



# **Organisationsbeschrieb 2019**

## **Familientraining Heizenholz**

**Version 18.2.2021**

## Inhaltsverzeichnis

1.	Kurzportrait .....	4
1.1.	Trägerschaft.....	4
1.2.	Einrichtung.....	4
1.3.	Einrichtungsleitung.....	4
1.4.	Angebot .....	4
2.	Querschnittsthemen .....	5
2.1.	Leit- und Wertvorstellungen .....	5
2.2.	Kinderrechte/Kindeswohl .....	5
2.3.	Beziehungsgestaltung.....	6
2.4.	Zusammenarbeit.....	6
2.5.	Diversität.....	7
3.	Leistungen .....	8
3.1.	Leistungskatalog .....	8
3.2.	Fachliche Grundsätze .....	8
3.3.	Zielgruppe.....	8
3.4.	Organisation .....	9
4.	Aufenthalt.....	10
4.1.	Aufnahmeentscheid .....	10
4.2.	Aufenthaltsgestaltung .....	10
4.3.	Austrittsverfahren.....	11
5.	Pädagogische Themen .....	12
5.1.	Alltagsgestaltung .....	12
5.2.	Intervention und Sanktion .....	12
5.3.	Bildung.....	12
5.4.	Gesundheit .....	13
5.5.	Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen.....	13
6.	Organisation.....	14
6.1.	Trägerschaft.....	14
6.2.	Standort und Geschichte.....	14
6.3.	Personalmanagement.....	14
6.4.	Finanzmanagement .....	15
6.5.	Immobilienmanagement / Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.....	16
6.6.	Qualitätsmanagement.....	16
6.7.	Betrieb .....	17
7.	Agenda.....	18
7.1.	Erstelldatum.....	18

7.2.	Autor*innen.....	18
7.3.	Abnahme durch Trägerschaft.....	18
7.4.	Abnahme durch das AJB .....	18
7.5.	Anpassungen.....	18
8.	Anhänge.....	19

In diesem Organisationsbeschrieb werden folgende Begriffe verwendet:

Bewohner\*innen und Eltern: für Mütter und/oder Väter oder einzelne Elternteile.

Kinder : für Kinder und Jugendliche

## **1. Kurzportrait**

### **1.1. Trägerschaft**

Name	Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime Obstgartensteig 4, 8006 Zürich 043 255 14 70 <a href="mailto:info.stiftung@zki.ch">info.stiftung@zki.ch</a> <a href="http://www.zkj.ch">www.zkj.ch</a>
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	<a href="mailto:info.heizenholz@zki.ch">info.heizenholz@zki.ch</a>
Internet	<a href="http://www.heizenholz.ch">www.heizenholz.ch</a>
Name	Familientraining Heizenholz
Adresse	Nürenbergstrasse 24, 8037 Zürich
Telefon	044 365 24 00
Fax	044 344 36 40
E-Mail	<a href="mailto:mkwa@zki.ch">mkwa@zki.ch</a>

### **1.3. Einrichtungsleitung**

Gesamtleitung	Antoinette Haug 044 344 36 10 <a href="mailto:antoinette.haug@zki.ch">antoinette.haug@zki.ch</a>
Stellvertretung	Dieter Bangerter 044 344 36 74 <a href="mailto:dieter.bangerter@zki.ch">dieter.bangerter@zki.ch</a>
Angebotsleitung	Anne Beer 044 365 24 00 <a href="mailto:anne.beer@zki.ch">anne.beer@zki.ch</a>

### **1.4. Angebot**

Das Familientraining Heizenholz bietet Plätze für insgesamt sechs Kinder und ihre Eltern an, davon vier Plätze im Wohnhaus sowie zwei weitere in Studiowohnungen. Pro Familie mit einem oder mehreren Kindern stehen 1-2 private Zimmer zur Verfügung.

Im Wohnhaus werden der jeweils grosszügige Gemeinschaftsteil mit Wohn- und Essbereich, Küche und Spielzimmer sowie Badezimmer, Dusche und Waschmaschine von den Mitbewohner\*innen geteilt. Dank den grosszügigen Räumlichkeiten eignet sich die Wohnung auch für Eltern mit mehreren Kindern.

