



Organisationsbeschrieb 2017

Version 18.2.2021

Inhaltsverzeichnis

1. Kurzportrait	4
1.1. Trägerschaft.....	4
1.2. Einrichtung.....	4
1.3. Einrichtungsleitung.....	4
1.4. Angebote	4
2. Querschnittsthemen	6
2.1. Leit- und Wertvorstellungen	7
2.2. Kinderrechte/Kindeswohl	9
2.3. Beziehungsgestaltung.....	9
2.4. Zusammenarbeit.....	10
2.5. Diversität.....	11
3. Leistungen	12
3.1. Leistungskatalog.....	12
3.2. Fachliche Grundsätze	12
3.3. Zielgruppe.....	13
3.4. Organisation	15
4. Aufenthalt.....	20
4.1. Aufnahmeentscheid	20
4.2. Aufenthaltsgestaltung	21
4.3. Austrittsverfahren.....	21
5. Pädagogische Themen	22
5.1. Alltagsgestaltung	23
5.2. Intervention und Sanktion	23
5.3. Bildung.....	24
5.4. Gesundheit	24
5.5. Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen.....	25
6. Organisation.....	26
6.1. Trägerschaft.....	26
6.2. Standort und Geschichte.....	26
6.3. Personalmanagement.....	27
6.4. Finanzmanagement	28
6.5. Immobilienmanagement/Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.....	28
6.6. Qualitätsmanagement.....	29
6.7. Betrieb	30
7. Agenda.....	32
7.1. Überarbeitungsdatum	32
7.2. Autor*innen.....	32

7.3.	Abnahme durch Trägerschaft.....	32
7.4.	Abnahme durch das AJB	32
7.5.	Anpassungen.....	32
8.	Anhänge.....	33

1. Kurzportrait

1.1. Trägerschaft

Name	Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime Obstgartensteig 4, 8006 Zürich 043 255 14 70 info.stiftung@zkg.ch www.zkg.ch
Präsident	Gerold Lauber

1.2. Einrichtung

Name	Wohn- und Tageszentrum Heizenholz
Adresse	Regensdorferstrasse 200, 8049 Zürich
Telefon	044 344 36 36
Fax	044 344 36 40
E-Mail	info.heizenholz@zkg.ch
Internet	www.heizenholz.ch

1.3. Einrichtungsleitung

Gesamtleitung	Antoinette Haug 044 344 36 10 antoinette.haug@zkg.ch
Stellvertretung	Dieter Bangerter 044 344 36 74 dieter.bangerter@zkg.ch

1.4. Angebote

1.4.1. Wohngruppen auf dem Areal

Wohngruppe Kappa	8 vollbetreute Plätze für Kinder von 7–16 Jahren, koedukativ
Wohngruppe Gamma	8 vollbetreute Plätze für Jugendliche von 14-20 Jahren, koedukativ 3 teilbetreute Plätze für Jugendliche von 16-22 Jahren, koedukativ
Wohngruppe Tau	8 vollbetreute Plätze für Kinder und Jugendliche von 7–18 Jahren, koedukativ
Wohngruppe Zeta	8 vollbetreute Plätze für Kinder und Jugendliche von 7–18 Jahren, koedukativ

1.4.2. Aussenwohngruppen

Wohngruppe Alpha

Bachtobelstrasse 40, 8045 Zürich

6 vollbetreute Plätze
für Kinder und Jugendliche
von 7 - 18 Jahren, koedukativ

Bachtobelstrasse 20, 8045 Zürich

1 teilbetreuter Platz
für Jugendliche von 16–22 Jahren

Manessestrasse 120, 8045 Zürich

2 teilbetreute Plätze
für Jugendliche von 16–22 Jahren, koedukativ

Wohngruppe Omega

Zweierstrasse 164. 8003 Zürich

6 vollbetreute Plätze
für Kinder und Jugendliche
von 12 – 18 Jahren, koedukativ
2 teilbetreute Plätze in einer Wohnung
für Jugendliche von 16-22 Jahren, koedukativ
1 teilbetreuter Platz in einem Studio
für Jugendliche von 16-22 Jahren, koedukativ

Wohngruppe Sigma

Widmerstrasse 20, 8058 Zürich

6 vollbetreute Plätze
für Kinder und Jugendliche
von 7 - 18 Jahren, koedukativ

Seestrasse 507, 8038 Zürich

3 teilbetreute Plätze
für Jugendliche von 16-22 Jahren, koedukativ

1.4.3. Familienergänzende sozialpädagogische Tagesgruppe FEST

Rötelstrasse 53, 8037 Zürich

22 teilstationäre Plätze für Kinder und Jugendliche
von 6–15 Jahren

1.4.4. ergänzende Angebote

Interne Beschäftigung

Tagesstruktur ersetzend
Nebenerwerb
Schulische Unterstützung / Berufswahl

Ergänzungsunterricht

max. 16 Plätze

Übergangsbegleitung

Bedarfsorientierte Leistungen für ausgetretene Bewohner*innen und Ihre Familien

Sozialpädagogische Familienbegleitung SPF

Sozialpädagogische Familienbegleitung wird nur ergänzend, bedarfsorientiert und gezielt angeboten

1.4.5. Angebote mit eigenem Rahmenkonzept / Angebotskonzept

Familientraining

Nürnbergstrasse 24, 8037 Zürich

6 vollbetreute Plätze für Kinder und deren Eltern
Insgesamt 12 Plätze

Krippe Heizenholz

Regendorferstrasse 200, 8049 Zürich

48 Tagesbetreuungs-Plätze in 4 Krippengruppen
für Kinder von 4 Monaten bis Kindergarten Eintritt

2. Querschnittsthemen

Das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz ist eine moderne und zukunftsfähige Einrichtung der Jugendhilfe in Stadt und Kanton Zürich. Im Rahmen einer systematischen Qualitätsentwicklung werden unsere Angebote, unsere Erziehungsmethoden und Leitsätze, die Zusammenarbeit sowie die gesamte Organisation laufend hinterfragt und überprüft.

Von 2012 bis 2020 befand sich das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz in dem Organisationsentwicklungsprozess «WEF», was für Weiterentwicklung, Elternaktivierung und Flexibilisierung steht. Die neue Ausrichtung zeichnet sich insbesondere durch eine bewusstere Orientierung der Leistungen an den Bedürfnissen der Familien aus. Kernelement ist der Ansatz der Systemischen Interaktionstherapie (SIT) und die mit diesem verbundene Haltung. SIT, begründet durch Michael Biene, ist ein Modell zur Aktivierung von Systemkräften und zum Aufbau von Selbsthilferessourcen in der Arbeit mit Familien. Mit dem WEF einhergehend wurden alle Prozesse und Konzepte des Wohn- und Tageszentrums Heizenholz weiterentwickelt.

Der damit verbundenen Vision, ein „Zentrum für Familien“ zu werden, sind wir ein grosses Stück nähergekommen. Wir denken weniger in einer starren Angebotslogik, vielmehr bieten wir flexible und passgenaue Dienstleistungen an. Mit dieser Positionierung sind die Eltern vermehrt in den Wohngruppen anwesend, sei es besuchshalber oder um Erziehungsaufgaben rund um ihr Kind wahrzunehmen. Wir orientieren uns bei der Ausrichtung unserer Leistungen am Veränderungsbedarf, der von Eltern und platzierenden Stellen formuliert, laufend überprüft und gegebenenfalls angepasst wird. Durch die intensivere Auseinandersetzung mit den Familien sind positive Veränderungen zum Wohl des Kindes festzustellen.

Wir möchten das Boot der Familie kennenlernen und versuchen, zu ihnen ins Boot zu steigen, anstatt sie in "unser" Boot zu holen.

Die Zusammenarbeit in den Wohngruppen und auch übergreifend ist intensiver und anspruchsvoller geworden. Im Team haben alle Mitarbeiter*innen den Blick auf allen Bewohner*innen und reagieren in einer Situation direkt. Es gilt, die eigene Rolle zu hinterfragen, was in den meisten Fällen auch mit der Klärung der Berufsidentität einhergeht. Das Erreichte und die Resonanz – sei es von den direkt betroffenen Familien, intern oder von Externen – bekräftigen uns im eingeschlagenen Weg und werden uns auch weiterhin antreiben.

Mit unseren vielfältigen Leistungen, welche in den bestehenden Angeboten erbracht werden, dem hoch motivierten und qualifizierten Personal, der guten Einbettung in der Stiftung sowie der guten Vernetzung im Quartier, in der ganzen Stadt und über die Kantonsgrenzen hinaus, verfügen wir über beste Bedingungen, unseren Weg weiterzugehen.

Per Sommer 2021 wird die Familienergänzenden sozialpädagogischen Tagesgruppe FEST in das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz überführt. Dabei handelt es sich um eine Leistung, welche der Rubrik Tageswohnen zugeordnet wird. Es erfolgt eine Integration inklusive

Angleichung der Prozesse und Konzepte. So ist der vorliegende Organisationsbeschreibung auch für dieses Angebot grundlegend. Innerhalb der Ausführungen zu Wohngruppen im Organisationsbeschreibung sind die Gruppen der Familienergänzenden sozialpädagogischen Tagesgruppe FEST eingeschlossen. Ebenso umfasst der verwendete Begriff Bewohner*innen die Kinder, Jugendlichen und Eltern, des Familientrainings, der Wohngruppen, der Krippe und der Familienergänzenden sozialpädagogische Tagesgruppe FEST.

2.1. Leit- und Wertvorstellungen

Das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz ist eine Institution der gemeinnützigen Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime und orientiert sich an deren ethischen und gesellschaftlichen Vorgaben. Die Stiftung verfolgt das Ziel, die ihr anvertrauten jungen Menschen und Familien zu befähigen, ihr Leben möglichst ohne fremde Unterstützung, selbstbestimmt und innerhalb anerkannter sozialer Normen zu gestalten. Neben einer gesunden Persönlichkeitsentwicklung wird der schulischen und beruflichen Bildung der Kinder und Jugendlichen eine zentrale Bedeutung beigemessen.

Um eine nachhaltige Entwicklung der Kinder, Jugendlichen und Familien zu ermöglichen, begegnen wir ihnen gemäss dem Leitbild der Stiftung mit Wertschätzung und Respekt. Wir beteiligen sie und ihre wichtigsten Bezugspersonen möglichst umfassend an der Planung und Erbringung unserer Dienstleistungen. Dabei bauen wir auf ihre Stärken und fördern ihr Potential. Wir unterstützen sie in der Gestaltung der innerfamiliären Beziehungen und der Pflege ihres sozialen Netzes (<https://www.zkj.ch/stiftung/vision-mission-leitsaetze>). Das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz ist politisch und konfessionell neutral.

