



**Sozial-  
pädagogische  
Betreuungen und  
Familien-  
hilfe Coccius gGmbH**

**Jürgen Meyer**  
*Dipl. Soz. Arb. (FH)*  
Geschäftsführer  
☎ +49 (0)176 10973370  
✉ meyer@coccius.de

**C O C C I U S**

TRÄGER DER JUGENDHILFE

SpBFh Coccius gGmbH  
Schwalbenstraße 1 | D-68309 Mannheim

Stadt Mannheim  
Jugendamt  
Frau Roswitha Vogel 51.4.E  
Frau Silvia Dietz 58.4.31  
Frau Anja Giloj 58.4.22  
Holzbauerstrasse 6- 8  
68167 Mannheim

**Claus-Dieter Coccius**  
*Dipl. Soz. Päd. (FH)*

**Geschäftsstelle und Verwaltung**

📍 Adalbert-Stifter-Straße 25  
D-69181 Leimen  
☎ +49 (0)6224 97330  
☎ +49 (0)6224 973366  
✉ verwaltung@coccius.de  
🌐 www.coccius.de

**Firmensitz**

📍 Schwalbenstraße 1  
D-68309 Mannheim  
☎ +49 (0)621 8460272  
☎ +49 (0)621 8460273  
✉ spbfh@coccius.de  
Amtsgericht Mannheim HRB 700340

Mannheim, 24.11.2022

**Sozialpädagogische Betreuungen und Familienhilfe Coccius gGmbH, Standort Mannheim, Betreuungen gemäß § 27 i. V. m. §§ 30, 31, 34, 35, 35a und 41 SGB VIII und Angebote zur Familien- und Elternbildung.**

Darstellung der Einrichtung hinsichtlich des Qualitätsentwicklungsprozesses

Stand 10.2022

Mit dem vorliegenden Qualitätsbericht möchten wir Ihnen gerne einen aktualisierten Überblick über unseren Träger Sozialpädagogische Betreuungen und Familienhilfe Coccius gGmbH (SpBFh), Standort Mannheim, seine Tätigkeiten im Geschäftsjahr 2022, sowie einen Ausblick auf unsere Pläne für das kommende Jahr geben.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre.

<a href="#">Inhalt</a>	
Vorwort .....	3
1 Die SpBFh Coccius gGmbH, Standort Mannheim .....	4
1.1 Anzahl und Art der Hilfen .....	4
1.2 Betreuungsart und Aufteilung der Hilfen .....	4
2 Qualitätsdimensionen .....	4
2.1 Strukturqualität .....	5
2.1.1 Mitarbeiter/innen .....	5
2.1.2 Fachliche Qualifikationen; Sprachkompetenzen .....	6
2.1.3 Schutzmaßnahmen aufgrund der Corona-Pandemie .....	7
2.1.3.1 Gesundheitliche Schutzmaßnahmen .....	7
2.1.3.2 Teamsitzungen, kollegiale Fallberatungen und Supervisionen .....	7
2.1.3.3 Räumliche Ausstattung .....	8
2.1.3.4 Technische Ausstattung .....	8
2.1.4 Strukturelle Anpassung des Bewerbungsprozesses und der Einarbeitungsphase .....	8
2.1.5 Mobilität .....	9
2.1.6 Freizeitpädagogisches Budget .....	9
2.1.7 Qualitätsteam .....	10
2.1.8 Öffentlichkeitsarbeit .....	10
2.1.9 Teambildende Maßnahmen, Betriebsausflug, Weihnachtsfeier .....	10
2.2 Prozessqualität .....	11
2.2.1 Die Ausrichtung unserer Arbeit .....	11
2.2.1.1 Teamsitzung, Kollegiale Fallberatung und Supervision .....	11
2.2.2 Tandemarbeit .....	12
2.2.3 Prozessorientierte Dokumentation .....	13
2.2.4 Controlling .....	13
2.2.5 Aufmerksame Urlaubs-/Krankheitsvertretung .....	14
2.3 Ergebnisqualität .....	14
2.3.1 Jahresüberblick geleisteter / entfallener Termine .....	14
2.3.2 Durchschnittliche Dauer der Hilfen .....	15
2.3.3 Abschlussbericht .....	15
2.3.4 Zufriedenheitsfragebogen bzgl. unserer Arbeit .....	15
3 Visionen für 2022/2023 .....	16
3.1 Stimmungstacho .....	16
3.2 Checklisten für neue Kolleg/innen .....	16
3.3 „Best case practice“ mit unseren neuen Kolleg/innen .....	17
3.4 Qualitätszirkel – wir profitieren von uns! .....	17
3.5 Methodenzirkel .....	17
3.6 Einsatz eines qualitativ skalierbaren Persönlichkeitstests bei potentiellen Bewerber/innen .....	18
4 Abschlussätze .....	18

## Vorwort

In diesem Bericht werden nach einem weiteren außergewöhnlichen und turbulenten Jahr der Pandemie fachliche Grundsätze zur Qualitätsentwicklung der SpBFh Coccius gGmbH, Standort Mannheim, vorgestellt. Vor dem Hintergrund der gesetzlichen Vorgaben im SGB VIII und der Fachlichkeit der Betreuungs- und Familienhilfe verstehen wir Qualitätsentwicklung in den Hilfen zur Erziehung als einen kontinuierlichen Prozess. Wir fokussieren uns deshalb nicht nur auf die gemeinsam besprochenen Punkte und Visionen seit dem letzten gemeinsamen QE-Gespräch im Februar 2022, sondern vielmehr auch auf die stetige Optimierung von alltäglichen und dynamischen Prozessen, um selbst bei unvorhergesehenen, langanhaltenden Situationen beste Qualität in unserer Arbeit anbieten zu können.

Unter dem Druck der täglichen Arbeit erscheint ein Diskussionsraum für Reflexion, Fortbildung und Supervision als Luxus oder einfach als ein „Weniger-wichtig“. Was wir allerdings unbedingt wollen, ist es, unsere Arbeit zu reflektieren, uns weiterzubilden, uns auszutauschen und über Qualitätsmaßstäbe zu sprechen – ansonsten besteht aus unserer Sicht die Gefahr, in einen automatisierten Aktionismus zu verfallen, worin wir uns blockieren und somit unsere persönlichen und fachlichen Kompetenzen ebenfalls. Das wollen wir unbedingt vermeiden!

Deshalb steht für uns fest: Wir werden auch weiterhin diese Art und Weise der Qualitätsentwicklung fortsetzen, auswerten und weiterentwickeln! Im Folgenden stellen wir Ihnen den Standort Mannheim der SpBFh Coccius gGmbH, unsere Herausforderungen in den Jahren 2022 und perspektivisch 2023, sowie die zahlreichen Umsetzungen und zukünftigen Ideen gewisser Optimierungsprozesse vor.

Aufgrund von Fluktuation durch Beschäftigungsverbote, Elternzeiten und Kündigungen/Neueinstellungen war es für uns wichtig, weiterhin unseren gewohnten professionellen Arbeitsalltag umsetzen zu können. Es galt also nicht nur, die Herausforderung anzunehmen, sondern aus den Erkenntnissen der bereits im Vorjahr eintreffenden Herausforderung zu lernen, und diese zu optimieren.

Parallel spürten wir weiterhin sehr intensiv die Wucht der Pandemie in unserer täglichen Arbeit, mit noch mehr gefragter Flexibilität, sowohl aus organisatorischer Sicht als auch technischer Aspekte.

Alles in allem sind wir uns sicher: Wir haben unsere Herausforderungen wieder übertrefflich gemeistert, sind über uns selbst hinausgewachsen und blicken einem weiteren Jahr voller neuer Herausforderungen entgegen!

Wir danken allen Fach- und Führungskräften, die es durch ihre Teilnahme und gute Arbeit ermöglichten, die Welt wieder ein Stück weit zu einem besseren Ort gemacht zu haben!