## **2. Querschnittsthemen**

### **2.1. Leit- und Wertvorstellungen**

Das Familientraining Heizenholz ist ein Angebot, welches zum Wohn- und Tageszentrum Heizenholz gehört und sich an den ethischen und gesellschaftlichen Vorgaben der gemeinnützigen Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime orientiert. Das Familientraining Heizenholz ist politisch und konfessionell neutral.

Anstelle eines Leitbildes orientiert sich das Familientraining Heizenholz an den Leitsätzen des Gesamtbetriebes Wohn- und Tageszentrum Heizenholz, in deren Umsetzung im Alltag wir immer wieder bewusst Zeit und Energie investieren.

### **2.2. Kinderrechte/Kindeswohl**

Die Kinderrechte der UNO sowie die Vorgaben der PAVO sind im Betrieb bekannt und werden umgesetzt. Die für unsere Arbeit zentralen sowie die Grundprinzipien von Partizipation sind eingeflossen in die Ausarbeitung der Leitsätze und deren Präzisierung im Dokument "Bedeutung für die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen" (Anhang 1). Sämtliche neuen 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 und ihren Familien zu tun haben. Es steht immer als oberste Maxime über allen Bemühungen im Familientraining 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 und um den Beitrag, den die Eltern leisten können. Die Kinder werden ihrem Alter entsprechend einbezogen. Wir gehen davon aus, dass die Eltern die wichtigsten Vertrauenspersonen der Kinder sind. Gibt es diesbezüglich Unsicherheiten, erfragen wir bei jedem Kind, ob es eine Vertrauensperson hat. Falls keine Vertrauensperson genannt werden kann, sind wir darum bemüht, je nach Alter des Kindes zusammen mit ihm, zu schauen wer eine solche Rolle einnehmen könnte.

Die für eine gesunde Entwicklung und eine gelingende Sozialisation notwendigen Kompetenzen und Ressourcen müssen bei den Kindern gestärkt werden. Deshalb stehen im Familientraining Heizenholz einerseits die Bemühungen um Schutz und fördernde Betreuung für Kinder im Vordergrund, andererseits engagieren wir uns für die Einbindung des näheren familiären Umfeldes und die Unterstützung der Eltern beim Entwickeln von Erziehungskompetenzen. Jährlich werden die Eltern und die zuweisenden Stellen zu ihrer Entwicklung, zu erfolgten Veränderungen und zur Erreichung der eigenen Ziele befragt.

Das Betreuungsteam kennt die Situation rund um die einzelnen Kinder und ihre Familien sowie deren Vertrauenspersonen ausserhalb der Organisation. Ist keine externe Vertrauensperson vorhanden, ist es die Aufgabe der jeweiligen Koordinator\*in, die Suche nach einer solchen an die Hand zu nehmen.

## **2.3. Beziehungsgestaltung**

Im Familientraining Heizenholz steht die gelingende Beziehungsgestaltung zwischen dem Kind und dessen Eltern im Zentrum. Dazu müssen Eltern zu verlässlichen und vertrauten Bezugspersonen des Kindes werden können. Das Familientraining Heizenholz bietet dazu Lernfelder und einen geschützten Rahmen. Das Team unterstützt und coacht die Eltern bei der Arbeit an Veränderungen in den Interaktionen zwischen ihnen und den Kindern. In regelmässig stattfindenden Elternrunden – mit Beteiligung von Teammitgliedern – werden anstehende Fragestellungen und gegenseitige Rückmeldungen zu verschiedenen Themen und Situationen im Alltag ausgetauscht.

Für das Zusammenleben der verschiedenen Erwachsenen und Kinder besteht einerseits eine Hausordnung (Anhang 14), andererseits sind verschiedene Themen in separaten Konzepten des Gesamtbetriebes Wohn- und Tageszentrum Heizenholz, welche auch für das Familientraining Heizenholz grundlegend sind, geregelt. Der bewusste Umgang mit Nähe/Distanz wird in den Leitsätzen sowie im Konzept Sexualität (Anhang 4), inkl. den gruppenspezifischen Regeln und dem Verhaltenskodex (Anhang 5), genauer beschrieben. Zudem steht allen Bewohner\*innen sowie allen Mitarbeiter\*innen eine interne Ansprechperson als Unterstützung und bei Fragen rund um Grenzüberschreitungen und sexuelle Belästigung oder Ausbeutung zur Verfügung.