Anstelle eines Leitbildes orientieren wir uns an den untenstehenden Leitsätzen, in deren Umsetzung im Alltag wir immer wieder bewusst Zeit und Energie investieren. Zur Konkretisierung im Arbeitsalltag und als Hilfe für die Umsetzung wurden Ergänzungen zur Bedeutung der Leitsätze für die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen (Anhang 1), zur Bedeutung der Leitsätze für die Zusammenarbeit mit Eltern (Anhang 2), zur Bedeutung der Leitsätze für die Zusammenarbeit mit den Platzierungsverantwortlichen (Anhang 3) und zur Bedeutung der Leitsätze für Zusammenarbeit und Führung (Anhang 4) vorgenommen.

Menschenbild im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz

Menschen sind einzigartig und wollen als Individuen wahrgenommen werden. Aus der vorgeburtlichen Grunderfahrung der Verbundenheit und des über sich hinauswachsen Könnens entstehen die Bedürfnisse nach Bindung und Autonomie.

Menschen werden geprägt durch ihre biologischen Voraussetzungen und ihr bisheriges Leben. Sie besitzen während ihres ganzen Lebens die Möglichkeit zu lernen und sich zu verändern.

Potenziale sind in der Persönlichkeit angelegt. Um diese Potenziale nutzen zu können, ist es für Menschen wichtig, dass sie ihre Bedürfnisse weitgehend befriedigen können und dass die Umwelt ihnen Offenheit und Wertschätzung entgegenbringt sowie Herausforderungen bietet.

Das Warum des Wohn und Tageszentrums Heizenholz

Alle Menschen können an ihre Grenzen geraten, manchmal auch darüber hinaus.

Für uns spielen Ursachen von daraus erfolgten Überforderungen keine Rolle. Wenn Kinder und ihre Eltern Unterstützung brauchen, sind wir da.

Wir können Systeme stärken, damit sich deren Mitglieder nachhaltig kompetent fühlen, um selbstverantwortlich die Situationen ihres Alltags zu meistern.

Leitsätze für die Arbeit im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz

1. Wertschätzend miteinander umgehen

Menschen haben ein Recht auf Achtung und Unversehrtheit und darauf, mit ihren Möglichkeiten und Grenzen wahrgenommen zu werden. Gegenseitige Wertschätzung und Unterstützung bilden die Grundlage der Kultur im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz.

2. Erfahrungen und Lösungsversuche anerkennen

Jeder Mensch ist als Person und in seinem Verhalten geprägt von individuellen Erfahrungen und Herausforderungen. Wir begegnen unserem Gegenüber offen und ohne Vorurteile, anerkennen seine Lösungsversuche und nutzen sie als Wegweiser zu dessen Verständnis.

3. Potenziale nutzen und Eigenverantwortung fördern

Wir bauen auf die Ressourcen, die jedem Menschen innewohnen und begegnen Neuem und Ungewohntem mit Offenheit und Neugier.

Wir trauen unserem Gegenüber etwas zu, im Bewusstsein, dass Fehler passieren können und dürfen. Mit klaren Vorgaben werden im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz bewusst Raum und Möglichkeiten für eigenverantwortliches Handeln geschaffen.

4. Auseinandersetzungen führen

Auseinandersetzungen sind für uns etwas Alltägliches. Wir setzen uns mit unterschiedlichen Haltungen, Meinungen und kulturellen Hintergründen auseinander und verstehen dies als Chance für neue Erfahrungen und Entwicklung. Auch im Konfliktfall führen wir Auseinandersetzungen offen, sachlich und wohlwollend und mit dem Ziel, Klärungen beziehungsweise Ergebnisse herbei zu führen.

5. Ziele formulieren und überprüfen

Entwicklung ist gebunden an persönliche Zielsetzungen, deshalb legen wir Wert darauf, dass im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz Ziele selber formuliert werden. Sie sind herausfordernd, erreichbar, messbar und von hoher persönlicher Bedeutsamkeit. Im Alltag sorgen wir dafür, dass die Ziele präsent sind. Sie werden regelmässig überprüft und ausgewertet. Wir unterscheiden zwischen eigenen Zielvorstellungen und nicht verhandelbaren Erwartungen von Dritten.

6. Am Bedarf orientieren

Wir gehen flexibel auf Menschen und ihren Bedarf nach Veränderungen ein. Wir lassen Spielraum für eigene Werte, Initiativen und Ideen. Dadurch schaffen wir gute Rahmenbedingungen für individuelle und betriebliche Entwicklungen.

7. Ressourcen verantwortungsvoll einsetzen

Wir setzen die uns zur Verfügung stehenden menschlichen und betrieblichen Ressourcen gezielt ein und pflegen einen bewussten Umgang damit. Wir schärfen unser ökologisches und ökonomisches Bewusstsein fortlaufend und beachten die Nachhaltigkeit im Alltag.

2.2. Kinderrechte/Kindeswohl

Die Kinderrechte der UNO sind im Betrieb bekannt. Die für unsere Arbeit zentralen sowie die Grundprinzipien von Partizipation sind eingeflossen in die Ausarbeitung der Leitsätze und deren Präzisierung im Dokument "Bedeutung der Leitsätze für die Arbeit mit **Kindern und Jugendlichen**" (Anhang 1). Sämtliche neue und überarbeitete Konzepte und Prozesse werden immer auf ihre Kompatibilität mit den Leitsätzen überprüft.

Das Kindeswohl ist der Grund, warum wir mit den betreffenden Kindern/Jugendlichen und ihren Familien zu tun haben. Es steht immer als oberste Maxime über allen Bemühungen im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz und wird regelmässig anlässlich der Aktualisierung des Veränderungsbedarfs an den Standortsitzungen überprüft. Die Teamleitung mit Fall-Verantwortung stellt – gemeinsam mit den Eltern und der platzierenden Stelle – sicher, dass bei Gefährdungen interveniert wird.

Auch bei der intensiven Zusammenarbeit mit Eltern geht es immer um das Wohlergehen des Kindes/Jugendlichen und um den Beitrag, den die Eltern leisten können. Die Kinder/Jugendlichen werden ihrem Alter entsprechend einbezogen.

Die für eine gesunde Entwicklung und eine gelingende Sozialisation notwendigen Kompetenzen und Ressourcen müssen sowohl bei den Kindern und Jugendlichen wie auch in ihrem Umfeld unterstützt und verstärkt werden. Deshalb stehen im Wohn- und Tageszentrum einerseits die Bemühungen um Schutz und fördernde Betreuung für Kinder und Jugendliche im Vordergrund, andererseits engagieren wir uns für die Einbindung des näheren familiären Umfeldes und die Unterstützung der Eltern beim Entwickeln von Erziehungs Kompetenzen. Jährlich werden nebst den Eltern und den zuweisenden Stellen auch die Kinder und Jugendlichen mit einem Fragebogen zu Ihrer Entwicklung, zur erfolgten Unterstützung und zur Erreichung der eigenen Ziele befragt.

Die Betreuungsteams kennen die Situationen rund um die einzelnen Kinder/Jugendlichen sowie deren Vertrauenspersonen ausserhalb der Organisation. Ist keine externe Vertrauensperson vorhanden, ist es Aufgabe der jeweiligen Koordinator*in, die Suche nach einer solchen an die Hand zu nehmen.

2.3. Beziehungsgestaltung

Wir verstehen tragfähige und transparente Beziehungen zu Menschen als Basis für gesunde Entwicklungen von Kindern und Jugendlichen im emotionalen, aber auch im sozialen Bereich. Bestehende Beziehungen zu Eltern, Familie, Umfeld, Kolleg*innenkreis sollen nicht konkurrenziert, sondern im Gegenteil nach Möglichkeit gefördert werden. Beziehungen zu Betreuungspersonen können beispielhaft sein und Orientierung bieten.

Es ist Aufgabe aller Sozialpädagog*innen, permanent Beziehungsangebote an alle Bewohner*innen der Wohngruppe zu machen und diese aufrecht zu erhalten. Wo notwendig können auch institutionalisierte Gesprächsmöglichkeiten angeboten werden. Zusätzlich wird

jeweils eine Koordinationsperson bezeichnet, welche ein spezielles Augenmerk auf die einzelne Bewohner*in und deren Familie richtet.

Der bewusste Umgang mit Nähe/Distanz wird in den Leitsätzen, deren Bedeutung für die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen (Anhang 1), sowie im Konzept Sexualität (Anhang 5), inkl. den gruppenspezifischen Regeln und dem Verhaltenskodex (Anhang 6), genauer beschrieben. Zudem steht allen Kindern und Jugendlichen sowie allen Mitarbeiter*innen eine interne Ansprechperson als Unterstützung und bei Fragen rund um Grenzüberschreitungen und sexuelle Belästigung oder Ausbeutung zur Verfügung.

Bei der Gestaltung des Zusammenlebens werden Bedürfnisse und Erfordernisse von einzelnen Kindern/Jugendlichen, dem Team, der Kinder-/Jugendlichengruppe sowie auch der wechselnden Zusammensetzungen von Anwesenden berücksichtigt. Ein spezielles Gewicht wird dabei der Bedeutung von Gruppen von Kindern/Jugendlichen bei ihrer sozialen Entwicklung gegeben. Die Dynamik in der Gruppe wird ebenso beachtet wie der Schutz der Einzelnen.

2.4. Zusammenarbeit

In den Axiomen zur Arbeit mit Familien (Anhang 7) werden die Eckpfeiler einer konstruktiven, tragfähigen und ehrlichen Zusammenarbeit formuliert. Dies bedingt eine Begegnung aller Beteiligten auf Augenhöhe. Alle Menschen haben gute Gründe für ihr Verhalten. Ihnen soll als ehrenwerte Bürger*innen begegnet werden.

Im Bereich Wohnen und Schule setzen wir in Kooperation mit den Eltern Schwerpunkte in der Zusammenarbeit mit Schulen und Lehrbetrieben.

Im Rahmen der Kooperation mit dem KJPP bieten wir einzelne Anschlussplätze in bestehenden Wohngruppen für Kinder und Jugendliche mit psychischen Auffälligkeiten nach Aufenthalt in Einrichtungen des KJPP (Brüschhalde, Stationen des Zentrums für Kinder- und Jugendpsychiatrie) an.