## 1 Die SpBFh Coccius gGmbH, Standort Mannheim

Der Träger Coccius ist ein öffentlich anerkannter Träger der Jugendhilfe, bestehend aus u.a. vollstationären Einrichtungen, MuKi-Einrichtungen, teilstationären Einrichtungen, betreutes Jugendwohnen, ambulanten Hilfen und Auslandsprojekten. Unter dem Coccius-Dach hat sich die eigenständige „Sozialpädagogische Betreuungen und Familienhilfe (SpBFh) Coccius gGmbH“ im Raum Mannheim primär auf die ambulante Familienarbeit spezialisiert, unter Leitung des Geschäftsführers Jürgen Meyer. Wir bieten sozialpädagogische Leistungen gemäß § 27 in Verbindung mit §§ 30, 31, 34, 35, 35a, 41 SGB VIII – unter anderem Hilfen zur Erziehung und Verselbstständigung sowie Erwachsenenbildung, Elternteraining und Krisenintervention an.

### 1.1 Anzahl und Art der Hilfen

Um einen besseren Einblick bzgl. unserer Arbeit zu erhalten, finden Sie in der folgenden Übersicht unsere durchschnittliche Anzahl der zurzeit betreuten Betreuungs-, Familien und „BJW“-Hilfen in 2022. Hierbei zeigt sich, dass Betreuungshilfen und Familienhilfen ungefähr im gleichen Verhältnis stehen und wir momentan nur eine kleine Anzahl an Betreutes Jugendwohnen betreuen. In der Vergangenheit boten wir Minderjährigen Betreutes Jugendwohnen mit einem Notbereitschaftstelefon (auch am Wochenende) an, was sich jedoch wirtschaftlich nicht rechnete und somit eingestellt werden musste. Zudem entschieden wir uns aufgrund neuer Vermieter sowie vermehrter Schwierigkeiten, unsere angemieteten Wohnungen durch unsere betreuten jungen Volljährigen intakt und bewohnbar zu halten, unser Angebot auf momentan nur mehr zwei Wohnungen für volljährige Bewohner/innen zu reduzieren.

Hilfeart	Anzahl
§30 Betreuungshilfe	47
§31 SpBFh	49
§34 Betreutes Jugendwohnen	3
<b>Insgesamt</b>	<b>99</b>

### 1.2 Betreuungsart und Aufteilung der Hilfen

In der folgenden Übersicht wird deutlich, dass wir größtenteils versuchen, vor allem Familienhilfen über das Tandemsystem zu betreuen, während Betreuungshilfen vermehrt durch einzelne Bezugsbetreuer gewährleistet sind. Die Betreuung des Betreuten Jugendwohnens gewährleisten wir aufgrund der Komplexität ausschließlich im Tandemsystem.

Hilfeart	Einzelbearbeitung	Tandem
§30 Betreuungshilfe	20	27
§31 SpBFh	10	39
§34 Betreutes Jugendwohnen	0	3
<b>Insgesamt</b>	<b>30</b>	<b>69</b>

## 2 Qualitätsdimensionen

Hinsichtlich unserer Qualitätsentwicklung beziehen wir uns weiterhin auf die drei Qualitätsdimensionen, Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität (*Donabedian, 1980*) des sogenannten Donabedian-Ansatzes.

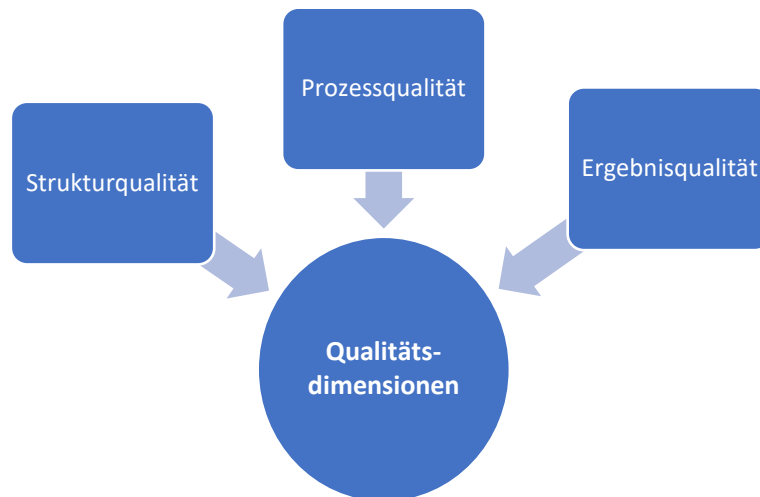


Abbildung 1. Qualitätsdimensionen nach Donabedian, 1980.

In den folgenden drei Kapiteln gehen wir inhaltlich auf die drei Qualitätsdimensionen, sowie unsere entsprechenden Herausforderungen und lösungsorientierten Umsetzungen, ein.

## 2.1 Strukturqualität

Unter Strukturqualität verstehen wir die strukturellen Rahmenbedingungen unseres Trägers, sowie die jeweiligen Merkmale aus unserer Leistungsbeschreibung. Darunter zählen wir die kontinuierliche und sichere Beschäftigung unserer Fachkräfte, sowie eine adressatengemäße Ausstattung unserer Arbeitsräume. Des Weiteren legen wir Wert auf die Gewährleistung von Schutz und Sicherheit. Neben den vorher genannten Qualitätsmerkmalen achten wir zudem auf eine qualitativ hochwertige Arbeitsatmosphäre unter den Mitarbeitenden, in dem wir gemeinsame Zeit, auch außerhalb der Arbeitszeit, schätzen und fördern.

### 2.1.1 Mitarbeiter/innen

Alle Mitarbeitenden haben einen festen Anstellungsvertrag und genießen somit die üblichen arbeitsrechtlichen Rechte und Pflichten. Eine kontinuierliche, berechenbare und verlässliche Belegung ist für unsere vergleichsweise kleine Einrichtung daher fundamental. Wir sind sehr stolz darauf, in Zeiten der Corona-Pandemie, unseren Mitarbeitenden weiterhin eine kontinuierliche Beschäftigung und eine ortsübliche Bezahlung gewährleistet zu haben.

Unser Team besteht mittlerweile aus insgesamt 19 Mitarbeitenden (63,2% Frauen und 36,8% Männer) und einer Praktikantin, wobei zum Zeitpunkt der Verfassung des Qualitätsentwicklungsberichts (Stand 10/2022) sich vier Mitarbeiterinnen im Beschäftigungsverbot aufgrund von Schwangerschaft oder Elternzeit befinden, die geplant danach unser Team wieder verstärken werden. Allgemein ist unser Team, mit einem Altersdurchschnitt von ca. 30 Jahren, eine gewinnbringende Kombination aus erfahrenen Fachkräften und jungen Ausgebildeten.

Das folgende Diagramm gibt einen aussagekräftigen Überblick über die grundständige Qualifikationsstruktur unserer Mitarbeitenden. Mehr als eine mögliche Qualifikation pro Mitarbeiter/in sind selbstverständlich möglich.

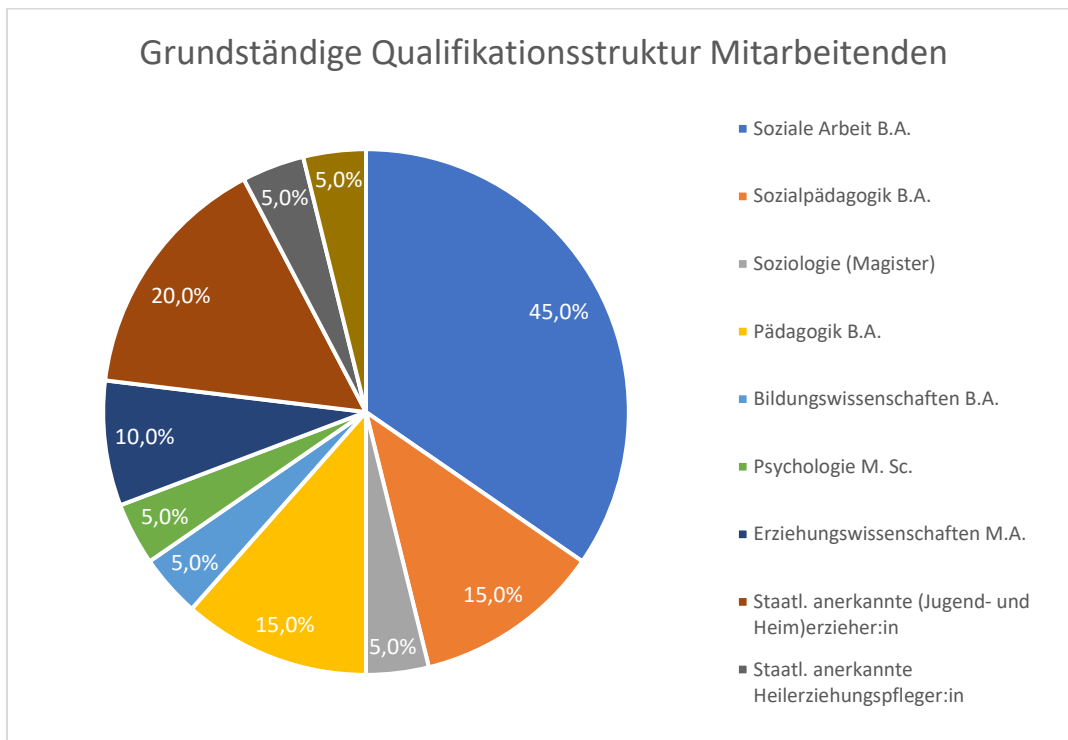


Abbildung 2. Übersicht der grundständigen Qualifikationsstruktur unserer Mitarbeitenden.

