



Rahmenkonzept stationäre Angebote Kinderhaus Entlisberg

- Krisenintervention**
- Flexible Entlastungsbetreuung**
- Wohngruppe**
- Einzelbegleitungen Begleiteter
Besuchstreff**

Impressum

Herausgeberin

Stadt Zürich
Geschäftsbereich Kinderbetreuung
Stationäre Angebote Kinderhaus Entlisberg
Butzenstrasse 49
[Krisenintervention - Stadt Zürich \(stadt-zuerich.ch\)](https://www.stadt-zuerich.ch)
044 412 89 89

1 Inhalt

1	Inhalt	2
2	Kurzportrait	3
2.1	Trägerschaft	3
2.2	Krisenintervention Entlisberg, ZH 197	3
2.3	Einrichtungsleitung	3
2.4	Organigramm	4
3	Übergeordnete Themen	5
3.1	Leit- und Wertvorstellungen	5
3.2	Kinderrechte / Kindeswohl	7
3.3	Diversität	8
3.4	Rechtliche Fragen	9
3.5	Qualitätsmanagement	10
4	Heimpflegeleistungen	14
4.1	Pädagogik	14
4.2	Leistungen und Ziele	21
4.3	Aufenthalt und Alltag	30
4.4	Präventionskonzept und Sicherheitskonzept	36
5	Einzelbegleitungen BBT (SPF)	40
5.1	Leistungen und Ziele	40
5.2	Zusammenarbeit	46
6	Organisation	49
6.1	Trägerschaft	49
6.2	Standort und Geschichte	49
6.3	Personalmanagement	50
6.4	Finanzmanagement	51
6.5	Immobilienmanagement	52
7	Addenda	54
8	Anhang	55

2 Kurzportrait

2.1 Trägerschaft

Stadt Zürich
Soziale Einrichtungen und Betriebe
Geschäftsbereich Kinderbetreuung
Regula Keller, Leitung Geschäftsbereich Kinderbetreuung
Werdstrasse 75/Postfach
8036 Zürich

Tel. 044 412 70 00
<https://www.stadt-zuerich.ch/kitas>
kitas@zuerich.ch

2.2 Krisenintervention Entlisberg, ZH 197

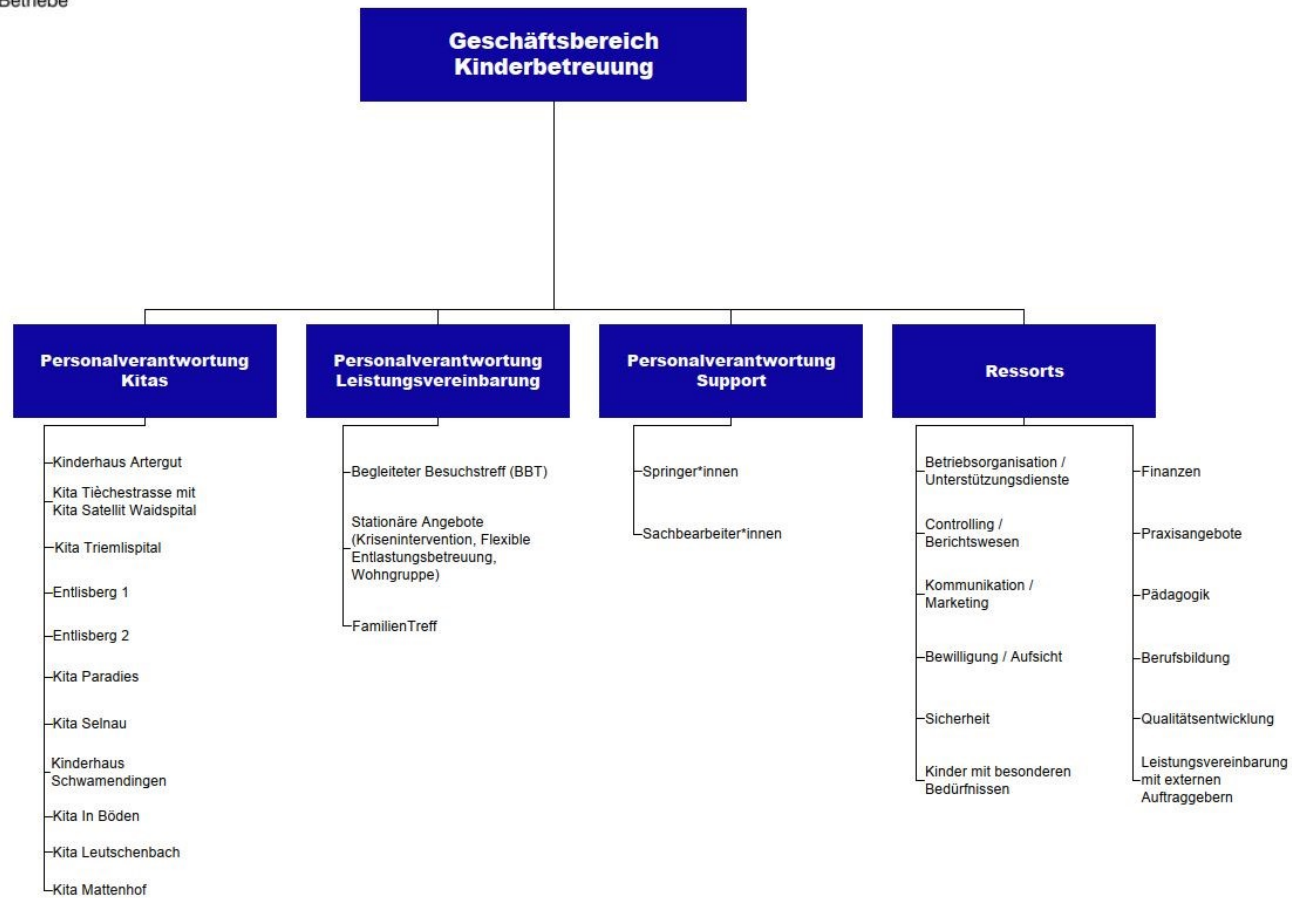
Krisenintervention, Wohngruppe Entlisberg, Flexible Entlastungsbetreuung,
Einzelbegleitungen SPF
Butzenstrasse 49
8038 Zürich
Tel. 044 412 89 89
<https://www.stadt-zuerich.ch/kinderhaus-entlisberg>
herbert.lauper@zuerich.ch

2.3 Einrichtungsleitung

Leiter Personal Angebote mit Leistungsvereinbarungen und Ressorts
Herbert Lauper
Tel. direkt 044 412 89 66, herbert.lauper@zuerich.ch

Leitung Krisenintervention/Wohngruppe/Flexible Entlastungsbetreuung
Co-Leitung Simone Bellini und Selina Schmidlin
Tel. direkt 044 412 89 81, simone.bellini@zuerich.ch; selina.schmidlin@zuerich.ch

2.4 Organigramm



3 Übergeordnete Themen

3.1 Leit- und Wertvorstellungen

Das Leitbild der Sozialen Einrichtungen und Betriebe (SEB) wurde im Oktober 2021 überarbeitet (Anhang 1) und ist aufgrund der sehr unterschiedlichen Geschäftsbereiche sehr übergeordnet formuliert. Das Leitbild des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung (GB KB) wurde im Rahmen der neuen Strategie (2023-2027) ebenfalls neu definiert (Anhang 2).

Die konfessionelle Orientierung ist neutral, demzufolge werden keine religiösen Inhalte vermittelt, und alle Religionen werden respektiert. Bezüglich der ethischen Orientierung stehen alle unsere Angebote für Werte wie Toleranz, Gerechtigkeit, Respekt, Partizipation, Gewaltfreiheit, Selbstbestimmung und Ehrlichkeit ein.

Die Vision des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung präsentiert sich wie folgt:

Das Kind steht bei uns im Zentrum, und wir fördern mit unserer Arbeit und unserem Angebot seine optimale Entwicklung.

Angebot

- Wir arbeiten nach einem gemeinsamen pädagogischen Konzept und fördern und unterstützen dabei unterschiedliche pädagogische Ausgestaltungen in den Betrieben.
- Wir entwickeln unsere Angebote und Dienstleistungen stetig weiter und schaffen damit optimale Voraussetzungen für die Entwicklung der Kinder. Dabei orientieren wir uns an hohen Qualitätsstandards, die wir aktiv mitgestalten und kontinuierlich überprüfen.
- Wir sind für unsere Anspruchsgruppen kompetenter Ansprechpartner und innovativer Impulsgeber für frühkindliche Bildung, Betreuung und Erziehung sowie in der Unterstützung von Familien.
- Wir unterstützen als fachlich kompetenter Ansprechpartner unterschiedliche Familiensysteme mit ihren besonderen Anforderungen.

Kultur

- Wir pflegen eine Kultur, die geprägt ist von Vertrauen, Fokus auf unsere Stärken, Transparenz, offener und direkter Kommunikation, Wertschätzung sowie gegenseitigem Lernen und Entwickeln.
- Wir sind engagiert, respektieren und wertschätzen unsere Vielfaltigkeit, unterstützen uns gegenseitig und gewährleisten «psychologische Sicherheit». Psychologische Sicherheit meint, dass Mitarbeitende in jedem Fall ihre (auch abweichende) Meinung und allfällige Bedenken stets frei äussern können, ohne dass sie dadurch irgendwelche Nachteile befürchten müssen.

Organisation

- Unsere agile Organisation unterstützt uns optimal in der Erbringung unserer Aufgaben und im Umgang mit der zunehmenden Komplexität der Anforderungen und dem sich verändernden Umfeld.
- Unsere Prozesse sind klar, effektiv und effizient und unterstützen bedürfnis- und bedarfsorientiertes Handeln sowie pragmatische Entscheidungs- und Informationswege.

Arbeitgeber

- Wir sind ein attraktiver Arbeitgeber für kompetente, motivierte und engagierte Mitarbeiter*innen.

Die aus der Vision abgeleiteten Handlungsziele (strategische Stossrichtungen) ergeben sich daraus wie folgt:

Angebot

- Wir entwickeln unser Angebot auf der Basis der Anforderungen und dem Bedarf der Anspruchsgruppen sowie der Rahmenbedingungen weiter.
- Wir stellen eine hohe Qualität sicher (Betreuung, Begleitung, Berufsbildung, Bildungsangebote).
- Wir fördern die sozioökonomische Durchmischung (vielfältige, diverse Anspruchsgruppen), stellen die Chancengerechtigkeit sicher und schaffen einen niederschweligen Zugang zu allen unseren Angeboten.

Attraktiver Arbeitgeber, Mitarbeitende gewinnen und halten

- Wir bieten attraktive Arbeitsfelder, Arbeitsbedingungen und Weiterbildungsmöglichkeiten.
- Wir fördern die Diversität beim Personal (Alter, Geschlecht).
- Wir besetzen offene Stellen langfristig mit qualifiziertem Personal.

Zusammenarbeit und Innovation

- Wir fördern die betriebsübergreifende Zusammenarbeit als Basis für Innovation, zur Nutzung von Synergien und um voneinander zu lernen.
- Wir bauen die externe Zusammenarbeit und den Wissenstransfer im institutionellen Frühbereich aus und gestalten gemeinsam in Kooperationen und Netzwerken die Weiterentwicklung der Branche mit.
- Wir nutzen die Möglichkeiten der Digitalisierung und verstehen diese als kontinuierliche Aufgabe mit hoher Priorität, die einen Mehrwert für die Menschen und die Organisation generiert.

Organisation und Kultur

- Wir orientieren uns an Prinzipien der agilen Organisation.
- Wir leben eine Kultur des gemeinsamen Lernens und der gemeinsamen Verantwortung und unterstützen uns gegenseitig.

Aus dem Leitbild der Sozialen Einrichtungen und Betriebe ([SEB Leitbild \(Kurzfassung\)](#)) und der Strategie 2023–2027 der SEB leiten sich folgende Wertvorstellungen der stationären Angebote (Krisenintervention/ Wohngruppe/Flexible Entlastungsbetreuung) sowie für das Angebot der Einzelbegleitungen des Begleiteten Besuchstreffs ab:

- Wir respektieren die Autonomie der Kinder und Eltern und zeigen Wertschätzung und Achtsamkeit im Umgang mit ihnen.
- Wir berücksichtigen den sozialen, kulturellen und religiösen Hintergrund der Kinder und ihren Eltern und die damit verbundenen Rollenverständnisse. Das Kindeswohl hat dabei immer oberste Priorität.
- Wir pflegen eine ressourcenorientierte Denk- und Arbeitsweise und arbeiten lösungsorientiert

- Wir beachten die Aufgabenbereiche und Kompetenzen der beteiligten Fachpersonen und setzen uns für eine verbindliche Regelung der Zusammenarbeit unter den Beteiligten und die Klärung ihrer Rollen ein.
- Wir halten uns an festgelegte, verbindliche Arbeitsabläufe und Arbeitszuteilungen

Kinder mit besonderen Bedürfnissen

- Der Geschäftsbereich Kinderbetreuung legt grossen Wert auf Inklusion von Kindern mit besonderen Bedürfnissen. Auch Kinder mit Einschränkungen, Behinderungen oder erhöhtem Betreuungsbedarf sind willkommen. Der Geschäftsbereich Kinderbetreuung hat als Unterstützung eine eigens dafür angestellte Fachperson zur Verfügung (heilpädagogische Frühziehung), die in solchen Fällen hinzugezogen werden kann. In der Betreuung von Kindern mit besonderen Bedürfnissen wurden bereits vielfältige Erfahrungen im Bereich der Sinnes- und Wahrnehmungsstörungen, Probleme mit der Nahrungsaufnahme gemacht. Aufgrund des Umstands, dass die stationären Angebote seit jeher im 1. Stock liegen und kein Lift zur Verfügung steht, ist die Aufnahme von Kindern, die auf einen Rollstuhl angewiesen sind, leider kaum möglich. Dieser Umstand wurde vor dem Gesamtumbau Entlisberg 2020 und beim Umbau der Wohngruppe 2023 vom AJB jedoch so akzeptiert.