Auf Institutionsebene sind wir vernetzt innerhalb der Stiftung zkj, beispielsweise in Arbeits- und Projektgruppen und der erweiterten Geschäftsleitungskonferenz. Mit Ausbildungsstätten arbeiten wir in deren Austauschgremien und punktuell auch für Inputs aus der Praxis (HSL, ZHAW, Agogis, etc.) und mit Institutionen (Familiensupport Bern West, Triangel Berlin, KJPP) zusammen.

Die Vernetzung gegen aussen ist uns ein grosses Anliegen und ermöglicht es, uns zu positionieren und von unseren Partner*innen themenspezifisch wahrgenommen zu werden. Mitglieder des Leitungsteams engagieren sich in verschiedenen Fachgruppen und Gremien (VSBZ, Dasso, VSFH, ZHAW Stiftungsrat). Verschiedene Mitarbeiter*innen arbeiten auf Anfrage oder aus eigener Initiative in Arbeitsgruppen mit (z.B. Integras, Curaviva, Arbeitsgruppen der Stiftung zkj, etc.).

Die Beziehungen zu den platzierenden Stellen pflegen wir aktiv, indem wir ihnen unsere Leistungen regelmässig vorstellen.

Die interne Zusammenarbeit dient dem Kerngeschäft zum Wohle des Kindes. Dabei legen wir grossen Wert auf einen intensiven Austausch unter den verschiedenen Wohngruppen, um Erfahrungen und Ressourcen gegenseitig nutzen zu können (Anhang 8). Eine offene Gesprächskultur und gegenseitige Unterstützung helfen uns dabei.

2.5. Diversität

Oberster Leitgedanke der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime ist das Wohl der Kinder und Familien. Die UNO-Kinderrechtskonvention sowie die fachlich anerkannten Standards der Pädagogik und ihrer Nachbardisziplinen bilden die wichtigsten Orientierungspunkte. Bei der Anstellung verpflichten sich die Mitarbeiter*innen der Stiftung, keinerlei Diskriminierung aufgrund der Nationalität, des Geschlechts, der Herkunft, der Religion oder des Glaubens, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung der Zielgruppe zu begehen oder zuzulassen.

Auf dem Hintergrund unserer Leitsätze sind wir offen für die Zusammenarbeit mit Menschen unabhängig ihres Geschlechts, ihres Alters, ihrer sexuellen Orientierung, einer Behinderung, ihrer ethnischen Herkunft, ihrer Nationalität oder ihrer Religion.

Bei Interessenkollisionen und/oder Reibungsflächen diesbezüglich setzen wir uns mit ihnen auseinander und versuchen Lösungen zu finden. Alle Mitarbeiter*innen unterschreiben bei ihrer Anstellung eine entsprechende persönliche Erklärung (Anhang 9).

3. Leistungen

In den Angeboten des Wohn- und Tageszentrums Heizenholz sollen bedarfsgerechte und passgenaue Leistungen erbracht werden, welche sich in jedem Fall am Wohl des Kindes orientieren. Die Leistungen sollen flexibel erbracht werden, beispielsweise betreffend Aufenthaltszeiten, Elternkontakten, ergänzenden Leistungen, etc.

Die Angebote sind sozialpädagogisch/agogisch orientiert und sind das Herkunftsmilieu ergänzende oder, bei entsprechender Indikation, ersetzende Leistungen im Bereich des familiären bzw. gesellschaftlichen Erziehungs- und Bildungsauftrags. Die vollbetreuten Angebote werden in Form von Wohngemeinschaften geführt und sind darauf ausgerichtet, vorübergehend, oft aber für längere Zeit, einen Teil der Verantwortung für die Erziehung, Betreuung oder Begleitung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen zu übernehmen. Dabei soll immer wieder überprüft werden, welcher Teil der Verantwortung bei den Eltern bleiben kann und für welchen Teil es unumgänglich ist, dass er durch uns übernommen wird. Zusammen mit den Familien streben wir eine nachhaltige Wirkung unserer Arbeit an.

Die Familienergänzende sozialpädagogische Tagesgruppe FEST erbringt ergänzende Leistungen und umfasst die Unterstützung der Kinder im schulischen sowie sozialen Lernen und die individuelle Förderung. Die Kinder sind in zwei geschlechtergemischte Gruppen eingeteilt.

3.1. Leistungskatalog

Unsere Leistungen werden in den untenstehenden Angeboten erbracht. Dabei wird immer wieder darauf geachtet, dass sie passgenau, flexibel und individuell ausgerichtet sind.

SOZIALPÄDAGOGISCHE / AGOGISCHE ANGEBOTE			
Wohnen	Tageswohnen	Tagesstruktur	Ergänzend
<ul style="list-style-type: none"> - Kinder- und Jugendlichen-Wohngruppen vollbetreut - Jugendwohnungen teilbetreut - Familientraining teilbetreut, separater OB - Elternaktivierung 	<ul style="list-style-type: none"> - Familienergänzende sozialpädagogische Tagesgruppe FEST 	<ul style="list-style-type: none"> - Kinderkrippe - Interne Beschäftigung 	<ul style="list-style-type: none"> - Interne Beschäftigung - Ergänzungsunterricht - Übergangsbegleitung - Sozialpädagogische Familienbegleitung SPF

3.2. Fachliche Grundsätze

Wir arbeiten mit einem systemischen Verständnis von Familien, um mit Eltern aktivierend umzugehen und den angestammten Sozialraum einzubeziehen, damit die von uns erbrachten Leistungen auch nachhaltig wirken. Dabei orientieren wir uns unter anderem am Modell der Systemischen Interaktionstherapie und Beratung, welches von Michael Biene entwickelt worden ist, sowie am Ansatz der Sozialraumorientierung.

Wo möglich, versuchen wir Lebensbezüge in angestammten bzw. regulären Sozialisationsfeldern aufrechtzuerhalten und vorhandene Ressourcen der Familien und der Bewohner*innen zu nutzen. Einen hohen Stellenwert hat dabei die Zusammenarbeit mit den Eltern. Fremdplatzierung ist ein gewichtiger Eingriff in das System der Herkunftsfamilie. Mehr denn je sind heute zeitlich begrenzte, auch kürzere Aufenthalte im Heim sinnvoll und angezeigt. Dem jeweiligen Unterstützungsbedarf von Familien wird das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz mittels flexibler Leistungen und indem Veränderungen unterstützt, begleitet sowie periodisch überprüft werden, gerecht. Sind die angestrebten bzw. verordneten Veränderungen erreicht, kann allenfalls eine Rückkehr in das angestammte Milieu ins Auge gefasst werden. Die angestrebten Veränderungen sehen wir im Kontext der jeweils aktuellen Situation der Kinder und Jugendlichen, zusammen mit ihrem näheren und weiteren sozialen Umfeld. Unser Leitgedanke ist es, für Kinder, Jugendliche und deren Eltern individuell angepasste Leistungen für ihre Entwicklung zu erbringen. Die Kinder und Jugendlichen bleiben soweit wie möglich in ihrem Herkunftsmilieu verwurzelt. Wir unterstützen entsprechend der individuellen Situation die Beziehungen zu Eltern, Bezugspersonen und angestammten Kolleg*innenkreisen.

Verlässliche und altersadäquate Beziehungen zwischen Eltern und ihren Kindern sind ohne aktive Beteiligung und Präsenz der Eltern nicht denkbar. Im Rahmen der geteilten (Erziehungs-)Verantwortung beziehen wir die Eltern deshalb soweit wie möglich in den Alltag ihres Kindes mit ein: Wir informieren regelmässig, tauschen uns gegenseitig aus, treffen gemeinsam Absprachen und Vereinbarungen, öffnen unsere Türen für die aktive Präsenz der Eltern in der Wohngruppe und nehmen ihnen keine Aufgaben ab, die sie selber bewältigen können. Zudem unterstützen wir Eltern, die selbst Veränderungen im Sinne des zu Beginn der Platzierung formulierten Veränderungsbedarfs bewirken wollen. Bei entsprechendem Auftrag der Eltern, suchen wir gemeinsam nach neuen Möglichkeiten, wie sie aktiv und eigenverantwortlich die von ihnen gewünschten bzw. von der platzierenden Stelle geforderten Veränderungen erreichen können - immer im Wissen darum, dass Kinder und Jugendliche sich umso positiver entwickeln, je aktiver sich ihre Eltern im Hilfeprozess engagieren.

Im Rahmen der Möglichkeiten und Ziele des jeweiligen Angebotes werden in den verschiedenen Wohngruppen die Voraussetzungen geschaffen, damit die Kinder und Jugendlichen soziale Verhaltensweisen entwickeln und gleichzeitig lernen, ihre eigenen Handlungskompetenzen zu erweitern. Damit soll eine Basis geschaffen werden, welche den Einzelnen letztlich grösstmögliche Entscheidungs- und Handlungsmöglichkeiten eröffnet. Kinder und Jugendliche werden in ihrer Individualität wahrgenommen und respektiert; sie sollen sich ernst genommen und in ihrer ganzen Person mit den ihr eigenen Möglichkeiten und Fähigkeiten angesprochen fühlen.

3.3. Zielgruppe

Die voll- und teilbetreuten sozialpädagogischen Angebote des Wohn- und Tageszentrums Heizenholz richten sich an normal begabte Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene beider Geschlechter im Alter zwischen 6 und 22 Jahren und deren Familien. Entscheidend für eine Aufnahme ist die Tatsache, dass jemand (aus Familie, Umfeld, platzierende Stelle, etc.) einen Bedarf für Veränderungen formuliert.

Kriterien für Aufnahme in die Kinder- und Jugendlichen- Wohngruppen:

Kind/Jugendliche

- Alter zwischen 6 und 22 Jahren, unabhängig von Geschlecht, Herkunft und Aufenthaltsstatus
- Kind/Jugendliche ist bereit und in der Lage, in einer koedukativen Wohngruppe oder Wohnung zu leben
- Kinder/Jugendliche/junge Erwachsene können aufgrund von Entwicklungs- und Verhaltensschwierigkeiten oder der familiären Situation zumindest vorübergehend nicht zu Hause leben
- Minimale Bereitschaft zur Zusammenarbeit

Familie / Umfeld

- Ein Umfeld, welches im Moment nicht in der Lage ist, notwendige Veränderungen zu bewirken

Formal

- Tagesstruktur (Schule, Ausbildung oder Arbeit/Beschäftigung) vorhanden oder in Aussicht
- Kostengutsprache einer platzierenden Stelle

Nichtaufnahmekriterien

- Geistige oder schwere körperliche Behinderung
- Akute Phasen von psychischen Störungen (Drogensucht, Psychosen, Selbst- oder Fremdgefährdung)
- Schwer gewalttätige Verhaltensweisen
- Verweigerung jeglicher Zusammenarbeit seitens des Kindes/Jugendlichen
- Aussergewöhnliche Schutzbedürftigkeit des Kindes/Jugendlichen (z.B. gegenüber Eltern, Angehörigen, Dritten)

Das Angebot der Familienergänzenden sozialpädagogische Tagesgruppe FEST des Wohn- und Tageszentrums Heizenholz richtet sich an Kinder im Schulalter ab der ersten Primarschulklasse bis zur dritten Oberstufenklasse. Entscheidend für eine Aufnahme ist die Tatsache, dass jemand (aus Familie, Umfeld, platzierende Stelle, etc.) einen Bedarf für Veränderungen formuliert.

