheit in den Diagrammen abzulesen, den es im kommenden Zeitraum fortzusetzen gilt.

4.9 „Eltern kontrollieren Schulmaterial täglich/ Kinder haben notwendiges Schulmaterial/Utensilien für Kita“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



*Interpretation:*

Für den Bereich „Eltern kontrollieren das Schulmaterial regelmäßig“ wurde eine Erfolgsquote in Höhe von 40 % angesetzt. Diese wurde erreicht. In den Jahren 2017 bis 2019 ist die Zufriedenheit der Familienhelferinnen zudem deutlich gestiegen.

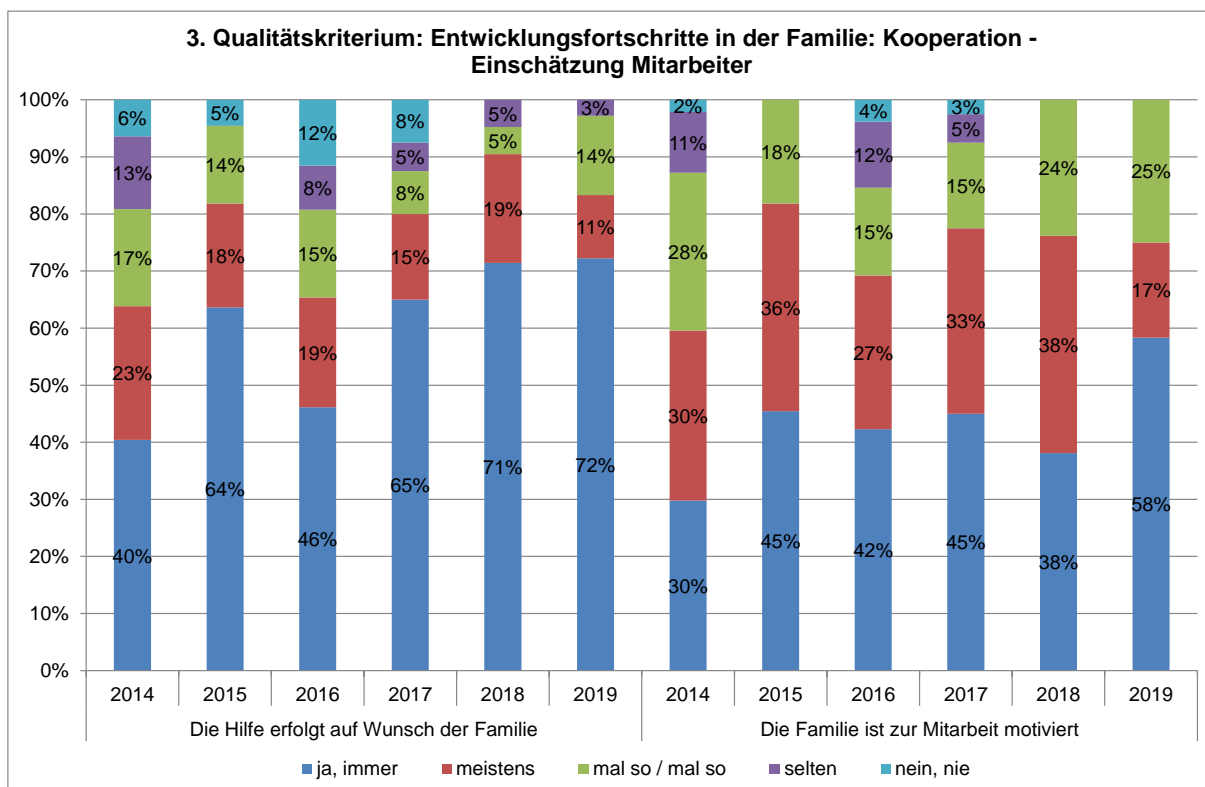
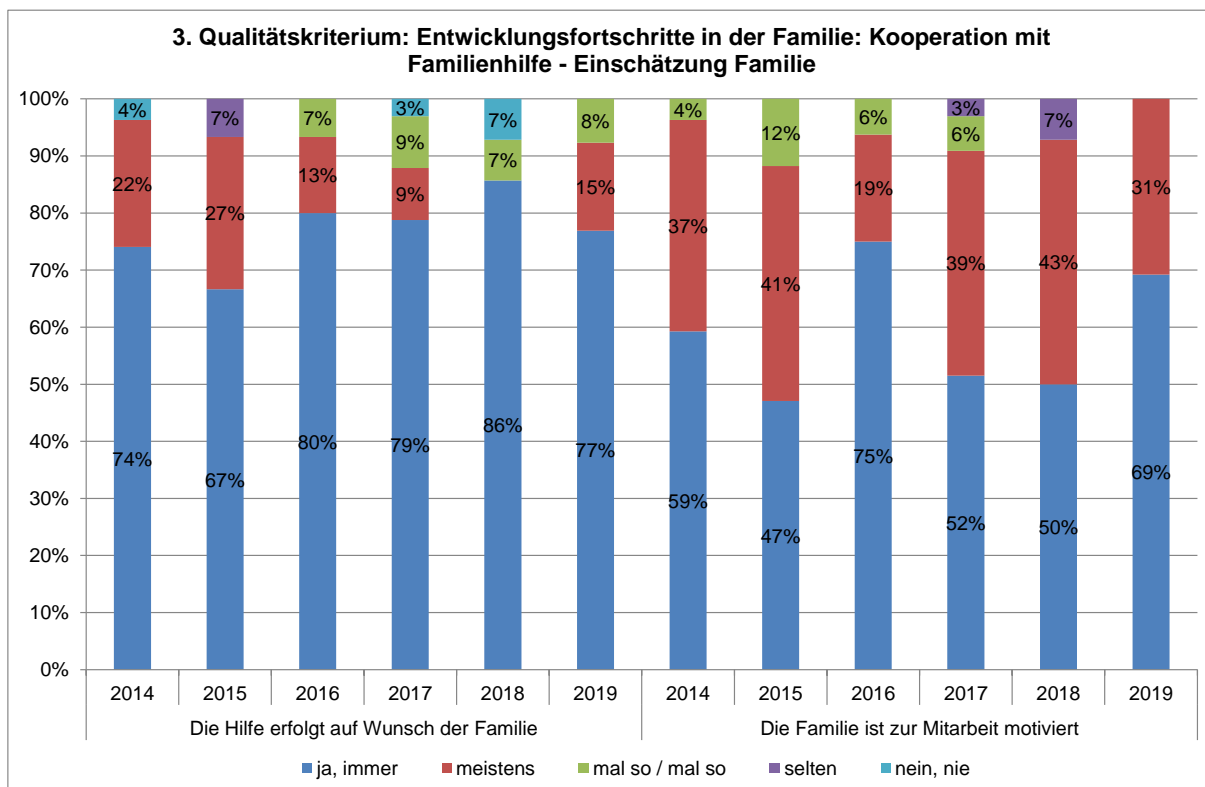
Während die Angaben zwischen Eltern und Fachkräften in den Jahren 2014 bis 2016 eher auseinandergehen, sind ab 2017 ähnliche Einschätzungen abzulesen. Mit den Eltern wird dementsprechend klar kommuniziert, was zu einer Kontrolle des Schulmaterials gehört und die Eltern können diese Kontrolle auch umsetzen.

Der Großteil der Eltern sorgt zu Schuljahresbeginn für die erforderlichen Schul- oder Kitamaterialien ihrer Kinder. Hierzu nutzen viele auch die finanziellen Unterstützungen im Rahmen des ALG II. Eine regelmäßige Überprüfung aller notwendigen Sachen erfolgt zufriedenstellend.

Die Erfolgsquote zum Punkt „Kinder haben notwendiges Schulmaterial/ Utensilien für den Kindergarten“ von 60 % wurde sicher erreicht und kann im kommenden Zeitraum nach oben verändert werden.



4.10 „Die Hilfe erfolgt auf Wunsch der Familie/ Familie ist zur Mitarbeit motiviert“  
(Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



*Interpretation:*

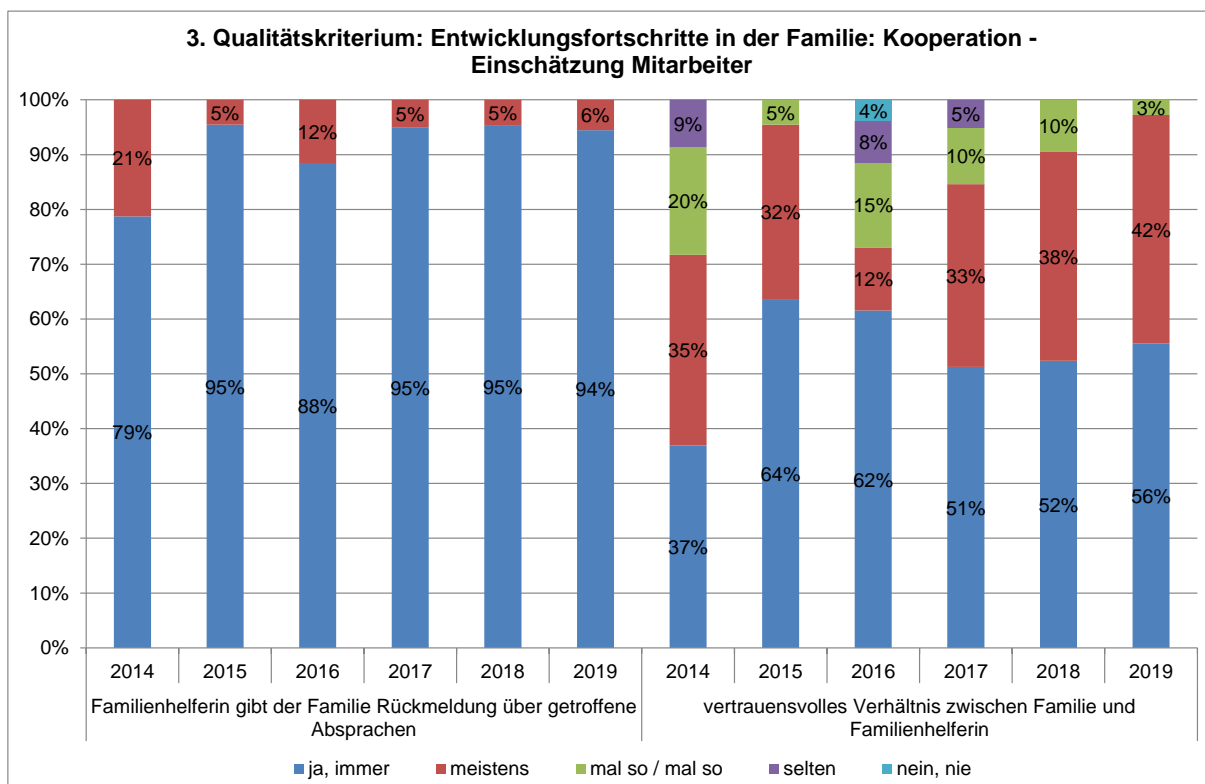
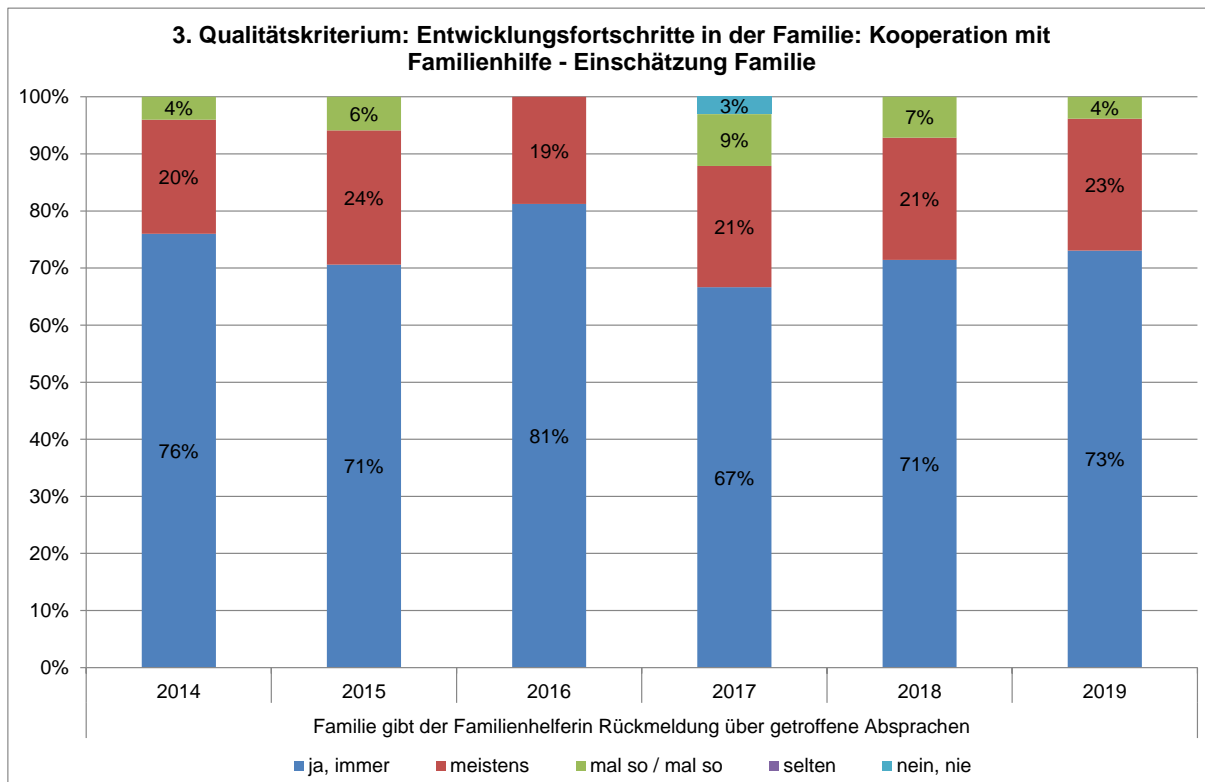
Für den Berichtszeitraum wurde die Erfolgsquote zu beiden Schwerpunkten auf 60 % festgesetzt. Diese konnte durchgängig erreicht werden.

Die Familien geben in ihrer Bewertung deutlich den eigenen Wunsch nach Hilfe an und schätzen ihre Mitarbeit ebenfalls mit durchschnittlich 59 % „ja, immer“ motiviert ein.

Die Mitarbeiter der Familienhilfen schätzen durchschnittlich 43 % der Familien „immer“ zur Mitarbeit motiviert ein und 30 % „meistens“. Den Wunsch der Familien nach Hilfe schätzen die Pädagoginnen eher geringer ein.

Es ist anzunehmen, dass der Wunsch nach Hilfe für die Familienhelferinnen nicht immer sichtbar bzw. die Motivation zur Mitarbeit tagesformabhängig ist. Verschiedene Situationen oder auch Anforderungen können dazu führen, dass Eltern wenig Mitarbeit zeigen.