### 2.1.2 Fachliche Qualifikationen; Sprachkompetenzen

Neben den grundständigen Qualifikationen wurde und wird das Team auch in Zukunft in der systemischen Arbeitsweise durch einen externen Anbieter fortgebildet. Generell ist die SpBFh Coccus Mannheim sehr stolz auf die aussagekräftige Bandbreite an Qualifikationen ihrer Mitarbeitenden. Die folgende Tabelle zeigt einen Überblick unserer fachlichen Qualifikationen:

Fachliche Qualifikationen	Anzahl Mitarbeiter/innen
Marte Meo	1
Insoweit erfahrene Fachkraft im Kinderschutz nach § 8a	2
NPO-Manager	1
Babysitter-Ausbildung	1
Traumapädagogik	1
Systemische Berater/in	1
Konflikttraining (Gewaltfreie Kommunikation)	1
Kaufmännische Ausbildung	2
Trainer-Ausbildung/(Jugend-) Trainer	2
AdA-Schein	1
Psychologisch-systemisches Individualcoaching	1
Weiterbildung in Freizeit- und Erlebnispädagogik	1

Unsere Mitarbeitenden stehen nicht nur im Hinblick auf ihre Wertvorstellung und ihre fachlichen Qualifikationen außergewöhnlich hervor, sondern auch hinsichtlich ihres interkulturellen Profils, nämlich einer großen Anzahl von Sprach- und Kulturkenntnissen, das sich in der folgenden Übersicht anschaulich darstellen lässt:

Sprachkompetenzen	Anzahl Mitarbeiter/innen
Türkisch	2
Englisch	12
Spanisch	4
Französisch	2
Italienisch	1
Portugiesisch	1
Niederländisch	2
Thailändisch	1
Japanisch	1
Griechisch	1

### 2.1.3 Schutzmaßnahmen aufgrund der Corona-Pandemie

Eine Gewährleistung der fach- und organisationsbezogenen internen Kommunikation auf und zwischen allen Ebenen setzt, aus unserer Sicht, verschiedene Kommunikationsformen und –mittel übergreifend voraus, vor allem in Zeiten der weiterhin anhaltenden internationalen Pandemie. Im Folgenden stellen wir einige anhaltenden Herausforderungen aus diesem Bereich vor, und wie wir bei der SpBFh Coccius Mannheim damit umgegangen sind.

#### 2.1.3.1 *Gesundheitliche Schutzmaßnahmen*

In Zeiten der Pandemie hat unsere Fürsorgepflicht noch einmal eine ganz neue Bedeutung erhalten. Wir sind uns im Klaren, als Führung wie ein Kompass zu fungieren und sehen somit auch den Schutz unserer Mitarbeitenden als ein primäres Ziel an.

Fünf unserer Mitarbeitenden absolvierten die offiziell anerkannte Corona-Schnelltest-Schulung des DRK, und sind somit berechtigt, Schnelltests bei Klienten/Klientinnen sowie Mitarbeitenden korrekt durchzuführen und einen Testnachweis auszustellen. Für einen sicheren Arbeitsplatz wurde gezielt weiteres Equipment bestellt, wie z. B. Test-Kits und Vollschutz-Ausrüstung. Auch Desinfektionsmittel werden weiterhin in großen Mengen in kontinuierlichen Abständen bestellt und an die Mitarbeitenden ausgehändigt, sowie im Büro großflächig aufgestellt. Es befinden sich in unserem Bürogebäude somit auf jedem Stockwerk, in den beiden Treppentritten, sowie auf jedem Schreibtisch jeweils Desinfektionsmittel sowie Erinnerungen, einen Mundschutz zu tragen. Wir werden uns hier allerdings an die gesetzlichen Vorgaben halten und eventuell wieder zu alten Bestimmungen, wie z. B. Vorzeigen von negativen Testnachweisen bei einem Termin im Büro, zurückkehren.

Außerdem ermöglichten wir unseren Mitarbeitenden durch die Arbeitgeber-Bescheinigung des Landes Baden-Württemberg, sich frühzeitig ab Februar 2021 für die Impfung gegen das Coronavirus SARS-CoV-2 registrieren zu können, was fast von allen Mitarbeitenden dankend angenommen wurde. Trotz aller Maßnahmen hat sich nahezu jeder Mitarbeiter/in infiziert. Dies führte zu Personalausfällen, einer stark angestiegenen Vertretungsarbeit und zusätzlicher Arbeitsbelastung.

#### 2.1.3.2 *Teamsitzungen, kollegiale Fallberatungen und Supervisionen*

Neben der Fallarbeit an sich ist es uns besonders wichtig, uns fachlich auszutauschen, auf den neuesten Stand zu bringen und unsere Arbeit qualitativ zu reflektieren.

Dies erfolgt durch:

1. einer wöchentlichen intensiven Teamsitzung,
2. einer in zwei-wöchigen Abständen stattfindenden internen kollegialen Fallberatung und

3. einer monatlich stattfindenden externen Supervision (teilweise online).

Diese Sitzungen finden weiterhin online per Webex bzw. Zoom statt, um die Ansteckungsgefahr so niedrig wie möglich zu halten, wobei unsere Mitarbeitenden sich in unserem Bürokomplex auf getrennte Zimmer verteilen können oder sich von zu Hause zuschalten können. Alle Besprechungen und Sitzungen werden protokolliert und transparent archiviert, so dass sie nachträglich noch eingesehen werden können. Zur Sicherstellung, dass Nicht-Anwesende ebenfalls die Inhalte dieser wertvollen Zusammentreffen kennen, sind sie dazu aufgefordert, die Protokolle nachträglich zu lesen und zu unterschreiben.

#### *2.1.3.3 Räumliche Ausstattung*

Die Bemühungen im letzten Jahr, für all unsere Mitarbeitenden eine passgenaue räumliche Ausstattung gewährleisten zu können, hat sich hinsichtlich der besseren Arbeitsqualität und -atmosphäre, deutlich gelohnt. Der in unserem Konferenzraum montierte große Bildschirm, mit Lautsprecher und Mikrofon, wird nicht nur bei größeren Online-Meetings, wie z.B. Hilfeplan-Konferenzen, genutzt, sondern auch gerne bei ausgebauten freizeitpädagogischen Maßnahmen mit unseren Klienten, in dem Filme/Dokumentationen/Tutorials zusammen angeschaut werden oder eine Spielekonsole angeschlossen werden kann. Zudem hat bisher jede/-r Mitarbeiter/in seinen eigenen Arbeitsplatz, mit eigenem Laptop, sowie einen personalisierten Emailzugang. Dabei besteht damit die Möglichkeit, sich zusätzlich individuell einrichten und konzentriert arbeiten zu können.