3.2 Kinderrechte / Kindeswohl

Die Sicherstellung des Kindeswohls, also der psychischen und physischen Integrität des Kindes, ist der Hauptauftrag der stationären Angebote der Krisenintervention Entlisberg sowie der Einzelbegleitungen des Begleiteten Besuchstreffs (BBT).

Alle vier Angebote orientieren sich am «Orientierungsrahmen für frühkindliche Bildung, Betreuung und Erziehung in der Schweiz»¹, der wiederum die Forderungen der UNO-Kinder-Rechtskonvention, die die Schweiz 1997 ratifiziert hat. Grundlage ist die Erfüllung folgender kindlicher Grundbedürfnisse und Rechte (s. Orientierungsrahmen, S. 36ff):

- beständige, liebevolle Beziehungen
- Erleben eines kindgerechten Alltages: Recht auf Kindheit mit Spiel, Freundschaft, Spass, Bewegung usw.
- körperliche und seelische Unversehrtheit
- Bildung und Förderung, anregende Umwelt und Erfahrungen
- Förderung der Persönlichkeitsentwicklung
- Strukturen und Orientierung, Verlässlichkeit der Umwelt, Sicherheit
- Unterstützung beim Verstehen der Innen- und Aussenwelt, transparente und altersgerechte Informationen
- Teilhabe an einer Gemeinschaft und Mitgestaltung der Gemeinschaft (Partizipation)
- Recht darauf, in der eigenen Individualität angenommen zu werden (Diskriminierungsverbot)

¹ Netzwerk Kinderbetreuung: Orientierungsrahmen für frühkindliche Bildung, Betreuung und Erziehung in der Schweiz: www.netzwerk-kinderbetreuung.ch/de/innovation/orientierungsrahmen/

Zusammenfassend geht es um das Recht des Kindes auf Schutz, auf Förderung und auf Partizipation. Diese Rechte sind für das pädagogische Fachpersonal verbindlich, das alltägliche Handeln ist darauf ausgerichtet.

Partizipation der Kinder ist ein wichtiges Anliegen. Das pädagogische Fachpersonal schafft für die Kinder vielseitige Wahlmöglichkeiten in den täglichen Angeboten. Es fördert die freie Meinungsäußerung der Kinder und holt ihre Meinungen aktiv ein. Es lässt die Kinder an der Alltagsgestaltung und -planung teilhaben und mitwirken.

Es wird sichergestellt, dass ein eintretendes Kind (bei den Einzelbegleitungen Kind und Elternteil) vom ersten Kontakt bis zum Austritt immer eine oder mehrere Bezugspersonen vor Ort hat, die seine Bedürfnisse wahrnimmt und eine altersadäquate Entwicklung unterstützt.

Gemeinsam mit den Eltern und dem Kind wird abgeklärt, ob es weitere wichtige Bezugspersonen im näheren Umfeld des Kindes gibt, die einbezogen werden können. Die Beziehungen des Kindes zu seinen Eltern und zu den weiteren Bezugspersonen werden im Rahmen der Möglichkeiten unterstützt und gestärkt. Ältere Geschwister des Kindes werden ebenfalls mit einbezogen, mit der Möglichkeit an den Besuchen gegebenenfalls teilzunehmen.

3.3 Diversität

Die Aufnahmen in die stationären Angebote und in die Einzelbegleitungen BBT erfolgen gemäss Reihenfolge, Passung und Kapazität (freie Plätze). Absagen erfolgen nur, wenn die Angebote bereits ausgelastet sind, oder wenn die Betreuung aus anderen z.B. medizinischen Gründen nicht möglich ist. Aufgrund der vielfältigen familiären und kulturellen Hintergründe entstehen so immer wieder sehr gemischte und vielfältige Gruppen. Auch Kinder mit besonderen Bedürfnissen können, wenn die Betreuung und Pflege gewährleistet sind, aufgenommen werden.

Es wird auf ein respektvolles und gewaltfreies Zusammenleben, die Gleichstellung der Geschlechter und auf den Respekt gegenüber allen Menschen Wert gelegt. Der Geschäftsbereich Kinderbetreuung steht für eine Pädagogik der Vielfalt, zielt auf Inklusion und soziale Teilhabe für alle Kinder und Familien und stellt sich gegen Ausgrenzung und Diskriminierung. Die pädagogischen Fachpersonen zeigen Offenheit und Verständnis in Bezug auf die heterogenen Familienkontexte und -situationen. Sie nehmen die vielfältigen strukturellen und kulturellen Hintergründe der Herkunftsfamilien der Kinder als Bereicherung wahr. Der GB KB fördert und fordert von seinen Fachpersonen eine aktive Auseinandersetzung mit eigenen Wertvorstellungen, Stereotypen, Rollenbildern und Normalitätsvorstellungen. Diese Themen werden bei den stationären Angeboten auch in der Supervision regelmässig bearbeitet. Bei den Einzelbegleitungen BBT werden diese Fragestellungen in einer regelmässigen Intervention/Fallbesprechung bearbeitet.

3.4 Rechtliche Fragen

Aktenführung und -aufbewahrung

Alle Sitzungen werden protokolliert, und die Protokolle werden in der Ordnerstruktur SEB (ELO) abgelegt. Die Personaldaten der Kinder und Eltern und der Verlauf der Betreuung sind in der Einheitlichen Fallführungsapplikation SEB (EFAS) erfasst. Bei einem allfälligen gleichzeitigem Leistungsbezug von Heimpflege und Einzelbegleitung erfolgt die Aktenführung in EFAS in den dafür vorgesehenen separaten Organisationseinheiten. Nur Mitarbeitende und Vorgesetzte der Krisenintervention resp. der Einzelbegleitung haben Zugriffsrechte auf diese Unterlagen.

Akteneinsichtsrecht

Die Eltern haben das Recht, die Akten ihrer Kinder einzusehen. Das Portfolio (stationäre Angebote) wird dem Kind beim Austritt mitgegeben. Das Akteneinsichtsrecht umfasst alle vorhandenen Personendaten (§20 Abs. 2 IDG). Zudem hat jede Person Anspruch auf Zugang zu den bei einem öffentlichen Organ vorhandenen Personendaten. Jugendliche können beim Heim Einsicht beantragen, sobald sie mit Bezug auf diese Frage urteilsfähig sind. Bei urteilsunfähigen Kindern und Jugendlichen ist die Einsicht von deren gesetzlichen Vertretung geltend zu machen. Auch Eltern haben einen selbständigen Anspruch auf Einsicht in die sie betreffenden Personendaten in den Akten des Kindes bzw. der Jugendlichen.

Die Archivierung der Akten erfolgt gemäss den Vorgaben der Stadt und des Kantons Zürich. Die Akten der stationären Angebote werden gemäss der aktuellen Gesetzgebung aufbewahrt. (Heimpflegeleistung Zusatzartikel) Verordnung über abweichende Aufbewahrungsfristen §2; die Aufbewahrungsfrist liegt bei 100 Jahren.

Datenschutz

Sämtliche Mitarbeitenden unterzeichnen bei Eintritt eine entsprechende Datenschutzerklärung. Damit verpflichten sie sich, den Daten- und Persönlichkeitsschutz jederzeit einzuhalten. Der Datenschutz orientiert sich an der Datenschutzverordnung (DSV) der Stadt Zürich vom 25.05.2011 mit Änderungen vom 29.11.2023.

Überprüfung der Massnahmen

Die meisten Platzierungen in der Krisenintervention erfolgen aufgrund einer gesetzlichen Massnahme, da diese Platzierungen zu Beginn häufig ohne Einverständnis der Eltern erfolgen. Bei den Angeboten der Wohngruppe und bei der Flexiblen Entlastungsbetreuung sind gesetzliche Massnahmen nicht zwingend. Bei den Einzelbegleitungen im BBT gibt es zum Teil gesetzliche Massnahmen. In der Krisenintervention werden die gesetzlichen Massnahmen einmal jährlich von einer/eines Sozialarbeiter*in für die Elternbegleitung in Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen und den Beiständen überprüft. Dies häufig in Zusammenhang mit der Weiterplatzierung. In der Wohngruppe und in der Flexiblen Entlastungsbetreuung erfolgt die Überprüfung durch die beiden Gruppenleitungen, ebenfalls in Zusammenarbeit mit den Bezugspersonen.

Beschwerdemanagement

Den Eltern wird der Beschwerdeweg beim Eintrittsgespräch mittels eines Merkblatts (siehe Anhang 3) aufgezeigt. In den SEB und im GB KB gibt es im Rahmen des Prozessmanagements einen definierten Ablauf des Beschwerdemanagements (siehe beiliegendes Ablaufdiagramm, Anhang 4). Auch das AJB ist auf dem Merkblatt als offizielle Beschwerdeinstanz aufgeführt: Aufsichtsbehörde: Amt für Jugend- und Berufsberatung, Dörflistrasse 120, 8050 Zürich.

3.5 Qualitätsmanagement

Grundhaltung und Commitment

Die Sozialen Einrichtungen und Betriebe (SEB) verfügen über ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement. Die Prozesse, Standards und Vorgaben des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung sind Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems der SEB und über das Prozessmanagementsystem PROMAS allen Einrichtungen zugänglich.

Die Grundhaltung der Geschäftsleitung ist die Prozessorientierung. Das gesamte betriebliche Handeln wird als Kombination von Prozessen und Prozessketten verstanden. Ein zentrales Element der Prozessorientierung ist die Fokussierung auf den Kund*innen-nutzen resp. der Anspruchsgruppen.

Qualitätsmodell

Das Qualitätsmodell, das dem Qualitätsmanagement der SEB zu Grunde liegt, ist die Norm DIN EN ISO 9001.

Instrumente

Das Qualitätsmanagementsystem der SEB beinhaltet folgende Instrumente:

- Leitsätze (siehe päd. Konzept stationäre Angebote)
- Leitsatzerhebungsbogen (stationäre Angebote)
- Überprüfung der Prozessrisiken in EFAS (stationäre Angebote)
- Vieraugen Prinzip der Tagesprotokoll (Einzelbegleitungen)
- Evaluationsbogen (Einzelbegleitungen)

Prozessmanagement

Mit dem Prozessmanagement werden die Geschäftsprozesse identifiziert, dokumentiert und implementiert. Das Prozessmanagement beinhaltet auch den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (Verbesserungsmanagement). Prozessverbesserungen werden mit folgenden Instrumenten erreicht:

- Vorschlagswesen² (Auch die Mitarbeitenden der Basis sind explizit eingeladen Verbesserungsvorschläge einzubringen).
- Beschwerdemanagement
- Messsystem (Prozessrisiken) Internes Kontrollsystem

² Verabschiedung an der Kaderkonferenz vom 21.11.2024 zum Thema Mitbestimmung

Das interne Kontrollsystem ist ein organisationsinternes Führungsinstrument und umfasst Methoden und Massnahmen, die dazu dienen, durch Vermeiden, Vermindern und Aufdecken von Fehlern und Missbrauch:

- die Leistungserbringung in guter Qualität zu erhalten und zu optimieren (Prozesse). Dies geschieht u.a. durch die jährliche Überprüfung von vordefinierten Prozessrisiken (z.B. nachvollziehbare Falldokumentation, sorgfältige Aufnahmeabklärungen und Austrittslösungen)
- die Rechtsvorschriften und Regeln einzuhalten, die darin enthaltenen Handlungsspielräume auszuschöpfen und ethische Richtlinien zu beachten (Compliance),
- Aktiven, Personal, Know-how, Reputation und Umwelt zu schützen (Vermögensschutz) sowie
- eine zuverlässige, ordnungsgemässe und vollständige Berichterstattung zu gewährleisten (Reporting).

Chancen- und Risikomanagement

Die Geschäftsleitung SEB erstellt jährlich einen Risikobericht mit den Chancen und Risiken sowie entsprechenden Massnahmen.

Wirkungsmessung

Die Prozessarchitektur der SEB und des Geschäftsbereiches Kinderbetreuung definiert die Zielgruppen der Prozesse und die damit zu erreichenden Wirkungen. Mit einem Kennzahlensystem werden die erreichten Ergebnisse bzw. Wirkungen der Prozesse gemessen.