4.11 Familie gibt Rückmeldung über getroffene Absprachen/ es besteht eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Familie und Familienhilfe“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



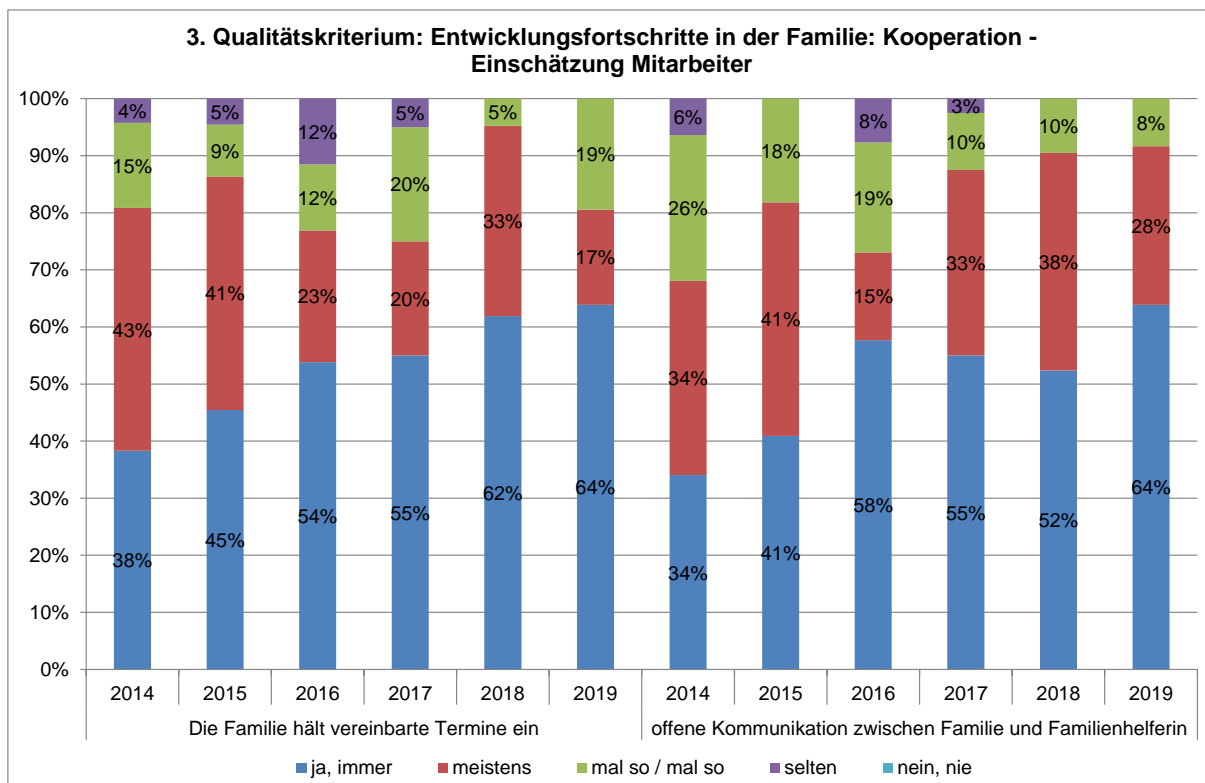
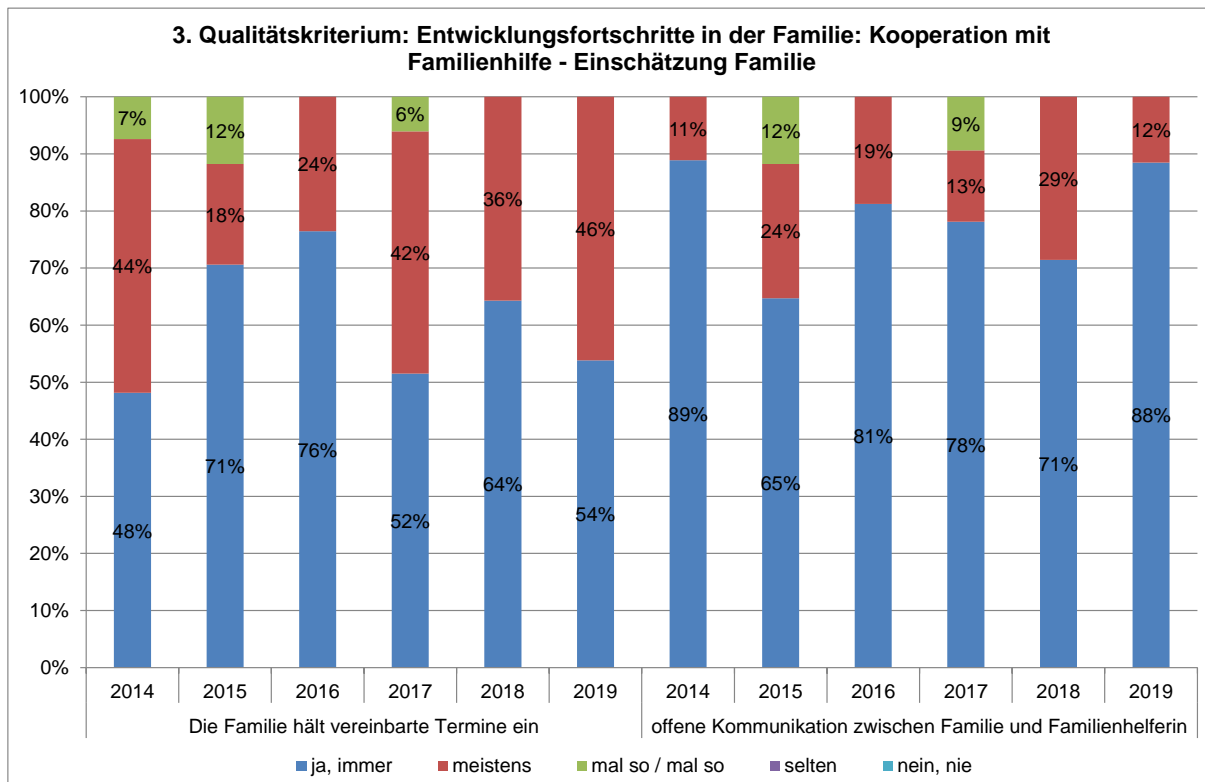
*Interpretation:*

Mit durchschnittlich 94 % schätzen die Eltern und mit 100 % die Mitarbeiterinnen der Familienhilfen ein, dass Rückmeldung über getroffene Absprachen seitens der Familienhilfe gegeben werden. Die Erfolgsquote in Höhe von 70 % ist damit sehr gut erfüllt und kann erhöht werden.

Aus Sicht der Mitarbeiterinnen liegt ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen ihnen und der jeweiligen Familie vor. Die gesetzte Quote von 60 % wird sicher erreicht und kann ebenso erhöht werden. Die Einschätzungen zu diesem Indikator aus Sicht der Familien erfolgte bereits unter Punkt 3.6.

Diese positiven Ergebnisse konnten erreicht werden, weil Wertschätzung, Respekt und ziel- sowie ressourcenorientiertes Arbeiten die Grundlage jeglicher Arbeitsbeziehung im Bereich der Ambulanten Familienhilfen darstellen und Einzug in die tägliche Arbeit finden.

4.12 „Die Familie hält vereinbarte Termine ein/ die Kommunikation zwischen Familie und Familienhilfe ist offen“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



*Interpretation:*

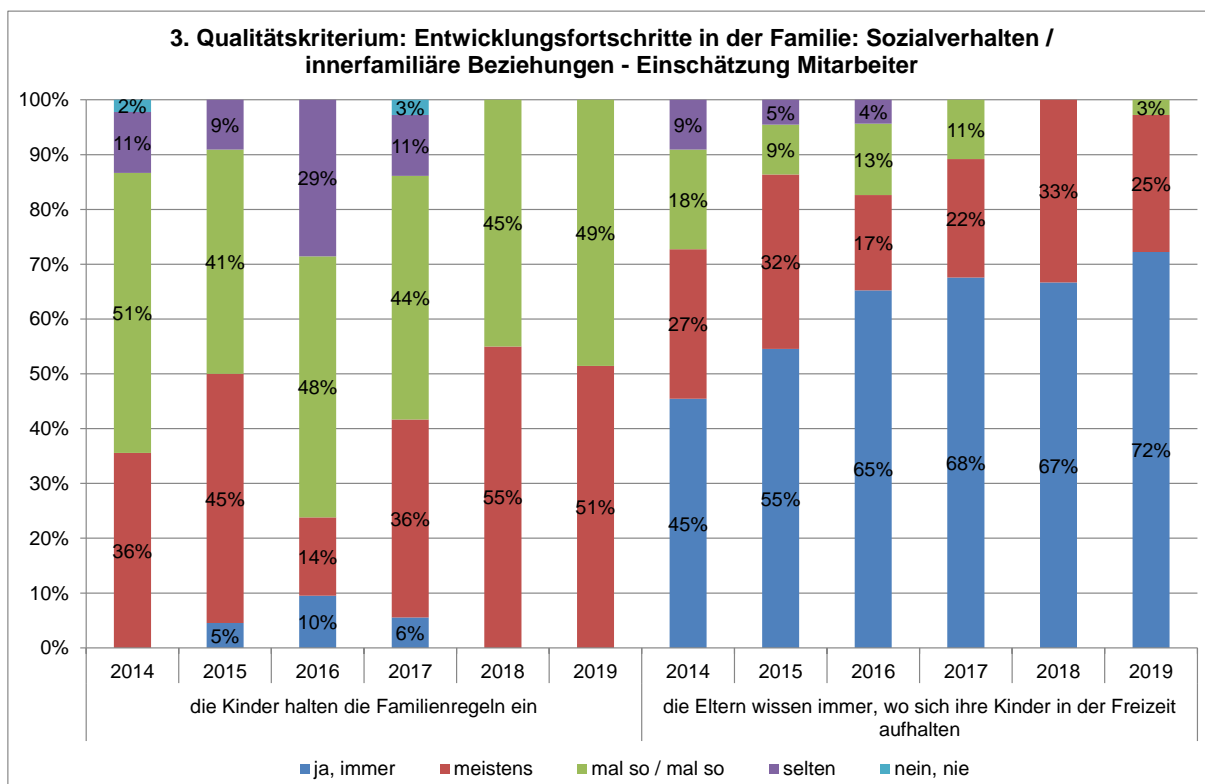
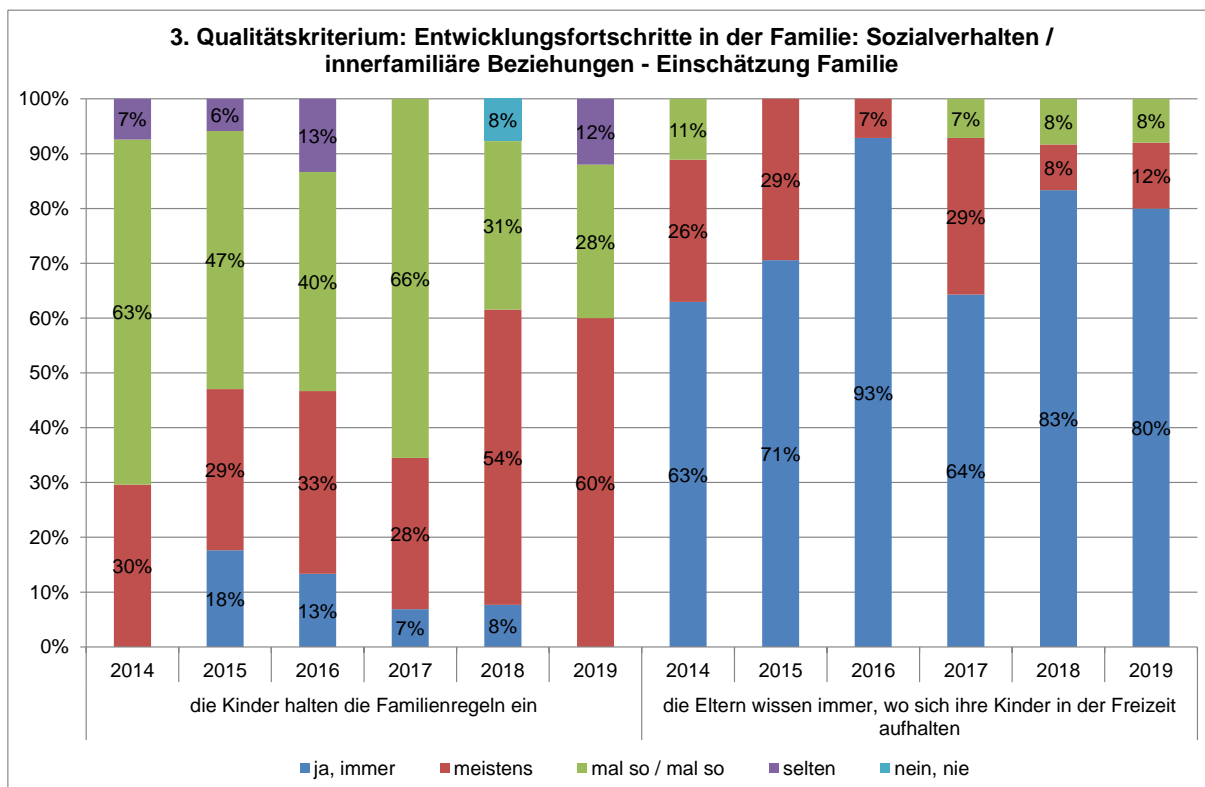
Die Familienhelferin vereinbart gemeinsam mit der Familie die anstehenden Arbeitstermine. Die Terminvereinbarung findet immer im gegenseitigen Einverständnis statt, die Familienhelferin richtet sich nach den Gegebenheiten der Familie. Sie gibt keine Termine vor, die durch die Familie nicht einzuhalten sind.

Die Familien schätzen sehr positiv ein, die Termine „immer“ oder „meistens“ einzuhalten. Die Einschätzungen der Familienhelferinnen selbst sind etwas weniger zufriedenstellend. Zwar steigt lt. ihren Angaben die Verlässlichkeit der Familien, die vereinbarte Termine „immer“ einhalten, es bleibt jedoch auch immer ein Anteil an Familien, die „mal so/ mal so“ verlässlich in der Terminwahrnehmung sind.

Eine offene Kommunikation untereinander wird aktiv von der Familienhelferin gefördert. Transparenz und Ehrlichkeit ermöglichen ein gutes Miteinander sowie zielgerichtetes Arbeiten. Die offene Kommunikation muss jedoch von beiden Seiten eingehalten werden.

Die Einschätzungen zur „offenen Kommunikation zwischen Familie und Familienhelferin“ sind den vorherigen sehr ähnlich. Die Familien geben in vier Berichtsjahren an, zu 100 % „immer“ oder „meist“ mit der Kommunikation zufrieden zu sein. Die Einschätzungen der Pädagoginnen sind zurückhaltender, erreichen in 2018 und 2019 jedoch eine über 90 %ige Zufriedenheit. Die Erfolgsquote wird damit übertroffen.