## **2.4. Zusammenarbeit**

In den Axiomen zur Arbeit mit Familien (Anhang 6) 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.

Von zentraler Bedeutung ist für die Arbeit im Familientraining Heizenholz die enge Zusammenarbeit zwischen Team, Eltern/Elternteilen und den Platzierungsverantwortlichen. Dabei steht die regelmässige Synchronisation von Informationen zwischen den Beteiligten und die transparente Aushandlung und Überprüfung des individuellen Veränderungsbedarfs im Mittelpunkt.

Zudem wird eine intensive Zusammenarbeit mit Mütterberatung, Kindergarten, Schule und allenfalls Kindertagesstätten gepflegt, wenn diese in einzelne Betreuungssettings involviert sind.

Die interne Zusammenarbeit im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz dient dem Kerngeschäft zum Wohle des Kindes. Dabei legen wir grossen Wert auf einen intensiven Austausch unter den verschiedenen Wohngruppen sowie dem Familientraining, um Erfahrungen und Ressourcen gegenseitig nutzen zu können (Anhang 7). Eine offene Gesprächskultur und gegenseitige Unterstützung helfen uns dabei.

Die Vernetzung gegen aussen ist uns auch auf institutioneller Ebene ein grosses Anliegen und ermöglicht, uns zu positionieren und von unseren Partner\*innen themenspezifisch wahrgenommen zu werden. Mitglieder des Leitungsteams engagieren sich in verschiedenen Fachgruppen und Gremien (VSFH, KiEl Fachgruppen etc.). 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.

## **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 Nachbarsdisziplinen 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 8).

## **3. Leistungen**

In den Angeboten des Familientraining Heizenholz sollen bedarfsgerechte und passgenaue Leistungen erbracht werden, welche sich in jedem Fall am Wohl des Kindes orientieren. Die Leistungen sollen flexibel erbracht werden. Im Notfall, z. B bei Ausfall der Mutter oder des Vaters, übernimmt das Team des Familientrainings Heizenholz, sofern keine anderen wichtigen, im Sinne der PAVO geprüften Bezugspersonen einspringen können, die Betreuung des Kindes, längstens jedoch für 30 Tage.

### **3.1. Leistungskatalog**

Teilbetreutes Wohnangebot für Kinder mit ihren Eltern.

### **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.

Wir streben Veränderungen an, die dem Wohl der Kinder förderlich sind. Dazu soll von den Eltern und den platzierenden Stellen ein Veränderungsbedarf formuliert werden, der dann von den Eltern für den Alltag in konkrete Ziele herunter gebrochen wird. Wir sind überzeugt, dass vieles nur Eltern bewirken können, darum wollen wir diese stärken und mit ihnen herausfinden, wie sie Veränderungen realisieren können.

### **3.3. Zielgruppe**

Das Familientraining Heizenholz ist ausgerichtet auf Kinder in verschiedenen Alters- und Entwicklungsstufen zusammen mit ihren Müttern und/oder Vätern. Der Eintritt erfolgt möglichst auf freiwilliger Basis, eine Kooperation seitens der Eltern ist notwendig, um Veränderungen realisieren zu können. Die Eltern sollten in der Lage sein, während des Aufenthaltes die Verantwortung für ihr Kind zu tragen, allenfalls mit punktueller Unterstützung durch das Betreuungsteam. Der Aufenthalt findet im Haupthaus in der Wohngemeinschaft, in welcher insgesamt 4 Familien zusammenleben können, statt, oder in zwei Studios, welche sich etwas entfernt befinden. Die Studios sind in der Regel als Progressionsplätze angedacht.

#### **Indikation**

Das Familientraining Heizenholz ist ein Angebot für

- Kinder, deren Mütter und/oder Väter nach der Geburt nicht in der Lage sind, aus eigener Kraft die Entwicklung ihres/r Kindes/r sicher zu stellen,
- schwangere Frauen, die ihr Kind nicht in einer gesicherten Lebenssituation zur Welt bringen können,
- Kinder, deren Eltern mit der Doppelaufgabe der eigenen Entwicklung als junge Eltern und als Mutter oder Vater einerseits und der Sorge für die kindliche Entwicklung anderseits überfordert sind,
- die Zusammenführung von Eltern und Kind nach einer vorübergehenden Fremdplatzierung, Organisationsbeschrieb Familientraining Heizenholz