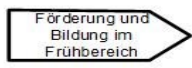

Zielgruppen Für wen arbeiten wir?	Leistungen des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung	Wirkungen Welche Ergebnisse liegen vor?
Kinder im Vorschulalter und deren arbeitstätigen Eltern	Bildung, Betreuung und Erziehung in Gruppen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kinder erhalten optimale Entwicklungsbedingungen. • Eltern können Erwerbsarbeit nachgehen. • Kinder verfügen über nötige Kompetenzen für den Übergang in den Kindergarten.
		<ul style="list-style-type: none"> • Behörde verfügt über Entscheidungsgrundlage für die definitive Platzierung. • Eltern-Kind-Bindung bleibt bestehen oder entwickelt sich. • Kinder erhalten optimale Entwicklungsbedingungen.
Jugendliche und Erwachsene mit Interesse an Berufen mit Kindern.	Ausbildung 	<ul style="list-style-type: none"> • Gute Ausbildung für Jugendliche (und Erwachsene). • Dem Arbeitsmarkt und uns selbst steht gut ausgebildetes Personal zur Verfügung.
Eltern mit Kindern im Vorschulalter	Förderung und Bildung im Frühbereich 	<ul style="list-style-type: none"> • Eltern finden angemessene Beratung • Eltern sind sicher in der Erziehung ihrer Kleinkinder. • Eltern verfügen über ein Kontaktnetz zu anderen Familien, das sie als Entlastung und Anregung nutzen können.
Kita-Trägerschaften	Wissenstransfer 	<ul style="list-style-type: none"> • Kita-Trägerschaften verwenden Inputs für die Weiterentwicklung der eigenen Einrichtungen hin zu einer hohen Betreuungsqualität.



Abb. 6.6.1: Prozessarchitektur des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung

Leitsatzerhebung stationäre Angebote:

Die Überprüfung der Leitsätze (siehe päd. Konzept stationäre Angebote) erfolgt jährlich. Die Angebote der Krisenintervention/Wohngruppe/ Flexible Entlastungsbetreuung haben, abgeleitet von den pädagogischen Leitsätzen des GB KB entwickeln, auf die stationären Angebote angepasste Leitsätze entwickelt. Die Leitsätze werden durch das Partnerteams der Krisenintervention / Wohngruppe gegenseitig überprüft.

Qualitätsmanagement Einzelbegleitungen (Auszug aus dem Detailkonzept):

Die Besuchsbegleitung hält die Beobachtungen anhand des standardisierten BBT-Tagesprotokolls fest, welches im Nachgang mit der BBT-Koordinatorin ausführlich besprochen wird. Die Kontrolle des Protokolls beruht auf dem Vier-Augen-Prinzip (Begleitperson und Leitung BBT). Die BBT-Leitung leitet das Protokoll und ergänzende Rückmeldungen an den*die Besuchsrechtsbeistand*in und koordiniert allfällige Anpassungen.

Der Evaluationsprozess erfolgt kontinuierlich und erfolgt gemäss standardisiertem Prozessablauf Handlungsziele. Folgende Arbeitsinstrumente werden eingesetzt:

- Tagesprotokolle
- Evaluationsbogen
- Zielformulierung Erstgespräche
- Standort-/Abschlussbericht

- Standortgespräche
- Reflexionsbogen, u.ä. Instrumente
- Elternfragebogen (Zufriedenheit der Eltern)

Aufsichtsausübende Stellen: Aufsichtsbehörde: Amt für Jugend- und Berufsberatung, Döflistrasse 120, 8050 Zürich

Die Plätze der Krisenintervention / Wohngruppe / Flexible Entlastungsbetreuung sowie die Einzelbegleitungen BBT verfügen über eine Rahmen- und Leistungsvereinbarung des Amtes für Jugend und Berufsberatung, Kanton Zürich und unterstehen dessen Aufsicht.

4 Heimpflegeleistungen

Betreutes Wohnen – Krisenintervention Entlisberg: 6 Kriseninterventionsplätze für Kleinkinder von 0-5 Jahre (Aufnahmen auch nachts und am Wochenende möglich).

Betreutes Wohnen – Wohngruppe: 6 stationäre Wohnplätze für Kleinkinder von 0-6 Jahren (bis und mit Kindergartenaustritt)

Tageswohnen – Entlisberg: 3 teilstationäre Plätze (Tageswohnen) für Kleinkinder von 0-5 Jahren, Öffnungszeiten 07:00 bis 19:00 (tagsüber), max. 2 Übernachtungen pro Woche möglich.

Bei den oben erwähnten drei Angeboten gibt es ausser den Altersgrenzen grundsätzlich keine Einschränkungen bezüglich Aufnahme von Kindern. Bei Kindern mit besonderen Bedürfnissen muss vorgängig geklärt werden, in welchem Rahmen für die Betreuung pflegerische Kompetenzen notwendig sind. Da nur sozialpädagogisches Fachpersonal zu Verfügung steht, ist es möglich, dass das Fehlen dieser pflegerischen Kompetenzen eine Aufnahme verunmöglichen, ausser die Leistungen können von extern erbracht werden (z.B. Kinderspitex, etc.) Zudem ist das Haus (1. Stock) nicht rollstuhlgängig.

Einzelbegleitungen Begleiteter Besuchstreff, Kontingent von jährlich ca. 800 Stunden

IVSE-Anerkennung für Krisenintervention, Wohngruppe und teilstationäres Wohnen, BJ-Anerkennung: nein.

4.1 Pädagogik

(siehe auch separates pädagogisches Detailkonzept)

4.1.1 Beziehungsgestaltung

Stabile, vertrauensvolle und tragfähige Beziehungen sind eine Grundvoraussetzung für das Wohlbefinden des Kindes. Auch eine positive Beziehung des pädagogischen Fachpersonals zu den Eltern/Bezugspersonen ist wichtig für eine gelingende Zusammenarbeit und letztlich wieder für das Wohlbefinden des Kindes. Aus diesem Grund wird besonderes Gewicht auf die Beziehungsgestaltung gelegt. Dies gilt für die gesamte Zeit des Aufenthaltes, aber in besonderem Masse auch für die Eintrittssituation.

Der Beziehungsgestaltung zu den Kindern ist im pädagogischen Detailkonzept genauer beschrieben. Nachfolgend ein Auszug daraus mit wichtigsten Grundsätzen dazu:

«Die stationären Angebote Wohngruppe und Krisenintervention sowie das Angebot der Flexiblen Entlastungsbetreuung verstehen sich als einen sicheren Ort, an dem die für eine begrenzte Zeit bei uns wohnenden Kinder entwicklungsgerecht betreut und gefördert werden.

Vertraute, verlässliche und verfügbare Bezugspersonen nehmen die Bedürfnisse der Kinder wahr. Sie gehen in achtsamer Weise damit um. Sie ermöglichen es den Kindern,

in einem wertschätzenden und ressourcenorientierten Rahmen Lernerfahrungen zu machen, Kompetenzen aufzubauen und schaffen somit die Voraussetzungen, damit die Kinder sich zu eigenaktiven, selbstwirksamen und sozialkompetenten Persönlichkeiten entwickeln können».

Diverse organisatorische und strukturelle Massnahmen begünstigen im Alltag eine positive Beziehungsaufnahme und -gestaltung. Beispiele dafür sind:

- Festlegung, wer die Fallverantwortung für das Kind hat und Kontaktaufnahme dieser Person mit dem Kind bereits während des Eintrittsgespräches.
- Die Kriseninterventionsbegleitung (interner Sozialarbeiter/interne Sozialarbeiterin, Funktion und Aufgaben s. Kap. 4.1.2) oder die Gruppenleitungen der Wohngruppe/FLE nehmen die Eltern oder Bezugspersonen in der Rolle als Expert*innen in Bezug auf ihr Kind ernst. Die Befindlichkeit der Eltern/Bezugspersonen ist relevant, ihre Meinungen und Informationen werden eingeholt. Es wird klargestellt, dass die Beziehung zwischen dem Kind und den Eltern/Bezugspersonen unterstützt wird und sowohl das Kind als auch die Eltern/Bezugspersonen begleitet werden.
- Begleitung des Kindes und der Eltern/Bezugspersonen auf die Gruppe, Einrichten des persönlichen Bereiches.
- Vorbereitungen wie Willkommensplakat, Bett vorbereiten, Fächli anschreiben usw.
- Begleitung des Abschieds von den Eltern durch die Fachperson mit Tagesverantwortung.
- Sorgfältige Eingewöhnung in der Krisenintervention/Wohngruppe/FLE.
- Personalplanung: Ziel möglichst viel Konstanz der Bezugspersonen.
- Pädagogische Fachperson mit Fallverantwortung auf der Wohngruppe, in der FLE und Kriseninterventionsbegleitung führen regelmässige Elterngespräche. Die Gespräche mit dem Kind über seine Situation und z.B. Begleitung des Kindes zu Arztbesuchen werden von der pädagogischen Fachperson mit Fallverantwortung übernommen.

Umgang mit Nähe und Distanz (siehe auch pädagogisches Konzept und separater Leitsatz)

Die Gestaltung einer verlässlichen, vertrauensvollen, professionellen Beziehung erfordert vom pädagogischen Fachpersonal Reflexion über den Umgang mit Nähe und Distanz, Reflexion über die eigene Rolle und die Werthaltungen, Reflexion über die Grupsituation und das Befinden sowie die Bedürfnisse der einzelnen Kinder. Es gilt, eine professionelle Distanz zu wahren und gleichzeitig eine einfühlsame Beziehung aufzubauen. Aus diesem Grund finden in der Krisenintervention und auf der Wohngruppe regelmässig Fallsupervisionen statt. In der Fallsupervisionen ist nebst anderen Fragen der Fallarbeit, das Thema Nähe und Distanz fester Bestandteil der Fallsupervision. Aufgrund dessen, dass diese für Kinder wie auch Mitarbeitende sehr anspruchsvolle Thematik regelmässig gemeinsam besprochen wird, besteht ein gemeinsames Verständnis darüber, das körperliche Nähe einerseits ein wichtiges Mittel der Beziehungsgestaltung darstellt, aber andererseits auch Gefahren (Abhängigkeit/Missbrauch) beinhalten kann. Die Mitarbeitende sind angehalten, nebst der Beobachtung ihres eigenen Verhaltens auch allfällige Auffälligkeiten der Kolleg*innen zu thematisieren, damit eine Auseinandersetzung über die Grenzen von Nähe und Distanz im Einzelfall möglich ist.

Gesprächsmöglichkeiten

Für den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung sind eine wertschätzende Kommunikation und Interaktion Grundvoraussetzungen. Im Alltag hat die bewusste Kommunikation eine wichtige Bedeutung. Es werden regelmässig Möglichkeiten geschaffen, Eins-zu-eins-Interaktionen zu pflegen. Pflegesituationen wie Wickeln oder auch Mahlzeiten werden genutzt, um die Beziehung zwischen dem Kind und den Bezugspersonen zu stärken. Die beziehungsvolle Pflege ist mitunter auch ein wesentliches Element der im GB-Kinderbetreuung angewendeten Pikler-Pädagogik.

Gestaltung des Zusammenlebens

Die Kinder der Krisenintervention, der Flexiblen Entlastungsbetreuung (FLE) und der Wohngruppe gelangen durch ihren Eintritt in eine kleine Kindergruppe (maximal sechs Kinder resp. drei Kinder in der Flexiblen Entlastungsbetreuung). Der Beziehungsaufbau zwischen den Kindern wird begleitet. Die Kinder, die schon da sind, werden über einen Neueintritt informiert, die Kinder einander vorgestellt, Möglichkeiten der Interaktion werden durch das pädagogische Fachpersonal initiiert und unterstützt. Beziehungen zu Gleichaltrigen ermöglichen neue Beziehungs- und Lernerfahrungen. Das Zusammengehörigkeitsgefühl wird durch gemeinsame Aktivitäten und Erfahrungen, z. B. bei gemeinsamen Mahlzeiten, gefördert. Jedes Kind wird in dieser Gemeinschaft willkommen geheissen, ist Teil davon und kann je nach seinen (altersmässigen) Möglichkeiten die Gemeinschaft mitgestalten. Die Räume der Krisenintervention und der Wohngruppe bieten auch Rückzugsmöglichkeiten. Diese können auch von den Kindern der Flexiblen Entlastungsbetreuung genutzt werden. Jedes Kind hat seinen eigenen, individuell eingerichteten Bereich. Mit der Möglichkeit, die Bildungsangebote der Kitas im Haus zu nutzen, erweitern die Kinder der Krisenintervention/Wohngruppe/FLE ihren Raum und ihre Kontaktmöglichkeiten. Es bietet sich ihnen eine grosse Auswahl an anderen Spielkamerad*innen, mit denen sie in Kontakt treten und unterschiedliche Bedürfnisse ausleben können.

4.1.2 Zusammenarbeit

Bedeutung im Alltag

Auf eine intensive interne und externe Zusammenarbeit mit den verschiedenen Akteuren wird grosser Wert gelegt. Ziel ist eine kooperative Zusammenarbeit mit allen Beteiligten, um die Betreuung und Begleitung des Kindes bestmöglich zu gestalten, die Eltern und weitere Bezugspersonen des Kindes zu unterstützen und die Vereinbarungen mit der zuweisenden Stelle umzusetzen.