#### *2.1.3.4 Technische Ausstattung*

Neben der adressatengemäßen Ausstattung unserer Büroräume ist es uns des Weiteren ein großes Anliegen, dass unsere Mitarbeitenden mit der technischen Ausstattung auf dem neuesten Stand sind. Alle Mitarbeitenden haben demnach einen eigenen Laptop sowie neue Diensthandy erhalten, die alle mit funktionsfähigen Apps (Webex, Zoom) ausgestattet sind, um mit Ansprechpartner/innen von Behörden, vor allem vom Jugendamt, sowie den Klienten adäquat kommunizieren zu können. Somit ist auch eine Bearbeitung von Stellungnahmen, E-Mails, etc. sowie eine flexible Kommunikation, unabhängig vom festen Büro-Standort möglich, dass die Zusammenarbeit erheblich vereinfacht und gleichzeitig qualitativ anhebt. Des Weiteren besteht auch die Möglichkeit, den Laptop unter Berücksichtigung der sicherheitsrelevanten Maßnahmen in die betreuten Familien mitzunehmen.

Zur Freude unserer Klientenkinder besitzen wir seit Sommer 2022 außerdem eine Playstation inkl. 4 Controller in einem unserer Büroräume. Dies eröffnete uns die Möglichkeit, z. B. Sandbox-Spiele wie Minecraft oder Slam Rancher anzubieten und gemeinsam zu spielen. Außerdem konnten bereits Filmabende in Form unseres Ferienprogramms angeboten werden.

#### 2.1.4 Strukturelle Anpassung des Bewerbungsprozesses und der Einarbeitungsphase

Unsere Mitarbeitenden und ihre Entwicklung spielen eine entscheidende Rolle für die qualitative Umsetzung unserer Arbeit. Geeignetes und qualifiziertes Personal zu finden ist auch für die SpBFh Coccius Standort Mannheim weiterhin eine große Herausforderung. Die Anforderungen an die Arbeit steigen und neue Aufgaben und Veränderungen erfordern eine sehr hohe Flexibilität und fachliche Qualifikationen der Mitarbeitenden. Gleichzeitig fordern die Mitarbeitenden angemessene Arbeitsbedingungen und entsprechende Leistungen. Demnach haben wir unseren Bewerbungsprozess den Umständen entsprechend mit dem Fokus auf Nachhaltigkeit angepasst und Ihnen in unserem letzten Qualitätsentwicklungsbericht genau erläutert. Nach einem Jahr Durchführung dieser Vorgehensweise und drei Neueinstellungen sowie zwei (studentischen) Praktikantinnen können wir sagen, dass wir mit diesem Bewerbungsprozess zufrieden sind. Alleine die Bewerbungseinsichten, das genaue Inspizieren



der fachlichen Qualifikationen sowie einen Eindruck von der Person an sich nimmt jedoch allem voran schon sehr viel Zeit in Anspruch. Hierfür haben wir uns etwas für die Zukunft überlegt, dass Sie in Kapitel 4. Visionen 2022/2023 nachlesen können.

Aufgrund der Gewährleistung einer sehr guten Einarbeitung sowie eines gewinnbringenden Austausches ist es uns ein großes Anliegen, gerade die Fallarbeit der neuen Mitarbeitenden, wenn möglich, als Tandemarbeit zu beginnen. Darauf achten wir stets und können dies auch sehr gut umsetzen. Zusätzlich steht unser Geschäftsführer Hr. Meyer, der ebenfalls viele Jahre in der sozialen Arbeit tätig war, den Mitarbeitenden jederzeit zur Beratung und Schulung zur Verfügung. Dieses Angebot wird weiterhin gerne und vielfältig genutzt, gibt Stabilität und förderte die wünschenswerte Sicherheit.

#### 2.1.5 Mobilität

Für unsere aufsuchende Arbeit können die Mitarbeitenden ihren Privat-PKW nutzen, um die Klienten vorrangig in ihrem sozialen Umfeld oder in eine unserer verschiedenen Anlaufstellen zu begleiten. Die absolvierten Fahrstrecken zu den einzelnen Tätigkeitsstätten werden in Verbindung mit den Klienten in einem Fahrtenbuch dokumentiert und monatlich abgerechnet. Da unsere Mitarbeitenden trotz der steigenden Benzinpreise ihrer alltäglichen Arbeit, oftmals auch mit Auto, nachgehen können, haben wir es möglich gemacht, dass alle Mitarbeitenden der Coccius gGmbH Mannheim monatlich einen Tankgutschein von 50€ erhalten. Dies führte innerhalb des Teams zu einer entspannten und freudigen Stimmung, nicht zuletzt, um weiterhin den Klienten tolle Angebote mit dem Auto anbieten zu können.

Zusätzlich lässt sich seit Frühjahr 2022 bei den Mitarbeitenden der Coccius gGmbH Mannheim ein Fahrrad-Trend erkennen, d. h. alltäglich das Fahrrad zu und für die Termine mit den Klienten zu nutzen. Auch hier werden die absolvierten Fahrstrecken zu den einzelnen Tätigkeitsstätten in Verbindung mit den Klienten in einem Fahrtenbuch dokumentiert und monatlich abgerechnet. Neben den gesundheitlichen Vorteilen zeigt sich zudem eine erhöhte Motivation der Klienten, ebenfalls das Fahrrad in den Termin selbst zu integrieren bzw. wird ein aufmerksameres Bewusstsein für Themen, wie Nachhaltigkeit, Klimawandel, CO<sub>2</sub>-Emissionsausstoß, etc. geschaffen.

Außerdem verfügen alle Mitarbeitenden über ein Jobticket, um dies im beruflichen Alltag verwenden zu können. Hierbei steht für uns nicht nur der ökologisch nachhaltige Gedanke im Vordergrund, sondern auch hier, ein Vorbild für unsere Klienten zu sein. Dieses Angebot wird bereits ausgiebig in Anspruch genommen, vor allem, wenn mehrere Termine mit Klienten in der Nähe, sowie auch als Gruppenaktivität, geplant sind.

#### 2.1.6 Freizeitpädagogisches Budget

Mittlerweile sind gängige Freizeitaktivitäten wie Indoor-Spielplätze, Kino, Kletterparks, Minigolf, Museen, u. ä. wieder möglich, wenn auch weiterhin für uns höchste Hygienestandards gelten. Zudem bestand weiterhin die Erwartungshaltung unserer Mitarbeitenden, unsere Klienten freizeitpädagogisch fördern zu können und soweit es geht, ein „normales“ Alltagsleben, wie z. B. einen Kaffee trinken gehen, Kinobesuche, Bastelmaterialien kaufen und gemeinsam basteln, ein Buch über den Online-Handel bestellen, und z. B. gemeinsam Kochen/Backen, zu ermöglichen. Deshalb entschieden wir uns, das Budget, welches jedem Mitarbeitenden bereits monatlich zur Verfügung stand, nochmals zu erhöhen. Aufgrund der routinemäßigen Überprüfung fiel auf, dass die monatlichen Ausgabebeträge bei unseren Mitarbeitenden sehr schwankten, d.h. manche Mitarbeitenden hatten

monatelang nur wenig Budget verwendet und in anderen Monaten viel, und umgekehrt. Demnach entschieden wir, dass alle Mitarbeitenden ihr „Restbudget“, das sie in einem Monat nicht gebraucht hatten, in den nächsten Monat mitnehmen zu können (und dies nicht verfällt). Erst zum 31.12. verfällt überschüssiges Restbudget und man beginnt im Januar wieder von vorne. Zusätzlich haben wir es aufrechterhalten, dass ein monatliches Geburtstagsgeschenk-Budget genutzt werden kann, um für Klienten/innen ein Geburtstagsgeschenk zu organisieren. Außerdem haben auch unsere Praktikantinnen ein angemessenes freizeitpädagogisches Budget erhalten, um mit den zu betreuenden Klienten/innen ebenfalls freizeitpädagogische Aktivitäten durchführen zu können. Zusätzlich finanzieren wir in Schulferien gemeinsame Gruppenaktivitäten außerhalb des persönlichen Budgets.

Es zeigt sich, dass unsere Mitarbeitenden diese Entscheidungen großzügig nutzen und oftmals zurückmelden, dass hierbei zunehmend die Beziehung zwischen Klienten/innen und Mitarbeitenden gestärkt werden kann und dies eine große positive Auswirkung auf die zukünftige Zusammenarbeit darstellt.