Kriterien für Aufnahme in die Familienergänzende sozialpädagogische Tagesgruppe FEST:

Kind

- Kind ist im Schulalter ab der ersten Primarschulklasse bis zur dritten Oberstufenklasse.
- Kinder können aufgrund von Entwicklungs- und Verhaltensschwierigkeiten oder der familiären Situation zumindest vorübergehend nicht vollumfänglich zu Hause leben.

Familie / Umfeld

- Ein Umfeld, welches im Moment nicht in der Lage ist, notwendige Veränderungen zu bewirken

Formal

- Tagesstruktur (Schule) vorhanden oder in Aussicht
- Kostengutsprache einer platzierenden Stelle

Nichtaufnahmekriterien

- Geistige oder schwere körperliche Behinderung
- Akute Phasen von psychischen Störungen (Drogensucht, Psychosen, Selbst- oder Fremdgefährdung)
- Schwer gewalttätige Verhaltensweisen
- Verweigerung jeglicher Zusammenarbeit seitens des Kindes/Jugendlichen
- Aussergewöhnliche Schutzbedürftigkeit des Kindes/Jugendlichen (z.B. gegenüber Eltern, Angehörigen, Dritten)

3.4. Organisation

Für alle in diesem Kapitel aufgeführten Angebote bestehen detaillierte Angebotskonzepte.

3.4.1. Vollbetreute Wohngruppen

Der Aufenthalt von Kindern und Jugendlichen in einer Wohngruppe dient der Unterstützung und Förderung der persönlichen, sozialen, schulischen bzw. beruflichen Entwicklung.

Die Eltern werden in ihrer Elternrolle angesprochen und übernehmen/behalten, wenn möglich, trotz Fremdplatzierung einen Teil der Erziehungsaufgaben - bei Bedarf mit unserer Unterstützung. Dies kann z.B. so aussehen, dass Eltern weiterhin die Ansprechpersonen für Schule oder Lehrbetrieb bleiben, dass sie ihr Kind zum Kleiderkauf oder zum Arzt begleiten, dass sie ihm in der Wohngruppe bei den Hausaufgaben helfen oder es abends ins Bett bringen. Wünschen sich Eltern beispielsweise, dass ihr Kind ihnen mit mehr Respekt begegnet und sich an ihre Regeln hält, bieten wir den Eltern die Unterstützung an, gemeinsam herauszufinden, was sie tun können, um ihr Ziel zu erreichen.

Ziel des Aufenthaltes ist die Bewirkung von Veränderungen zum Wohl des Kindes/Jugendlichen im System.

Öffnungszeiten	365 Tage/Jahr, 24 Std.-Betreuung
Tagesablauf	individuell, entsprechend dem Bedarf von Kindern/Jugendlichen und Familien
Tagesstruktur	in der Regel externe Tagesstruktur in Krisen oder für Übergangszeiten: Interne Beschäftigung (s. Kap. 3.4.4.)
Freizeit	gemeinsame Aktivitäten entsprechend dem Bedarf von Kindern und Jugendlichen regelmässige externe Aktivitäten als Ziel
Wochenenden	Kontakt zu Herkunftsfamilien individuell und passgenau

Ferien/Lager	Lager je nach Bedarf der Wohngruppe – freiwillige Teilnahme am gruppenübergreifenden Skilager
Personelle Besetzung	pro Wohngruppe: Sozialpädagog*innen, davon eine Person mit Teamleitungsaufgabe zusätzlich 1 Praktikant*in fix und Springer*innen bei personellen Engpässen
Organisation Pikettdienst	In Situationen, in denen keine Kinder/Jugendlichen in der Wohngruppe sind und die Gruppe dadurch geschlossen werden kann, ist eine Mitarbeiter*in telefonisch jederzeit zu erreichen und innerhalb einer Stunde vor Ort
Doppeldienste	sind pro Wohngruppe 5 oder mehr Kinder und Jugendliche anwesend, wird im Doppeldienst gearbeitet
Zusammenarbeit	eine wöchentliche Teamsitzung pro Team zu organisatorischen und betrieblichen Fragen und Fallbesprechungen. Periodisch Supervision/ Fachberatung und weitere Austauschgefässe nach Bedarf

3.4.2. Teilbetreute Jugendwohnungen

Der Aufenthalt in einer Jugendwohnung in Aussenwohngruppen oder in der Jugendlichenwohngruppe auf dem Areal dient dem Entwickeln, Einüben und Stabilisieren der Selbständigkeit hinsichtlich der persönlichen, sozialen und beruflichen Integration.

Die Eltern werden insofern in ihrer Elternrolle unterstützt, als wir ihnen im Bewusstsein begegnen, dass sie, obschon mitten in der Ablösungsphase, nach wie vor sehr wichtige Bezugspersonen für ihre Jugendlichen sind. Wünschen sich Eltern beispielsweise, dass ihr Kind im Übergang zum Erwachsenenalter mit ihnen in einen konfliktfreieren Kontakt kommt, bieten wir den Eltern die Unterstützung an, gemeinsam herauszufinden, was sie tun können, um ihr Ziel zu erreichen.

Jede Jugendwohnung ist dem Team einer vollbetreuten Wohngruppe angegliedert.

Öffnungszeiten	365 Tage/Jahr
Tagesablauf	in der Regel selbständig, individuell
Tagesstruktur	in der Regel externe Tagesstruktur. In Krisen oder für Übergangszeiten: Interne Beschäftigung (s. Kap. 3.4.4.)
Freizeit	regelmässige individuelle Aktivität als Ziel
Wochenenden	in der Regel selbständig, individuell
Ferien/Lager	in der Regel selbständig, individuelle Unterstützung bei der Planung
Personelle Besetzung	Betreuungsintensität nach individuellem Bedarf. Wird durch das Personal der vollbetreuten Wohngruppen abgedeckt.
Organisation Pikettdienst	aus dem Team des vollbetreuten Angebotes ist jederzeit eine Mitarbeiter*in erreichbar, bei Schliessung des vollbetreuten Angebotes, ist jeweils eine Mitarbeiter*in via Handy erreichbar und innert zwei Stunden vor Ort
Zusammenarbeit	eine wöchentliche Teamsitzung pro Team zu organisatorischen und betrieblichen Fragen und Fallbesprechungen. Periodisch Supervision/ Fachberatung und weitere Austauschgefässe nach Bedarf

3.4.3. Familienergänzende sozialpädagogische Tagesgruppe FEST

Der Aufenthalt von Kindern in der Familienergänzenden sozialpädagogischen Tagesgruppe FEST dient der Unterstützung und Förderung von Kindern mit psychosozialen oder milieubedingten Verhaltensschwierigkeiten. Ziel des Aufenthaltes ist die Bewirkung von Veränderungen zum Wohl des Kindes. Die Eltern werden in ihrer Elternrolle unterstützt.

Öffnungszeiten	während der Schulzeit Montag bis Freitag von 7.00 bis 18.45 Uhr Betriebsferien während 3 Wochen jährlich innerhalb der Schulferien
Tagesablauf	strukturiert und ritualisiert entsprechend dem Bedarf der Kinder und Familien
Tagesstruktur	während der Schulzeit Besuch der öffentlichen Schule oder einer Sonderschule im Einzelfall Unterricht in den Räumlichkeiten des FEST
Freizeit	Durchführung von Aktivitäten entsprechend dem Bedarf und der Interessen der Kinder Unterstützung des Besuchs externer Freizeitbeschäftigungen
Feiertage	während Feiertagen geschlossen
Ferien	Betreuung während der Ferien Montag bis Freitag von 10.00 bis 18:00 Uhr Möglichkeit der Teilnahme an einer Lagerwoche in den Herbstferien
Personelle Besetzung	für die Einheit: Sozialpädagog*innen davon eine Person als Angebotsleitung sowie eine Praktikant*in
Doppeldienste	sind 5 oder mehr Kinder anwesend, wird im Doppeldienst gearbeitet
Zusammenarbeit	eine wöchentliche Teamsitzung pro Team zu organisatorischen und betrieblichen Fragen und Fallbesprechungen. Periodisch Supervision/ Fachberatung und weitere Austauschgespräche nach Bedarf

3.4.4 Ergänzende Angebote

Interne Beschäftigung

Die Interne Beschäftigung bietet eine auf maximal 6 Monate befristete Tagesstruktur für im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz wohnhafte Kinder und Jugendliche, die vorübergehend keine externe Tagesstruktur haben. So können v.a. Schüler*innen und Jugendliche mit abgebrochener Lehre oder Schule beschäftigt werden, ohne dass sie umplatziert werden müssen. Zu Beginn der Nutzung des Angebots werden schulische und berufliche Eignungen abgeklärt und gemeinsam eine realistische schulische oder berufliche Perspektive entwickelt, die anschliessend so weit als möglich umgesetzt wird.

Öffnungszeiten:	5 Tage/Woche, 8.00 – 16.30 Uhr
Bereiche:	- Tagesstruktur-Ersatz (in Küche, Lingerie, Hauswartung) - Bildung, Berufswahl und Stellensuche - Nebenerwerb für Schüler*innen (in Küche, Lingerie, Haus-

	wartung) - Freizeitangebote
Personelle Besetzung:	Sozialpädagog*in/Arbeitsagog*in
Spezielles:	Die Arbeitsagog*in/ Sozialpädagog*in koordiniert die Einsätze in den Supportbereichen und leitet die Kinder/Jugendlichen im Werkraum oder im Schreibatelier an und unterstützt sie im Bewerbungsprozess.
Zusammenarbeit:	Vernetzung und enge Zusammenarbeit mit den Sozialpädagog*innen der Wohngruppen und den Supportangeboten

Ergänzungsunterricht

Der Ergänzungsunterricht bietet den Kindern und Jugendlichen in Ergänzung zu den schulischen Angeboten stundenweise Unterstützung beim Aufarbeiten von grossen schulischen Lücken an. Das Angebot steht allen im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz wohnenden Kindern und Jugendlichen zur Verfügung.