Um die komplexe Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Akteuren zu koordinieren, ist in der Krisenintervention eine Kriseninterventionsbegleitung (interne*r Sozialarbeiter*in FH) tätig. Er*sie koordiniert und führt das Aufnahmegespräch sowie die Standortgespräche und ist zentrale Ansprechperson für die Eltern und weitere Bezugspersonen des Kindes während dessen gesamten Aufenthalts. Er*sie vereinbart die Ziele und Vorgehensweisen mit der einweisenden Instanz und empfiehlt eine Anschlusslösung. Er*sie arbeitet jedoch nicht in der Betreuung und ist auch nicht Bezugsperson für das entsprechende Kind. Jedes Kind hat dafür auf der Gruppe eine eigene

Bezugsperson aus dem Betreuungsteam. Für die Wohngruppe und die FLE ist eine Gruppenleitung für die übergeordneten fachlichen Themen sowie für die Planung der Alltagsgestaltung der Gruppen zuständig.

Zusammenarbeit mit den Kindern

Das Kind wird über seine Situation wahrheitsgemäss und altersangepasst informiert. Der Grund der Platzierung wird dem Kind in einer kindes- und altersgerechten Art und Weise erklärt. Auch wenn die weiteren Pläne noch nicht feststehen, wird dies dem Kind entsprechend mitgeteilt.

Bei weiteren Fragen der Kinder zum Hintergrund der Platzierung oder auch bei länger-dauernden Aufenthalten wird der Fall in der entwicklungspsychologischen Beratung besprochen, damit eine möglichst kindesgerechte Kommunikation erfolgen kann.

Die Partizipation der Kinder ist ein zentrales Anliegen. Deshalb wird diesem Thema im pädagogischen Detailkonzept ein eigenes umfassendes Kapitel (1.2.2) gewidmet. Hier der Auszug davon:

Partizipation bedeutet, dass wir die Kinder im Alltag wo immer möglich Selbstständigkeit und Autonomie in ihren Handlungen zugestehen und dass wir sie in Entscheidungen über zukünftiges Geschehen entsprechend ihrer Entscheidungsfähigkeit mit einbeziehen.

Kinder können schon früh Demokratie erfahren und demokratisches Denken und Handeln üben – wenn sie ernst genommen werden und mitbestimmen dürfen. Wir als pädagogische Fachpersonen gestalten deshalb den Alltag in unserer Einrichtung als demokratischen Ort, an dem sie tatsächlich mitentscheiden und sich demokratisch bilden können¹. Sie erfahren, dass das respektvolle und von gegenseitiger Wertschätzung geprägte Zusammenleben Rechte gibt, jedoch auch das Einhalten und die Anerkennung von Grenzen und Regeln bedingt.

In der Arbeit mit den Kindern bedeutet Partizipation, dass sie bei Entscheidungen, die sie selbst und das Leben in der Gemeinschaft betreffen, beteiligt werden. Wir Erwachsenen sind dabei aufgefordert, den Kindern einen ihrer Entwicklung entsprechenden Teil der Entscheidungsmacht abzugeben. Das bedeutet nicht, dass in alle Entscheidungen die Kinder einbezogen werden müssen, vielmehr stehen wir in der Verantwortung abzuschätzen, welche Entscheidungen im Hinblick auf ihre Rechte und die Förderung ihrer Entwicklung unter Beteiligung der Kinder gefällt, werden können.

Um die Kinder in Entscheidungsprozesse einzubeziehen, werden vier Prinzipien verfolgt:

- Prinzip der Information: Wir erklären den Kindern in einer Sprache, die Bezug zu ihrer Lebenswelt hat, worum es in der Entscheidung geht.
- Prinzip der Transparenz: Wir erläutern den Kindern altersgerecht, welche Rechte sie haben, wie sie sich einbringen können und welche Abläufe und Regeln dabei gelten.
- Prinzip der Freiwilligkeit: Die Kinder können selbst entscheiden, ob und in welchem

- Umfang sie von ihrem Recht auf Mitsprache Gebrauch machen.
- Prinzip der Verlässlichkeit: Die Kinder können sich darauf verlassen, dass wir sie im Meinungsfindungsprozess unterstützen und dass die Erwachsenen gemeinsam getroffene Entscheidungen respektieren. Es bedeutet aber auch, dass wir sie ernst nehmen und mit Rechten verbundene Verpflichtungen von ihnen einfordern.

Zusammenarbeit mit den Eltern und Bezugspersonen des Kindes

Eine gute Zusammenarbeit zwischen den Eltern des Kindes und dem pädagogischen Fachpersonal ist eine Grundbedingung für die Betreuung und Förderung des Kindes. Die Zusammenarbeit mit den Eltern der Krisenintervention wird bewusst sehr individuell gestaltet, abgestimmt auf die fallspezifischen Bedürfnisse. Die Zusammenarbeit mit den Eltern auf der Wohngruppe wird aufgrund der anderen Settings (längerfristige Platzierungen) mehr generell geregelt. Die Elternzusammenarbeit wird wertschätzend gestaltet und basiert auf Vertrauen und Kooperation.

Zur Konkretisierung der Grundsätze wurden gemeinsame pädagogische Leitsätze definiert (siehe pädagogisches Konzept). Die pädagogischen Leitsätze definieren jeweils die Handlungsziele und die Begründungen dafür. Zudem sind sie mit Überprüfungsfragen ergänzt, die die Umsetzung in die Praxis unterstützen. In den Handlungszielen sind wichtige Werthaltungen in zentralen Themen wie z.B. Pflege, Essen, Nähe und Distanz, etc. festgehalten und mit alltagstauglichen Beispielen versehen.

Die Zusammenarbeit mit den Eltern ist zusätzlich beeinflusst von der Tatsache, dass es sich bei der Platzierung des Kindes in aller Regel um eine Kinderschutzmassnahme handelt, die häufig nicht mit Einverständnis der Eltern entschieden wurde.

Dies ist insbesondere bei Platzierungen in der Krisenintervention meist der Fall. Bei Platzierungen in der Wohngruppe und in der Flexiblen Entlastungsbetreuung ist der Grad der Freiwilligkeit und Kooperation meist höher. In der Krisenintervention müssen teils Beschlüsse der Behörden umgesetzt werden, und es können folglich Interessenkonflikte mit den Eltern bestehen. Die Beziehung zwischen dem Kind und seinen Eltern und Bezugspersonen soll in sinnvoller Intensität und Qualität aufrechterhalten werden können. Die Kriseninterventionsbegleitung und das pädagogische Fachpersonal arbeiten ressourcenorientiert. Das heisst, den Eltern und Bezugspersonen wird möglichst viel Kontakt mit dem Kind und Verantwortung für das Kind ermöglicht, beispielsweise übernehmen die Eltern oder Bezugspersonen bei ihren Besuchen die Pflege des Kindes und das Spielen mit ihm. Eine wichtige Aufgabe des pädagogischen Fachpersonals ist es, die Eltern in ihren Erziehungskompetenzen zu unterstützen, bei der Pflege und beim Spiel Vorbildfunktion und Anleitung der Eltern zu übernehmen, damit eine positive Beziehungserfahrung von beiden Seiten möglich wird. Zudem werden die Eltern in der Wahrnehmung der kindlichen Entwicklungsbedürfnisse unterstützt. Oft benötigen die Eltern Informationen zum Entwicklungsstand und -verlauf ihres Kindes, um seine Verhaltensweisen und Möglichkeiten besser verstehen zu können.

Es wird drauf geachtet, dass Bindungen wenn immer möglich erhalten bleiben und gestärkt werden. Die Kontakte zu den Eltern und weiteren Bezugspersonen des Kindes

werden unterstützt und im Rahmen der Vereinbarungen mit der zuweisenden Stelle ermöglicht. Die Eltern werden über die pädagogischen Ansätze und die Tagesstruktur informiert.

Die ressourcenorientierte Arbeitsweise bedeutet aber auch, dass je nach Situation den Eltern oder Bezugspersonen Grenzen aufgezeigt und Regeln vereinbart werden müssen. Das Wohl des Kindes steht dabei immer im Vordergrund. Kann keine Einigung mit den Eltern gefunden werden, müssen gewisse Massnahmen auch gegen den Willen der Eltern durchgeführt werden. In der konkreten Zusammenarbeit versucht die Krisenintervention in einem solchen Fall, den kleinsten gemeinsamen Nenner zu finden: Was ist für das Kind noch zu verantworten, was muss für die Behörden umgesetzt werden, wozu sind die Eltern bereit?

Die Zusammenarbeit mit den Eltern auf der Krisenintervention verläuft auf zwei Ebenen:

Durch die Kriseninterventionsbegleitung KIB (interne Sozialarbeit)

Die Kriseninterventionsbegleitung übernimmt in der Krisenintervention neben den organisatorisch-administrativen Aufgaben auch die Begleitung und Unterstützung der Eltern. Die Kriseninterventionsbegleitung ist in laufendem Austausch mit den Eltern und anderen Bezugspersonen des Kindes und gibt aufgrund von Beobachtungen des pädagogischen Fachpersonals auf der Gruppe Empfehlungen bezüglich Besuchsregelung und Anschlusslösung an die einweisende Behörde.

Die einweisende Behörde hat die Entscheidungsfunktion bezüglich der Platzierung und der Anschlusslösung. Diese Trennung der Kompetenzen der Kriseninterventionsbegleitung und der einweisenden Instanz werden beim Eintritt den Eltern und Bezugspersonen klar deklariert.

Betreuungspersonen der Krisenintervention

Die Nachmittage zwischen 14 und 17 Uhr sind primär den Elternbesuchen vorbehalten. Das pädagogische Fachpersonal der Krisenintervention begleitet die Übergänge der Besuche der Eltern bei ihren Kindern. Es werden strukturelle und räumliche Rahmenbedingungen geboten, um eine positive Begegnung zwischen den Besuchenden und dem Kind zu unterstützen. Wichtiger Bestandteil der Besuche ist, dass die Eltern den Umgang des pädagogischen Fachpersonals mit dem Kind wahrnehmen und damit erweiterte oder veränderte Interaktionsformen mit ihrem Kind erkennen und selbst ausprobieren können. Ist es den Eltern aufgrund ihrer momentanen Situation (Spital, Gefängnis usw.) nicht möglich, die Besuchstage zu nutzen, organisiert die Kriseninterventionsbegleitung nach Möglichkeit eine externe Familienbegleitung für Besuche bei den Eltern. Die Elternzusammenarbeit erfolgt in diesen Fällen eher telefonisch oder schriftlich (z.B. Versand von Protokollen der Sitzungen oder Fotos).

Zusammenarbeit mit Behörden, Fachstellen und anderen Institutionen

Die Zusammenarbeit mit den Behörden ist Aufgabe der Kriseninterventionsbegleitung. Eine Neuaufnahme wird immer von einer Ansprechperson der Behörde initiiert. Diese beschliesst eine Fremdplatzierung, gibt Informationen über die Begründung und das Ziel des Aufenthaltes. Wenn es keine rechtliche Massnahme gibt und der Eintritt des Kindes im Einverständnis mit den Eltern erfolgt, sucht die Kriseninterventionsbegleitung innerhalb der Behörden eine Ansprechperson, die die Familie und den Aufenthalt begleitet. Diese regelt auch die anfallenden Kosten.

Der Auftrag für die Betreuung des Kindes und die Begleitung der Familie wird mit den Behörden beim Eintrittsgespräch genau besprochen und festgehalten. Falls dieses nicht parallel zum tatsächlichen Eintritt des Kindes stattfinden kann (z.B. bei Notaufnahme am Wochenende oder in der Nacht), wird es nachgeholt.

Die wichtigsten Ansprechpersonen sind bei einer superprovisorischen Entscheidung zur Aufhebung des Aufenthaltsbestimmungsortes das Behördenmitglied (KESB) und der ernannte Mandatsträger (Im Kanton Zürich sind dies die SOD oder die kjz, ausserkantonale die entsprechenden Stellen). Mit diesen besteht während dem Aufenthalt des Kindes ein regelmässiger mündlicher und schriftlicher Austausch. In den ersten 6 bis 8 Wochen erfolgt mindestens eine schriftliche Rückmeldung, die zur ersten Einschätzung der Situation und zur Planung des weiteren Vorgehens führt. Vor Ort werden regelmässige Standortgespräche mit dem Mandatsträger des Kindes und den Eltern geführt. Alle involvierten Personen werden bei allen wichtigen Ereignissen oder Veränderungen informiert und entsprechend ihren Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten beigezogen.

Ziel ist es, gemeinsam mit dem Mandatsträger und den Eltern Anliegen zu klären, die Beziehung sicher zu stellen und eine adäquate Anschlusslösung zu finden. Idealerweise entwickelt sich durch den konstruktiven Austausch eine gemeinsame Haltung, in deren Zentrum das Wohl des Kindes steht.

Wie oben bereits erwähnt, wird die Elternzusammenarbeit auf der Krisenintervention individuell gestaltet und gerade bei ganz kleinen Kindern werden Elternbesuche mit Anleitung von 2–4 mal pro Woche ermöglicht. Bei grösseren Kindern nach Absprache. Da es sich beim Setting auf der Wohngruppe um längerfristige Platzierungen handelt, sind pro Woche max. 1-2 Besuche der Eltern möglich, um den Gruppenalltag nicht allzu stark zu beeinträchtigen. Dafür besteht die Möglichkeit, dass die Kinder je nach familiärem Umstand und bei Einverständnis der zuweisenden Stelle das Wochenende auch zu Hause verbringen können.