- die Abklärung des Kindeswohls in Familienkonstellationen, in denen Verdacht auf Gefährdung des Kindeswohls besteht und in denen die Abklärung nicht ambulant erfolgen kann,

#### **Nichtaufnahme-Kriterien**

Keine Aufnahme finden Kinder, deren Elternteile

- akut suizidgefährdet sind,
- akute Selbst- oder Fremdgefährdung aufweisen,
- ein schweres Suchtproblem haben,
- an einer akuten psychischen Erkrankung leiden

### **3.4. Organisation**

Öffnungszeiten	365 Tage/Jahr, 24 Std.-Betreuung
Tagesablauf	Individuell, entsprechend dem Bedarf der Familienstruktur Eltern: in der Regel keine externe Tagesstruktur, in Krisen oder für Übergangszeiten: Interne Beschäftigung Kinder im Schulalter: in der Regel externe Tagesstruktur.
Freizeit	Gestaltung, wenn immer möglich durch die Eltern
Wochenenden	Gestaltung, wenn immer möglich durch die Eltern
Ferien/Lager	keine
Personelle Besetzung	Sozialpädagog*innen, davon eine Person mit Teamleitungsaufgabe und ein Nachtfrauenteam

Organisation Pikettdienst An Sonntagen ist eine Mitarbeiter\*in telefonisch jederzeit zu erreichen und innerhalb 1 Stunde vor Ort.

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 Austauschgefässe nach Bedarf.

## **4. Aufenthalt**

Grundsätzlich soll der Aufenthalt im Familientraining Heizenholz insgesamt 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 sind dabei Eckpfeiler der Haltung.

Im Familientraining Heizenholz liegt die Fallverantwortung bei der Teamleitung. Dies bedeutet, dass alle wichtigen Entscheide rund um einen Aufenthalt (Aufnahme, Austritt, Entscheide zu grundsätzlichen Themen, etc.) durch die Teamleitung getroffen werden. Die Teamleitung bespricht diese Entscheide jeweils mit der zuständigen Abteilungsleitung.

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

### **4.1. Aufnahmeentscheid**

#### **Platzierungsgrundlagen**

Die Platzierung der Kinder und Eltern im Familientraining Heizenholz erfolgt über eine der unten erwähnten Stellen und basiert auf einer der angeführten Grundlagen. Für eine gelingende Platzierung ist es unabdingbar, dass alle Beteiligten wissen, welches die Gründe für eine Platzierung sind und was sich verändern soll. Gegenüber den Kindern wird dies altersgerecht vermittelt.

PLATZIERENDE STELLE	GRUNDLAGEN
<b>Fachstelle der ambulanten Jugendhilfe</b>	Freiwilliger Aufenthalt mit Zustimmung des Inhabers/der Inhaberin der elterlichen Sorge + Fachgutachten
<b>Vormundschaftsbehörde, Fachstelle der ambulanten Jugendhilfe</b>	Zivilrechtliche Einweisung nach Art. 308, 310 in Verbindung mit 314a, Art. 397a oder 405a ZGB

#### **Aufnahmeverfahren**

Vorgehensweise, Kriterien, Klärung des Veränderungsbedarfs, Unterstützung des Entscheidungsprozesses, etc. sind detailliert im Aufnahmeverfahren festgehalten (Anhang 9). 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 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 10). Zusätzlich stehen zur Unterstützung der Entwicklungsplanung diverse Dokumente für die Mitarbeiter\*innen zur Verfügung. Das Raster Kindswohl (Anhang 11), mit dem die Entwicklung des Kindes erfasst werden kann, ist zudem ein gutes Instrument, um gemeinsam mit allen Beteiligten festzulegen, an welchen Themen gearbeitet werden soll.

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

#### **4.3. Austrittsverfahren**

Übergänge werden zusammen mit den Eltern sorgfältig gestaltet und die Kinder entsprechend ihrem Alter einbezogen.

Indikation, Ablauf, Gestaltung, Ziele von Austritten 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).

Bei Bedarf wird im Einzelfall individuell ausgehandelte Nachbetreuung kostendeckend im Stundenansatz angeboten.