4.13 „Die Kinder halten Familienregeln ein/ das Freizeitverhalten der Kinder ist bekannt“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



*Interpretation:*

Familienregeln sollen Kindern den Alltag strukturieren und erleichtern. In der Aufstellung solcher Familienregeln benötigen die betreuten Familien Unterstützung. Es ist deshalb ein Arbeitsauftrag an die Familienhilfe mit den Eltern Regeln zu erarbeiten, diese mit der gesamten Familie zu besprechen und bei deren Umsetzung und Einhaltung zu unterstützen.

Zum Indikator „Kinder halten Familienregeln ein“ liegt die Erfolgsquote bei 30 %. Diese wird aus Sicht der Eltern erreicht, in den letzten beiden Berichtsjahren sogar mit über 50 %iger Zufriedenheit. Auch die Familienhelferinnen geben zufriedenstellende Antworten. Es ist ein positiver Trend seit 2017 abzulesen, den es weiterhin auszubauen gilt.

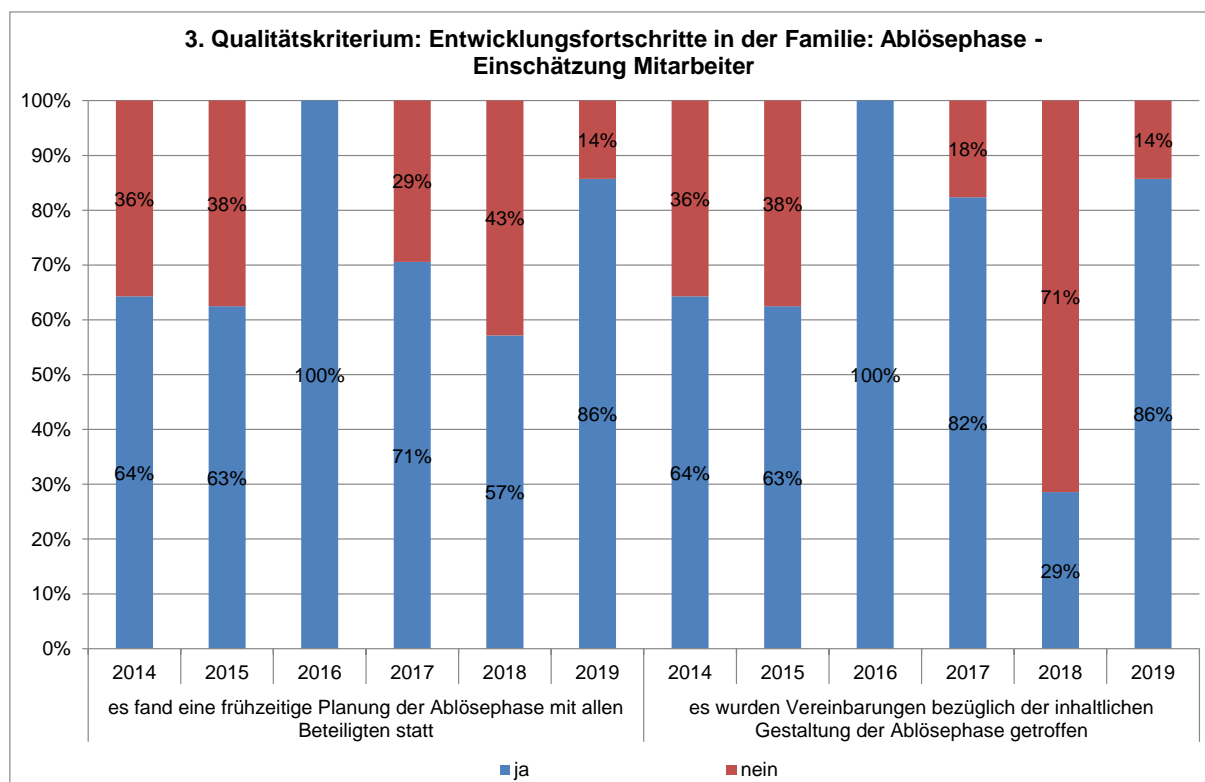
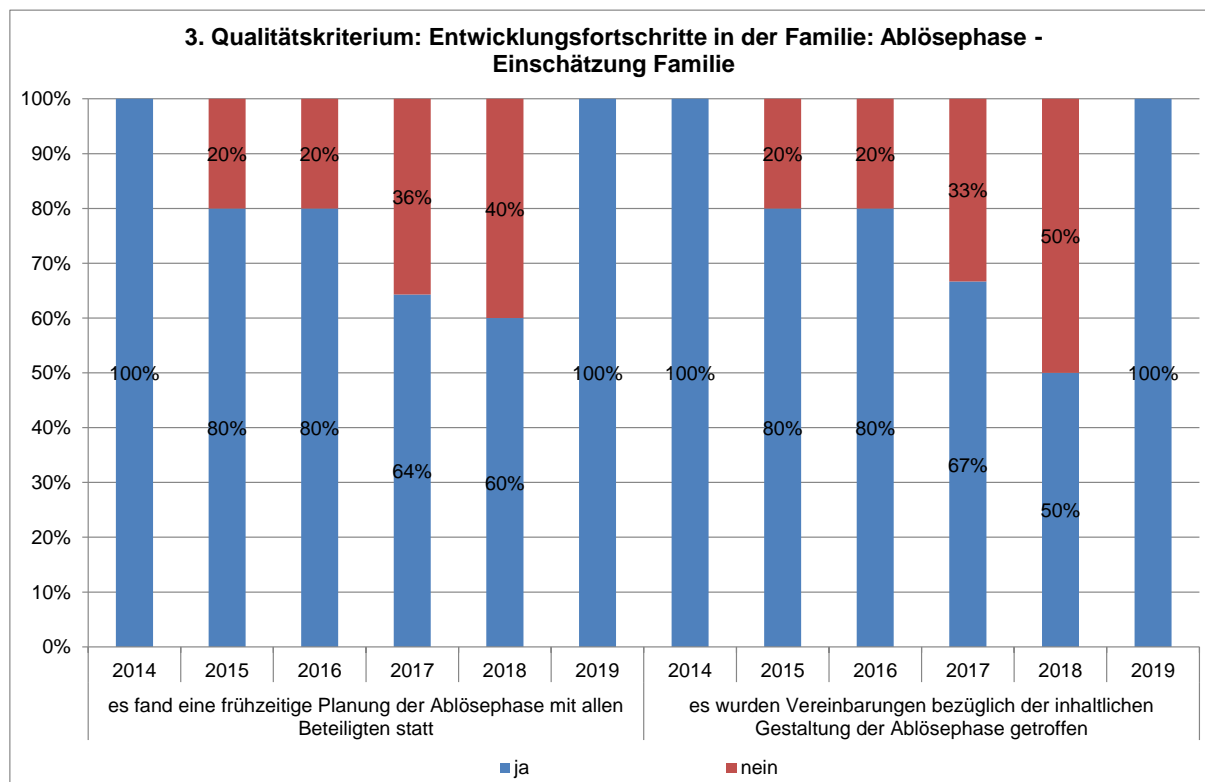
Eltern sind lt. BGB verpflichtet ihre Kinder zu pflegen, zu erziehen und zu beaufsichtigen. Zur Aufsichtspflicht gehört, dem Alter des Kindes angepasst, zu wissen, wo sich das Kind aufhält. Die Familienhelferinnen sensibilisieren die Eltern für diese Pflicht und beraten, welche Aufenthaltsorte mit welcher Aufenthaltszeit für Kinder altersgerecht sind.

Bei der Einschätzung „Eltern wissen, wo sich ihre Kinder in der Freizeit aufhalten“ konnte die Erfolgsquote von 50 % deutlich übererfüllt werden. Eltern schätzen 2015 und 2016 sogar zu 100 % ein, „immer“ oder „meist“ zu wissen, wo sich ihre Kinder in der Freizeit aufhalten. Auch die Pädagoginnen schätzen die Eltern bzgl. dieses Indikators sehr positiv ein. Die Erfolgsquote sollte nach oben gesetzt werden.

Sowohl bei jüngeren als auch bei älteren Kindern kann beobachtet werden, dass Eltern darüber informiert sind, wo und mit wem sich ihre Kinder treffen. Dies ist jedoch nicht gleichzusetzen damit, dass sich diese Kontakte immer förderlich auswirken.



4.14 „Es fand eine frühzeitige Planung der Ablösephase statt/ es wurden Festlegungen und Vereinbarungen zur inhaltlichen Gestaltung der Ablösephase getroffen“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



*Interpretation:*

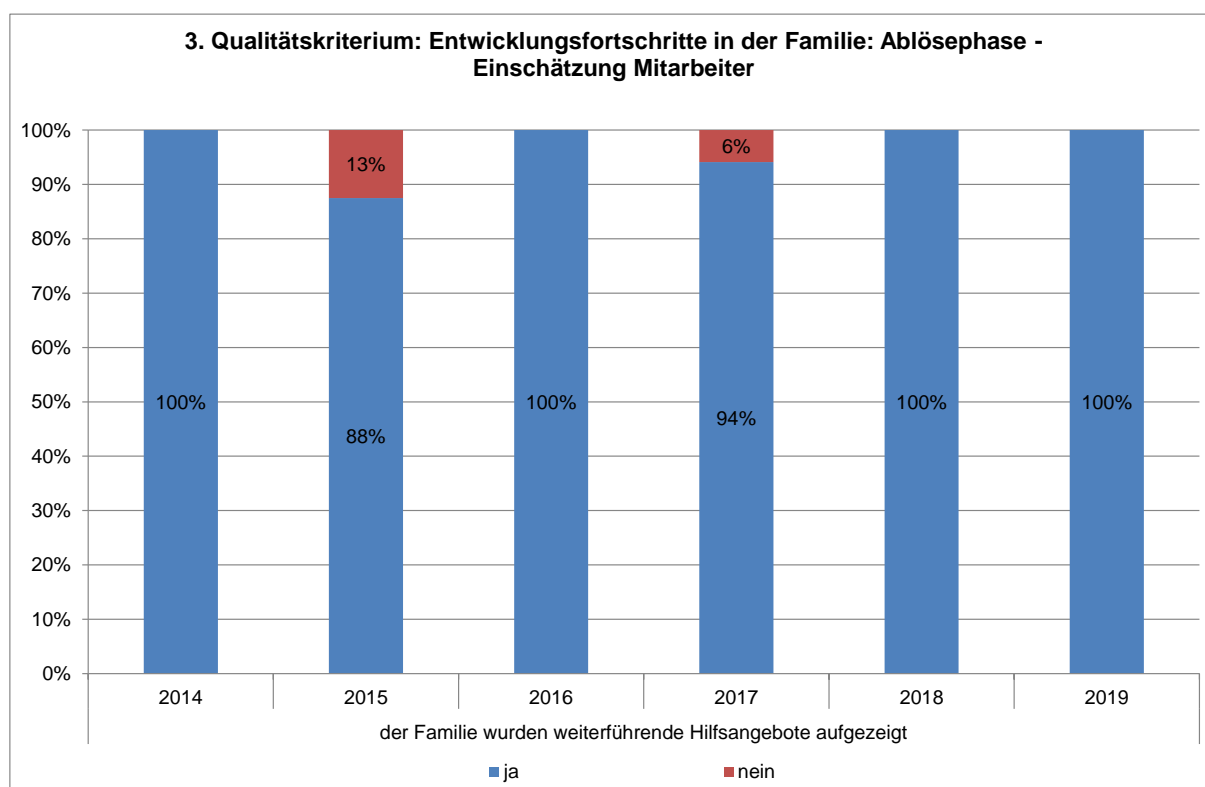
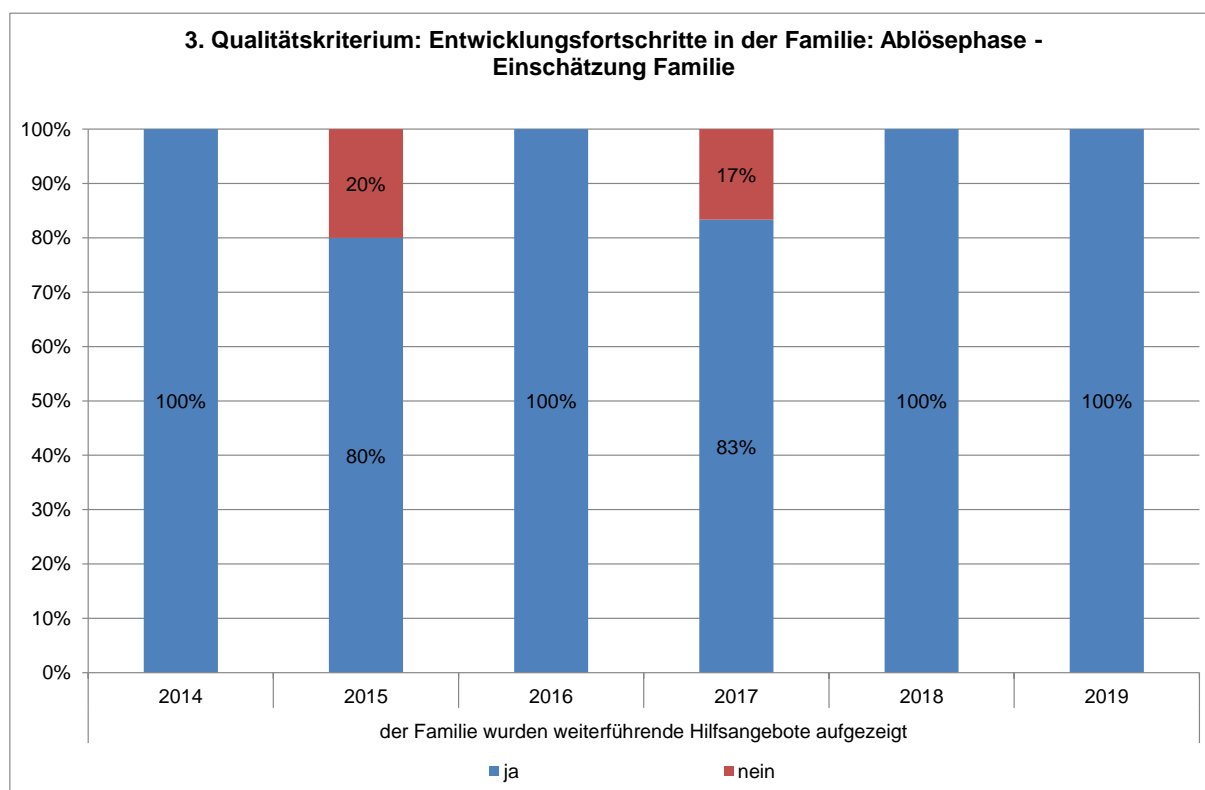
Eine frühzeitige Planung der Ablösephase ermöglicht es allen an der Hilfe Beteiligten, und dabei v.a. den Kindern, sich auf die Beendigung der ambulanten Hilfe einzustellen, sich zu verabschieden und neue Anlaufstellen in Erwägung zu ziehen. Wie die Ablösephase gestaltet werden soll, wird im gemeinsamen Gespräch verhandelt und vereinbart.