#### 2.1.7 Qualitätsteam

Intern ist bei Coccius, Standort Mannheim, ein Qualitätsteam aus mehreren Mitarbeitenden entstanden, das sich vermehrt und explizit um das Qualitätsmanagement von Coccius in Mannheim kümmert. Hierbei steht der Fokus auf der Herausarbeitung und Optimierung von Schwachstellen der Struktur- und/oder Prozessebene. Neben Beobachtungen im beruflichen Alltag werden diese systematisch gesammelt und anonym ausgewertet. Gemeinsam werden diese mit den Mitarbeitenden besprochen und ggfls. durch neue Methoden, Fragebögen oder ähnliches in den Arbeitsalltag integriert.

#### 2.1.8 Öffentlichkeitsarbeit

Unsere Coccius Homepage, und somit auch unser Standort Mannheim, wurde strukturell und visuell modernisiert. Durch unseren überarbeiteten Flyer und unsere Konzeption kann jederzeit Einblick in unsere Arbeit genommen werden. Hier hat die Coccius gGmbH Standort Mannheim einen eigenen sichtbaren Reiter, indem wir unsere Firma und unsere Arbeitsweise klar strukturiert darstellen können und die Möglichkeit besteht, mit uns Kontakt aufzunehmen (<https://coccius.de/ambulante-hilfen/>).

#### 2.1.9 Teambildende Maßnahmen, Betriebsausflug, Weihnachtsfeier

Selbstverständlich haben wir während der Pandemie bewusst gemeinsame Events reduziert bzw. ganz ausfallen lassen. Durch Rückmeldungen in der Vergangenheit unserer Mitarbeitenden fiel auf, dass diese teambildenden Events, wie z. B. der Betriebsausflug oder auch die traditionelle Weihnachtsfeier, sehr fehlen und nachhaltig immer eine tolle Gelegenheit waren, sich gegenseitig besser kennenzulernen und außerhalb der alltäglichen Arbeitssituationen auszutauschen.

Umso mehr haben sich unsere Mitarbeitenden dieses Jahr über die Nachricht erfreut, gemeinsam mit dem Standort Leimen das 40-jährige Coccius-Jubiläum in Leimen zu feiern. Hierbei bestand auch die Möglichkeit, uns und unsere Arbeit ideenreich und kreativ in Form eines Präsentationsstandes zu präsentieren und in den Austausch zu gehen. Bei strahlendem Sonnenschein und musikalischer Begleitung hatten unsere Mitarbeitenden eine gelungene Jubiläumsfeier.

Zudem konnte dieses Jahr, nach sorgfältiger und aufwendiger Planung, ebenfalls ein Betriebsausflug umgesetzt werden. Dabei ließen sich unsere Mitarbeitenden Einiges einfallen. Zuerst traf man sich für eine organisierte Erlebnistour in Dielheim zum „Abenteuer am Leimbach“. Hier wurden den Mitarbeitenden herausfordernde und teambildende historisch angehauchte Aufgaben während einer Wanderung präsentiert, die es gemeinsam zu lösen galt. Es stand vor allem der Zusammenhalt und das Miteinander des Teams im Vordergrund, was sich auch brillant in unserem Team widerspiegelte: Unser tolles Team konnte sogar in einem der Stationen einen neuen Zeitrekord aufstellen! Anschließend kam man gemeinsam bei einem gut bürgerlichen Essen in der Schlemmerscheune zu Kräften, um abschließend gemeinsam in verschiedenen Teams Bowling zu spielen und den Abend mit Pizzen ausklingen zu lassen. In Rücksprache mit den Mitarbeitenden war dieser Ausflug ein voller und nachhaltiger Erfolg.

Schließlich gibt es zum Ende des Jahres noch einen weiteren Grund zur Freude: Auch die immer wieder herausragend geplante Weihnachtsfeier mit musikalischer Unterstützung eines hausinternen DJs wird wieder in Leimen stattfinden. Auch hier freuen sich bereits alle Mitarbeitenden darüber, sich über die Standorte hinweg zu sehen und austauschen zu können.

## 2.2 Prozessqualität

Unter der Prozessqualität verstehen wir die bedarfsorientierte Hilfeleistung unter Bezugnahme der Planung, Strukturierung und der Durchführung der im Einzelfall vereinbarten Leistungen. Hierzu zählt für uns das aktive Mitwirken an der Gestaltung des Hilfeplans sowie die kontinuierliche Reflexion und Dokumentation der Hilfe. Außerdem spricht für uns ein alters-, bildungs-, kultur- und entwicklungsgemäßes Verfahren während des gesamten Hilfeprozesses sowie die fachübergreifende Zusammenarbeit, wie z. B. kollegiale Beratungen, Teamarbeiten, Supervisionen und Fortbildungen für eine hohe Qualität des gesamten Hilfeprozesses. Hierbei versuchen wir bereits bei der Vergabe von Fallanfragen auf Wünsche des Jugendamtes einzugehen.

### 2.2.1 Die Ausrichtung unserer Arbeit

Wir möchten immer eine fachlich begleitende, engagierte Hilfe für unsere Klienten darstellen und diese an dem Punkt abholen, an dem sie sich in ihrer aktuellen Lebenssituation mit den spezifischen Bedarfslagen und Herausforderungen gerade befinden. Ständige Reflektion, Flexibilität und schnelle Anpassung an die individuellen Bedarfslagen (z. B. in Krisen) optimieren die Arbeit und fordern gleichzeitig unseren Mitarbeitenden ein hohes Maß an Engagement und Flexibilität ab. Besondere Sorgfalt wird allen Fällen gewidmet, in denen eine Kindeswohlgefährdung vermutet werden kann. Auch wird von den Helfern eine hohe Empathie erwartet, um das oftmals der Hilfe gegenüber, zunächst mehr oder weniger, kritische Klientel für die Maßnahme und deren Ziele zu gewinnen. Unsere Mitarbeitenden sehen ihre Klienten als eigene Fachkräfte der Familie, die von ihnen begleitet werden. Dadurch kommt es zu einer Stärkung der Partizipation und Aktivierung innerhalb einer Familie. Die Betreuungskontinuität durch eine/-n Bezugsbetreuer/in oder ein Betreuungsteam wird, soweit als möglich, gewährleistet.

#### 2.2.1.1 *Teamsitzung, Kollegiale Fallberatung und Supervision*

Es findet einmal wöchentlich teilweise auch online die intensive Teamsitzung mit festen Tagesordnungspunkten, nämlich organisatorische und aktuelle Themen (von Herrn Meyer) der

Leitung, und allgemeine Belange des Teams und Fallbesprechungen, statt. Diese sind eine unverzichtbare Grundlage der Schlüsselprozesse, wie z. B. der Arbeitsplanung, Kommunikation und Perspektiverweiterung für die Mitarbeitenden des Teams. Ständige Beratung, fokussiert auf Art und Umfang von Hilfen, durch eine erfahrene und in die Fallarbeit einbezogene Leitung ist hier selbstverständlich.

Zweimal im Monat trifft sich das Team, weiterhin online, zur kollegialen Fallberatung mit vorher angekündigten zu bearbeitenden Herausforderungen betreuter Familien. Hierbei können die Mitarbeitenden im geschützten Rahmen neben den sachlichen Schilderungen auch persönliche Belange, wie Befürchtungen und Ängste, hinsichtlich der betreuten Fälle ansprechen. Es zeigte sich, vor allem in Zeiten der Pandemie, dass sich Herausforderungen der alltäglichen Arbeit in verschiedenen Bereichen erhöht haben. Während früher angesprochene „organisatorisch-herausfordernde“ Situationen bereits in der Teamsitzung angesprochen werden konnten, werden persönliche arbeitsbezogene Unsicherheiten und Befürchtungen, wie z. B. professionelle Abgrenzung zu betreuten Familien, zu einem vermehrten und fokussierten Thema in der kollegialen Fallberatung. Oftmals werden hier auch Lösungsalternativen für Familien in Form eines Brainstormings durchgeführt und eventuelle freie Kapazitäten (für Tandemarbeiten) besprochen und koordiniert. Dies hat dazu geführt, dass das Team sich noch verbundener und eingespielter fühlt, vor allem in der Tandemarbeit.