Beim teilstationären Wohnen (Flexible Entlastungsbetreuung) sind Besuche auf der Gruppe nicht vorgesehen, da sich der Lebensmittelpunkt des Kindes nach wie vor zu Hause befindet.

Interdisziplinäre Zusammenarbeit

Die interdisziplinäre Zusammenarbeit hat einen hohen Stellenwert und findet mit folgenden Institutionen und Fachpersonen statt:

- Kinder- und sozialmedizinische Unterstützung (medizinische Verantwortung) durch die*den für das Kinderhaus Entlisberg zuständige*n Pädiater*in.
- Fachspezifische Reflexion und Unterstützung der Kriseninterventionsbegleitung und der verantwortlichen Betreuungspersonen durch eine*n Psycholog*in, Supervision.
- Entwicklungsabklärungen durch Fachstellen wie KJPD, MMI, Kinderspital, Frühberatungsstellen, Beratungsstelle des Zentrums für Gehör und Sprache. Dies geschieht meist auf Antrag des*der Kinderärzt*in und/oder der Sozialen Dienste.
- Bei entsprechender Indikation: therapeutische Begleitung (Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie, Video-Beratung durch die Mütter- und Väterberatung usw.).

4.2 Leistungen und Ziele

Die Anmeldungen und Einweisungen in den untenstehenden Angeboten erfolgen in der Regel durch die Sozialen Dienste der Stadt Zürich oder durch Kinder- und Jugendhilfezentren im Kanton Zürich, wobei immer eine Kostenübernahmegarantie (KÜG) vorliegen muss oder beantragt ist. Im Rahmen der IVSE Anerkennung sind auch ausserkantonale Aufnahmen möglich.

Kinder mit besonderen Bedürfnissen

Kinder mit besonderen Bedürfnissen Im Geschäftsbereich Kinderbetreuung gibt es eigens dafür entwickeltes Konzept zur Betreuung von Kindern mit besonderen Bedürfnissen und/oder körperlichen Behinderungen, Sinneswahrnehmungsstörungen etc. Die Mitarbeitenden sind in diesem Bereich geschult und für die Abklärung des Betreuungsbedarfs und zur Unterstützung des Teams (nicht für Betreuung) steht als Fachperson eine interne Heilpädagogin zur Verfügung. In einem speziellen Tool wird der tatsächliche anfallende Betreuungsbedarf eines KmbB Kindes im Vergleich zu einem anderen Kind erhoben. Bei Kindern mit Einschränkungen in der Bewegungsfreiheit wird die Aufnahme individuell abgeklärt (kein Lift im Haus). Auf der Krisenintervention, der Wohngruppe und Flexiblen Entlastungsbetreuung können solche Kinder ebenfalls aufgenommen und integriert werden. Sobald jedoch ein höherer Betreuungsfaktor (Betreuungsschlüssel mehr als 1:4) auf die Dauer notwendig ist, sind folgende Massnahmen notwendig:

- Reduktion der Auslastung auf der Gruppe (statt der vollen Belegung von 6 Kindern, werden z.B. je nach Betreuungsfaktor entsprechende weniger Kinder aufgenommen (z.B. nur 4 bis 5 Kinder). oder:
- Zusätzliche, durch das AJB genehmigte und befristete Ressourcen gemäss Betreuungsfaktor während der Aufenthaltsdauer des Kindes auf der Gruppe.

4.2.1 Zielgruppen

Krisenintervention: Die Zielgruppe der Krisenintervention werden Säuglinge und Kleinkinder (weiblich, männlich), in der Regel ab Geburt bis fünf Jahre, respektive bis Kindergarten Eintritt) platziert, die aufgrund ihrer Situation eine sofortige professionelle Betreuung ausserhalb der Familie benötigen. Der Wohnort der Eltern oder des betreuenden Elternteils ist in der Regel im Kanton Zürich. Gemäss IVSE sind auch ausserkantonale Aufnahmen möglich.

Die **Indikation** kann der Schutz des Kindes und/oder die Entlastung der Eltern sein, beispielsweise bei:

- akuter Gefährdung des Kindeswohls,
- Krisensituation oder Überforderung in der Familie, (Kindeswohl nicht mehr gewährleistet, plötzliche psychische oder physische Erkrankung eines oder beider Elternteil/-e)

Die Anmeldung und Einweisung erfolgt in der Regel durch die Sozialen Dienste der Stadt Zürich oder durch Kinder- und Jugendhilfeeentren im Kanton Zürich, wobei immer eine Kostenübernahmegarantie (KÜG) vorliegen muss oder beantragt ist.

Ablehnungskriterien können sein:

- Medizinische Gründe: Die Abklärungen werden jeweils durch die*den Kinderhausärzt*in vorgenommen (z.B. bei Frühgeburten oder bei körperlichen Beeinträchtigungen). Diese Abklärungen dienen primär dazu, die Betreuung und den Einbezug von externen Fachpersonen auf die medizinischen Bedürfnisse des Kindes auszurichten. Grundsätzlich werden Kinder auch bei Vorliegen von medizinischen Schwierigkeiten aufgenommen. Nur bei Vorliegen schwerwiegender Erkrankungen, wenn anspruchsvolle Pflegeleistungen dauerhaft angeboten werden müssen oder Situationen erwartet werden müssen, die zum Tod des Kindes führen könnten, wird auf eine Aufnahme verzichtet.
- Kindergartenalter respektive Eintritt in den Kindergarten. Ausnahmen sind möglich, wenn neben einem Säugling auch ein Kindergartenkind zur Geschwisterkonstellation gehört. Die Zusammenarbeit mit den Kindergärten im Quartier ermöglicht kurzfristige Aufnahmen. In solchen Fällen wird abgeklärt, ob das Kind im bisherigen Kindergarten/Hort verbleiben kann, beispielsweise indem ein Taxidienst eingerichtet wird.

Wohngruppe: Die Zielgruppe der Wohngruppe sind Säuglinge und Kleinkinder (weiblich, männlich, in der Regel ab ca. 3 Monate bis und mit 6 Jahre respektive bis und mit Kindergartenaustritt), die aufgrund der Situation eine mittel- oder längerfristige professionelle Betreuung ausserhalb der Familie benötigen. Der Wohnort der Eltern oder des betreuenden Elternteils ist in der Regel im Kanton Zürich. Der Wohnort der Eltern oder des betreuenden Elternteils ist in der Regel im Kanton Zürich. Gemäss IVSE sind auch ausserkantonale Aufnahmen möglich.

Die Indikation sowie auch mögliche Ablehnungsgründe sind identisch mit den oben erwähnten Punkten bei der Krisenintervention, ausser dass im Gegensatz zur Krisenintervention auch Kinder im Kindergartenalter aufgenommen werden können.

Die Anmeldung und Einweisung erfolgt in der Regel durch die Sozialen Dienste der Stadt Zürich oder durch Kinder- und Jugendhilfeeentren im Kanton Zürich, wobei immer eine Kostenübernahmegarantie (KÜG) vorliegen muss oder beantragt ist.

Flexible Entlastungsbetreuung: Die Zielgruppe des Angebots Flexible Entlastungsbetreuung (teilstationäres Wohnen) sind Eltern mit Kindern (weiblich, männlich), im Vorschulalter, die in Phasen grosser Belastung zusätzliche Betreuungsleistung benötigen.

Die Indikation sowie auch mögliche Ablehnungsgründe sind identisch mit den oben erwähnten Punkten bei der Krisenintervention

Die Anmeldung und Einweisung erfolgt in der Regel durch die Sozialen Dienste der Stadt Zürich oder durch Kinder- und Jugendhilfezentren im Kanton Zürich, wobei immer eine Kostenübernahmegarantie (KÜG) vorliegen muss oder beantragt ist.

4.2.2 Leistungen und Ziele

Die Leistungen werden im Rahmen gemäss KJG erbracht. Diese sind in Bezug auf die Tarifeinheiten gemäss Rahmen- und Leistungsvereinbarung differenziert und beschrieben. Der Grundauftrag ist die Sicherung des Kindeswohls.

Leistungen Krisenintervention / Wohngruppe / Flexible Entlastungsbetreuung

Leistungen	Ziele
Betreuung	Die Kinder werden ihren Bedürfnissen entsprechend betreut und individuell gefördert.
Aufnahmeabklärungen	Die für die Platzierung und die Betreuung notwendigen Informationen liegen vor. Spezielle Bedürfnisse des Kindes sind bekannt.
Anleitung der Eltern in der Kleinkindpflege und bei der Interaktion	Die Eltern werden bei den Besuchen von Fachpersonen begleitet und bei Pflege und Interaktion unterstützt.
Standortbesprechungen	Regelmässige Standortbesprechungen mit den Eltern und zuweisenden Stellen. (Krisenintervention und FLE alle 3 Mt., Wohngruppe alle 6 Mt.)
Zusammenarbeit mit den Behörden	Koordination zwischen Behörde und zuweisender Stelle bei Eintrittsabklärungen und Austrittsplanungen.
Austritts- und Anschlussplanung	Initiative Rolle bei der Erarbeitung der Perspektiven (Anschlussplanung) der platzierten Kinder.

Spezifische Leistungen Krisenintervention, 6 Plätze³ (0-5 Jahre):

Leistungen	Ziele
Betreuung	Kurzfristige Aufnahmen (24 Stunden, und an 365 Tagen möglich). Adäquate Intervention in Notfallsituationen.
Zusammenarbeit mit den Eltern (Elternbesuche)	Die Eltern können regelmässige Besuche auf der Gruppe wahrnehmen und werden bei Bedarf begleitet. Stärkung der Beziehungsqualität zwischen Eltern und Kind. Die Besuche sollen im Vergleich zur Wohngruppe häufiger erfolgen.

Grundleistungen sind die Krisenintervention, Notaufnahme, Durchgangsstation. Die Krisenintervention steht zur Verfügung, um in einer Notsituation eines oder mehrere Kinder sofort und professionell aufzunehmen und zu betreuen.

Basierend auf regelmässigen schriftlich festgehaltenen Beobachtungen der Besuche und Interaktionen zwischen Eltern und Kindern werden gegenüber der zuweisenden Stelle Rückmeldungen zur Einhaltung der bestehenden Besuchsregelung und zu erzieherischen Kompetenzen der Eltern gemacht. Die Beobachtungen dienen auch der Erhebung des Entwicklungsstandes des Kindes und sind Grundlage für die Planung des Aufenthalts des Kindes in der Krisenintervention (Standortbestimmungen).

Zusammen mit den Eltern und den Behörden – meistens handelt es sich um die Sozialen Dienste der Stadt bzw. die Kinder – und Jugendhilfezentren des Kantons Zürich (AJB) – wird eine adäquate Anschlusslösung ausgearbeitet. In allen Fällen verfasst die Kriseninterventionsbegleitung einen Schlussbericht zu Händen der Behörden, in dem über den Verlauf des Aufenthalts, die Entwicklung des Kindes und die Situation des familiären Herkunftssystems berichtet wird. Zudem ist eine Empfehlung für das weitere Vorgehen im Schlussbericht enthalten.

Der **Grundauftrag** ist die Sicherung des Kindeswohles.

Die Krisenintervention bietet sechs Betreuungsplätze an. Die Aufenthaltsdauer für die Kinder kann wenige Stunden bis zu drei bis ca. sechs Monate betragen, in einzelnen Fällen auch länger. Die Erfahrung zeigt, dass die Anschlusslösung in Zusammenarbeit mit den Behörden auch häufig länger dauert als geplant, insbesondere dann, wenn die Eltern nicht einverstanden sind oder Behördenentscheide hängig sind. Nach dem Aufenthalt soll entweder die Reintegration in die Familie erfolgen oder eine adäquate

³ Siehe Ergänzung in Kapitel 4.2.2.1 auf Seite 24

Anschlusslösung (Pflegefamilie, stationäre Einrichtung) gefunden sein. Zeichnet sich eine längerdauernde Platzierung (>6 Monate) wird ein Wechsel in die Wohngruppe geprüft.

Spezifische Leistungen Wohngruppe, 6 Plätze (0-6 Jahre):

Leistungen	Ziele
Zusammenarbeit mit den Eltern (Elternbesuche)	Die Eltern können regelmässige Besuche auf der Gruppe wahrnehmen und werden bei Bedarf begleitet. Stärkung der Beziehungsqualität zwischen Eltern und Kind.

Grundleistung ist die längerfristige stationäre Betreuung auf einer Wohngruppe, die im Gegensatz zur Krisenintervention eine stabilere Gruppe aufweist, da durchschnittlich weniger Ein- und Austritte zu verzeichnen sind.

Die platzierten Kinder werden gemäss ihren Bedürfnissen altersgerecht betreut und individuell gefördert (vgl. Kapitel Pädagogik 3.1). Die Besuche der Eltern sind im Vergleich zur Krisenintervention weniger häufig, da auf der Wohngruppe der definierte Lebensmittelpunkt für einen längeren Zeitraum in der Institution liegt.