Eine „frühzeitige Planung der Ablösephase“ fand aus Sicht der Beteiligten zufriedenstellend statt. Vor allem 2019 sind sehr gute Ergebnisse abzulesen.

Bezüglich der „Vereinbarungen zur inhaltlichen Gestaltung der Ablösephase“ schätzen ebenfalls alle Befragten ein, dass diese überwiegend sicher (Quote 60 %) erreicht wurde. Im Jahr 2018 schätzten die Familienhelferinnen ein, dass in fünf der sieben Ablösephasen keine inhaltliche Gestaltung mit der betreffenden Familie zu vereinbaren war. Die Familien zeigten sich dafür nicht bereit.

Mögliche Gründe für nicht erfolgte Planungen der Ablösephase sind der Umzug der Familie, eine notwendige stationäre Aufnahme eines oder mehrerer Kinder in Jugendhilfeeinrichtungen und/ oder der Abbruch der Hilfe durch die Familie selbst.

#### 4.15 „Weiterführende Hilfen wurden aufgezeigt“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)

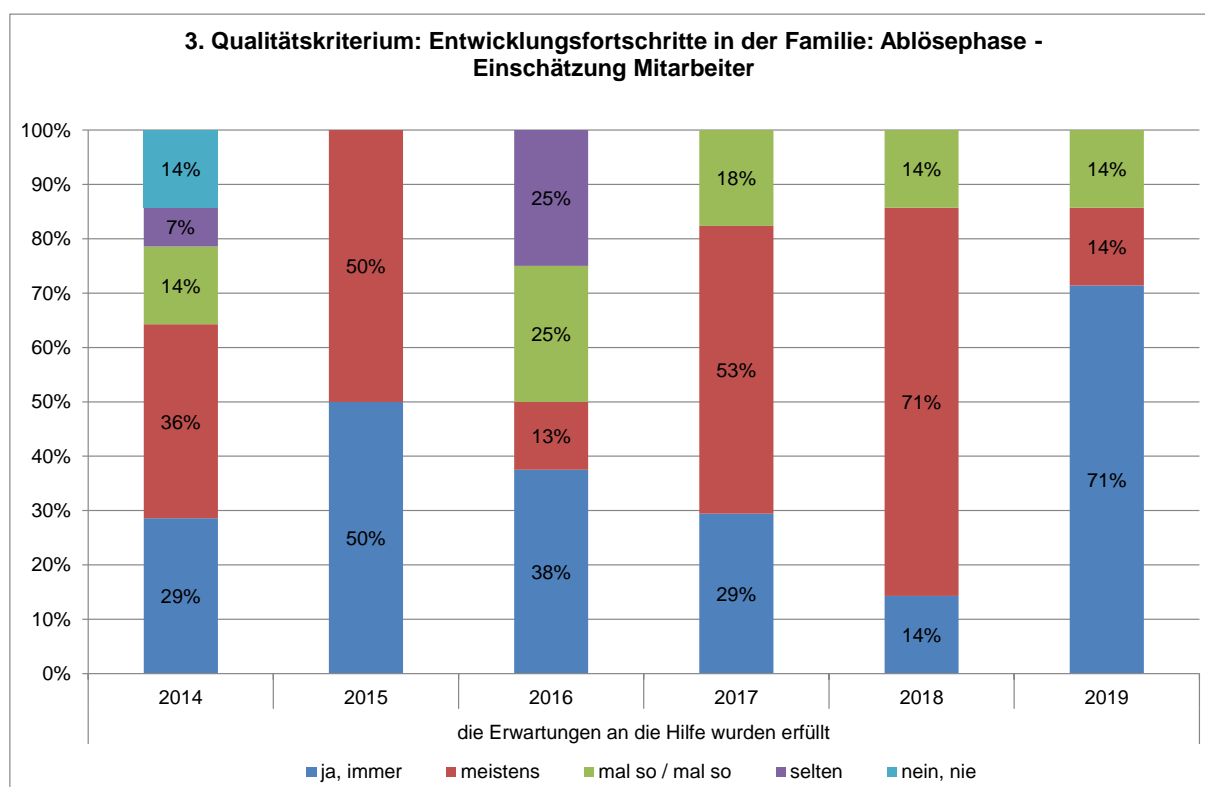
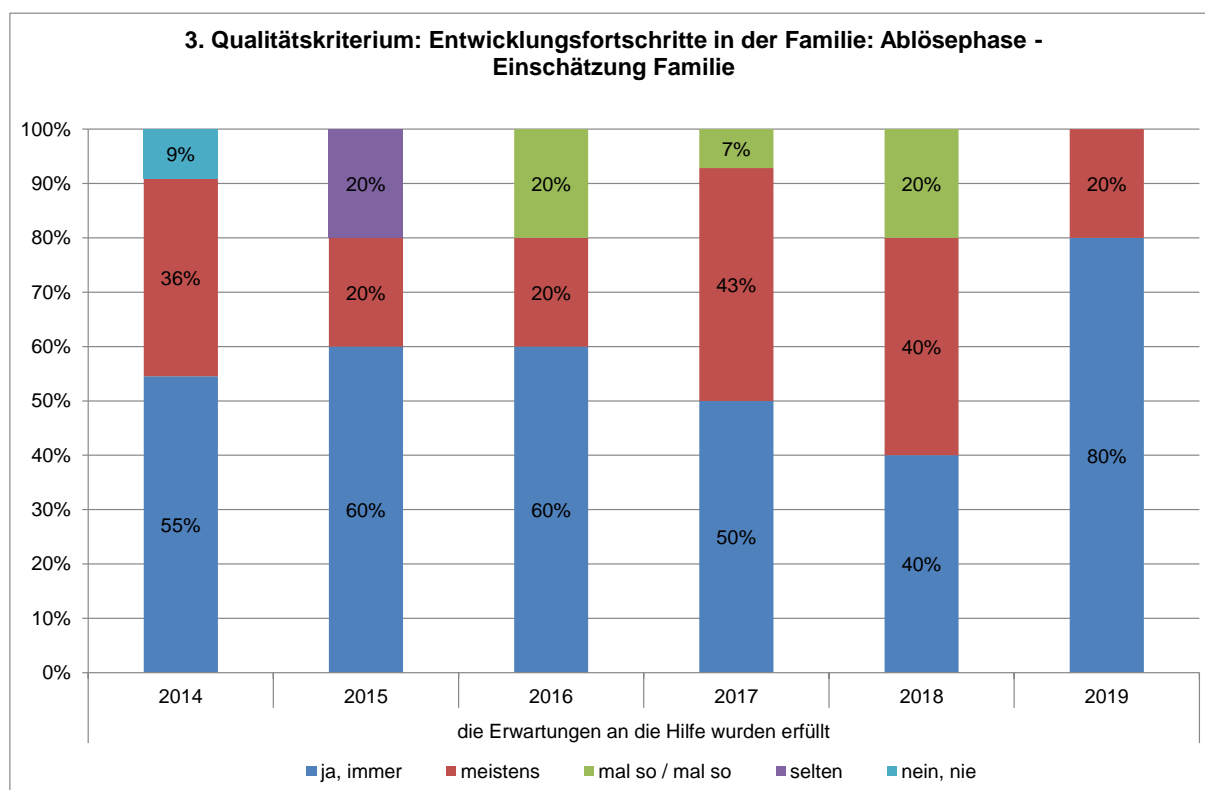


*Interpretation:*

Es ist Aufgabe der Familienhelferinnen weiterführende Hilfsangebote aufzuzeigen um der Familie Anlaufstellen, z.B. in Krisenzeiten, aufzuzeigen und sie somit an ein Helfernetzwerk anzubinden.

Wie in den Diagrammen ablesbar, geben beide Befragtengruppen sehr zufriedenstellend an, Hilfsangebote aufzuzeigen/ aufgezeigt bekommen zu haben. Die Erfolgsquote von 80 % wird sicher erreicht, unabhängig von einer nicht gelungenen inhaltlichen Gestaltung der Ablösephase.

#### 4.16 „Erfüllung der Erwartungen an die Hilfe“ (Einschätzung der Eltern und der Mitarbeiter Ambulanter Bereich)



*Interpretation:*

Wenn Familien Hilfe zur Erziehung benötigen und sich auf eine ambulante Hilfeform einlassen, entstehen unwillkürlich verschiedene Erwartungen an die Hilfe selbst.

Dass diese Erwartungen erfüllt werden, wurde mit einer Erfolgsquote von 50 % festgelegt. In jedem Berichtsjahr geben die Eltern in mehr als 80 % der Fälle an, dass ihre Erwartungen „immer“ oder „meistens“ erfüllt wurden. Aus Sicht der Fachkräfte liegt dieser Wert bei durchschnittlich 78 %. Aus beider Sicht konnte die einrichtungsinterne Erfolgsquote in jedem Jahr eintreffen.

Die Ambulante Familienhilfe ist dementsprechend ein Angebot, das Eltern überzeugt und ihre Erwartungen erfüllt.

## 5. Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten bezüglich des 5. Qualitätskriteriums „Ambulante Familienhilfe ist die geeignete Hilfeform“

Mittels dieses Kriteriums kann vordergründig der öffentliche Träger überprüfen, ob die Ambulante Familienhilfe geeignet ist. Die dazugehörigen Indikatoren legte der ASD des Landratsamtes Schmalkalden-Meiningen fest (s. Tabelle).

Als Kontrollmittel sollte über die Abteilung Sozialplanung des Landkreises Schmalkalden-Meiningen jährlich ein gesondertes Berichtswesen gefordert werden (vgl. stationäre und teilstationäre Hilfen). Da der Landkreis im Rahmen seines Berichtswesen bisher diese Daten nicht abfragt, wurde ab 2017 einrichtungsintern eine Checkliste entwickelt, die diese Daten erfasst. Auch legte die Einrichtung nunmehr selbst die Erfolgsquoten fest.

5. Ergebnisqualitätskriterium: Ambulante Familienhilfe ist die geeignete Hilfeform		
Indikatoren	Erfolgsquote / Kennziffer	Prüfinstrument
Anteil von Abbrüchen vor Ablauf der Probezeit (3 Monate)	unter 10%	eigene Datenerfassung seit 2017
Anteil von Wechsel der Hilfeform vor Ablauf der Probezeit	unter 10%	
Hilfe läuft bis zum geplanten Ende (erfolgreicher Abschluss)	80%	
Anteil von weiteren Hilfen in den Familien	nicht relevant	

Der „Anteil von Abbrüchen vor Ablauf der Probezeit“ sowie der „Anteil von Wechsel der Hilfeform vor Ablauf der Probezeit“ beziehen sich auf alle Neuaufnahmen (bzw. alle Fälle) im betreffenden Berichtsjahr, unabhängig davon, ob die Fälle im Berichtsjahr abgeschlossen oder fortgeführt wurden.

Der Indikator die „Hilfe läuft bis zum geplanten Ende (erfolgreicher Abschluss)“ bezieht sich auf alle abgeschlossenen Fälle im Berichtsjahr.

Der „Anteil von weiteren Hilfen in den Familien“ erfasst, wie viele Personen in allen im Berichtsjahr betreuten Familien weitere Hilfen (z. B. Inobhutnahme, Heimerziehung, Pflegestelle, Tagesgruppe) in Anspruch nahmen.

	Anteil von Abbrüchen vor Ablauf der Probezeit	Anteil von Wechsel der Hilfeform vor Ablauf der Probezeit	Hilfe läuft bis zum geplanten Ende (erfolgreicher Abschluss)	Anteil von weiteren Hilfen in den Familien
2014	keine Datenerfassung			
2015				
2016				
2017	0%	0%	67%	16 (bei insg. 45 betreuten Familien)
2018	0%	0%	82%	14 (bei insg. 42 betreuten Familien)
2019	8%	8%	66%	21 (bei insg. 62 betreuten Familien)

*Interpretation:*

In den Jahren 2017 und 2018 fanden vor Ablauf der Probezeit keinerlei Hilfeabbrüche und -wechsel statt. Die Prozentzahl im Jahr 2019 entspricht drei ambulanten Hilfen, die aufgrund von Inobhutnahme sowie Aufnahme in stationären Jugendhilfeeinrichtungen abgebrochen wurden.

Die Quote für den erfolgreichen Abschluss der initiierten Hilfen wurde auf 80 % gesetzt. Diese Quote konnte nur im Jahr 2018 erreicht werden. In den Jahren 2017 und 2019 liefen nur 67 bzw. 66 % der Hilfen bis zu ihrem geplanten Ende. Gründe für einen nicht erfolgreichen Abschluss der Hilfe können notwendige Inobhutnahmen/ Heimunterbringungen von Kindern sein oder auch die Beendigung der Hilfe aufgrund fehlender Mitarbeit von Familien.



## 6. Prozessqualität

Im Rahmen des Qualitätsdialoges wurde jeder Träger dazu angehalten, die Prozesse näher zu betrachten, die die gemeinsam vereinbarten Ergebniskriterien und deren Indikatoren beeinflussen. Die Notwendigkeit der Festlegung einer Erfolgsquote wurde nicht gesehen.

Prozessqualität	
Indikatoren	Prüfinstrument
<b>Zusammenarbeit mit der Familie</b>	Mitarbeiter- Fragebogen
Vertrauensbasis zwischen Familie und Familienhilfe	
gute Zusammenarbeit mit den Familien	
<b>Zusammenarbeit mit dem Jugendamt</b>	
regelmäßiger Kontakt zu den Sozialarbeitern	
gute Zusammenarbeit in Krisensituationen	
<b>Personalentwicklung, Betriebsklima</b>	
angenehme Arbeitsatmosphäre zwischen den Mitarbeitern	
angenehme Arbeitsatmosphäre zwischen Mitarbeitern und Bereichsleitung	
<b>Dokumentation</b>	
rechtzeitiger Versand der Entwicklungsberichte	
vollständige und übersichtliche Aktenführung	
angemessenes Formularwesen von Bereichsleitung	

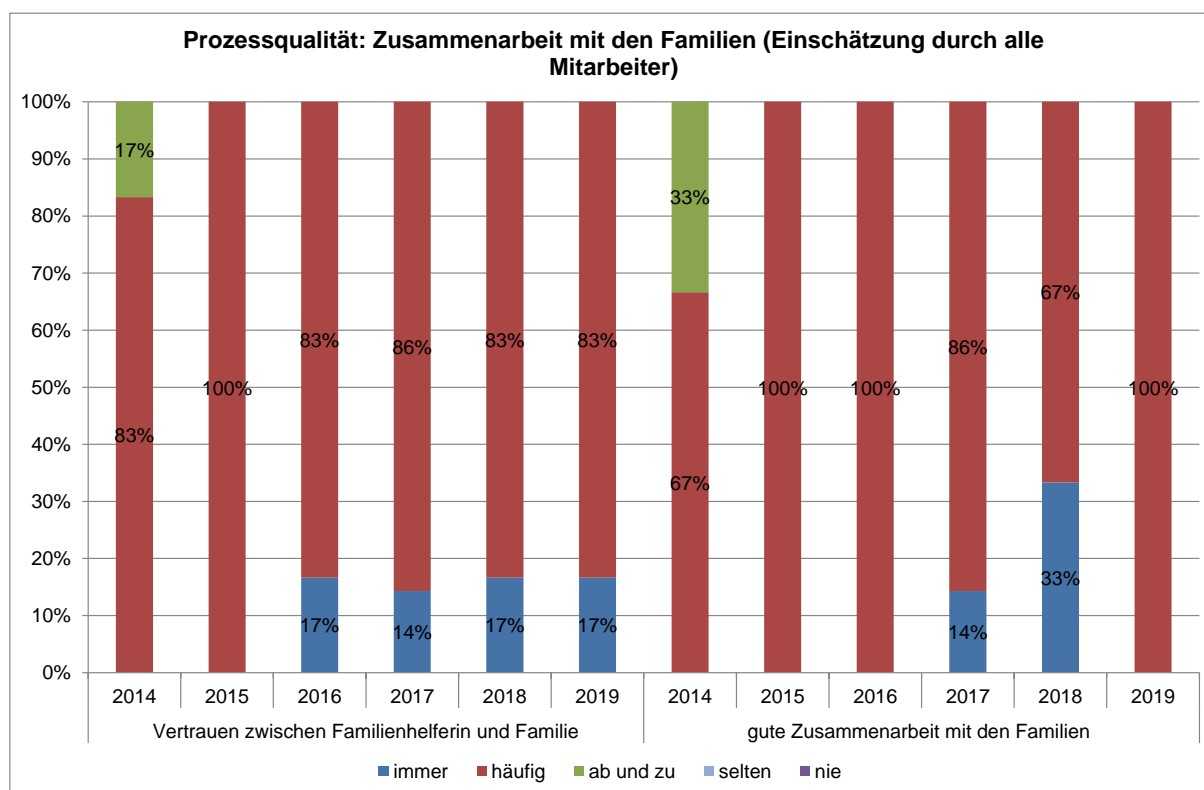
Die Einschätzungen wurden von allen Mitarbeiterinnen mit Blick auf alle begleiteten Familien/ Hilfeformen vorgenommen.