## **5. Pädagogische Themen**

### **5.1. Alltagsgestaltung**

Der Alltag im Familientraining Heizenholz ist darauf ausgerichtet, den Kindern einen kindgerechten und ihre Entwicklung unterstützenden Alltag bereitzustellen. Zudem wird auf den Erwerb von nachhaltigen elterlichen Kompetenzen abgezielt. Die Eltern lernen, gemäss ihren eigenen Entwicklungsbedürfnissen und ihren Kompetenzen Verantwortung zu übernehmen. Das Familientraining Heizenholz hat demnach einen doppelten Auftrag: Es ist ein Lebensraum für Säuglinge, Kleinkinder und Kinder sowie ein Lebens- und Lernraum für Eltern in einem stationären Setting. Die Möglichkeit für Kinder, Erfahrungen zur Selbstwirksamkeit und in der Mitgestaltung des Alltags zu sammeln, sowie sich als Teil einer Gemeinschaft zu erleben, erhält besonderes Augenmerk.

Das übergeordnete Ziel ist die Sicherung des Kindeswohls und die altersentsprechende Förderung der Kinder sowie die Vorbereitung der Eltern auf ein möglichst selbständiges Familienleben. Auf der Handlungsebene sieht das Konzept vor, dass daraus ein Veränderungsbedarf und konkrete Ziele abgeleitet werden, die in einem strukturierten Rahmen umgesetzt werden.

### **5.2. Intervention und Sanktion**

Im Familientraining Heizenholz wird, im Einklang mit den Leitsätzen, ein Umgang gelebt, der Wertschätzung, Ernstnehmen des Gegenübers und Gehör für Anliegen der Bewohner\*innen voraussetzt.

Ziel des Beschwerdewesens ist es, Voraussetzungen zu schaffen, damit alle Bewohner\*innen sich bezüglich unbefriedigender Situationen Gehör verschaffen können. Dazu wird festhalten, wie Kinder und Eltern des Familientrainings Heizenholz 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.

Im Familientraining Heizenholz besteht eine Hausordnung (Anhang 14), die allen Eltern beim Eintritt abgegeben wird und die das Zusammenleben regelt.

Es bestehen die Dokumente Ausschlusskriterien, Beschwerdewesen und Umgang mit Regelverletzungen (Anhänge 13, 16, 17). Dazu ist zu bemerken, dass im Wohn- und Tageszentrum keine festen Sanktionenkataloge oder Strafenlisten existieren, da Situationen individuell angeschaut und Vorgehensweisen festgelegt werden.

### **5.3. Bildung**

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

Die Entwicklung von altersgemäßen Kompetenzen der Kinder in den verschiedensten Themen (z.B. Umgang mit Medien, sportliche Aktivitäten) und Bereichen wird thematisiert und gefördert. Die Kinder besuchen die öffentlichen Schulen oder Kindertageseinrichtungen. Eine gute Zusammenarbeit mit der Schule ist wichtig und wird in der Regel durch die Eltern Organisationsbeschrieb Familientraining Heizenholz

gewährleistet. Aufgrund des hohen Stellenwertes der Schule bieten wir intern einen Ergänzungsunterricht an, in dem Kinder grössere Lücken in ihrem Schulstoff schliessen können.

#### **5.4. Gesundheit**

Themen rund um die Gesundheit (z.B. Suchtverhalten und Ernährung) von Kindern und Eltern werden regelmässig thematisiert, um die Eltern darauf zu sensibilisieren. In Situationen, in denen die Mitarbeiter\*innen das Wohl des Kindes gefährdet sehen, sprechen sie das direkt an und intervenieren, wenn das notwendig ist.

#### **5.5. Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen**

Zu diversen Aspekten bestehen Konzepte des Gesamtbetriebes, resp. in verschiedenen Konzepten und Dokumenten werden Aussagen zu Teilaспектen des Umgangs mit aussergewöhnlichen Situationen gemacht. Diese sind auch Grundlage für das Familientraining Heizenholz:

- Umgang mit Regelverletzungen (Anhang 17)
- Beschwerdewesen (Anhang 16)
- Kriterien für einen Ausschluss (Anhang 13)
- Konzept Konflikte und Gewalt (Anhang 18)
- Konzept Sexualität. Zum Umgang mit Sexualität im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz (Anhang 4) inkl. den Abläufen sexualisierte Gewalt durch Bewohner\*innen oder durch Mitarbeiter\*innen (Anhang 20 und 21)
- Kommunikation bei ausserordentlichen Ereignissen (Anhang 19)

#### **Krisenintervention**

In akuten Krisensituationen leistet das Familientraining Heizenholz bei bereits platzierten Kindern und Eltern rasch, gezielt und aktiv Krisenintervention. Es orientiert sich dabei primär am Wohl des Kindes sowie an der Sicherheit der anderen Mitbewohner\*innen.