Die regelmässigen Erhebungen des Entwicklungsstandes des Kindes sind Grundlage für die weitere Förderung des Kindes auf der Wohngruppe und bilden die Grundlage für die regelmässigen Standortbestimmungen.

Zusammen mit den Eltern und den Behörden – meistens handelt es sich um die Sozialen Dienste der Stadt bzw. die Kinder – und Jugendhilfezentren des Kantons Zürich (AJB) – wird eine adäquate Anschlusslösung ausgearbeitet. In allen wird zu Händen der Behörden ein Schlussbericht verfasst, in dem über den Verlauf des Aufenthaltes, die Entwicklung des Kindes und die Situation des familiären Herkunftssystems berichtet wird. Zudem ist eine Empfehlung für das weitere Vorgehen enthalten.

Der **Grundauftrag** ist die Sicherung des Kindeswohles.

Die Wohngruppe bietet sechs Betreuungsplätze an. Die Aufenthaltsdauer für die Kinder beträgt drei Monate bis mehrere Jahre. Nach dem Aufenthalt soll entweder die Reintegration in die Familie erfolgen oder eine adäquate Anschlusslösung (Pflegefamilie, stationäre Einrichtung) gefunden sein.

Spezifische Leistungen Flexible Entlastungsbetreuung 3 Plätze⁴ (0-5 Jahre):

Leistungen	Ziele
Betreuung (teilstationär)	Die Kinder werden ihren Bedürfnissen entsprechend betreut und individuell gefördert. Bei Bedarf auch Nacht- und Wochenendbetreuung.
Zusammenarbeit mit den Eltern	Regelmässiger Austausch mit den Eltern, Festlegen des Betreuungssettings, flexible Anpassung der Betreuung gemäss Bedarf der Eltern

Im Zentrum des Angebots flexible Entlastungsbetreuung steht als **Grundleistung** die professionelle Betreuung von Kleinkindern und Säuglingen. Eine Fachperson koordiniert die Zusammenarbeit mit den Eltern, mit den zuweisenden Stellen und den internen Fachpersonen. Das Angebot Flexible Entlastungsbetreuung ermöglicht eine vorübergehende bedarfsorientierte Entlastungsbetreuung, die vor allem tagsüber und in Einzelfällen auch in der Nacht zur Verfügung steht. Es stehen flexibel buchbare Betreuungseinheiten zur Verfügung. Das Kind wird tagsüber gemeinsam mit den Kindern der Krisenintervention im Kinderhaus Entlisberg betreut. Am Abend, in der Nacht und am Wochenende kann es ebenfalls in diesen Räumlichkeiten betreut. Bei diesem Angebot handelt es sich um eine vorübergehende, befristete Massnahme.

Der Lebensmittelpunkt des Kindes soll weiterhin hauptsächlich bei den Eltern bzw. Bezugspersonen des Kindes bleiben. In Ausnahmefällen sind auch befristete Ausnahmen möglich. Wenn wiederholt mehr als sieben Betreuungseinheiten (Tag oder Nacht) pro Woche benötigt werden, wird das Gespräch mit den Eltern und allenfalls der zuweisenden Stelle gesucht. Ist davon auszugehen, dass die Situation über mehrere Wochen unverändert bleibt, muss die Variante einer stationären Platzierung ins Auge gefasst werden.

Um eine effektive Entlastung und Verbesserung des Familiensystems zu erreichen, sind mindestens drei Betreuungseinheiten vorgesehen (in der KÜG werden immer fünf Tage beantragt, da der beantragte Platz aufgrund der flexiblen Nutzungsmöglichkeiten grundsätzlich an allen fünf Tagen zur Verfügung stehen muss. Der Platz eines Kindes kann während der Woche nicht von einem anderen Kind genutzt werden).

Die Betreuung soll hauptsächlich tagsüber stattfinden. In Einzelfällen und bei besonderem Bedarf sind auch Übernachtungen möglich. Die Einheiten werden zu Beginn mit der Leitung der Krisenintervention festgelegt. Es sind zwar wöchentlich auch flexibel und nach Bedarf festgelegte Betreuungseinheiten buchbar, es sollen jedoch fixe Zeitfenster zum Voraus vereinbart werden, damit eine möglichst regelmässige Wochenstruktur eingehalten werden kann. Sollte sich über einen längeren Zeitraum ergeben, dass sich der

⁴ Siehe Ergänzung in Kapitel 4.2.2.1. auf Seite 24

Lebensmittelpunkt des Kindes von der Familie in den Aufenthalt dieses Angebots verlagert, muss die Platzierung im stationären Angebot der Krisenintervention (oder ggf. in der Wohngruppe) geprüft werden.

Der **Grundauftrag** ist die Sicherung des Kindeswohles.

4.2.2.1 Vorübergehende Unterbelegung im Angebot Flexible Entlastungsbetreuung

Bei vorübergehender Unterauslastung im Angebot Flexible Entlastungsbetreuung können die drei teilstationären Betreuungsplätze vorübergehend in **einen zusätzlichen Kriseninterventionsplatz** (7 statt 6 Plätze) umgewandelt werden. Die räumlichen Verhältnisse der Krisenintervention lassen maximal eine zusätzliche Übernachtungsmöglichkeit eines Kindes zu. Diese Variante wurde anlässlich des Aufsichtsbesuchs vom 25.02.25 besprochen und bei der anschliessenden Begehung festgestellt, dass in einem solchen Fall in den Räumlichkeiten der Krisenintervention ein zusätzlicher Platz für ein Kind (inkl. Kinderbett, Raum für Persönliches etc.) geschaffen werden kann. Bei späterem Austritt dieses zusätzlichen siebten Kindes und erneuter Anfragen und Aufnahmen für das Angebot Flexible Entlastungsbetreuung werden die Angebote wieder regulär aufteilt (6 Plätze Krisenintervention, 3 Plätze Flexible Entlastungsbetreuung).

4.2.3 Edukation

(siehe auch separates pädagogisches Detailkonzept, Kapitel 2.1) und fachliche Grundsätze

Die Bildung und Förderung gehören zu den kindlichen Grundbedürfnissen. Folglich sind die Fachpersonen nicht nur für eine respektvollen und sensible Betreuung zu ständig, sondern auch dafür verantwortlich den Kindern Bildungs- und Lernprozesse zu ermöglichen und sie dahingehend zu begleiten. Bildung wird als gesellschaftlicher Auftrag und Recht des Kindes betrachtet. Dazu gehört auch die Auseinandersetzung und der Umgang mit Spiritualität, Religion und Medien.

Pädagogische und sozialarbeiterische Konzepte

Die Schweiz hat die UNO-Kinderrechtskonvention⁵ 1997 ratifiziert. Artikel 28 formuliert das Recht jedes Kindes auf Bildung, Betreuung und Erziehung. Damit verpflichtet sich die Schweiz, Kinder als eigenständige Personen mit eigenen Zielen und eigenem Willen anzuerkennen, sie zu schützen, zu fördern und mitwirken zu lassen sowie bei allen sie betreffenden Entscheidungen das Wohl des Kindes vorrangig zu berücksichtigen. Die schweizerische UNESCO-Kommission hat auf dieser Grundlage den «Orientierungsrahmen für frühkindliche Bildung, Betreuung und Erziehung in der Schweiz»⁶ erarbeitet. Der Orientierungsrahmen zeigt in seinen Leitprinzipien auf, wie gutes pädagogisches Handeln aussieht. Dabei geht er von den Entwicklungsbedürfnissen des Kindes aus. Der Orientierungsrahmen ist aus der Sicht des Kindes gedacht und bietet eine umfassende pädagogische Grundlage für die Kinderbetreuung. Er definiert das Bildungsverständnis,

⁵ Schweizerische Eidgenossenschaft: UNO-Kinderrechtskonvention: Kinderrechte (admin.ch)

⁶ [Orientierungsrahmen für frühkindliche Bildung](#)

zeigt Leitprinzipien der Bildungsorientierung auf und widmet sich dem pädagogischen Handeln. Die stationären Angebote des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung achtet die Kinderrechte und richten ihr pädagogisches Handeln auf die Grundlagen und Inhalte des Orientierungsrahmens aus.

Umgang mit Spiritualität und Religion:

Die konfessionelle Orientierung ist neutral und es werden keine religiösen Inhalte vermittelt. Dennoch werden Ostern und Weihnachten gefeiert (ohne den religiösen Inhalt zu vermitteln). Die Eltern oder Bezugspersonen dürfen auch ihre eigenen religiöse Feste mit ihrem Kind im Kinderhaus feiern.

Umgang mit Medienkompetenz:

Kinder werden altersentsprechend in den Medienkompetenzen gefördert. Es stehen viele Bilderbücher, aber auch Tonieboxen und ein Tablet zur Verfügung. Bei der Nutzung von Medien orientiert sich das Fachpersonal an den Empfehlungen von Pro Juventute und die Inhalte werden vorher geprüft. Grundsätzlich wird jedoch nach wie vor sehr großen Wert auf die analoge Welt gelegt, weil damit echte Sinneserfahrungen und reale Erlebnisse möglich sind. Digitale Medien in Sinne von Nachschlagewerken können die analoge Welt sinnvoll erweitern und ergänzen.

Im Rahmen der Fallsupervisionen setzt sich das pädagogische Fachpersonal der stationären Angebote mit folgenden spezifischen Inhalten auseinander und reflektiert diese mit den unten erwähnten externen Fachpersonen:

Fallsupervision mit Kinder- und Jugendärzt*in FMH mit Schwerpunkt Entwicklungs pädiatrie, alle drei Monate

- Entwicklungspsychologische Beratung, wissenschaftliche Erkenntnisse über Entwicklung und Gesundheit
- Bedeutung und Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung / Bindungsverhalten
- Besprechungen über den Umgang mit Behinderungen, Entwicklungsverzögerungen
- Fallbezogene Fragestellungen anhand von Videosequenzen
- Umgang mit herausfordernden Themen (z.B. Schreien, Entzugserscheinungen, Frühgeburten, Beissen, etc.)

Fallsupervision mit eine*r Fachpsycholog*in für Psychotherapie FSP, fachliche Schwerpunkte Beratung, Lehre und Forschung im Bereich frühe Entwicklung von Kindern in Familien und im familienergänzenden Kontext und Schutz, Förderung und Beteiligung von Kindern, ca. zehn Sitzungen pro Jahr.

- Reflektieren der eigenen Haltung
- Umgang mit belasteten, traumatisierten Kindern oder psychisch auffälligen Erwachsenen
- Umgang mit unterschiedlichen Werten in verschiedenen Familiensystemen und verschiedenen Erziehungsvorstellungen
- Umgang mit verbaler oder körperlicher Aggression
- Umgang mit Macht/Ohnmacht in der Zusammenarbeit mit belasteten Familiensystemen

- Umgang mit der doppelten Rolle: Vertrauensvolle Beziehung zu den Eltern oder zum Bezugssystem des Kindes aufbauen und gleichzeitig Kontrollfunktion wahrnehmen und bei Bedarf Grenzen setzen.

4.2.4 Organisation

Öffnungszeiten

- Krisenintervention und Wohngruppe: 365 Tage / 24 Stunden
- Flexible Entlastungsbetreuung (Mo-Fr von 07:00 bis 19:00), bei Bedarf auch in der Nacht und an den Wochenenden

Die Kinder der Krisenintervention, Wohngruppe und der Flexiblen Entlastungsbetreuung leben während ihres Aufenthalts in den Räumlichkeiten der Krisenintervention und der Wohngruppe. Jedes Kind hat seinen festen Platz (pro Zimmer max. zwei Kinder) mit persönlichen Spielsachen, Kuscheltieren, Besuchskalender, etc. An einem fix festgelegten Tag in der Woche finden keine Elternbesuche statt; die Kinder bleiben am Nachmittag in ihren Räumlichkeiten unter sich oder unternehmen einen Ausflug. Je nach Vereinbarungen mit den einweisenden Behörden darf die Besuchszeit ausgeweitet werden, die Eltern/Bezugspersonen nehmen dann das Kind für längere Zeit (Halbtage/ganze Tage/Übernachtungen/Wochenenden) auf Ausflügen oder zu sich nach Hause mit (unbegleitete Ausflüge).

Die Kinder der Flexiblen Entlastungsbetreuung (max. drei) schliessen sich tagsüber (oder bei Bedarf in der Nacht oder am Wochenende) der Gruppe der Krisenintervention oder der Wohngruppe an.

Personelle Besetzung

Die personelle Besetzung erfolgt gemäss dem Stellenplan gemäss Rahmen- und Leistungsvereinbarung des AJB.

Co-Leitungsmodell der stationären Angebote (Krisenintervention/Wohngruppe/Flexible Entlastungsbetreuung)

Krisenintervention: Im Gegensatz zur Wohngruppe wird eine Sozialarbeiterin FH eingesetzt mit einem speziellen Aufgabenportfolio (Elternbegleitung und Planung der Besuche, Eintrittsabklärungen, Austrittsplanungen, Zusammenarbeit mit Behörden und zuzuweisenden Stellen).

Wohngruppe: Einsatz einer Gruppenleitung für die Planung der Elternbesuche, Freizeitaktivitäten, Eintrittsabklärungen, Austrittsplanungen, Zusammenarbeit mit Behörden und zuweisenden Stellen.