Stichprobengröße / Anzahl der Befragten bzw. Rücklaufquote im Berichtszeitraum

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Mitarbeiter amb. Bereich	6	6	6	7	6	6

Im jeweiligen Berichtsjahr wurden alle Mitarbeiterinnen der Ambulanten Familienhilfe befragt.

## 6.1 Zusammenarbeit mit den Familien (Einschätzung der Mitarbeiter)



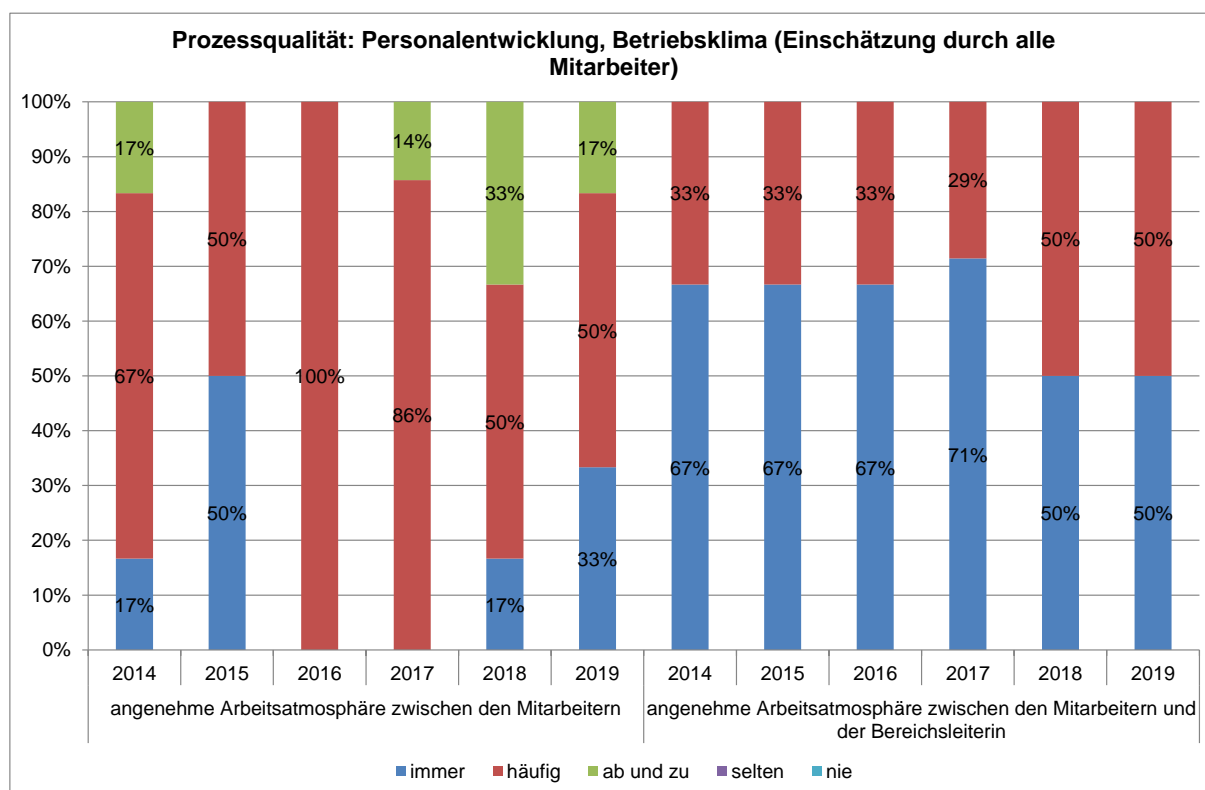
### Interpretation:

Sich in einer solchen Arbeitsbeziehung Vertrauen und eine gute Zusammenarbeit zu erarbeiten, setzt eine professionelle pädagogische Grundhaltung der Familienhelferinnen voraus. Nur indem sich die begleitete Familie toleriert und akzeptiert fühlt, können oben stehende Indikatoren zufriedenstellend erreicht werden.

Im gesamten Berichtszeitraum wird deutlich, dass die Mitarbeiterinnen das Vertrauen und die Zusammenarbeit zwischen Familienhelferin und Familie sehr positiv bewerten („immer“ und „häufig“). Es werden zudem Eindrücke aus Vertretungssituationen in die Bewertung aufgenommen. Seit dem Jahr 2015 erreichen die Einschätzung 100 %.

Das sehr positive Ergebnis zeigt, dass Beziehungsarbeit auch weiterhin stets im Fokus bleiben muss. Hierbei soll der systemische Ansatz (Wertschätzung, Ressourcen- und Zielorientierung, Neutralität, um nur einige Bsp. zu nennen), der allen Mitarbeiterinnen im Bereich der Ambulanten Familienhilfen als Arbeitsgrundlage dient, weiterhin Anwendung finden.

## 6.2 Personalentwicklung, Betriebsklima (Einschätzung der Mitarbeiter)

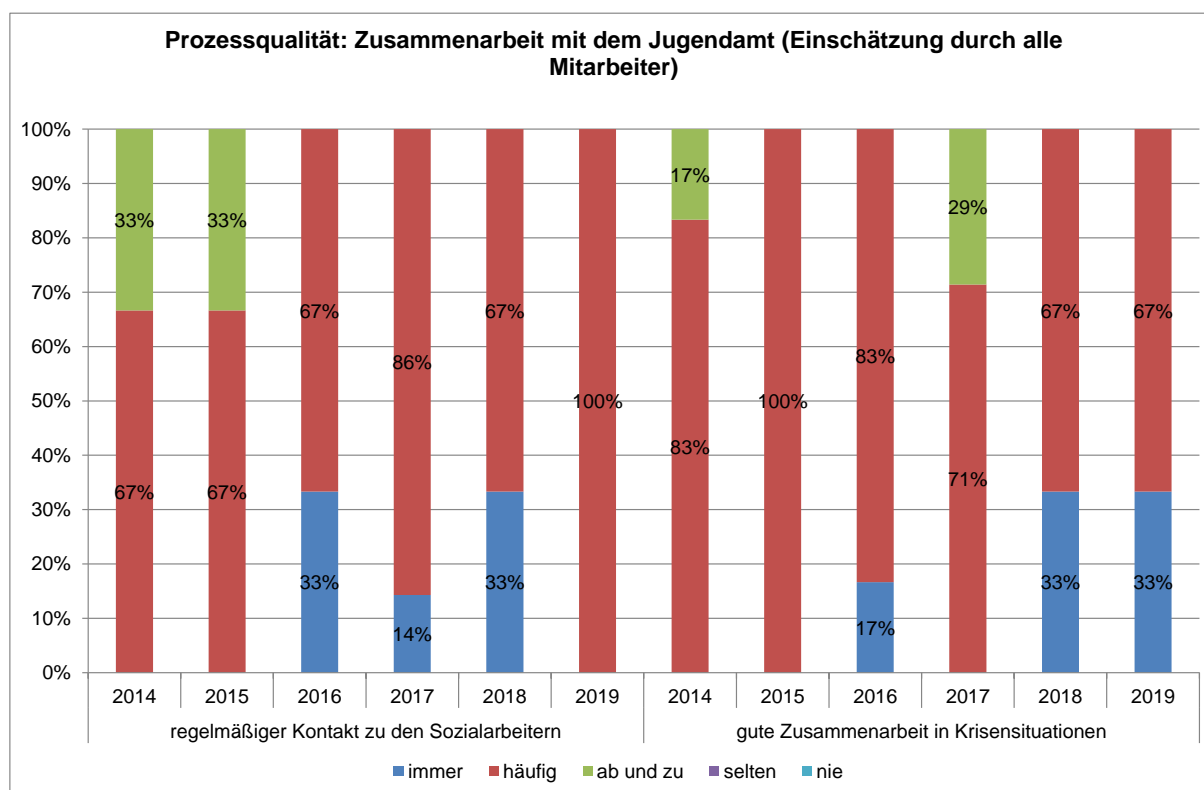
*Interpretation:*

Der Bereich der Ambulanten Familienhilfen ist im Vergleich zu den anderen Angeboten der Hilfen zur Erziehung im Kinder- und Jugenddorf ein Arbeitsbereich, der Teamarbeit nur bedingt zulässt. Jede Mitarbeiterin ist in der täglichen Arbeit hauptsächlich auf sich allein gestellt. Sie betreut Familien selbständig, nur in Vertretungssituationen bekommt eine andere Kollegin Einblick in die Arbeit. Teamberatungen finden vierzehntägig statt. Telefonische Unterstützung holen sich die Mitarbeiterinnen bei Bedarf bei der Bereichsleiterin und den Kolleginnen ein.

Im Berichtszeitraum wurden jeweils sechs (im Jahr 2017 sieben) Mitarbeiterinnen der Ambulanten Familienhilfen befragt. Im Jahr 2014, 2017 und 2019 gab jeweils eine Kollegin an „ab und zu“ mit der Arbeitsatmosphäre zufrieden zu sein, im Jahr 2018 waren es zwei Mitarbeiterinnen. Die restlichen Mitarbeiterinnen schätzen die Arbeitsatmosphäre „immer“ und „häufig“ angenehm ein.

Zum Indikator „angenehme Arbeitsatmosphäre zwischen den Mitarbeiterinnen und der Bereichsleitung“ wurden im gesamten Berichtszeitraum 100 % Zufriedenheit erreicht. Dieses Ergebnis ist möglich, da die Bereichsleitung Aspekte zur Förderung einer positiven Arbeitsatmosphäre einbringt. Dazu gehören regelmäßige Personalentwicklungsgespräche, die Teilnahme an allen Teamberatungen, konstante fachliche Beratung der Mitarbeiterinnen und die telefonische Erreichbarkeit der Bereichsleitung für die Mitarbeiterinnen.

### 6.3 Zusammenarbeit mit dem Jugendamt (Einschätzung der Mitarbeiter)



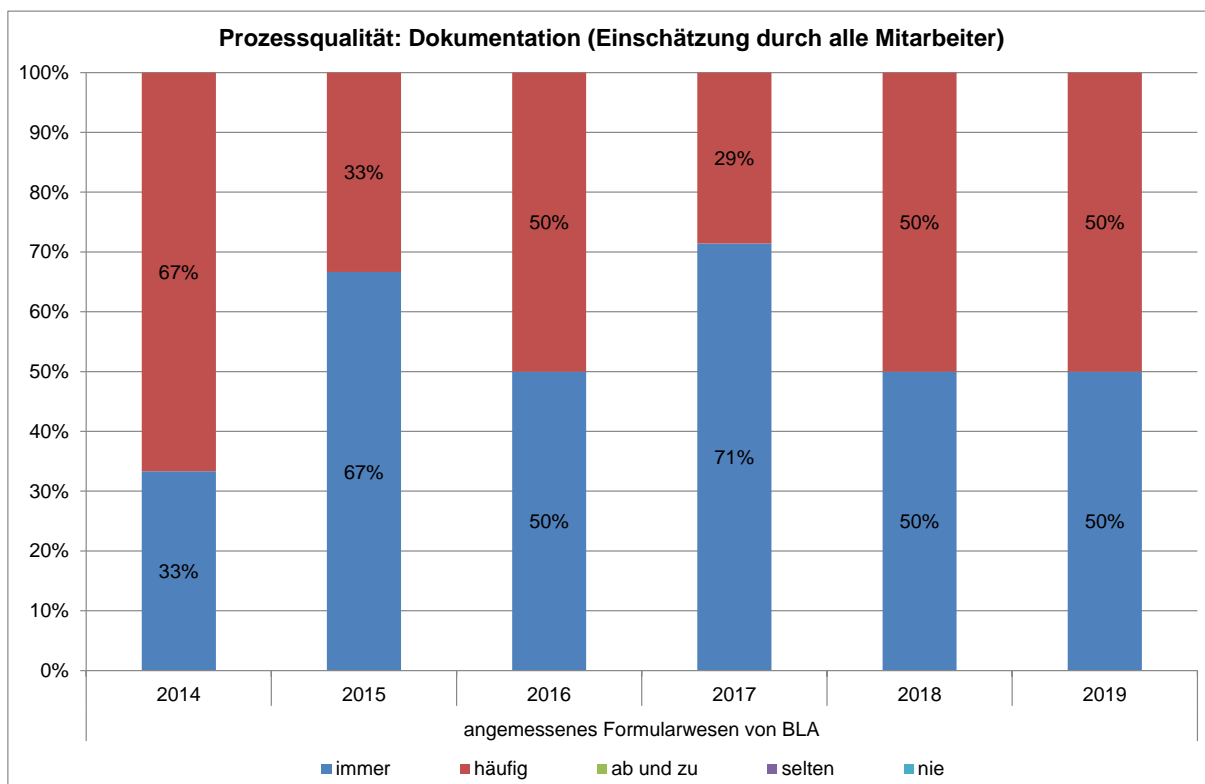
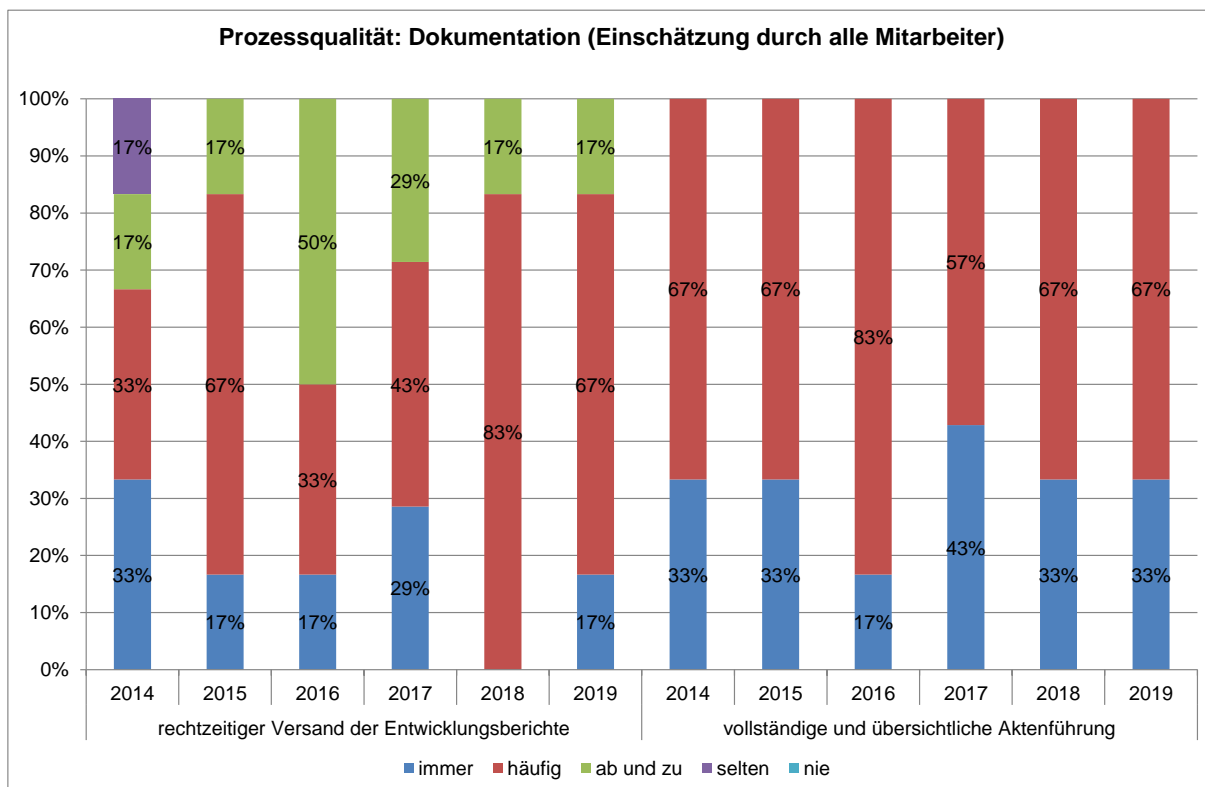
#### *Interpretation:*