Regelmäßige externe Supervisionen (ca. einmal im Monat) für das ganze Team sind ebenfalls als Kommunikationsform weiterhin fest installiert und finden seit nun mehr als einem Jahr größtenteils regelmäßig online oder persönlich mit einem gebuchten unabhängigen Coach statt. Thematisch besteht hier die Möglichkeit, herausfordernde Situationen in betreuten Familien ausführlich und zeitintensiv zu besprechen und sich zu beraten. Es zeigt sich, dass das Besprechen dieser Situationen im beruflichen Alltag zu mehr Sicherheit führt und somit zu einem angenehmeren Arbeiten. Zudem besteht hier die Möglichkeit gewisse Herausforderungen viel intensiver und ausführlicher zu besprechen als in der wöchentlichen Teambesprechung oder der kollegialen Fallberatung.

Durch diese herausfordernde Zeit der letzten zwei Jahre ist es uns noch bewusster geworden, wie wichtig die Selbstfürsorge für jeden Einzelnen unserer Mitarbeitenden ist! Diese regelmäßigen „Team-Termine“ haben aus unserer Sicht eine ganz beeindruckend positive und nachhaltige Wirkung auf unsere Arbeitsweisen und unsere Teamarbeit, und werden perspektivisch regelmäßig weiter durchgeführt und in Anspruch genommen.

### 2.2.2 Tandemarbeit

Auch wenn uns bewusst ist, dass das Tandemmodell einen etwa 10%ig höheren Zeitaufwand der Hilfeleistung voraussetzt, um die Zusammenarbeit der Mitarbeitenden zu gewährleisten, bietet dieses Modell oftmals große Chancen für Familien, in denen Kindern aufgrund einseitiger geschlechtsspezifischer Erfahrungen oder Wertvorstellungen in ihrer sozialen Interaktion beeinträchtigt sind. In Patchwork- oder Stieffamilien, die häufig ein höheres Konfliktpotential aufzeigen, bietet das Arbeiten in einem Tandem aus unserer Sicht, ebenso hilfreiche Möglichkeiten. Dabei können z. B. durch Medien vermittelte Stereotypen aufgelöst und eine geschlechtsbewusste Grundhaltung auf den Prinzipien von Gleichwertigkeit und Gleichberechtigung aufgebaut werden. Des Weiteren haben wir bereits die Erfahrung gemacht, dass bei Familien mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund die Möglichkeit besteht, Mann und Frau deutscher Kultur in gleichberechtigtem Dialog kennen zu lernen und sich mit ihren Einstellungen gemeinsam auseinander zu setzen. Grundsätzlich behalten es sich die Mitarbeitenden vor, die Termine flexibel, angepasst an die Situation der jeweiligen Klienten/innen, zu gestalten. Demnach kommt es vor, dass beide

Helfer/innen gleichzeitig (und länger) einen Termin mit der Familie oder dem Klienten durchführen oder zwei Termine in der Woche jeweils separat stattfinden.

Vor allem ist es uns wichtig, neue Mitarbeiter/innen hauptsächlich in die Tandemarbeit zu integrieren, um von erfahrenen Kolleginnen und Kollegen zu profitieren, und zu Beginn in einem geschützteren Rahmen Erfahrungen zu sammeln. Konstruktives Feedback und wertschätzende Beurteilung und Würdigung der Arbeit der Tandempartner, sowie die Verknüpfung mit dem Gesamtkontext der Familiensituation und dem Feedback der Familie legen die Grundlagen für weitere Zielperspektiven.

### 2.2.3 Prozessorientierte Dokumentation

Wir verwenden zur Dokumentation der einzelnen Prozesse eine standardisierte Aktenführung. Vordrucke, wie Aktenanlegesystem, Klientenbögen, Kontaktverlaufsprotokolle, Auflistung der Betreuungszeiten, etc. sind einem einheitlichen Dokumentationssystem dabei dienlich. Auch Ausfalltermine und mangelnde Mitarbeit seitens der Familie bzw. der einzelnen Klienten/innen werden dokumentiert und nach spätestens drei aufeinanderfolgenden Ausfallterminen wird der Kontakt zum/zur zuständigen Sachbearbeiter/in gesucht, um wieder einen kontinuierlichen Betreuungsrahmen herzustellen bzw. über die Fortführung der Hilfe zu sprechen.

Berichte und Stellungnahmen werden gemäß der entsprechenden Leistungsvereinbarungen mit dem zuständigen Jugendamt zum vereinbarten Zeitpunkt bzw. zwei Wochen vor dem Hilfeplangespräch erstellt und mit den Klienten vor dem Übersenden an den/die Sachbearbeiter/in, ausführlich und detailgenau besprochen. Bei Bedarf können im Einzelfall auch zusätzliche Sachstandsmeldungen, Berichte und Stellungnahmen angefordert werden.

Zur Aufrechterhaltung der erforderlichen Vertrauensbasis werden bei der Dokumentation das Prinzip der Transparenz für alle Beteiligten gewährleistet sowie die datenschutzrechtlichen Bestimmungen (§§ 61 ff SGB VIII) eingehalten.

### 2.2.4 Controlling

Grundlage unserer Arbeit ist die Vertrauensbasis gegenüber unseren Mitarbeitenden. Dennoch gibt es nun interne Controlling-Mechanismen, die einen geregelten Arbeitsablauf sicherstellen sollen, um unseren Qualitätsstandard sicherzustellen.

So sind bspw. alle Mitarbeitenden angewiesen, ihre Kontaktverlaufsbögen monatlich zur Durchsicht an den entsprechenden Kollegen und die Leitung abzugeben. Hierbei geht es sowohl um den Inhalt der stattgefundenen Termine als auch um die Form, d. h. die Anzahl der stattgefundenen sowie ausgefallenen Termine. Im zuerst angesprochenen Fall kann gemäß unserer Leistungsvereinbarung und unserer Qualitätsstandards hinsichtlich unserer Arbeit darauf geachtet werden, dass diese praktisch umgesetzt werden. Sollte es generell zu Auffälligkeiten kommen, können die Mitarbeitenden direkt und zeitnah angesprochen werden, und notfalls auch, in Absprache mit der Leitungsebene, der Verlauf der Hilfe indirekt bei der zu betreuenden Familie nachgefragt werden.

Weitere Aufgaben des Controllings sind unter anderem die Sicherstellung der Einhaltung der pandemiebedingten Covid-19-Regelungen und den intern beschlossenen Maßnahmen in unserem Bürokomplex, die ordentliche Führung der Akten, sowie Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz, etc..

### 2.2.5 Aufmerksame Urlaubs-/Krankheitsvertretung

Da unsere Mitarbeitenden den bestmöglichen Blick hinsichtlich ihrer eigenen zu betreuenden Familien und jungen Volljährigen haben, sehen wir sie auch am geeignetsten für die Organisation von Stellvertretungen in der Urlaubsphase. Prinzipiell fertigen unsere Mitarbeitenden ab sechs Tagen Urlaub eine schriftliche Urlaubs-To-do-Liste an. Hier unterteilt sich die Urlaubsvertretung in die Koordination und die tatsächliche Vertretung. Die Koordination wird von einem/r Mitarbeiter/in besetzt, um jegliche Kontaktaufnahmen bzgl. der zu vertretenden Familien, z. B. Behördenmails oder Kiga-Anrufe, an die entsprechenden Vertretungen weiterzuleiten. Die Urlaubsvertretungen selbst sind die primären Ansprechpartner und stehen mit den zu vertretenden Familien, sowie auch Behörden, Ärzten, Einrichtungen in der Urlaubsphase als Vertretung in Kontakt. Der Leitung obliegt hier die Sicherstellung einer adäquaten Personalausstattung.

Generell gilt: In der ersten Woche der Urlaubsvertretung wird mit den Familien telefonisch Kontakt aufgenommen, ab der zweiten Woche werden persönliche Termine angeboten und auch durchgeführt.