Öffnungszeiten:	5 Tage/Woche, 16.00 – 20.00 Uhr nach Vereinbarung während den Schulzeiten
Unterricht:	stundenweiser Unterricht, semesterweise vereinbart
Personelle Besetzung:	angehende Lehrpersonen
Zusammenarbeit:	Abgleich der Lerninhalte mit den Klassenlehrpersonen, Evaluation im Einzelfall mit den Lehrkräften der Volksschule, Vernetzung mit den Betreuungspersonen der Wohngruppen, Fachaustausch mit der Leitung der Internen Beschäftigung

Übergangsbegleitung (ehemals Nachbetreuung)

Die Übergangsbegleitung ist ein freiwilliges Angebot für Bewohner*innen und/oder ihre Familien beim Übergang von einer Platzierung in eine neue Lebenssituation. Intensität und Form der Betreuung und/oder Beratung sowie Zusammenarbeit richten sich ganz nach dem individuellen Bedarf, der im Auftrag der finanzierenden Behörde schriftlich festgehalten wird. Rahmenbedingungen dazu sind: Kosten gemäss Vertrag, Personalressourcen und Terminplanung im Team. Anpassungen können im Einverständnis aller Beteiligten laufend gemacht werden.

Öffnungszeiten:	Beratungen nach Vereinbarung
Bereiche:	- persönliche und finanzielle Beratung und Unterstützung von ehemaligen Bewohner*innen - Tagesstrukturangebote während den Öffnungszeiten der Internen Beschäftigung - Tagesstrukturangebot und Bewerbungcoaching für ehemalige Bewohner*innen
Personelle Besetzung:	Mitarbeiter*innen des ehemaligen Wohngruppenteams und/oder Leitung Interne Beschäftigung
Zusammenarbeit:	Austausch mit der auftraggebenden Stelle nach Vereinbarung

Die Übergangsbegleitung steht unter dem Dach und der Aufsicht des Kompetenzzentrum» Familien - und sozialraumorientierte Arbeit» SORA (fachliche Qualität, Finanzierung, QM, administrative Abläufe etc. Auch dabei gelten sämtliche Kriterien und Vorgaben des Kompetenzzentrums (Z.B. Qualitative Voraussetzungen für Mitarbeiter*innen).

Sozialpädagogische Familienbegleitung

Die Sozialpädagogische Familienbegleitung SPF ist konzeptuell eine Dienstleistung des Kompetenzzentrum» Familien - und sozialraumorientierte Arbeit» SORA und wird durch diese konzeptuell abgebildet. Wenn pädagogisch sinnvoll wird die Familienbegleitung durch Mitarbeiter*innen, die gleiche Koordinator*in) des Heizenholz angeboten, jedoch unter dem Dach und der Aufsicht des Kompetenzzentrums zkj (fachliche Qualität, Finanzierung, QM, administrative Abläufe etc.). Dabei gelten sämtliche Kriterien und Vorgaben der Fachstelle (Qualitative Voraussetzungen für Mitarbeiter*innn etc.).

SPF kann aber auch von anderen, externen Anbietern als zusätzliche, ergänzende Hilfe zur Erziehung angeboten werden.

3.4.4. Angebote ausserhalb dieses Organisationsbeschriebs

Kinderkrippe

Die 48 Plätze in den 4 Gruppen der Kinderkrippe Heizenholz stehen allen Familien in der Umgebung offen, unabhängig von ihrer Religion, ihrer Herkunft und ihrem sozialen Status.

Wir verweisen auf das detaillierte, separate Angebotskonzept, welches von der Stadt Zürich bewilligt wurde und regelmässig überprüft wird.

Familientraining

Eine Wohnung und zwei Studios stehen sechs Kindern und ihren Familien zur Verfügung. Die Betreuung der Kinder erfolgt in der Regel durch die Eltern, die in Kooperation mit dem Team ihre Erziehungsfähigkeiten weiterentwickeln.

Wir verweisen auf den detaillierten, separaten und vom AJB bewilligten Organisationsbeschrieb für dieses Angebot.

4. Aufenthalt

Grundsätzlich soll der Aufenthalt im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz nur so lange dauern wie nötig. Kriterium dazu soll ein laufend überprüfter und ggf. angepasster, im Idealfall gemeinsam formulierter Veränderungsbedarf sein. Mit den Eltern wird soweit wie möglich aktivierend zusammengearbeitet. Begegnungen auf Augenhöhe, so wenig abgenommene Verantwortung und Aufgaben rund um das Kind/Jugendliche wie möglich und Offenheit für flexible Kontakte in den Wohngruppen sind dabei Eckpfeiler der Haltung.

Im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz liegt die Fallverantwortung bei der jeweiligen Teamleitung. Dies bedeutet, dass alle wichtigen Entscheide rund um eine Platzierung (Aufnahme, Austritt, Entscheide zu grundsätzlichen Themen, Timeout, etc.) durch die Teamleitung getroffen werden. Die Teamleitung bespricht diese Entscheide jeweils mit der zuständigen Abteilungsleitung.

Für jede Familie wird in der Wohngruppe eine Koordinator*in bestimmt. Sie/er ist verantwortlich für die Koordination aller Bemühungen rund um ein Kind/Jugendliche – insbesondere sind dies Entwicklungsplanung, Elternzusammenarbeit, Nebenauslagen, Kontakt mit ausserstehenden Bezugspersonen und Platzierungsverantwortlichen. Die Koordinator*in ist verantwortlich, dass das Team und die Teamleitung regelmässig über Entwicklungen und Prozesse informiert werden. Entscheide, Vorgehensweisen und Planungen werden mit der Teamleitung und/oder gemeinsam mit dem Team festgelegt.

In der Alltagsarbeit mit den Kindern/Jugendlichen bieten die verschiedenen thematischen Konzepte sowie die Prozesse und Standards Orientierung für die Mitarbeiter*innen. Die Formulierung von persönlichen Zielen der Kinder und Jugendlichen unterstützen wir mit Vorgehensweisen und Hilfsmitteln des ZRM (Zürcher Ressourcenmodell).

In der Familienergänzenden sozialpädagogischen Tagesgruppe FEST findet in Ergänzung der Prozesse und Standards des Gesamtbetriebes Wohn- und Tageszentrum Heizenholz auch die Methodik des KOSS (kompetenzorientierte Arbeit in stationären Settings) Anwendung.

4.1. Aufnahmeentscheid

Platzierungsgrundlagen

Die Platzierung der Kinder, Jugendlichen und Eltern in die **voll- und teilbetreuten** Wohnangebote sowie die Familienergänzende sozialpädagogische Tagesgruppe FEST erfolgt über eine der unten erwähnten Stellen und basiert auf einer der angeführten Grundlagen. Einzige Ausnahme bildet die Krippe, bei welcher private Platzierungen seitens der Eltern die Regel sind.

PLATZIERENDE STELLE	GRUNDLAGEN
Fachstelle der ambulanten Jugendhilfe	Freiwilliger Aufenthalt mit Zustimmung der Inhaber*in der elterlichen Sorge + Fachgutachten
Fachstelle der Sozialhilfe	Freiwilliger Aufenthalt von (jungen) Erwachsenen + Fachgutachten

Vormundschaftsbehörde, Fachstelle der ambulanten Jugendhilfe	Zivilrechtliche Einweisung nach Art. 308, 310 in Verbindung mit 314a, Art. 397a oder 405a ZGB
Jugendanwaltschaft bzw. Jugendgericht	Jugendstrafrechtliche Einweisung nach Art. 15 Jugendstrafgesetz (JStG)

Aufnahmeverfahren

Vorgehensweise, Kriterien, Klärung des Veränderungsbedarfs, Unterstützung des Entscheidungsprozesses, etc. sind detailliert im Aufnahmeverfahren festgehalten (Anhang 10). Zusätzlich stehen zur Unterstützung des Aufnahmeverfahrens diverse Dokumente für die Mitarbeiter*innen zur Verfügung.

Notfallaufnahmen sind nicht möglich.

4.2. Aufenthaltsgestaltung

Innerhalb der Aufenthaltsgestaltung sind keine unterschiedlichen Phasen definiert. Die laufende Überprüfung der Situationen der Familien erlaubt uns, Bedarfe der Kinder, Jugendlichen und Eltern sowie der zuweisenden Stellen wahrzunehmen, anzusprechen und bedarfsgerecht zu unterstützen.

Ziele, Methodik/Instrumente, Zuständigkeiten, Standortbestimmungen, Berichtswesen, Aktenführung/-aufbewahrung sind in der detaillierten Prozessbeschreibung "Entwicklungsplanung" definiert (Anhang 11). Zusätzlich stehen zur Unterstützung der Entwicklungsplanung diverse Dokumente für die Mitarbeiter*innen zur Verfügung

Die Zusammenarbeit mit Gast-, Kontakt- und Ferienfamilien richtet sich nach den Vorgaben der PAVO und ist in einem Dokument des Organisationshandbuchs festgehalten.

Tritt während eines Aufenthaltes die Volljährigkeit einer Jugendlichen ein, so werden ab diesem Zeitpunkt die Eltern nur mit dem Einverständnis der Bewohner*in informiert (s. Aufnahmeverfahren, Entwicklungsplanung, Austrittsverfahren).

Datenschutz und Akteneinsicht werden in einem separaten Dokument des Organisationshandbuchs geregelt.

4.3. Austrittsverfahren

Indikation, Ablauf, Gestaltung, Ziele von Austritten und Übertritten sind im separaten Prozess Austrittsverfahren geregelt (Anhang 12). Zusätzlich stehen zur Unterstützung des Austrittsverfahrens diverse Dokumente für die Mitarbeiter*innen zur Verfügung.

Das Vorgehen bei ungeplanten Austritten ist nicht festgelegt und richtet sich nach individuellen Gegebenheiten. Ausschlusskriterien sind im Dokument Kriterien für einen Ausschluss aufgeführt (Anhang 13).

Indikation und Vorgehen bei der Übergangsbegleitung (s. Kap. 3.4.4.) sind im entsprechenden Angebotskonzept geregelt.

5. Pädagogische Themen

Bei Aufhalten im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz gehen wir immer davon aus, dass diese vorübergehenden Charakter haben. Die Gründe, warum Kinder/Jugendliche vorübergehend oder teilweise nicht zu Hause wohnen können sind vielfältig und haben immer auch einen Bezug zu ihren Eltern. Wir gehen davon aus, dass Eltern die wichtigsten Bezugspersonen sind, auf deren Beziehungen wir bauen. Wir setzen auf deren aktive Beteiligung bei der Bewirkung von positiven Veränderungen. In all unseren Konzepten wird diese Grundhaltung berücksichtigt.