Wie im vorherigen Abschnitt erwähnt, arbeiten die Familienhelferinnen sehr selbständig und müssen in verschiedensten Situationen souverän Entscheidungen treffen. Regelmäßige Absprachen mit dem ASD geben den Mitarbeiterinnen Sicherheit in ihrer Arbeit und ggf. einen objektiven Blick von außen.

Die Mitarbeiterinnen der Familienhilfen schätzen die Kontakte zum ASD seit 2016 durchweg positiv ein.

Die Zusammenarbeit mit dem ASD in Krisensituationen wird ebenso positiv eingeschätzt. Im Jahr 2017 gaben zwei Mitarbeiterinnen an nur „ab und zu“ zufrieden zu sein. Gründe liegen hier in der zum Teil schwierigen Erreichbarkeit des ASD.

6.4 Dokumentation (Einschätzung der Mitarbeiter)



*Interpretation:*

Der Anspruch seitens Team und Bereichsleiterin, Berichte 14 Tage vor dem nächsten Hilfeplangespräch (HPG) ans Jugendamt zu senden, liegt weiterhin vor.

Durchschnittlich 73 % der Mitarbeiterinnen schätzen ein, Berichte an den ASD „immer“ bzw. „häufig“ rechtzeitig zu versenden. Seit 2017 ist ein positiver Trend abzulesen, den es dringend weiter zu halten gilt.

Es kommt vor, dass Termine für ein Hilfeplangespräch seitens des ASD kurzfristig vereinbart werden und die Erstellung des dafür erforderlichen Berichtes deshalb nicht innerhalb der Frist erfolgt. Zudem ist festzuhalten, dass einzelne Mitarbeiter des ASD Hilfeplanprotokolle nicht versenden. Somit fehlt die Berichtsgrundlage (Ziele, Vereinbarungen, Termine). In diesen Fällen werden die Hilfen anhand eigener Protokolle der Familienhelferinnen gestaltet und im Bericht ausgewertet.

Nach Einschätzung der Mitarbeiterinnen erfolgt eine übersichtliche Aktenführung zu 100 % „immer“ und „häufig“. Auch das interne Formularwesen wird durch die Mitarbeiterinnen als angemessen empfunden.



## 7. Strukturqualität

Ebenso wie bei der Prozessqualität sollen die freien Träger Aussagen zur Struktur ihrer Einrichtung treffen können. Hierbei wurde ebenfalls auf das Festsetzen einer Erfolgsquote verzichtet. Alle Mitarbeiterinnen des ambulanten Bereiches bewerten einmal jährlich die vorhandenen strukturellen Voraussetzungen.

<b>Strukturqualität</b>	
<b>Indikatoren</b>	<b>Prüfinstrument</b>
<b>Sachlich-materielle Voraussetzungen</b>	Mitarbeiter-Fragebogen
geeignete Ausstattung der Büroräume	
geeignete Ausstattung der Beratungsräume	
Ausstattung mit didaktischem / therapeutischem Material	
geeignete technische Ausstattung: Computer	
geeignete technische Ausstattung: KFZ	
<b>Personelle und fachliche Voraussetzungen</b>	
geeignete Ausbildung der Mitarbeiterinnen	
Mitarbeiterinnen haben dem Berufsbild entsprechende Zusatzqualifikationen	
Mitarbeiterinnen zeigen Bereitschaft zur Fortbildung	
angemessene Anzahl zu betreuender Familien	
Stundenvolumen in der Familie ist angemessen	
ausreichend Supervision, Teamberatung, Fallberatung	
<b>Arbeitsorganisation / Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen</b>	
zweckmäßige Hierarchieebenen	
gute Zusammenarbeit mit der Leitung	
Unterstützung in Krisensituationen durch die Leitung	

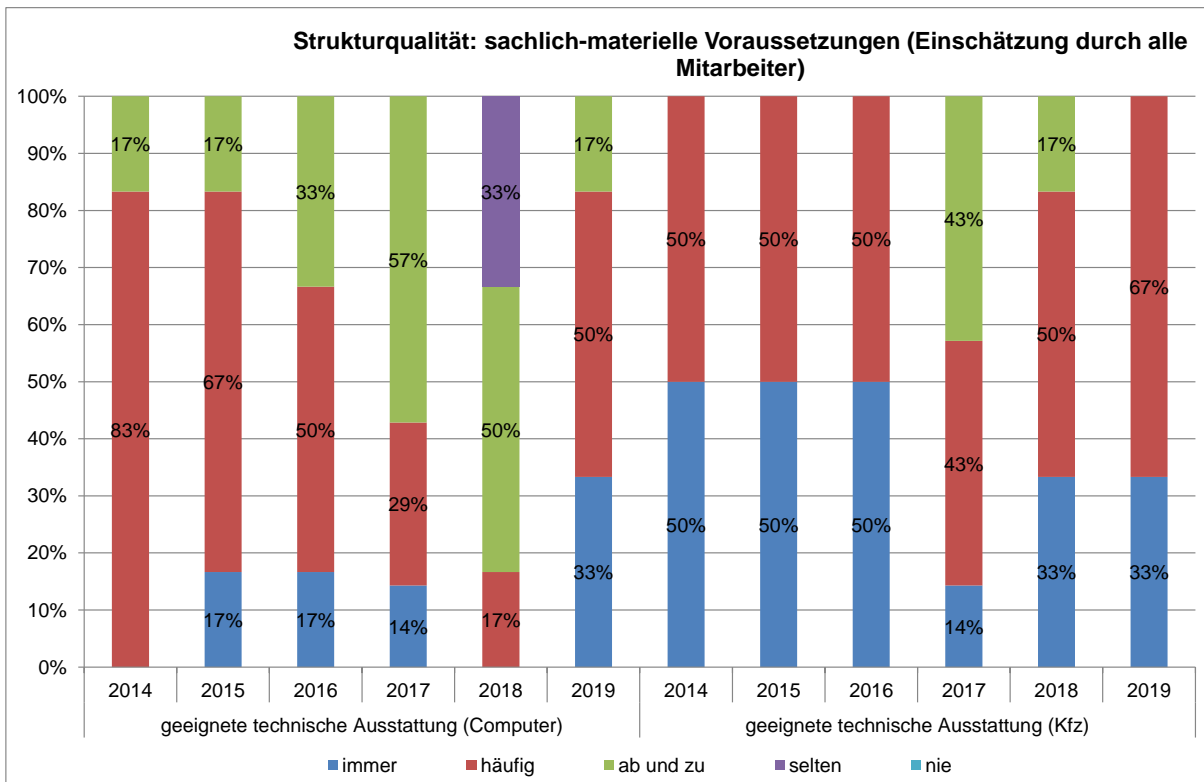
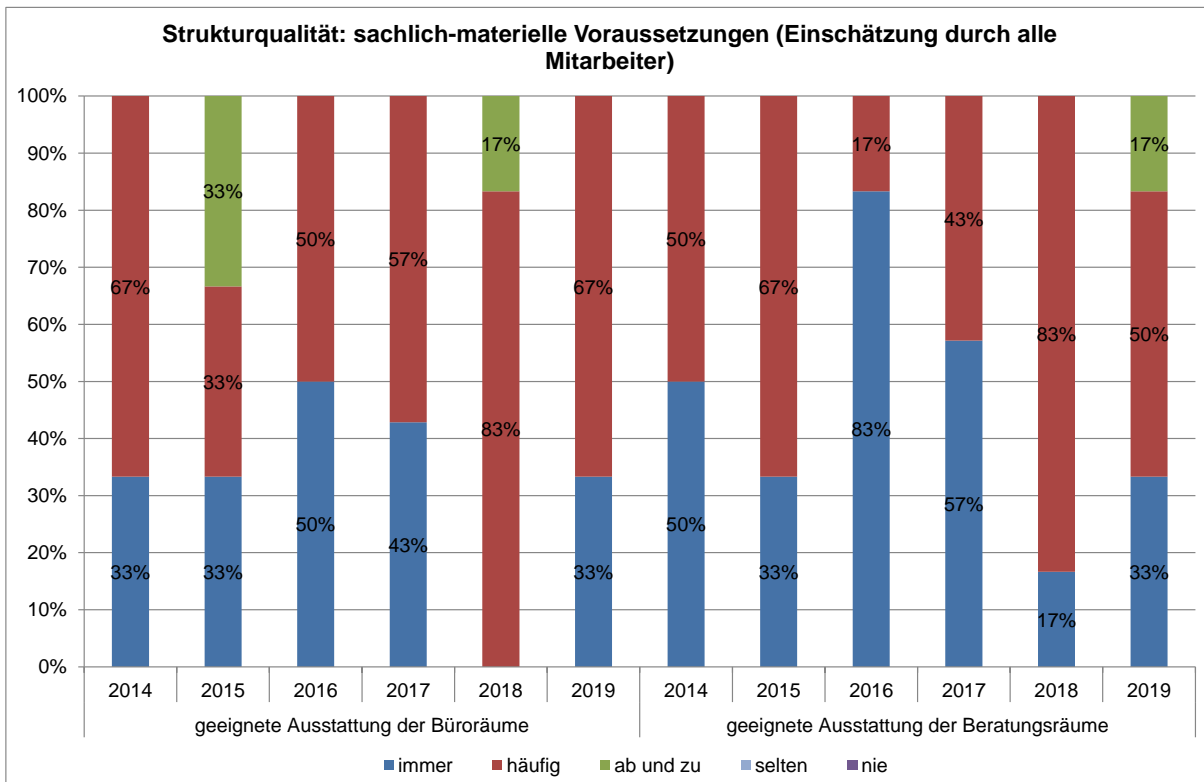
Stichprobengröße / Anzahl der Befragten bzw. Rücklaufquote im Berichtszeitraum

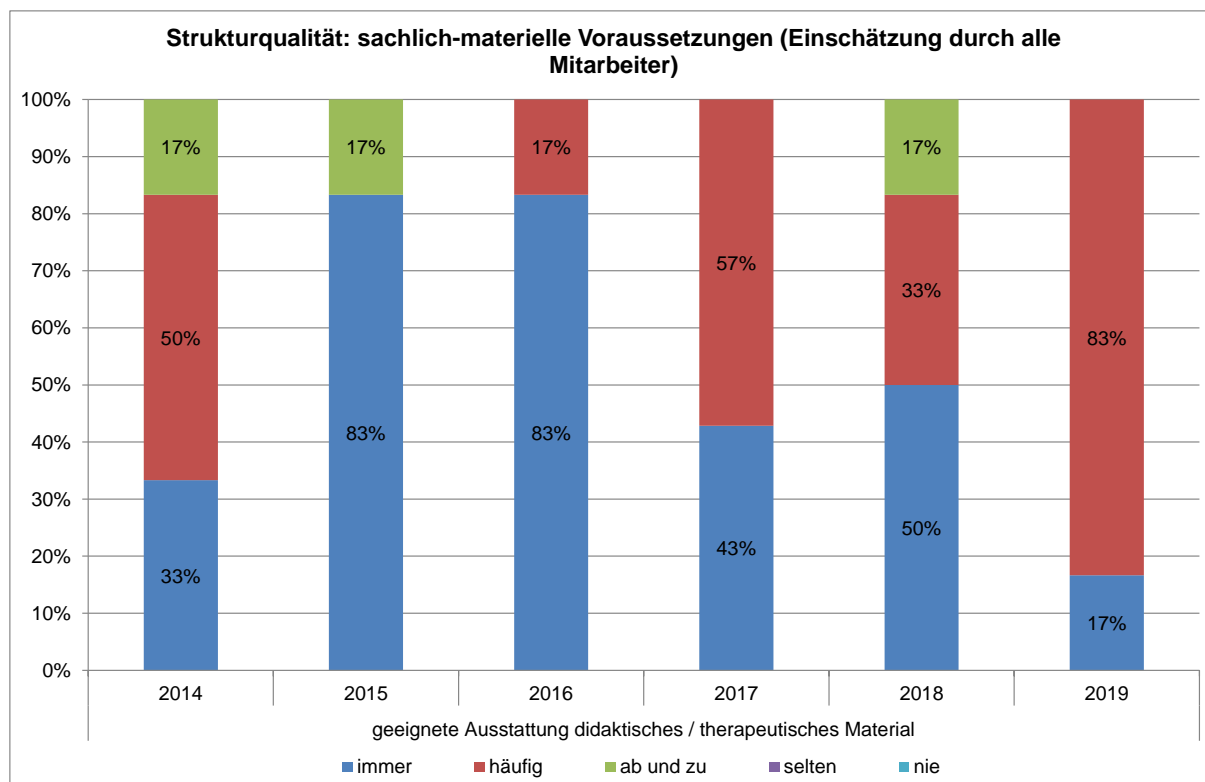
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Mitarbeiter amb. Bereich	6	6	6	7	6	6

Genau wie bei der Prozessqualität werden auch bei diesen Indikatoren alle Mitarbeiterinnen befragt.