Flexible Entlastungsbetreuung: Einsatz einer Mitarbeiterin mit zusätzlicher Koordinationsfunktion (Eintrittsabklärungen, Austrittsplanungen, Zusammenarbeit mit Behörden und zuweisenden Stellen).

Einsatzplanung

Als Grundlage für die Einsatzplanung gilt der Betreuungsschlüssel gem. KJV (mind. 1:4). Bei Kindern unter zwei Jahren wird mit einem Faktor von 1.5 gerechnet.

Die Arbeit im Schichtbetrieb unterteilt sich in folgende Schichten:

Frühdienst: 07:30 – 16.30

Tagesdienst: 08:00 – 17:30

Spätdienst: 12:00 – 21:00

Nachtdienst: 16:30 – 08:30 (mit der Möglichkeit zu schlafen, wenn die Kinder keine Betreuung benötigen).

An Fest- und Ferientagen (Ostern, Weihnachten/Neujahr, etc.) wird für kurzfristige Krankheitsausfälle ein zusätzlicher Pikettdienst eingerichtet, der gemäss den städtischen Besoldungsrichtlinien entschädigt wird.

Tagesablauf, Freizeit, Aktivitäten, Rituale und Anlässe (siehe separates pädagogisches Detail Konzept)

Verpflegung

Das Essen wird am Mittag aus der Produktionsküche im Haus warm und täglich frisch zubereitet geliefert. Bei Mahlzeiten mit Fleisch wird jeweils immer eine zusätzliche vegetarische Variante mitgeliefert. Individuelle Bedürfnisse (Unverträglichkeit und kulturelle Hintergründe) werden berücksichtigt. Die Eltern werden über die Wichtigkeit einer proteinreichen Ernährung eines Säuglings/Kleinkindes informiert, damit diese Ernährung in der Institution möglichst umgesetzt werden kann (z.B. die Abgabe von Fleischbrei). Am Abend und Wochenende kochen die Mitarbeiter*innen selbst und beziehen nach Möglichkeit die anwesenden Kinder mit ein.

Schliesstage (keine)

4.3 Aufenthalt und Alltag

4.3.1 Aufnahmeentscheid

Der Aufnahmeentscheid wird in Absprache mit der Co-Leitung und bei Bedarf mit der Gesamtleitung getroffen. Bei Platzierungen in die Krisenintervention ist immer die zuständige Sozialarbeiterin involviert und in Kontakt mit den einweisenden Behörden, im Rahmen des Kindes- und Erwachsenenschutzrechts (ZGB).

Weitere Basis für sämtliches Handeln ist das UNO-Übereinkommen über die Rechte des Kindes. Auf der Gruppe der Krisenintervention sind Notfallaufnahmen auch in der Nacht und am Wochenende sowie an Feiertagen möglich. Nur in diesen Randzeiten treffen die diensthabenden Mitarbeitenden den Aufnahmeentscheid und nehmen zu einem späteren Zeitpunkt mit der Leitung Kontakt auf.

Auf der Wohngruppe ist die Gruppenleitung für die Aufnahmeabklärungen zuständig. Der Aufnahmeentscheid fällt immer in Absprache mit der Co-Leitung und bei Bedarf mit der Gesamtleitung. Für Aufnahme in die Flexible Entlastungsbetreuung klärt die für die Koordination zuständige Mitarbeiterin die Aufnahme und führt entsprechende Aufnahmegespräche. Der Entscheid wird wiederum in Absprache mit der Leitung getroffen.

Der detaillierte Ablauf der drei Aufnahme-prozedere ist drei Diagrammen (Prozessmanagement) beschrieben.

Für alle drei Angebote (Krisenintervention/Flexible Entlastungsbetreuung/Wohngruppe ist eine KÜG erforderlich und bildet die Grundlage für die Platzierung. Für die Platzierungen wird zwischen der Institution, den einweisenden Behörden und den Eltern ein Platzierungsvertrag unterzeichnet. Der Platzierungsvertrag regelt Personalien, Rechtliches, Nebenkosten- und Verpflegungsbeiträge, Versicherungen, Ferien, Besuchsregelungen, religiöse Erziehung, Auflösung und besondere Vereinbarungen. Der Platzierungsvertrag wurde auf Grundlage der Vorlage des AJB erstellt.

4.3.2 Förder- und Entwicklungsplanung

(siehe auch separates pädagogisches Konzept)

Wie im pädagogischen Konzept beschrieben sind die Hauptpfeiler der Förder- und Entwicklungsplanung Pikler-Pädagogik, BULG, Situationsansatz und die Entwicklungstabelle von Beller. Diese Ansätze haben sich seit Jahren in der Praxis der Frühpädagogik bewährt. Mit dem Ansatz der Pikler-Pädagogik fließen Grundlagen ein, die spezifisch für die Betreuung von Kindern in stationären Institutionen entwickelt wurden. Die Bildungs- und Lerngeschichten bieten mit dem Fokus auf die Ressourcen der Kinder die wichtigen Grundlagen Kinder in ihrer Selbstwirksamkeit und Resilienz zu stärken. Der Situationsansatz legt den Fokus auf die Gruppe. Dies liefert wichtige Grundlagen für das Zusammenleben und die Gruppenpädagogik. Die Entwicklungstabelle von Beller bietet uns ein Instrument zur systematischen Erfassung des Entwicklungsstandes und liefert konkrete Hinweise, wie wir die Umwelt des Kindes pädagogisch gestalten können. Die Umsetzungen der fachlichen Grundlagen orientieren sich bei der Gruppe der Krisenintervention stärker an der aktuellen Situation und an der Biographiearbeit. Aufgrund der jeweils rasch ändernden Gruppenkonstellation sind weniger Projektarbeiten (Situationsansatz) möglich. Auf der Wohngruppe sind aufgrund der längerfristigeren Zusammensetzung themenorientierte Projektarbeiten besser umsetzbar.

Aufenthaltsdauer

- **Aufenthaltsdauer:** Krisenintervention in der Regel drei bis sechs Monate, bei Bedarf auch länger, die Flexible Entlastungsbetreuung ist ein befristetes Übergangsangebot ohne vordefinierten Zeitrahmen, in der Wohngruppe sind Aufnahmen ab drei Monaten bis zu mehreren Jahren (bis und mit Kindergartenaustritt) möglich.
- Möglichkeit von internen Übertritten von Krisenintervention in die Wohngruppe (falls der Aufenthalt in der Krisenintervention deutlich länger als 6 Monate dauert).
- Möglichkeit zum internen Übertritt von der Flexiblen Entlastungsbetreuung in die Krisenintervention oder Wohngruppe bei entsprechender Indikation.

- Standortbesprechungen: Krisenintervention und Flexible Entlastungsbetreuung alle drei Monate, Wohngruppe mind. alle 6 Monate. Nach jeder Standortbestimmung und bei jedem Austritt wird ein Bericht erstellt.
- Zusammenarbeit mit den Eltern: Auf der Krisenintervention gibt es nachmittags Zeitfenster für Elternbesuche. Die Elternbesuche werden individuell mit den Eltern und zuweisenden Stellen vereinbart. Auf der Wohngruppe sind aufgrund des längerfristigen Aufenthalts die Besuchsmöglichkeiten reduzierter (max. ein- bis zweimal pro Woche). Sie richten sich auch nach dem Alter und den Bedürfnissen des platzierten Kindes. Auf der Wohngruppe ist es auch möglich, dass einzelne Kinder das Wochenende oder die Ferien bei den Eltern verbringen, sofern dies die Familiensituation zulässt und die zuständigen Behörden dies gutheissen. Bis jetzt gab es keine Zusammenarbeit mit Kontakt- oder Ferienfamilien. Diese würde im Bedarfsfall individuell geregelt.

4.3.3 Austrittsverfahren

Die einzelnen Prozessschritte des Austrittsverfahrens sind in den internen Ablaufdiagrammen (Prozessmanagement) beschrieben.

In der Krisenintervention wird so bald als möglich nach der Aufnahme seitens der zuständigen Sozialarbeiter*in mit den zuständigen zuweisenden Stellen und den Eltern Kontakt aufgenommen und die weiteren Perspektiven inkl. eines möglichen Austritts abzuklären und wenn möglich zeitlich festzulegen. Dabei sind allfällige ergriffene Rechtsmittel (seitens der Eltern/Anwält*innen) und die damit verbundenen Verzögerungen zu berücksichtigen.

Auf der Wohngruppe wird ebenfalls periodisch geprüft, ob eine Rückplatzierung ins Herkunftssystem möglich ist. Spätestens sechs bis zwölf Monate vor Kindergartenaustritt wird mit den zuständigen Stellen und den Eltern eine sorgfältige Austritts- oder Übertrittsplanung in die Wege geleitet. Da die Kinder der Wohngruppe in der Regel länger platziert sind, muss einem allfälligen Rück- oder Weiterplatzierungsverfahren genügend Zeit, inkl. Eingewöhnungsprozess, eingeräumt werden.

Im teilstationären Wohnen (Flexible Entlastungsbetreuung) als befristetes Übergangsangebot wird an den regelmässigen Standortbesprechungen, die alle drei Monate durchgeführt werden, immer wieder geprüft, ob die Massnahme noch indiziert ist oder ob ein Austritt oder ggf. ein Übertritt in ein anderes (ggf. stationäres) Angebot angezeigt ist.

Das Austrittsverfahren wird mit dem Kind je nach Altersstufe zu einem angemessenen Zeitpunkt thematisiert. Dabei ist es wichtig, dass das Kind zwar frühzeitig darüber informiert und einbezogen ist, gleichzeitig muss darauf geachtet werden, dass das von einem Aus- oder Übertritt betroffene Kind sich nicht über einen zu langen Zeitraum mit der neuen Situation auseinandersetzen muss, die für das Kind noch wenig fassbar ist. Sobald der Austritt stattfindet, finden entsprechende Gruppenrituale (Verabschiedungsanlass) mit den Bezugspersonen statt. Zudem wird ein Abschiedskalender geführt. Darin ist der zeitliche Plan des Austritts dargestellt. Zudem erhält jedes Kind ein Abschiedsgeschenk. Auf Wunsch des austretenden Kindes besteht die Möglichkeit unsere Einrichtung auch nach Austritt nochmals zu besuchen.

Um wichtige Beziehungen nicht abrupt abubrechen, werden zusätzliche folgende zwei Massnahmen umgesetzt:

- Am Austrittsgespräch wird für einen Nachbesuch in unseren Gruppen (3 Monate nach Austritt) ein fixer Termin mit den Eltern und dem Kind vereinbart.
- Wenn das Personal austritt, kann auf Wunsch des Mitarbeitenden und des Kindes über die Leitung 3 Monate nach Austritt noch ein Nachbesuch der Mitarbeitenden auf der Gruppe stattfinden.

Ungeplante Austritte: Grundsätzlich kommt es in einer Kleinkindinstitution aufgrund des Verhaltens der Kinder nicht zu einem ungeplanten Austritt (dies war in den letzten Jahren bis jetzt nie der Fall). Alle anderen Platzierungen sind grundsätzlich und fast ausnahmslos über eine Massnahme der KESB geregelt. Damit ist ein ungeregelter Austritt grundsätzlich nicht möglich. Bei der Flexiblen Entlastungsbetreuung handelt es sich oft um freiwillige Platzierungen, die mit einer Kündigungsfrist von 30 Tagen aufgelöst werden können.

4.3.4 Alltagsgestaltung

(siehe auch separates pädagogisches Konzept)

Die Kinder sollen nach ihren Möglichkeiten in die Alltagsgestaltung einbezogen werden. Eine gute Alltagsgestaltung gibt den Kindern wie den Betreuungspersonen Sicherheit und Orientierung.

Bedeutung und Ziele

Die Alltagsgestaltung der Kinder soll sich partizipativ an den Interessen und aktuellen Bedürfnissen der Kinder orientieren und möglichst viele Bereiche des täglichen Lebens abbilden, analog zu Kindern, die in ihrer Herkunftsfamilie aufwachsen. So gehören auch Ausflüge (wie z. B. Spaziergänge, Tierpark, Zoo, Seepromenade, Wald, etc.) zu den gemeinsamen Aktivitäten. Die Kinder werden entsprechend ihren Interessen und ihrem Entwicklungsstand in die Alltagsgestaltung einbezogen. Sie erfahren so, dass die Teilhabe an einer Gemeinschaft auch einen eigenen Beitrag erfordert, und können sich Werte, Wissen und Kompetenzen aneignen, die auch in einem Familiensystem im Alltag vermittelt werden. Sie können sich zum Beispiel an kleineren Reparaturen im Mal- und Werkatelier, beim Wäsche waschen, dem Einkaufen und Entsorgen oder an der Zubereitung von Mahlzeiten beteiligen oder altersentsprechend ein Ämtli übernehmen.

Tagesablauf

Die Gruppe KI/FLE und die Gruppe WG verfügen über je einen Tagesablauf. Dieser ist verschriftlicht und steht den Fachpersonen als Orientierung zur Verfügung.

Orientierung (Tages-, Wochen- und Jahresplanung)

Um den Kindern eine Orientierung und damit Sicherheit und Verlässlichkeit im Alltag zu geben, werden der Tages- und Wochenplan visualisiert und der Jahresablauf mit seinen zugehörigen Festen thematisiert. Dabei wird auf die soziale, kulturelle oder religiöse Herkunft der Kinder geachtet.