Zusätzlich arbeiten unsere Mitarbeitenden bei der schriftlichen Urlaubs-To-do-Liste nach dem sog. Ampel-System, d. h. die zu vertretenden Fälle werden in drei Kategorien eingeteilt:

<b>Rot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fälle mit Kontrollauftrag oder KWG</li> <li>• Gravierende/Sensible Vorkommnisse, die dem Jugendamt bekannt sind</li> <li>• Persönliche Termine sind Pflicht</li> </ul>
<b>Gelb</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fälle, in denen es nicht ganz rund läuft</li> <li>• Hier sollte die Vertretung mehr Fragen stellen und „nachbohren“</li> </ul>
<b>Grün</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ruhige Fälle, in denen soweit alles ok ist</li> <li>• Zusätzliche Angabe, dass Familie ebenfalls im Urlaub ist (Jugendamt weiß Bescheid)</li> </ul>

*Tabelle 1. Ampel-System zur Kategorisierung der zu vertretenden Fälle.*

## 2.3 Ergebnisqualität

Wir verstehen unter Ergebnisqualität, in Bezug auf den fallbezogenen Hilfeprozess, den Umfang der Zielerreichung der Leistungserbringung innerhalb des vereinbarten Zeitraumes. Dabei muss die Einschätzung und Bewertung unserer Ergebnisse analog zum sozialrechtlichen Dreieck zwischen dem Leistungsträger (Jugendamt), Leistungserbringer (SpBFh Coccius gGmbH Mannheim) und dem Leistungsberechtigten (Klienten/innen) erfolgen.

### 2.3.1 Jahresüberblick geleisteter / entfallener Termine

Es ist uns wichtig, dass bereits während des Hilfeprozesses ein Überblick entwickelt werden kann, wie viele Termine mit den Klienten erfolgreich durchgeführt werden konnten und wie viele Ausfalltermine es monatlich eventuell gab. Hierzu werden zum Ende eines Monats die fürsorglich ausgearbeiteten Kontaktverlaufsbögen plus einer tabellarischen Übersicht mit immer wieder ergänzenden stattgefundenen und ausgefallenen Terminen angegeben und von einem Ansprechpartner des Qualitätsteams und der Leitung kontrolliert und abgesegnet. Somit kann recht zeitnah erkannt werden, wenn Hilfen nicht standardmäßig regelmäßig verlaufen und hinterfragt werden (z. B. auch in

der Teambesprechung oder kollegialen Fallberatung), um ggfls. mit den Klienten/innen selbst oder mit den jeweiligen Ansprechpartner/innen des Jugendamtes diesbezüglich in Kontakt zu treten.

### 2.3.2 Durchschnittliche Dauer der Hilfen

Großen Wert legen wir auf eine Auswertung der Hilfen nach Beendigung, bei Bedarf aber auch schon während der Hilfe. Ziel ist es, strukturell bedingte Schwierigkeiten im Hilfeprozess zu erkennen und künftig auszuräumen.

Zunächst ist es positiv, dass auch im vergangenen Jahr größtenteils alle Fälle/Hilfen mit einem gelungenen Hilfeende beendet werden konnten, d. h. von 86 evaluierten Fällen im Jahr 2020/21 kann in ca. 80% der Fälle ein positiver Abschluss hinsichtlich der vereinbarten Hilfeplanziele gesehen werden. Dies liegt an zumeist positiven Hilfeplanungen zwischen den Mitarbeitenden des Sozialen Dienstes und uns als Familienhelfer/innen. Die fachlich gelungene Zusammenarbeit auf Augenhöhe mit dem Sozialen Dienst gelingt in den meisten Fällen recht gut, charakterisiert durch intensiven und regelmäßigen Austausch über aktuelle Belange und zukünftige Vorgehensweisen.

In der folgenden Tabelle ist eine Übersicht 2022 über unsere betreuten Fälle, die erfolgreich beendet oder abgebrochen wurden:

Hilfeart	Erfolgreich beendet	Abgebrochen
§30 Betreuungshilfe	21	5
§31 SpBFh	35	14
§34 Betreutes Jugendwohnen	1	0
<b>Insgesamt</b>	<b>57</b>	<b>19</b>

### 2.3.3 Abschlussbericht

Zu Beendigung einer Hilfe ist es uns wichtig, für unsere Ansprechpartner/innen des Jugendamtes einen Abschlussbericht zu erstellen, der die erarbeiteten Ergebnisse darstellt und auswertet. Hierbei achten wir vor allem darauf, die Entwicklung des Kindes/der Familie über die Dauer der Hilfe prägnant zu beschreiben; auch die Entwicklung in der Schule/Job/Ausbildung, und wichtige lebenspraktische Bereiche werden berücksichtigt.

Zudem wird auch darauf geachtet und im Bericht darauf eingegangen, ob die festgelegten Ziele erreicht sind bzw. warum dies nicht erfolgte. Dies geschieht unter Einbeziehung der Betroffenen. Zuletzt nehmen wir die abschließende Bewertung vor, in dem wir angeben und begründen, ob aus unserer Sicht eine Hilfe beendet werden kann oder nicht. Selten wird eine Anschluss-Betreuung nach Beendigung der Hilfe gewünscht, die wir gerne anbieten und der wir nachkommen, wenn sich dies ökonomisch umsetzen lässt.

### 2.3.4 Zufriedenheitsfragebogen bzgl. unserer Arbeit

Insgesamt ist es in letzter Zeit viel zu kurz gekommen, über unsere Qualitätsstandards zu reflektieren und mit unseren Ansprechpartner/innen des Jugendamtes, aber auch mit unseren Klienten/innen, in den Austausch diesbezüglich zu gehen.

Gerade während der Pandemie hat sich der persönliche Austausch zwischen unseren Ansprechpartner/innen und unseren Mitarbeitenden extrem reduziert bzw. nur auf die wesentlichen Punkte beschränkt. Es scheint beiderseitig weniger Zeit für Feedback gegeben zu haben, es ist uns



jedoch bewusst, dass dies so wichtige Hilfeinhalte für eine gute Zusammenarbeit sind, wie z. B. wie steht es um die Zufriedenheit mit der Hilfe oder ob und welche Änderungswünsche es gibt/gab. Hierbei legen wir mit dem neu konzipierten Zufriedenheitsfragebogen neue Austauschmaßstäbe zwischen unseren Ansprechpartner/innen des Jugendamtes und uns.

Auch sind wir an der Zufriedenheit unserer Klienten/innen hinsichtlich des Hilfeverlaufs mit uns interessiert. Wir sind an Qualitätspunkten wie Terminumsetzungen, Erreichbarkeit, Kommunikation, etc. interessiert. Somit erhalten auch unsere Klienten/innen einen angepassten Zufriedenheits-Fragebogen, um nachträglich analysieren zu können, wo wir unsere bereits hohen Standards noch verbessern können. Da wir viele Familien mit Migrationshintergrund betreuen, kann unser Zufriedenheitsfragebogen neben Deutsch, bereits in mehreren Sprachen ausgehändigt werden, wie z. B. Englisch und Türkisch.

### 3 Visionen für 2022/2023

Selbstverständlich ist es auch weiterhin unser Ziel, unseren Qualitätsstandard zu halten bzw. zu steigern. Dabei blicken wir bzgl. unserer Qualitätsentwicklung in der Organisationskultur, in der Kommunikation und in der Personalführung weiterhin auf die sorgfältig ausgearbeiteten oben genannten Maßnahmen und Instrumente.

Da wir jedoch keinen Stillstand vertragen und jegliche Herausforderungen als neue Motivatoren sehen, sind wir stetig dran, uns weiterzuentwickeln, unsere Prozesse zu optimieren und über uns hinauszuwachsen.

Deshalb möchten wir Ihnen im Folgenden unsere neuen Projekte/Ideen vorstellen, die bereits in der Umsetzung sind, bzw. im folgenden Jahr umgesetzt werden.

#### 3.1 Stimmungstacho

Vielleicht erinnern Sie sich noch an das Stimmungstacho, das in unserem letzten Qualitätsentwicklungsbericht von uns vorgestellt wurde. Dieser wurde zu Beginn der Einführung vor unserer wöchentlich stattfindenden Teamsitzung durch das Team gereicht mit der Bitte zum Ausfüllen. Letztendlich stellte sich heraus, dass unsere Mitarbeitenden bereits die Teamsitzung, bzw. den Agendapunkt „Team Allgemein“ als sicheren Raum ansehen, um präsente Herausforderungen/persönliche Ängste, etc. anzusprechen. Somit wurde deutlich, dass das Stimmungstacho, was lediglich als visueller Aufmerksamkeitsmacher diente, mehr Aufwand benötigte, als nötig. Zusätzlich wurde verstärkt die kollegiale Fallberatung genutzt, um über aktuelle Herausforderungen zu sprechen und gemeinsam zu beraten. Unsere Mitarbeitenden pflegen einen respektvollen Umgang miteinander, in dem weder Scham noch Unsicherheiten Platz haben. Wenn Mitarbeitende etwas auf dem Herzen haben, kann dies in der Teamsitzung oder in der kollegialen Fallberatung jederzeit angesprochen werden.