Im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz bestehen zwei Arten von pädagogischen Konzepten:

Prozesse und Standards

Ausgewählte Prozesse sind detailliert beschrieben, mit Ablaufdiagrammen dokumentiert und ergänzt mit Standards, welche für alle Angebote verpflichtend eingehalten werden müssen. Prozessbeschreibungen bestehen für:

- Aufnahmeverfahren
- Entwicklungsplanung
- Austrittsverfahren
- Time-Out Platzierungen
- Interne Dienstleistung Aktivierung
- Interne Beschäftigung
- Ergänzungsunterricht
- Beschwerdewesen

Thematische Konzepte

In thematischen Konzepten werden Haltungen sowie der Umgang mit den verschiedenen Themen beschrieben. Zudem existieren jeweils ergänzende Unterlagen und Regelungen. Es wird dabei jeweils unterschieden in Heizenholz-Regeln und Gruppenregeln, wobei darauf geachtet wird, dass der Gestaltungsspielraum der einzelnen Wohngruppen möglichst gross ist – analog der Fallverantwortung, die bei der Teamleitung liegt. Thematische Konzepte bestehen für:

- Konzept Sexualität. Zum Umgang mit Sexualität im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz
- Konzept elektronische Medien. Zum Umgang mit elektronischen Medien im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz
- Konzept Konflikte und Gewalt. Zur Gewaltprävention sowie zum Umgang mit Konflikten und Gewalt und zum Vorgehen bei Drohung und Gewaltanwendung im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz
- Konzept Sucht. Zum Umgang mit Genuss und Suchtmitteln und zur Prävention von Suchtverhalten im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz
- Konzept Ernährung. Zum genussvollen und gesunden Umgang mit Lebensmitteln und Ernährung im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz

5.1. Alltagsgestaltung

Im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz sind wenige Aspekte der Alltagsgestaltung institutionell geregelt. Der Spielraum der Wohngruppe ist gross, auch aufgrund unserer Überzeugung, dass Entscheide und Reaktionen dort geschehen müssen, wo sie anfallen. Themen wie Freizeitgestaltung, Rituale, Übergänge, Wochen- und Wochenendplanung, Tagesablauf werden von den Wohngruppen-Teams organisiert und wahrgenommen.

Gruppenübergreifende Aktivitäten und Anlässe werden im Rahmen der Jahresplanung durch das Leitungsteam festgelegt. Jährlich finden das Heizenholz-Fest (obligatorisch für Mitarbeiter*innen und Bewohner*innen), der Heizicup (freiwilliges, internes Grümpelturnier) sowie das gruppenübergreifende Skilager (freiwillig) als gemeinsame Anlässe statt. Die Kinder der Familienergänzenden sozialpädagogischen Tagesgruppe FEST können zudem (gemäss individueller Absprache) am Ferienprogramm sowie dem Herbstlager der Familienergänzenden sozialpädagogischen Tagesgruppe FEST teilnehmen.

5.2. Intervention und Sanktion

Auf Institutionsebene gibt es wenige übergreifende Regeln. Auf Gruppenebene bestehen Regeln, welche Orientierung bieten und Raum sowie Möglichkeiten für eigenverantwortliches Handeln schaffen. Die Reaktionen/Sanktionen in Folge von Regelverletzungen gehen mit der an den Leitsätzen orientierten Pädagogik, welche Wertschätzung, Ernstnehmen sowie Offenheit für die Anliegen des Gegenübers ins Zentrum stellt, einher. Folglich existiert im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz kein Regelkatalog, sondern die Reaktionen werden individuell gestaltet, transparent kommuniziert und stehen in direktem Zusammenhang mit der Regelverletzung. Reaktionen werden als pädagogische Konsequenzen verstanden, die Kinder und Jugendliche in ihrer Empathieentwicklung sowie der Übernahme von Verantwortung für das eigene Handeln stärken sollen.

Das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz verfügt über ein konzeptuell verankertes Beschwerdewesen. Dessen Ziel besteht darin, Voraussetzungen zu schaffen, damit alle Bewohner*innen sich bezüglich unbefriedigender Situationen Gehör verschaffen können. Dazu wird festgehalten, wie Kinder und Jugendliche der sozialpädagogischen Wohngruppen sowie Eltern des Familientrainings über Beschwerdemöglichkeiten und –stellen informiert werden, wie die entsprechenden Abläufe gestaltet werden und was das Ziel resp. das Resultat von Beschwerden sein kann. Durch die formale Festschreibung des Beschwerderechts wird für die Bewohner*innen ein weiteres Lernfeld eröffnet, in dem sie sich für eigene Anliegen und Interessen einsetzen können. Jedes Kind/Jugendliche erhält einen persönlichen Flyer zum Beschwerdewesen mit dem Titel "Deine Anliegen sind wichtig".

Es bestehen die Dokumente Ausschlusskriterien, Beschwerdewesen und Umgang mit Regelverletzungen (Anhänge 11, 12, 13).

Regeln der Wohngruppen: Neben den erwähnten Anhängen zu den thematischen Konzepten (s. oben) bestehen, wie oben angeführt, in den einzelnen Wohngruppen Regeln zu den verschiedensten Bereichen des Alltags. Diese werden jeweils durch die zuständige Abteilungsleitung auf ihre Kompatibilität mit den Leitsätzen, den Konzepten und den Standards überprüft.

5.3. Bildung

Eltern werden aufgefordert und unterstützt, Verantwortung im Alltag ihrer Kinder zu übernehmen und eigene Themen einzubringen.

Alle Kinder/Jugendlichen besuchen extern öffentliche oder private Schulen oder sind im öffentlichen Arbeitsmarkt beschäftigt. Eine gute Zusammenarbeit mit der Schule ist uns wichtig, Standards dazu sind schriftlich festgehalten (Anhang 16). Aufgrund des hohen Stellenwertes der Schule bieten wir intern einen Ergänzungsunterricht an, in dem Kinder/Jugendliche grössere Lücken in ihrem Schulstoff schliessen können.

Kinder/Jugendliche können den schulischen oder ausserschulischen Religionsunterricht besuchen. Im Alltag werden die verschiedenen Religionen und ihre Ausprägungen in den Wohngruppen thematisiert. Das Leben der verschiedenen Religionen, welche die Bewohner*innen mitbringen, ist – soweit es die Anderen nicht einschränkt - möglich und wird in Absprache mit den Eltern und in Ergänzung zu den elterlichen Aktivitäten unterstützt.

Die Entwicklung von altersgemässen Kompetenzen in den verschiedensten Themen und Bereichen (Sexualität, elektronische Medien, Konflikte und Gewalt, Ernährung, Sucht etc.) wird thematisiert und gefördert. Diesbezüglich verweisen wir auf die entsprechenden internen Konzepte (Anhänge 5, 17, 18, 19, 20).

5.4. Gesundheit

Gesundheitsvorsorge: Wir unterstützen die Eigenwahrnehmung der Kinder/Jugendlichen (was tut mir gut, was nicht) sowie sportliche Aktivitäten in der Freizeit. Alle Kinder/Jugendlichen werden angehalten, einer regelmässigen Freizeitaktivität nachzugehen. Zudem verfolgen wir bei verschiedenen Themen einen generell präventiven Ansatz:

- Eine ausgewogene, gesunde und altersgemässe Ernährung ist ein zentrales Thema im Alltag – entsprechende Informationen finden sich im Konzept Ernährung. Kinder/Jugendliche werden beim Kochen von Mahlzeiten angeleitet und unterstützt. Die Menüplanung der zentralen Küche orientiert sich an denselben Grundsätzen des Konzepts Ernährung (Anhang 19).
- Der Umgang mit Genuss- und Suchtmitteln wird laufend thematisiert, die Mitarbeiter*innen orientieren sich dabei am Konzept Sucht (Anhang 20).
- Der altersgemässe Umgang mit Sexualität ist ein wichtiges Thema im Alltag. Speziell zu erwähnen sind dabei Sexualaufklärung und Prävention von sexueller Gewalt (Anhang 5). Allen Kindern/Jugendlichen wird dazu der Flyer "Dein Körper gehört dir" abgegeben. Die interne Ansprechperson besucht alle Wohngruppen jährlich.

Gesundheitsversorgung: Nach Möglichkeit werden im Krankheitsfall die Eltern einbezogen – sei dies beim Thema Umgang mit Medikamenten wie auch bei der Pflege. Oftmals ergibt sich die Möglichkeit, dass Eltern ihren kranken Kindern/Jugendlichen (zu Hause oder in der Wohngruppe) betreuen können.

Im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz pflegen wir einen sorgfältigen Umgang mit Medikamenten und versuchen zuerst mit natürlichen Mitteln und/oder Hausmitteln, eine Besserung zu erwirken. Medikamente werden nur im Einverständnis der Eltern abgegeben. Für Arztbesuche wurden Standards für die Zusammenarbeit entwickelt, an welchen sich die Mitarbeiter*innen orientieren können (Anhang 21).

5.5. Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen

Wir gehen davon aus, dass Konflikte, Auseinandersetzungen und aussergewöhnliche Situationen zu unserm Alltag gehören und versuchen schwierige Situationen oder Krisen gemeinsam mit den Kindern/Jugendlichen und deren Familien zu bearbeiten. Gerade in Krisensituationen bleiben wir tragfähig und vermitteln so dem Kind/Jugendlichen Sicherheit.

Zu diversen Aspekten bestehen Konzepte, resp. in verschiedenen Konzepten und Dokumenten werden Aussagen zu Teilaspekten des Umgangs mit aussergewöhnlichen Situationen gemacht:

- Umgang mit Regelverletzungen (Anhang 15)
- Beschwerdewesen (Anhang 14)
- Kriterien für einen Ausschluss (Anhang 13)
- Konzept Konflikte und Gewalt. Zur Gewaltprävention sowie zum Umgang mit Konflikten und Gewalt und zum Vorgehen bei Drohung und Gewaltanwendung im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz (Anhang 18)
- Timeout-Aufenthalte (Anhang 22)
- Konzept Sexualität. Zum Umgang mit Sexualität im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz (Anhang 5)
- Ablauf sexualisierte Gewalt durch Bewohner*in (Anhang 24)
- Ablauf sexualisierte Gewalt durch Mitarbeiter*in (Anhang 25)
- Kommunikation bei ausserordentlichen Ereignissen (Anhang 23)

6. Organisation

6.1. Trägerschaft

Die Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime ist eine gemeinnützige Stiftung im Sinne von Art. 80ff. ZGB mit Sitz in Zürich. Sie beruht auf einem Gemeinderatsbeschluss der Stadt Zürich vom November 1998 und bezweckt die Weiterführung der vormals von der Stadt Zürich geführten Kinder- und Jugendheime. Zur Stiftung, die politisch und konfessionell neutral ist, gehören aktuell 21 Einrichtungen. Aufgaben und Kompetenzen der verschiedenen Stiftungsorgane und Funktionsträger sind im Stiftungsreglement und in der Geschäftsordnung festgeschrieben.