## **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 20 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.zkj.ch/stiftung/stiftungsrat](http://www.zkj.ch/stiftung/stiftungsrat)). Die operative Führung liegt bei der Geschäftsleitung mit einer Geschäftsführer\*in, dem/der die Mitglieder der Geschäftsleitung unterstellt sind. Die Gesamtleiter\*innen sind entweder der Leiter\*in schulische Angebote oder der Geschäftsführer\*in unterstellt. Die Geschäftsleitung unterstützt die Institutionen bei der Entwicklung und Sicherung professioneller Managementstrukturen sowie wirksamer pädagogischer Angebote und steuert die einrichtungsübergreifenden Prozesse. Die Geschäftsstelle erbringt zentrale Dienstleistungen für alle Einrichtungen, speziell im Finanz- und Rechnungswesen, der ICT sowie im Personal- und Immobilienwesen.

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

### **6.2. Standort und Geschichte**

Das Familientraining Heizenholz feierte im Frühjahr 2019 ihr 30-jähriges Bestehen (Frühere Bezeichnungen des Angebotes waren «Mutter und Kind Wohngemeinschaft» sowie «Mutter & Kind Wohnagogik»). Im Zuge der Gesamtsanierung des Wohn- und Tageszentrums Heizenholz wurde das Angebot per Ende 2008 in ein Einfamilienhaus an der Nürenbergstrasse (ehemaliges Zentrum Rötel) disloziert. Am neuen Standort, der eigens für die Bedürfnisse des Angebotes umgebaut wurde, sind vier Plätze im Haupthaus der Wohngemeinschaft und zwei Plätze in separaten Studios entstanden. Das Konzept wurde überarbeitet und per Februar 2009 werden nun während 24 Stunden betreute Wohnplätze angeboten.

### **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 Verhaltenskodes zwingend sind. Die Bedeutung der Leitsätze wurde für die Zusammenarbeit und Führung separat formuliert (Anhang 3).

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, inklusive des Familientrainings Heizenholz, ist eine anerkannte Ausbildungsinstitution für Sozialpädagog\*innen (Möglichkeit von 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 des Familientrainings Heizenholz beteiligen sich der Kanton Zürich und die platzierenden Gemeinden und Behörden. Die Taxen für die Kinder, 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 durch diese Beiträge nicht abgedeckten Kosten für die Kinder, werden vom Kanton Zürich getragen. Die Beiträge der Eltern werden kostendeckend den platzierungsverantwortlichen Stellen verrechnet. Allfällige weitere Beiträge an die Nebenkosten und die Verpflegungskosten orientieren sich nach den Empfehlungen der Sozialkonferenz des Kantons Zürich bzw. nach den Vorgaben der Bildungsdirektion.

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.

Organisationsbeschrieb Familientraining Heizenholz

## **6.5. Immobilienmanagement / Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

Die Räume des Familientrainings Heizenholz befinden sich an der Nürenbergstrasse 24 im Kreis 6 unweit des Schaffhauserplatzes und sind mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar.