#### 3.2 Checklisten für neue Kolleg/innen

Selbstverständlich werden neue Kolleg/innen zu Beginn systematisch angeleitet und von ihren Coaches sowie der Leitung unterstützt und begleitet. Dabei hat sich herausgestellt, dass es verschiedene Themenbereiche für uns gibt, in denen diverse Checklisten das Einarbeiten und Sicherstellen unserer



Qualitätsstandards vereinfachen. Neben einer Checkliste für administrative Themen (z. B. Onboarding-Checkliste) wird eine Checkliste für den Beginn einer Fallübernahme aufgestellt (mit Inhalten wie: Genogramm erstellen, Akte anlegen, Diagnosepaket vorhanden, Kostenzusage vorhanden, etc.), an der sich die (neuen) Kolleg/innen orientieren können und dies gleichzeitig als Gesprächsbasis mit den Coaches dienen soll. Zusätzlich soll eine Art „KWG“-Checkliste erstellt werden, in der Inhalte thematisiert werden, die sich mit der Gewährleistung des Kindeswohls beschäftigen (z. B. Strom: Familie kann regelmäßig Strom bezahlen; Finanzen: Finanzielle Situation ist klar (Jobcenter-Leistungen/Gehalt, Hygienische Standards, etc.). Diese Checklisten sind dynamisch, d. h. es besteht durch einen gemeinsamen Austausch die Möglichkeit, Inhalte zu ergänzen bzw. zu ändern. Ziel ist es also nicht, mit diesen Checklisten die Qualität unserer Arbeit zu ermitteln, sondern vielmehr diese zu bestätigen oder aber Hinweise auf mögliche Änderungen zu erhalten und einzubauen.

### 3.3 „Best case practice“ mit unseren neuen Kolleg/innen

Es kann vorkommen, dass sich einzelne Helfer/innen innerhalb ihrer zu betreuenden Familien unsicher sind bzw. gewisse Kenntnisse über diverse Abläufe nicht haben. Hierbei kann zukünftig die kollegiale Fallberatung genutzt werden, um Unsicherheiten auszuräumen. Gerade für neue Kolleginnen und Kollegen kann zu Beginn die Bandbreite an Themen innerhalb der Hilfen überfordern. Wir wollen dabei mit der „Best-practice-Methode“ vorgehen, in dem erfahrene Mitarbeitende nach der Vorstellung ihre unverbindlichen Empfehlungen aussprechen und wiedergeben, wie sie in der Hilfe vorgehen würden. Der Fokus soll hierbei auf der Kommunikation mit dem Jugendamt und den Familienangehörigen liegen sowie diverse Herausforderungen mit den Familien bzw. einzelnen Familienangehörigen, um bewährte Vorgehensweisen gemeinsam herauszuarbeiten.

### 3.4 Qualitätszirkel – wir profitieren von uns!

Wie Sie sicherlich bereits in Kapitel 3.1.2. Fachliche Qualifikationen; Sprachkompetenzen, sehen konnten, ist unser Team sehr divers qualifiziert. Wir haben uns gefragt: Warum soll nicht das ganze Team von der Expertise jedes Einzelnen profitieren?

Wir wollen zukünftig, dass unsere Mitarbeitenden sich gegenseitig schulen, in dem sie die Inhalte ihrer Fort- und Weiterbildungen komprimiert dem Team vorstellen und ggfls. praktisch in Gruppenarbeiten üben können. Selbstverständlich ist uns bewusst, dass manche Fortbildungen breiter aufgefächert und komplexer sind als andere. Dies sollte jedoch kein Grund sein, das Referieren der Inhalte komplett zu unterlassen. Vielmehr können nach unserer Vorstellung, komplexe Inhalte über mehrere Sessions hinweg referiert werden. Wir haben die Hoffnung, dass selbst kleine Einblicke, z. B. in die systemische Beratung, große Impulse in unserem Arbeitsalltag geben können.

### 3.5 Methodenzirkel

Neben der Analyse des Problems mit der diagnostischen Einschätzung und der Angabe oder Klärung der Ziele ist der Handlungsplan zur Zielerreichung von enormer Bedeutung für die gemeinsame Zusammenarbeit mit den Klienten. Hierbei steht eine Vielzahl diverser Handlungskonzepte und -instrumente zur Verfügung, die wir gerne in unserer alltäglichen Arbeit auch praktisch anwenden wollen. Dies ist erfahrungsgemäß jedoch oftmals schwierig, weil (1) Mitarbeitende die passenden Methoden nicht kennen oder (2) Mitarbeitende sich schwer tun, passende Methoden mit den Familien praktisch umzusetzen.

Deshalb haben wir uns dazu entschieden, Kommunikationsmittel bzw. Methoden, wie z. B. das Familienbrett, Visionserklärungen, Wunderfragen, etc. in regelmäßigen Abständen von unseren Mitarbeitenden in einer festgelegten Reihenfolge innerhalb der kollegialen Fallberatung vorzustellen. Bei Interesse können diese auch praktisch geübt werden. Dabei werden die vorzustellenden Methoden vorab mit Personen des Qualitätsteams abgestimmt und besprochen. Ziel ist es, diese Methoden nicht nur theoretisch gelernt zu haben, sondern auch authentisch und effektiv in der Praxis umzusetzen, um gute und valide Einschätzungen machen zu können. Zudem wird ein Methoden-Ordner angelegt, in dem alle bereits vorgestellten Handlungskonzepte und -instrumente abgeheftet werden, so dass auch neue Kolleg/innen die Möglichkeit haben, sich mit diesen Inhalten auseinanderzusetzen.

### 3.6 Einsatz eines qualitativ skalierbaren Persönlichkeitstests bei potentiellen Bewerber/innen

Uns kommt es bei der Einstellung neuer Mitarbeitenden selbstverständlich auf die fachlichen Qualifikationen an, allerdings nicht nur. Die sozialen Kompetenzen und die Persönlichkeit der einzelnen Bewerber/innen sind uns ebenfalls sehr wichtig. Eigenschaften, wie Kritikfähigkeit, Flexibilität, Teamfähigkeit oder auch Belastbarkeit sehen wir als essentielle Charaktereigenschaften innerhalb unseres beruflichen Alltags an. Im Rahmen unseres Auswahlprozesses möchten wir deshalb einen kostenlosen jedoch qualitativ hochwertigen und skalierbaren Persönlichkeitstest einsetzen. Hierbei greifen wir auf den 16personalities-Fragebogen zurück (<https://www.16personalities.com/de>) zurück, der 16 Persönlichkeitsmerkmale testet. Es geht uns bei der Anwendung dieses Instruments nicht darum, die „tollsten“ Bewerber/innen ausfindig zu machen, sondern vielmehr anhand der einzelnen Persönlichkeitsmerkmale innerhalb unseres Teams einen großen Facettenreichtum aufzubauen, um sich gegenseitig zu fördern und zu unterstützen. Dieser Fragebogen kann online in ca. 15 Minuten durchgeführt werden und anschließend erhalten die Bewerber/innen einen sehr ausführlichen Report, den sie anschließend an das Qualitätsteam weiterleiten für den weiteren Bewerbungsprozess.

## 4 Abschlusssätze

Wie Sie sicherlich selbst erlebt haben, aber auch beim Lesen bemerken, ist über das Jahr hinweg viel geschehen und wir hoffen, Ihnen mit unserem Qualitätsentwicklungs-Bericht eine interessante Lektüre dargeboten zu haben. Für Rückfragen, Anregungen, Kritik und Lob stehen wir jederzeit bereit, freuen uns auf ein konstruktives Qualitätsentwicklungsgespräch geplant am 13.02.2023, 15.00 bis 16.00 Uhr und auf eine weiterhin gute und verlässliche Zusammenarbeit.

Wir wünschen Ihnen bis dahin eine gute Zeit und viel Gesundheit.

Das Team der SpBFh Coccius gGmbH Mannheim mit seiner Leitung:

Hr. Jürgen Meyer  
Dipl. Soz. Arb (FH)  
Geschäftsführer