Oberstes strategisches Organ ist der Stiftungsrat, der aus mindestens 10 Mitgliedern besteht, welche vom Stadtrat der Stadt Zürich gewählt werden (www.zki.ch/stiftung/stiftungsrat). Die operative Führung liegt bei der Geschäftsleitung mit einer Geschäftsführer*in, dem/der die Mitglieder der Geschäftsleitung und die Gesamtleiter*innen unterstellt sind. Die Geschäftsleitung unterstützt die Institutionen bei der Entwicklung und Sicherung professioneller Managementstrukturen sowie wirksamer pädagogischer Angebote und steuert die einrichtungsübergreifenden Prozesse. Eine Geschäftsstelle erbringt zentrale Dienstleistungen für alle Einrichtungen, speziell im Finanz- und Rechnungswesen sowie im Personal- und Bauwesen.

Das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz ist seit dem 1. Januar 2000 eine Einrichtung der gemeinnützigen Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime.

6.2. Standort und Geschichte

Am Stadtrand von Zürich wurde 1972 die Jugendsiedlung Heizenholz eröffnet. Damals war die Siedlung noch von weiten Wiesen und ein paar wenigen Bauernhöfen umgeben. Der Bau wurde mit einem Architekturpreis ausgezeichnet. Heute grenzt das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz an das etwa 4000 Einwohner*innen umfassende Högger Quartier Rütihof.

Auch die Institution Heizenholz hat sich verändert. So entwickelte sich die Jugendsiedlung, welche auf einem basisdemokratischen Gedanken aufgebaut war, zum Wohn- und Tageszentrum. Aus einem Wohnheim, welches einst ausschliesslich vollbetreute Plätze für Kleinkinder, Kinder und Jugendliche führte, wurde ein Zentrum mit Aussenwohngruppen, welches vielfältige und familienergänzende und –ersetzende sozialpädagogische Dienstleistungen für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und Kindern mit ihren Eltern anbietet.

Nach einer Phase von einigen Jahren, die von pädagogischer Stagnation, ungelösten Konflikten und schlechter Belegung geprägt waren, stellte sich das Heizenholz 2004 unter einer neuen Leitung einem grossen Organisationsentwicklungsprozess, in welchem alle Angebote, Prozesse und Strukturen überprüft wurden, nicht zuletzt um die dringend notwendige Bausanierung voranzutreiben. Daraus resultierten unter anderem der Wechsel von Erziehungsleitungen zu Abteilungsleitungen, die Schaffung der Fachstelle Pädagogik und Projekte und die Installation von Teamleitungen für alle Wohngruppen. Neu wurde die Fallverantwortung von den früheren Erziehungsleitungen auf die Teamleitungen der einzelnen Wohngruppen übertragen.

Wir sind nach wie vor bestrebt, als Gesamtbetrieb nicht stehen zu bleiben und immer wieder unsere Positionen und Haltungen zu hinterfragen und weiter zu entwickeln. Dies zeichnet

uns aus und trägt dazu bei, dass wir in der Fachwelt als innovative Institution und als attraktiver Arbeitsplatz wahrgenommen werden.

Das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz ist mit dem öffentlichen Verkehr gut zu erreichen. Die Buslinie 46 führt in 20 Minuten zum Hauptbahnhof, die Linie 89 in 15 Minuten ins benachbarte Altstetten. Schulhäuser und Kindergärten sind zu Fuss in 15 Minuten erreichbar. Sämtliche Einkaufsmöglichkeiten und Freizeitangebote der Gemeinde Höngg können genutzt werden.

Das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz versteht sich als Teil des Quartiers. Wesentliche Bestandteile der Integration ins Quartier bilden der Besuch öffentlicher Schulen, Lehrbetriebe und Freizeitangebote sowie die persönlichen Kontakte durch die Bewohner*innen des Zentrums. Verschiedene Angebote des Zentrums stehen auch der Nachbarschaft bzw. dem Quartier zur Verfügung (Spielplatz und Räumlichkeiten für Veranstaltungen). Dies fördert Begegnungen zwischen Mitarbeiter*innen und Bewohner*innen des Zentrums und Personen aus der Nachbarschaft. Mit dem Bau der Wohnbaugenossenschaft Kraftwerk sind Quartierbewohner*innen direkt auf das Heizenholz-Areal gezogen. Das Verständnis einer quartieroffenen Einrichtung ist Grundlage für eine intensive Zusammenarbeit mit Schulen, dem Quartierverein sowie verschiedenen Gruppierungen und Vereinen in Höngg. Zu den lokalen Behörden pflegen wir regelmässige persönliche Kontakte und einen gezielten Austausch.

In den Aussenwohngruppen und der Familienergänzenden sozialpädagogische Tagesgruppe FEST pflegen wir eine quartier- und sozialraumbezogene Pädagogik. Das beinhaltet die permanente Vernetzung mit der Nachbarschaft.

6.3. Personalmanagement

Neben den gesetzlich geforderten fachlichen Qualifikationen (Anerkennungsvorschriften des Bundesamts für Justiz für das erzieherisch tätige Personal, Berufsbildungsgesetzgebung für die in der Berufsausbildung tätigen Mitarbeiter*innen sowie den Richtlinien des bewilligten Stellenplanes der Bildungsdirektion), erwarten wir von unseren Mitarbeiter*innen: persönliches Engagement, Lernbereitschaft, Konfliktfähigkeit, Belastbarkeit, die Bereitschaft zur Reflexion des pädagogischen Handelns und der Führungstätigkeiten, eine wertschätzende Haltung gegenüber den Bewohner*innen, die Identifikation mit unseren Grundsätzen und Konzepten, Offenheit und die Fähigkeit zur Kooperation in der Zusammenarbeit. Gleichzeitig ist es auch unsere Aufgabe, Voraussetzungen zu schaffen, welche diese Eigenschaften fördern und Mitarbeiter*innen befähigen, ihren Auftrag zu erfüllen. Um nebst den fachlichen Anforderungen auch sicherzustellen, dass formale Kriterien erfüllt sind, verfügen wir über ein standardisiertes Bewerbungsprozedere, in welchem das Einholen der beiden Strafregisterauszüge sowie das Unterschreiben einer persönlichen Erklärung und eines Verhaltenskodexes zwingend sind. Die Bedeutung der Leitsätze wurde für die Zusammenarbeit und Führung separat formuliert (Anhang 4).

Wir benötigen zur Realisation unserer konzeptionellen Grundlagen entsprechend qualifizierte Fachkräfte:

- Den einzelnen Mitarbeiter*innen ermöglichen wir unter der Verantwortung der Abteilungs- und Teamleitungen einen weiten Handlungsspielraum und bieten im Rahmen unseres Qualifikationssystems Möglichkeiten zur individuellen Weiterbildung. Die externe Weiterbildung folgt den dazu erarbeiteten Richtlinien der Stiftung ZKJ.

- In der Verantwortung der Gesamtleitung fördern wir permanent und systematisch die Gesamtqualifikation des Personals. Wir veranstalten regelmässig interne Fortbildungen, arbeiten mit Fall- und Teamsupervision, führen interne und externe Schulungen durch und ermöglichen im Rahmen unserer Organisationsentwicklung die Mitarbeit in qualifizierten Arbeits- und Projektgruppen.

Das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz ist eine anerkannte Ausbildungsinstitution für Sozialpädagog*innen (Möglichkeit von (Vor-)Praktika und berufsbegleitenden Ausbildungen). Die Praxisbegleitung bzw. -ausbildung erfolgt dabei im Rahmen unseres Konzepts für die Praxisausbildung. Wir übernehmen in Zusammenarbeit mit den höheren Fachschulen bzw. Fachhochschulen für Sozialpädagogik/Sozialarbeit die Verantwortung für eine qualifizierte Ausbildung der Student*innen. Diese Zusammenarbeit nutzen wir gleichermassen für unsere eigene fachliche Orientierung.

6.4. Finanzmanagement

Die Aufsicht über die Stiftung nimmt die BVG- und Stiftungsaufsicht des Kantons Zürich (BVS) wahr. Eine Revisionsstelle gemäss Art. 83a ZGB überprüft die Buchführung und die Jahresrechnung der Stiftung, aktuell hat die KPMG dieses Mandat inne.

Die fachliche Aufsicht über die Wohn- und Berufsbildungsheime liegt beim Amt für Jugend und Berufsberatung (Bildungsdirektion des Kantons Zürich), das auch die Betriebsbewilligungen erteilt und die Stellenpläne festlegt. Daneben überprüft das Bundesamt für Justiz bei den betreffenden Institutionen regelmässig, ob die Anerkennungsvoraussetzungen weiterhin erfüllt sind.

An der Finanzierung der Kinder- und Jugendheime beteiligen sich das Bundesamt für Justiz (sofern die Institution anerkannt wurde), der Kanton Zürich und die platzierenden Gemeinden und Behörden. Die Taxen, welche die platzierungsverantwortlichen Stellen zu entrichten haben, werden vom Amt für Jugend und Berufsberatung vorgegeben und sind für vergleichbare Einrichtungen im ganzen Kanton identisch. Die Beiträge der Eltern an die Nebenkosten und die Verpflegungskosten richten sich nach den Empfehlungen der Sozialkonferenz des Kantons Zürich, <https://www.zh-sozialkonferenz.ch/wp-content/uploads/2019/03/Empfehlungen-Nebenkostenregelung-Kinder-Jugend-und-Schulheimplatzierungen.pdf>, bzw. nach den Vorgaben der Bildungsdirektion.

In der Familienergänzenden sozialpädagogischen Tagesgruppe FEST werden keine Nebenkosten in Rechnung gestellt.

Spenden und Legate werden dem Willen der Donatoren entsprechend verwendet. In der Regel ermöglichen sie spezielle Aufwendungen für Kinder und Jugendliche, welche nicht der Betriebsrechnung belastet werden können.