7.1 sachlich-materielle Voraussetzungen (Einschätzung der Mitarbeiter)



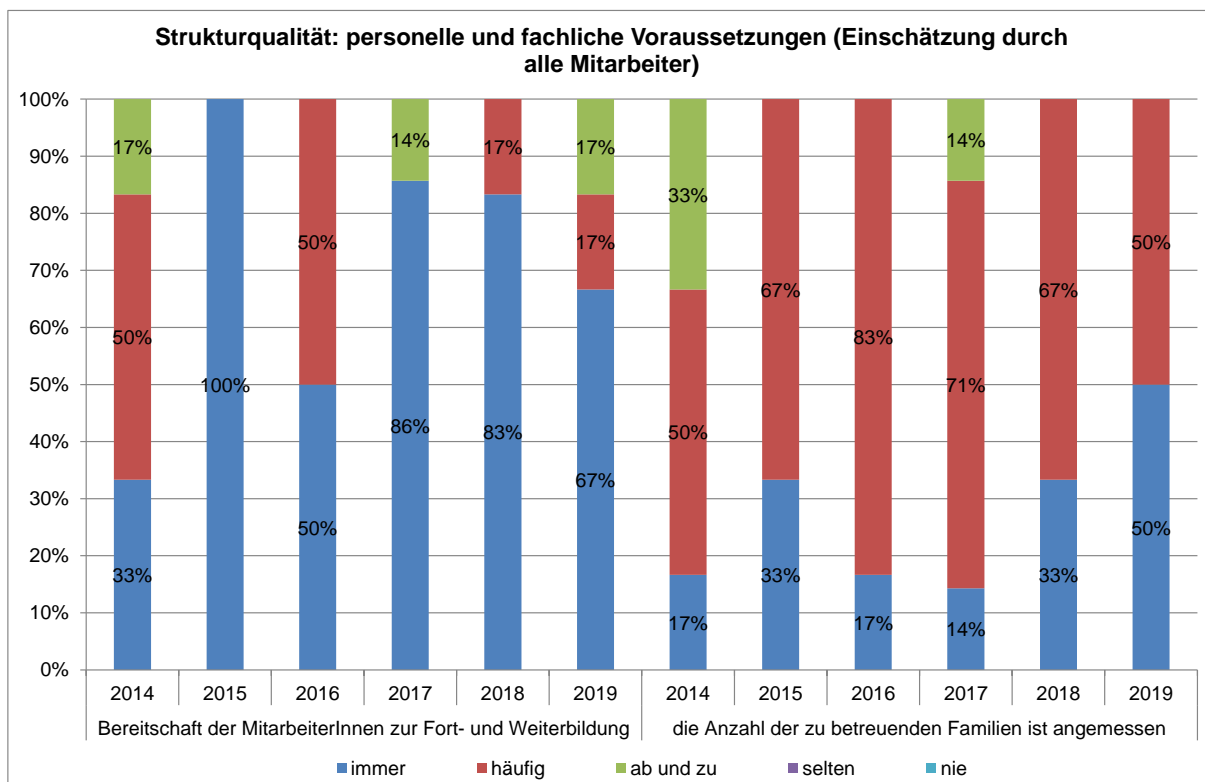
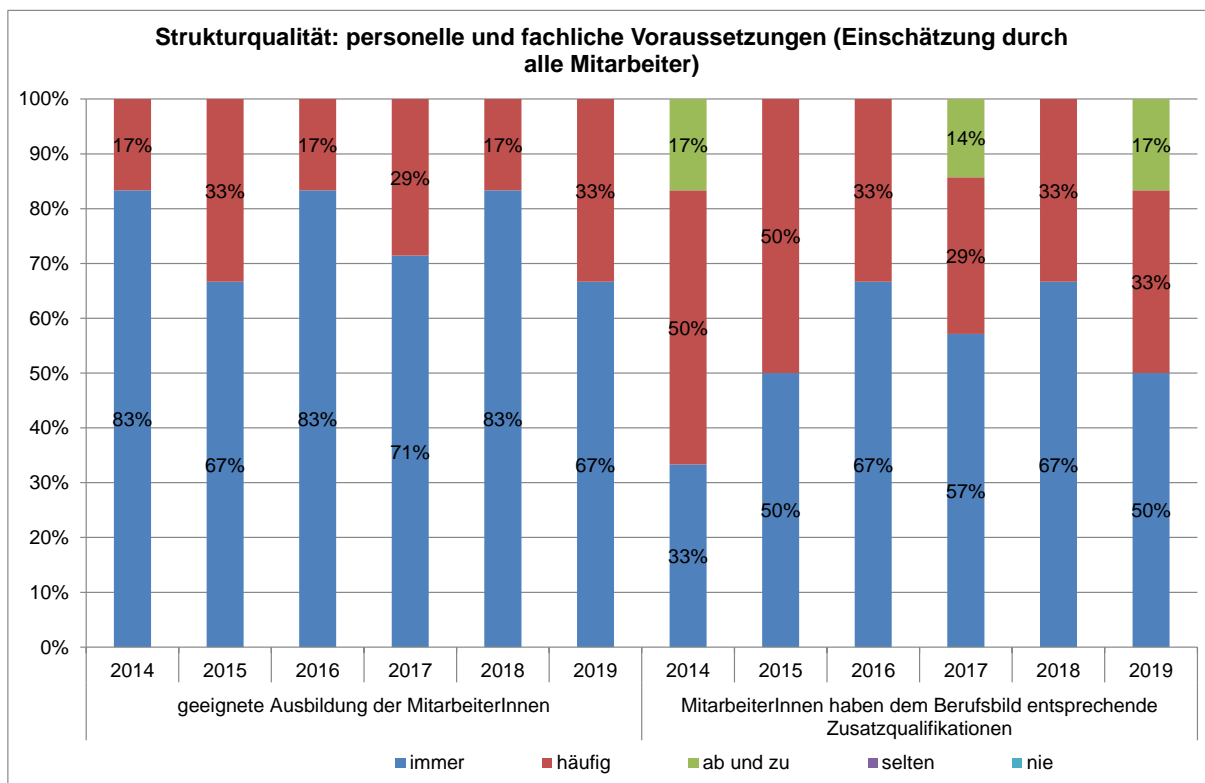


*Interpretation:*

Seit Gründung der Ambulanten Familienhilfen befinden sich die Büro- und Beratungsräume in der Petervilla in Schmalkalden. Im Jahr 2019 wurden grundlegende Renovierungsarbeiten in allen Räumen durchgeführt, auch die technische Ausstattung der Büros wurde erneuert. Den Mitarbeiterinnen stehen großzügige Büro- und Beratungsräume zur Verfügung, es entstanden 2019 drei PC-Arbeitsplätze. Das Team verfügt über fünf diensteigene Kfz.

Die Ausstattung der Räume wird von den Mitarbeiterinnen als geeignet angesehen. Auch mit der technischen Ausstattung zeigen sich die Mitarbeiterinnen seit 2019 zufrieden. Die kontinuierliche Anschaffung von didaktisch/therapeutischem Material lässt sich in den positiven Einschätzungen der Mitarbeiterinnen ablesen.

7.2 personelle und fachliche Voraussetzungen (Einschätzung der Mitarbeiter)



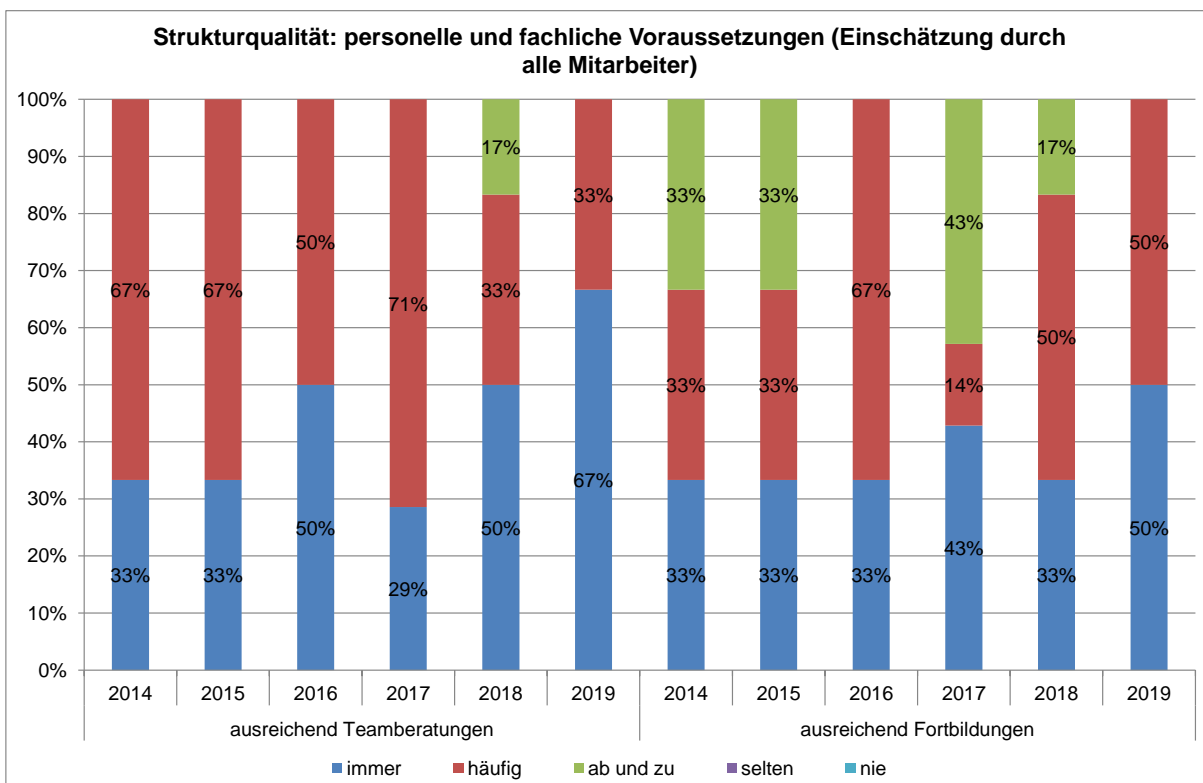
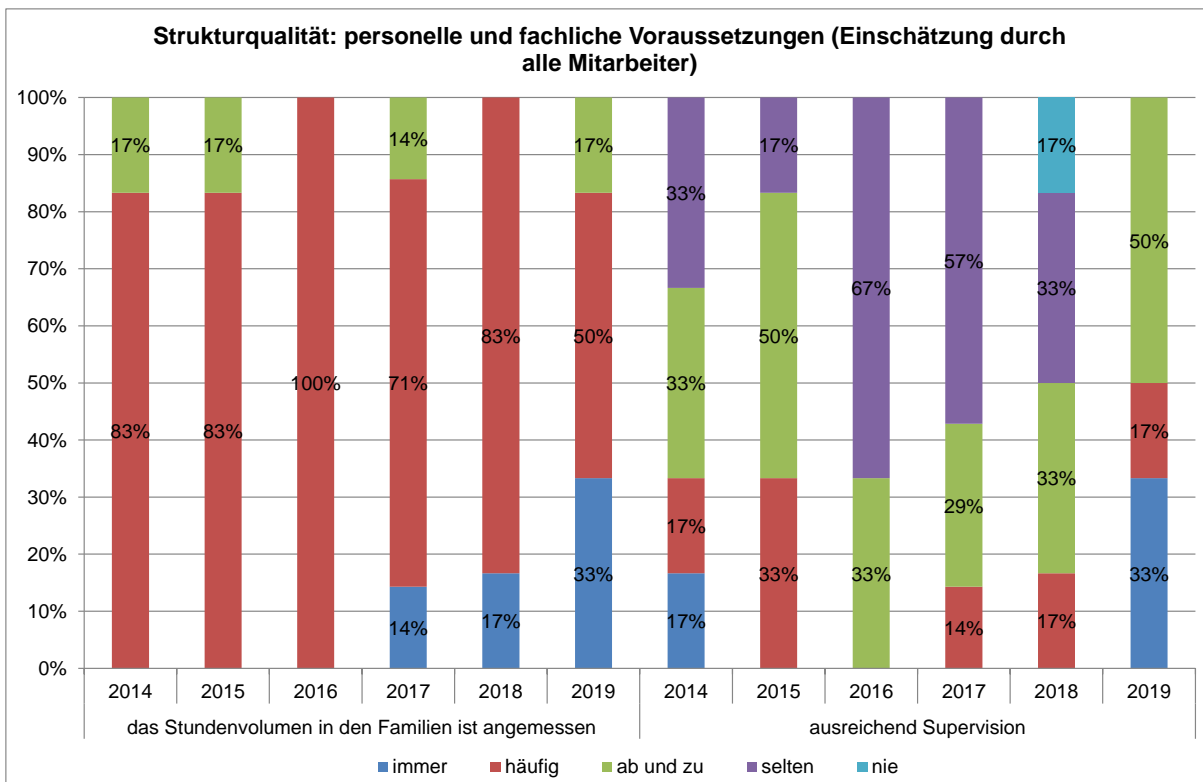
*Interpretation:*

Die Mitarbeiterinnen der Ambulanten Familienhilfe unterliegen nicht dem Fachkräftegebot, für eine Stellenbesetzung werden jedoch ausschließlich Pädagoginnen mit mehrjähriger Berufserfahrung gewählt. Das sehr selbständige Arbeiten gibt dem Träger diesen Anspruch vor. Die sehr guten Ergebnisse aus dem ersten Diagramm zeigen die Zufriedenheit innerhalb des Teams mit diesem Vorgehen.

Die Ambulanten Familienhilfen bieten verschiedene Hilfsangebote, die wiederum entsprechende Zusatzqualifikationen voraussetzen. Das Angebot FAM (Familienaktivierungsmanagement) bspw. kann nur von einem qualifizierten FAM-Arbeiter durchgeführt werden. Da die Arbeitsweise der ambulanten Hilfe auf systemischen Ansätzen beruht, werden den Mitarbeiterinnen regelmäßig Fortbildungen im systemischen Bereich angeboten. Die Mitarbeiterinnen selbst schätzen ein, überwiegend zufrieden mit dem Vorliegen von Zusatzqualifikationen und auch mit der Bereitschaft zu Fortbildungen zu sein (Vgl. Diagramm 2 und 3).