### **Raumprogramm**

Das Familientraining Heizenholz ist in angemieteten Räumen der zkj-Institutionen Rötel und Obstgarten untergebracht. Das Einfamilienhaus an der Nürenbergstrasse 24 verfügt über grosse, helle Räume. Den Familien stehen im oberen Stockwerk je 1 bis 2 eigene Zimmer zur Verfügung. Dort befinden sich auch die sanitären Einrichtungen sowie eine Waschmaschine und ein Tumbler. Die allgemeinen Räume (Wohnzimmer, Esszimmer, TV-Zimmer, Küche und Spielecken) sind grosszügig und freundlich; sie befinden sich im Erdgeschoss. Vom Esszimmer aus kann eine wunderbar grosse Terrasse benutzt werden. Zusätzlich vorhanden ist ein Pikettzimmer mit eigener WC/Dusche, ein grosser Aufenthalts- und Spielraum sowie ein Abstellraum für Velos und Kinderwagen und weiteren Waschmaschinen und Tumblern. In einem Zwischenbau stehen ein Team-Büro, ein multifunktionaler Raum und ein WC zur Verfügung. An der Rötelstrasse im gleichen Gebäudekomplex um die Ecke befinden sich zwei 1½-Zimmer-Studios für zwei weitere Familien. Die Studios sind via Garten mit dem Wohnhaus verbunden; sie sind mit einer kleinen Infrastruktur wie Vorraum, Kochnische und Dusche ausgestattet. Ein kleiner Gartensitzplatz, der zum Verweilen und Spielen einlädt, ist ebenfalls vorhanden.

### **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 dazugehörende Sicherheits-Dispositiv (Anhang 22).

Das Wohn- und Tageszentrum Heizenholz, inklusive des Familientrainings, 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 ([www.zkj.ch/stiftung/stiftungszweck](http://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 des Wohn- und Tageszentrums Heizenholz verfasst jährlich einen Bericht zu Handen der Geschäftsleitung, in dem sie die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung darlegt und die nötigen Entwicklungsaufgaben in der (Mehr-)Jahresplanung festhält.

### **Qualitätsmanagement Familientraining Heizenholz**

Organisationsbeschrieb Familientraining Heizenholz

Das Familientraining 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 Familientraining 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 Familientraining 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 23).

Die interne Kommunikation und die Zusammenarbeit folgen dem Organigramm (Anhang 24) und den Leitsätzen – Bedeutung für Zusammenarbeit und Führung (Anhang 3).

Sitzungsgefässe sind im OHB Sitzungsgefässe beschrieben (Anhang 7).

Die Kommunikation nach aussen und bei ausserordentlichen Ereignissen ist im Organisationshandbuch geregelt.

Das Familientraining Heizenholz wird zur Erfüllung seines sozialpädagogischen/agogischen Auftrages durch infrastrukturelle, administrative und technische Dienstleistungen unterstützt.

## **7. Agenda**

### **7.1. Erstelldatum**

6.11.2018/angepasst aufgrund der Rückmeldungen des AJB am 18.6.2019

### **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**

20.6.2019

### **7.4. Abnahme durch das AJB**

26.11.2019

### **7.5. Anpassungen**

Anpassungen im Februar 2021 vorgenommen durch:

Antoinette Haug, Gesamtleiterin

Dieter Bangerter, Abteilungsleiter dezentral

Bea Leuppi, Abteilungsleiterin zentral

Claudia Leisker, Sozialpädagogin mit besonderen Aufgaben

Eingegeben beim AJB 18.2.2021

## **8. Anhänge**

- Anhang 1 Leitsätze Heizenholz, Bedeutung für die Arbeit mit Kindern und Jugendlichen
- Anhang 2 Leitsätze Heizenholz, Bedeutung für die Zusammenarbeit mit Eltern
- Anhang 3 Leitsätze Heizenholz, Bedeutung für die Führung und Zusammenarbeit
- Anhang 4 Konzept Sexualität. Zum Umgang mit Sexualität im Wohn- und Tageszentrum Heizenholz
- Anhang 5 Verhaltenskodex
- Anhang 6 Axiome zur Arbeit mit Familien
- Anhang 7 Sitzungsgefäße
- Anhang 8 Persönliche Erklärung
- Anhang 9 Aufnahmeverfahren
- Anhang 10 Entwicklungsplanung
- Anhang 11 Kindswohlraster
- Anhang 12 Austrittsverfahren
- Anhang 13 Kriterien für einen Ausschluss
- Anhang 14 Hausordnung
- Anhang 15 Gästebrief
- Anhang 16 Beschwerdewesen
- Anhang 17 Umgang mit Regelverletzungen
- 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 Kommunikation bei ausserordentlichen Ereignissen
- Anhang 20 Ablauf sexualisierte Gewalt durch Bewohner\*in
- Anhang 21 Ablauf sexualisierte Gewalt durch Mitarbeiter\*in
- Anhang 22 Sicherheits-Dispositiv
- Anhang 23 Geschäftsreglement
- Anhang 24 Organigramm