6.5. Immobilienmanagement/Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Das Areal ist Zeitzeuge der Architektur der früheren 70er Jahre. Die Mischung von privaten und öffentlichen Räumen, zusammen mit drei verbindenden Plätzen, welche offen für verschiedenste Nutzungen sind, bildet das grosszügige Areal und die Gebäude des Wohn- und Tageszentrums ab.

Raumprogramm

Das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz besteht aus einem 4-stöckigen Wohnhaus, drei Einfamilienhäusern und den zentralen Gebäuden, in welchen die Leitung, das Sekretariat, sowie Küche, Lingerie, Lagerräume, Sitzungszimmer und der Gemeinschaftssaal untergebracht sind. Auf dem Areal befinden sich vier Wohngruppen. Ein grosszügiges Aussenareal und ein umfassender Erlebnisspielplatz runden das Bild ab.

Die drei Aussenwohngruppen, die dazugehörenden Jugendwohnungen, die Familienergänzende sozialpädagogische Tagesgruppe FEST und das Familientraining sind in angemieteten Einfamilienhausteilen und Wohnungen in Zürich Wiedikon, Wollishofen und Wipkingen untergebracht.

Alle Kinder und Jugendlichen in den voll- und teilbetreuten Wohngruppen (ausser dem FEST) auf dem Areal und in den Aussenwohngruppen – ausgenommen die Kinder der Kinderwohngruppe Kappa, welche teilweise in Doppelzimmern leben – haben ein eigenes Zimmer, welches sie nebst fixen Einrichtungsgegenständen individuell einrichten können. In allen Wohngruppen steht genügend Raum zur Verfügung für Begegnungen, gemeinsame Mahlzeiten sowie für den Empfang von Besucher*innen. Alle Wohneinheiten sind mit dem öffentlichen Verkehr gut zu erreichen und bieten vielfältige Freizeitmöglichkeiten im Sozialraum.

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Die verschiedenen Aspekte von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz werden angebotsübergreifend in der Ausgestaltung des Wohn- und Freizeitalltags sowie des Arbeitsalltags mitberücksichtigt. Dazu bestehen ein Sicherheitsleitbild mit entsprechender Zielsetzung, eine Sicherheitsorganisation und das dazugehörige Sicherheits-Dispositiv (Anhang 26).

Das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz ist im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz Mitglied der Branchenlösung des Vereins Arbeitssicherheit Schweiz und folgt deren Konzeption. Weiterer Handlungsbedarf in diesem Bereich wird als Folge von aktuellen Ereignissen oder Fragestellungen laufend aufgegriffen.

6.6. Qualitätsmanagement

Gemäss Artikel 2 der Stiftungsurkunde führt die Stiftung ein differenziertes und qualitativ hochstehendes Angebot sozial- und sonderpädagogischer Einrichtungen (<https://www.zkj.ch/stiftung/stiftungszweck>). Um die geforderte Qualität erhalten und überprüfen zu können, verfügt die Stiftung über ein Qualitätsmanagement sowie ein Organisationshandbuch mit verbindlichen Vorgaben für die Institutionen.

Jede Institution definiert im Rahmen ihres QM-Systems 16 Prozesse aus den Bereichen Führung, Personal, Leistungserbringung und unterstützende Prozesse mit den entsprechenden Zielen und Erfolgskenngrössen. Das erlaubt ihnen, die Erreichung zentraler Qualitätsziele zu überprüfen und bei Bedarf Korrektur- und Verbesserungsmassnahmen einzuleiten. Die Gesamtleitung verfasst jährlich einen Bericht zu Händen der Geschäftsleitung, in dem sie die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung darlegt und die nötigen Entwicklungsaufgaben in der (Mehr-)Jahresplanung festhält.

Qualitätsmanagement Wohn- und Tageszentrum Heizenholz

Das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz ist eine sozialpädagogische Einrichtung mit hohem Anspruch an die Qualität der geleisteten Arbeit. Deshalb ist es uns wichtig, auf allen Ebenen Ziele zu definieren und deren Erreichung regelmässig zu überprüfen.

Mit dem bestehenden Qualitätsmanagement erfüllt das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz zudem den Auftrag der Stiftung zkj für ein Qualitätsmanagement für den Betrieb (s. oben).

Im Rahmen des Qualitätsmanagements

- sind zentrale Prozesse definiert und schriftlich festgehalten
- sind Qualitätsstandards und Erfolgskenngrössen festgelegt
- wird Transparenz bezüglich Aufgaben und Verantwortlichkeiten von Personen und Gremien nach innen und aussen geschaffen
- sind die jährliche Überprüfung der Qualität und die Berichterstattung darüber an die Geschäftsführung festgelegt.

6.7. Betrieb

Die Führungsstruktur im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz folgt den Erfordernissen an die Gesamtorganisation: kooperative Zusammenarbeit, aufeinander abgestimmte Weiterentwicklungen, bewegliche und schnelle Kommunikationsstrukturen. Dem Primat flacher Hierarchie wurde aufgrund der Vielseitigkeit der Angebote und Grösse des ganzen Wohn- und Tageszentrums Heizenholz bestmöglich gefolgt. Nachfolgend finden sich zwei wichtige Aspekte der Organisation Wohn- und Tageszentrum Heizenholz:

- Ein prozessorientiertes Verständnis, welches den Prozessinhaber*innen in der Kernaufgabe – den Leitenden bzw. den Mitarbeiter*innen – die Verantwortung und die dazugehörigen Kompetenzen zur Erfüllung ihrer Aufgabe überlässt.
- Informationsgefässe und -konzepte, welche diesen Führungsstrukturen folgen.

Im Geschäftsreglement des Wohn- und Tageszentrums Heizenholz werden die Aufgaben und Kompetenzen der einzelnen Funktionen definiert (Anhang 27).

Die interne Kommunikation und die Zusammenarbeit folgen dem Organigramm (Anhang 28) und den Leitsätzen – Bedeutung für Zusammenarbeit und Führung (Anhang 4).

Sitzungsgefässe sind im OHB Sitzungsgefässe beschrieben (Anhang 8).

Die Kommunikation nach aussen und bei ausserordentlichen Ereignissen ist im Organisationshandbuch geregelt (Anhang 23).

Organisationsbereiche

Den vier Abteilungen sind gemäss Organigramm (Anhang 28) folgende Organisationseinheiten zugeordnet:

Abteilung zentrale Angebote

- 3 vollbetreute Wohngruppen
- 1 vollbetreute Wohngruppe mit teilbetreuter Jugendwohnung
- Interne Beschäftigung
- Ergänzungsunterricht
- Springer*innen (Sozialpädagog*innen für Wohngruppen)

Abteilung dezentrale Angebote

- 3 vollbetreute Aussenwohngruppen mit je einer oder zwei teilbetreuten Jugendwohnungen
- Familientraining
- Interne Dienstleistung Aktivierung (Unterstützung Elternaktivierung für Wohngruppen)

Abteilung Familienergänzenden sozialpädagogische Tagesgruppe FEST

- 2 Wohngruppen

Abteilung Facility-Management

- Küche/Cafeteria
- Lingerie/ Reinigung
- Hauswartung

Gesamtleitung

- Krippe
- Finanzen
- Fachstelle Personal
- Administration

Die einzelnen Angebote werden zur optimalen Erfüllung ihres sozialpädagogischen/agogischen Auftrages durch infrastrukturelle, administrative und technische Dienstleistungen unterstützt.

7. Agenda

7.1. Überarbeitungsdatum

10. Mai 2017

7.2. Autor*innen

Antoinette Haug, Gesamtleiterin
Dieter Bangerter, Abteilungsleiter dezentral
Bea Leuppi, Abteilungsleiterin zentral
Felix Ochsner, Leiter Fachstelle Pädagogik und Projekte
Marlis Walder, Abteilungsleiterin Facility Management

7.3. Abnahme durch Trägerschaft

13. März 2017

7.4. Abnahme durch das AJB

30. Oktober 2017

7.5. Anpassungen

Anpassungen im Februar 2021 in Bezug auf die Überführung der Familienergänzende sozialpädagogische Tagesgruppe FEST in das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz vorgenommen durch:

Antoinette Haug, Gesamtleiterin
Dieter Bangerter, Abteilungsleiter dezentral
Bea Leuppi, Abteilungsleiterin zentral
Claudia Leisker, Sozialpädagogin mit besonderen Aufgaben
Aaron Steinmann, Gesamtleitung Rötel
Andreas Blattner, FEST

Eingegeben im AJB am 18.2.2021

8. Anhänge

- Anhang 1 Leitsätze Heizenholz, Bedeutung der Leitsätze für die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen
- Anhang 2 Leitsätze Heizenholz, Bedeutung der Leitsätze für die Zusammenarbeit mit Eltern
- Anhang 3 Leitsätze Heizenholz, Bedeutung der Leitsätze für die Zusammenarbeit mit den Platzierungsverantwortlichen
- Anhang 4 Leitsätze Heizenholz, Bedeutung der Leitsätze für Zusammenarbeit und Führung
- Anhang 5 Konzept Sexualität. Zum Umgang mit Sexualität im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz
- Anhang 6 Verhaltenskodex
- Anhang 7 Axiome zur Arbeit mit Familien
- Anhang 8 Sitzungsgefässe
- Anhang 9 Persönliche Erklärung
- Anhang 10 Aufnahmeverfahren
- Anhang 11 Entwicklungsplanung
- Anhang 12 Austrittsverfahren
- Anhang 13 Kriterien für einen Ausschluss
- Anhang 14 Beschwerdewesen
- Anhang 15 Umgang mit Regelverletzungen
- Anhang 16 Standards Zusammenarbeit mit der Schule
- Anhang 17 Konzept elektronische Medien. Zum Umgang mit elektronischen Medien im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz
- Anhang 18 Konzept Konflikte und Gewalt. Zum Umgang mit Konflikten und Gewalt und zum Vorgehen bei Drohung und Gewaltanwendung im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz
- Anhang 19 Konzept Ernährung. Zum genussvollen und gesunden Umgang mit Lebensmitteln und Ernährung im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz
- Anhang 20 Konzept Sucht. Zum Umgang mit Genuss und Suchtmitteln und zur Prävention von Suchtverhalten im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz
- Anhang 21 Standards Zusammenarbeit mit Ärzt*innen
- Anhang 22 Timeout-Aufenthalte
- Anhang 23 Kommunikation bei ausserordentlichen Ereignissen
- Anhang 24 Ablauf sexualisierte Gewalt durch Bewohner*in
- Anhang 25 Ablauf sexualisierte Gewalt durch Mitarbeiter*in
- Anhang 26 Sicherheits-Dispositiv
- Anhang 27 Geschäftsreglement
- Anhang 28 Organigramm