Die Anzahl der zu betreuenden Familien pro Mitarbeiterin bemisst sich am jeweiligen Arbeitsstundenvolumen. Im Krankheits- und Urlaubsfall greift eine festgeschriebene Vertretungsregelung im Team. In solchen Zeiten kommt es zu erhöhter Arbeitsbelastung einzelner Mitarbeiterinnen, die anhand verschiedener Maßnahmen reguliert werden (z. B. Reduzierung der Kontaktzeit innerhalb der einzelnen Familien). Die Mitarbeiterinnen sind mit diesem Vorgehen sehr zufrieden.

Insgesamt ist jedoch seit mehreren Jahren festzustellen, dass nicht alle Anfragen des ASD zeitnah durch die Ambulante Familienhilfe bearbeitet werden können. Eine Vergrößerung des Teams ist notwendig.



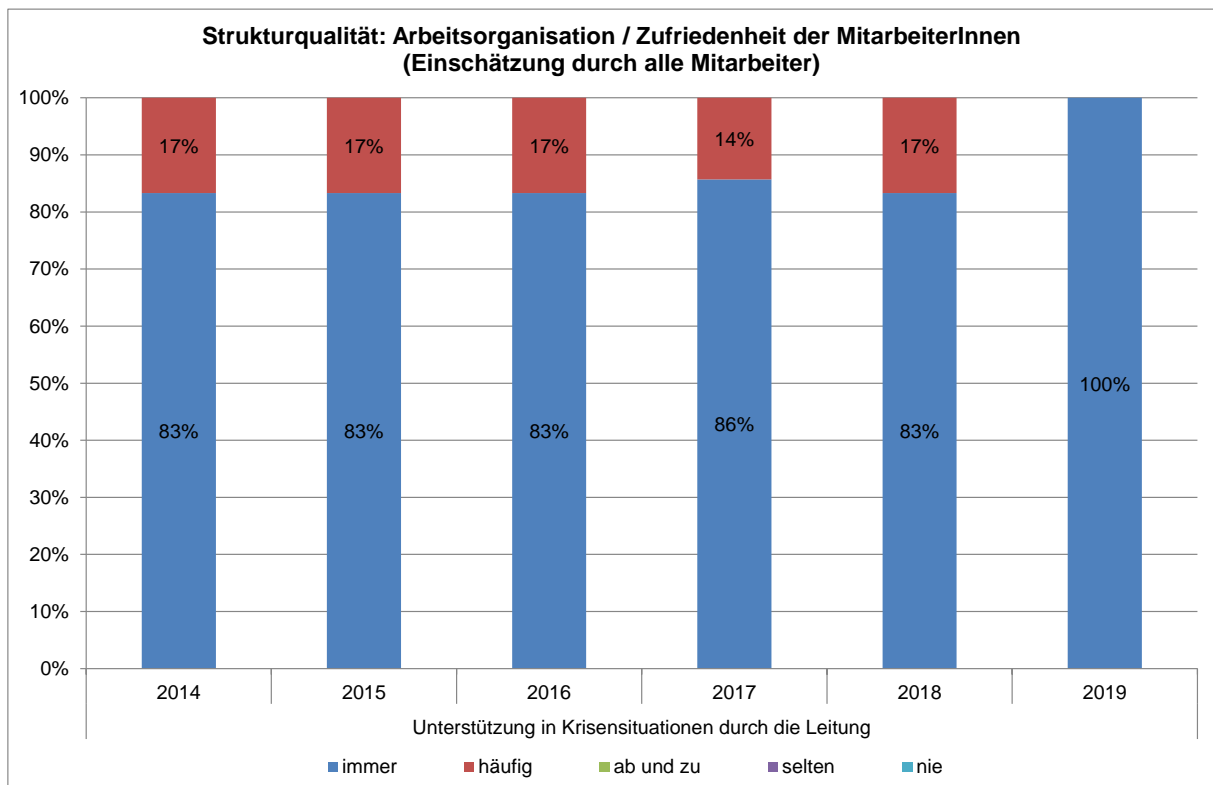
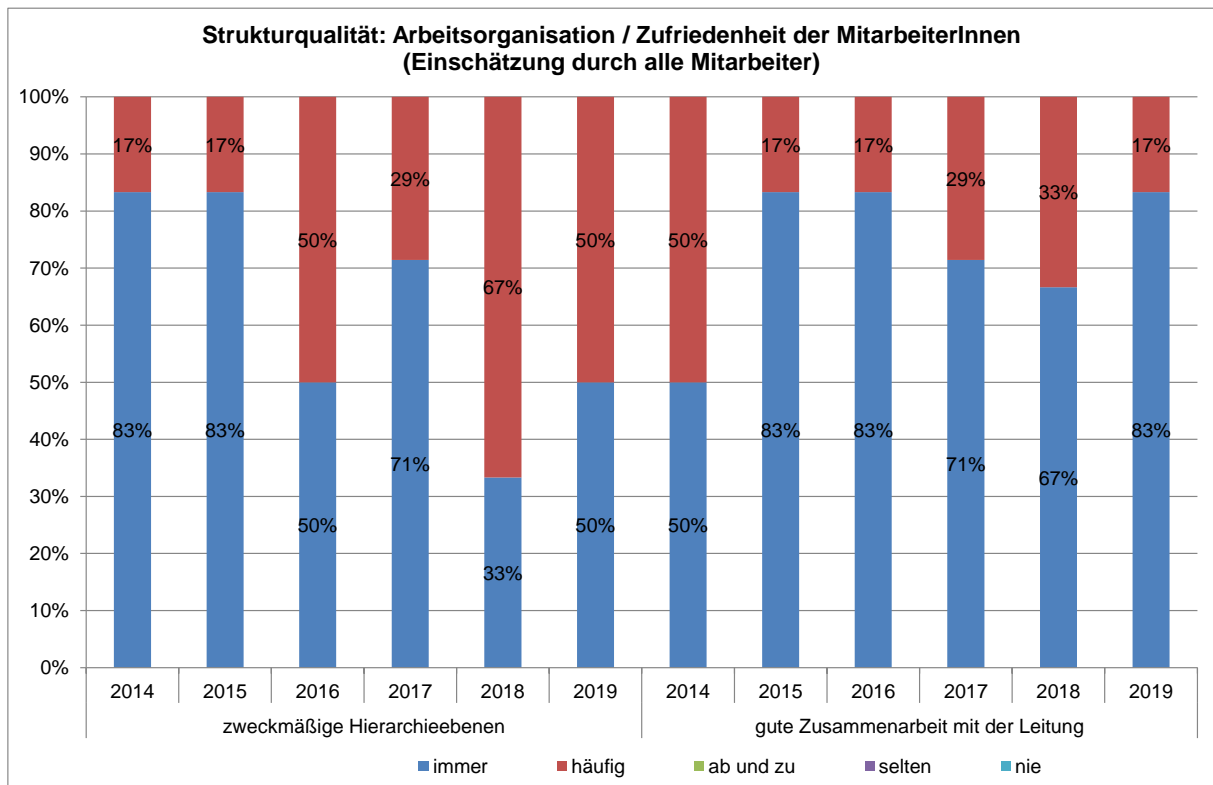
*Interpretation:*

Bei Beginn einer ambulanten Hilfe wird das Stundenvolumen für den jeweiligen Fall durch den ASD festgelegt. Im halbjährlichen Rhythmus wird im Hilfeplangespräch über die Höhe des Volumens diskutiert. Die Familienhelferinnen zeigen sich bzgl. des angesetzten Stundenvolumens sehr zufrieden.

Das Team der Ambulanten Hilfen führt vierzehntägig Teamberatungen gemeinsam mit der Bereichsleiterin durch. Supervisionstermine sind vier Mal jährlich vereinbart, Fortbildungen können nach Interesse der Mitarbeiterinnen selbst und der Bereichsleiterin beantragt werden.

Die Teamberatungen werden als ausreichend angesehen, auch mit Fortbildungen zeigen sich die Mitarbeiterinnen überwiegend zufrieden. Sehr unzufrieden fallen jedoch die Einschätzungen zur Zufriedenheit mit den Supervisionsangeboten aus. Das Team wünscht sich während des gesamten Berichtszeitraums mehr Supervisionsangebote. Begründet wird diese Unzufriedenheit mit der sehr selbständigen Arbeitsweise, durch die Fragen und Unsicherheiten entstehen, die in der Supervision besprochen werden sollen. Ab dem Jahr 2020 stehen dem Team fünf Einheiten zur Verfügung.

7.3 Arbeitsorganisation / Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen (Einschätzung der Mitarbeiter)



*Interpretation:*

Mit durchschnittlich 67 % schätzen die Mitarbeiterinnen der Ambulanten Familienhilfen die Hierarchieebenen sowie die Zusammenarbeit mit der Leitung „immer“ und 33 % „häufig“ als zweckmäßig ein. Hierbei bewerten sie die gesamte Leitung des Kinder- und Jugenddorfes (inklusive der Bereichsleitung).

Grund für dieses positive Ergebnis ist die konstante fachliche Beratung und regelmäßige Teilnahme an den Teambesprechungen durch die Bereichsleitung. Punktuell und bei Bedarf nehmen auch der Geschäftsführer sowie die Qualitätsbeauftragte der Einrichtung an Teambesprechungen teil. Zudem führt die Bereichsleitung alle zwei Jahre und/ oder bei Bedarf Personalentwicklungsgespräche mit jeder Mitarbeiterin um die Leistung der Mitarbeiter einzuschätzen und Weiterentwicklungsmöglichkeiten zu besprechen.

Mit der Unterstützung der Leitung in Krisensituationen sind die Familienhelferinnen sehr zufrieden. Möglich ist dieses gute Ergebnis, da sie die Bereichsleitung während der Arbeitswoche jederzeit telefonisch kontaktieren können. Im Urlaubs- oder Krankheitsfall steht ihnen immer die Stellvertretung und an den Wochenenden die Rufbereitschaft des Leitungsdienstes zur Verfügung. Dies ermöglicht schnelle Entscheidungen und notwendige Beratung und gibt den Mitarbeiterinnen Handlungssicherheit.



## **8. Zusammenfassung der Ergebnisse, Schlussfolgerungen und Ausblick**

Aus dem vorliegenden Qualitätsbericht lassen sich äußerst positive Ergebnisse für die Arbeit der Familienhelferinnen ablesen. Die (fachliche) Entwicklung der Ambulanten Familienhilfe lässt sich in den guten Ergebnissen des Berichtes ablesen. Die Mitarbeiterinnen zeigen sich sicher in der täglichen pädagogischen Arbeit. Das Team konnte sich durch Supervision und Fortbildungen sowie Zusatzausbildungen stetig weiterentwickeln. Die Ambulanten Familienhilfen des Kinder- und Jugenddorf Regenbogen e.V. stellen damit eine qualitativ hochwertige Arbeit für den öffentlichen Jugendhilfeträger zur Verfügung.

Durch die Arbeit der Familienhelferinnen sind grundlegende Lebensbedingungen innerhalb der betreuten Familien gesichert. Die Ergebnisse zur Ausstattung mit ausreichend Lebensmitteln sowie zur materieller Grundausstattung sind sehr zufriedenstellend. Die Familien gewährleisten eine regelmäßige medizinische und therapeutische Versorgung ihrer Kinder, Gefahrenquellen werden vermieden und beseitigt. Die Ergebnisse zur gewaltfreien Erziehung verfolgen einen positiven Trend.

Die Familien brauchen weiterhin Unterstützung bei der Finanzplanung, hier wird auch weiterhin ein Schwerpunkt der Familienhelferinnen liegen. Hinsichtlich angemessener Körperhygiene und Zustand des Haushalts muss die Familienhilfe weiter sensibilisieren.

Die Zusammenarbeit von Familienhilfe und ASD kann als sehr positiv ausgewertet werden. Auch die Familien zeigen sich sehr zufrieden mit der angebotenen Hilfe. Anhand der Antworten der befragten Kinder zeigen sich Veränderungen innerhalb des Familiensystems, die weiter ausgebaut werden müssen.

Durch die Unterstützung der Familienhilfe treten Entwicklungsfortschritte in den innerfamiliären Beziehungen ein. Die Beziehungen untereinander verbessern und stabilisieren sich, die Familie entwickelt mit Unterstützung der Familienhilfe einen strukturierten Tagesablauf. Die Kinder besuchen regelmäßig Schule und Kindergarten, der Kontakt der Eltern zu diesen Einrichtungen ist noch ausbaufähig. Bei der Erkennung der Bedürfnisse ihrer Kinder benötigen Eltern weiterhin Unterstützung. Auch das angemessene Reagieren auf Bedürfnisse muss weiter gefördert werden. Die Außenkontakte der begleiteten Kinder gilt es auszubauen. Anbindung an Vereine, Freizeittreffs usw., um Freundschaften außerhalb des Familiensystems aufzubauen, muss weiterhin Baustein in der Arbeit mit den Familien sein. Aus Sicht von Familien und Fachkräften besteht eine offene Kommunikation untereinander, die das Gelingen der Hilfe ermöglicht, die Erwartungen an die Hilfe werden erfüllt. Ablösephasen werden strukturiert geplant, die Eltern erhalten Informationen zu weiterführenden Hilfsangeboten.

Die erstmalige Auswertung der Ergebnisse zum Kriterium „Ambulante Familienhilfe ist die geeignete Hilfeform“ zeigt kaum Abbrüche oder Hilfewechsel in den ersten drei Monaten der Hilfen. Ein erfolgreicher Abschluss von ambulanten Hilfen findet in mindestens 65 % der bearbeiteten Fälle statt. Die Erfolgsquote kann nicht zufriedenstellend erreicht und muss im kommenden Berichtszeitraum überprüft werden. Die Auswahl der Jugendhilfemaßnahme Ambulante Familienhilfe scheint trotzdem überwiegend passend ausgewählt.

Im Bereich der ambulanten Hilfen werden auch weiterhin keine Komplementärpartner zu ihrer Zufriedenheit hinsichtlich der Zusammenarbeit mit den Familienhelferinnen befragt. Die

Anzahl der zu Befragenden wäre einerseits weiterhin sehr hoch, je nach Gestaltung der Hilfe ist die Zusammenarbeit mit Komplementärpartnern jedoch mehr oder weniger intensiv und kann deshalb nur bedingt durch Externe eingeschätzt werden.

Bei einigen Indikatoren der vorliegenden Qualitätskriterien kann die einrichtungsinterne Erfolgsquote für den kommenden Berichtszeitraum heraufgesetzt werden. Der Anspruch an qualitativ hochwertiger Arbeit steigt dementsprechend. Das QM-System ermöglicht eine ständige Überprüfung der praktischen Arbeit der Familienhelferinnen und gibt Hinweise auf (weiter) bestehende Arbeitsschwerpunkte. Die Auswertung der Ergebnisse im Team finden weiterhin regelmäßig statt.

Das QM-System der Einrichtung ist weiterhin ein fester Bestandteil der Arbeitsprozesse in den ambulanten Hilfeformen.