Wochenplan der Kinder

Jedes Kind hat in seinem Zimmer einen eigenen Wochenplan. Darauf werden die Aktivitäten an den einzelnen Tagen, Besuche, Ausflüge und die Teilhabe an hausinternen Angeboten wie z. B. die Naturgruppe in der Kita Entlisberg 2 altersgerecht visualisiert.

Tagesplan der Gruppe: Auf dem Tagesplan sind gemeinsame Aktivitäten ersichtlich. Zudem ist ersichtlich, welche Fachpersonen auf der Gruppe anwesend sind.

Tagesplan der Gruppe: Auf dem Tagesplan sind gemeinsame Aktivitäten ersichtlich. Zudem ist ersichtlich, welche Fachpersonen auf der Gruppe anwesend sind.

Jahresplanung:

Jahreszeiten und Feste werden auf den Gruppen thematisiert und gefeiert, ohne dabei den Kindern einen religiösen Inhalt zu vermitteln (z. B. an Ostern oder Weihnachten). Die Fachpersonen nehmen die Jahreszeiten und Feste als Anlass für gemeinsame Erlebnisse, Rituale und zur Stärkung des Gemeinschaftsgefühls. Feste können auch gruppenübergreifend gefeiert werden. Eltern oder Bezugspersonen der Kinder dürfen eigene Feste (auch religiöse Feste) mit ihren Kindern im Kinderhaus feiern. Die Geburtstage der Kinder werden zum einen mit der Gruppe gefeiert und zum anderen je nach Besuchs- und Kontaktregelung zusätzlich noch individuell geplant, um mit Eltern und/oder wichtigen Bezugspersonen zu feiern.

Freizeitgestaltung und Aktivitäten

Die Freizeitgestaltung der Kinder soll sich partizipativ an den Interessen und aktuellen Bedürfnissen der Kinder orientieren. Die Kinder werden dabei, wenn immer möglich, altersentsprechend in die Planung und Gestaltung des Alltags miteinbezogen. Sie können sich so Wissen und Kompetenzen aneignen, die auch in einem Familiensystem im Alltag vermittelt werden.

Der hauseigene Garten bietet zusätzlich viele Möglichkeiten und Sinnesanregungen. Die Kinder können im Garten Kontakt mit den Kaninchen und Ziegen pflegen, bei der Kultur von Zier- und Nutzpflanzen und der Verarbeitung ihrer Früchte mithelfen. Im Saal können Turn- und Bewegungsaktivitäten durchgeführt werden. Es besteht auch die Möglichkeit, sich an dort stattfindenden Angeboten des Familientreffs zu beteiligen. Die Umgebung des Kinderhauses bietet zudem zahlreiche Möglichkeiten, den Sozialraum zu erkunden. So ist es möglich, in den Wald und an den See zu gehen oder Bauernhöfe sowie Parks zu besuchen. An einzelnen Tagen oder auch am Wochenende kann gemeinsam mit den Kindern eingekauft und gekocht werden.

Die Kinder aus der Wohngruppe, welche den Kindergarten besuchen, dürfen nach Wunsch Freizeit- und Ferienaktivitäten im Quartier wahrnehmen wie z. B. Kinderturnen, Schwimmkurs, Ferienaktivitäten aus dem Ferienpass etc.

Verpflegung: Die Mahlzeiten werden täglich frisch von der Küche der Arbeitsintegration der Sozialen Einrichtungen und Betriebe zubereitet. Es wird auf eine ausgewogene und gesunde Ernährung geachtet. Es gibt vegetarische Alternativen, und die Küche hält sich

an die Ernährungsrichtlinien der Stadt Zürich. Zudem wird auf besondere Bedürfnisse Rücksicht genommen.

Ferien: Alle drei Angebote sind an 365 Tagen pro Jahr geöffnet. Auf der Wohngruppe können allenfalls einzelne Kinder Ferien auch mit den Eltern verbringen, wenn dies seitens der Behörden bewilligt wird. Die Ferienzeit unterscheidet sich bei den Kleinkindern kaum von den anderen Zeiten im Jahr. Kindergartenkinder der Wohngruppe verbringen die Ferien gemeinsam mit den anderen Kindern auf der Gruppe. Da auf der Wohngruppe max. 1-2 Kinder in diesem Alter sind, wird mit diesen 1-2 Kinder ein individuelles Ferienprogramm zusammengestellt. Lager werden keine durchgeführt.

4.3.5 Intervention und Sanktion

Der Geschäftsbereich Kinderbetreuung setzt auf die natürliche Kooperationsbereitschaft und Lernfähigkeit des Kindes, die sich aus den positiven, wertschätzenden Beziehungen zu den Bezugspersonen ergeben. Grundlagen der kindlichen Entwicklung sind vertrauensvolle, verlässliche und verfügbare Beziehungen. Grundsätzlich wird ein nicht angemessenes Verhalten nicht sanktioniert, sondern es wird daraufgesetzt, das Fehlverhalten mit dem Kind zu thematisieren und gemeinsam nach Mitteln zu suchen, mit Unzufriedenheit anders umzugehen und andere Möglichkeiten zu finden sie auszudrücken. Die Kinder bringen nicht selten traumatische Erfahrungen mit, die sich in unkontrollierten Verhalten äussern können. Diese Emotionen zu sanktionieren ist nicht zielführend.

Verhaltensregeln entstehen im Zusammenleben. Abläufe und Strukturen dienen dazu, das Einhalten von Verhaltensregeln zu verinnerlichen und zu vereinfachen. Regeln sollen sinnvoll, situations- und entwicklungsadäquat sein. Sie ermöglichen die Zugehörigkeit zu einer Gruppe und geben dem Kind ein Gefühl der Sicherheit und Orientierung. Bestimmte Regeln dürfen miteinander besprochen, allenfalls angepasst oder befristet werden.

Im Umgang mit dem Kind muss der jeweilige Entwicklungsstand zwingend berücksichtigt werden. Die Analyse des Entwicklungsstandes bietet die Möglichkeit, das Kind und sein Verhalten zu verstehen. Diese Analyse wird im Team, aber auch mit den Eltern besprochen. Oft basieren familiäre Schwierigkeiten auf Fehlinterpretationen der Verhaltensmöglichkeiten des Kindes, weil die Erwartungen der Eltern dem Entwicklungsstand des Kindes nicht entsprechen.

Wenn eine Regel von einem Kind nicht eingehalten werden kann, werden zunächst der Alltag und die Organisation auf der Gruppe so verändert, dass das Kind sich oder andere Kinder nicht gefährdet. Regelverletzungen finden häufig in Übergangssituationen statt (Besuch Eltern, Garderobe, etc.). Allenfalls können durch Anpassungen bezüglich Zeitpunkts oder Ort des Geschehens diese Situationen entschärft werden. Wird eine Regel wiederholt von einem Kind nicht eingehalten, geht es darum, den Grund herauszufinden. In gemeinsamen Gesprächen sucht das pädagogische Fachpersonal nach Lösungen, wie dem Kind geholfen werden kann. Es geht darum, herauszufinden, was das Kind braucht, um eine Regel einhalten zu können.

Konflikte zwischen Kindern kommen im täglichen Zusammenleben immer wieder vor und gehören zur kindlichen Entwicklung dazu. Das pädagogische Fachpersonal beobachtet, ob ein Konflikt von den beteiligten Kindern selbst gelöst werden kann. Falls nötig, und auf jeden Fall sofort, wenn ein Kind unter dem Verhalten eines anderen Kindes körperlich oder psychisch leidet, greift das pädagogische Fachpersonal vermittelnd und schützend ein.

4.4 Präventionskonzept und Sicherheitskonzept

Die Sozialen Einrichtungen und Betriebe verfügen über ein eigenes Sicherheitssystem (siehe Anhang 5) mit entsprechenden Spezifikationen pro Geschäftsbereich. Für den Umgang mit Gewalt und zur Prävention gegen Gewalt gegen Kinder gibt es ein eigenes Merkblatt (siehe Anhang 6). In jeder Organisationseinheit gibt es ein*e Sicherheits- und Gesundheitsbeauftragte*n. Sicherheitsrelevante Ereignisse werden jährlich rapportiert und intern zusammengezogen und ausgewertet. Für besonders heikle oder bedrohliche Fälle gibt es in den SEB eine zuständige Stelle für das Bedrohungsmanagement, das bei Bedarf herbeigezogen werden kann.

4.4.1 Gesundheit

Die körperliche und seelische Unversehrtheit des Kindes ist ein Grundrecht, und die Sicherung des Kindeswohls ist das wesentliche Hauptziel der stationären Angebote im Entlisberg. Entsprechend hoch sind diese Themen gewichtet.

Die stationären Angebote Entlisberg stehen in enger Zusammenarbeit mit einer*einem Pädiater*in. Erhalten die stationären Angebote eine Anfrage für die Aufnahme eines Kindes mit körperlichen Einschränkungen, geben sie, aufgrund von Abklärungen mit der*dem behandelnde*n Ärzt*in, eine gegenüber der anfragenden Stelle eine Einschätzung ab, ob eine Aufnahme möglich ist. Die medizinische Betreuung der Kinder übernimmt in der Regel weiterhin die*der behandelnde Ärzt*in. Im Notfall kann die*der Kinderhaus-Pädiater*in oder ein Spital direkt aufgesucht werden. Allfällige Krankheiten und die Abgabe von Medikamenten wird schriftlich festgehalten und die entsprechenden Angaben werden an die nachfolgend betreuenden Personen weitergegeben. Medikamente werden nur nach ärztlicher Verordnung abgegeben (s. Anhang 7a, Sicherheitssystem SEB, Kap. 4.5.3 «Abgabe und Anwendung von Medikamenten», S. 16).

Beim Eintritt wird bei allen Kindern der Versicherungsschutz (Kranken- und Unfallversicherung) abgeklärt (spezieller Hinweis auf dem Eintrittsformular).

Bezüglich der Gesundheitsvorsorge wird Wert auf eine gesunde und ausgewogene Ernährung der Kinder gelegt. Besondere Ernährungspläne oder Allergien werden nach Möglichkeit, bzw. bei Vorliegen eines ärztlichen Zeugnisses berücksichtigt. Das Mittagessen wird von einem externen Anbieter kalt angeliefert und aufgewärmt. Znüni und Zvieri werden mit den Kindern zusammen zubereitet. Frühstück und Abendessen werden durch das pädagogische Personal in den Räumlichkeiten der Krisenintervention frisch zubereitet oder gekocht. Nach Möglichkeit werden die älteren Kinder bei der Zubereitung

einbezogen. Die Küchen und die Kühlschränke im Kinderhaus Entlisberg werden regelmässig vom Lebensmittelinspektorat der Stadt Zürich (GUD) besucht und kontrolliert.

Neben dem wichtigen gesundheitlichen Aspekt des Essens ruft ein positives Erleben der Esssituation auch das Gefühl von Gemeinschaft und Zusammengehörigkeit hervor und fördert somit das psychische Wohlbefinden. Auch für die Gestaltung der Esssituation wurden spezifische pädagogische Leitsätze erarbeitet (siehe pädagogisches Konzept).

Neben der Ernährung ist bei sehr jungen Kindern die Gestaltung der Pflege besonders wichtig. Die korrekte und hygienische Verrichtung der Pflegehandlungen ist Grundvoraussetzung. Pflegesituationen kommt darüber hinaus grosses pädagogisches Gewicht zu: Es sind Momente, in denen dem Kind die volle Aufmerksamkeit und Zuwendung zukommt, Moment der achtsamen Begegnung zwischen Kind und pädagogischen Mitarbeitenden. In den Pflegesituationen macht das Kind Körper- und Sinneserfahrungen und seine Körperwahrnehmung– und damit ein positives, differenziertes und stabiles Selbstkonzept wird gestärkt.

Für die Pflegesituationen sind ebenfalls spezifische pädagogische Leitsätze definiert (siehe Anhang). In den Handlungszielen werden die bestehenden Werthaltungen wie Einbezug, Unterstützung zur Selbständigkeit, Dialog, Respekt gegenüber dem Kind usw. deutlich und konkret in das Verhalten im Alltag «übersetzt».

Das pädagogische Fachpersonal setzt sich auch mit der frühkindlichen sexuellen Entwicklung auseinander. Wenn ein Kind Interesse an diesem Thema zeigt, wird dies aufgenommen und kindgerecht behandelt.

Ebenfalls zur Gesundheitsvorsorge wird eine bewegungsanregende Umgebung geschaffen, wie z.B. im Bewegungsraum, wo die Einübung von Bewegungsabläufen (wie beispielsweise Treppensteigen), die Stärkung der Grob- und Feinmotorik und ein positives Erproben und Erleben der eigenen körperlichen Möglichkeiten gefördert werden.

Die Alltagsgestaltung der stationären Angebote Entlisberg zielen darauf ab, das Wohlbefinden der Kinder zu gewährleisten und die Kinder beim Erlernen von Strategien im Umgang mit Stress zu unterstützen (Unterstützung zum Aufbau von Selbstregulationsmechanismen). Dies bedingt eine feinfühliges Beobachtung der kindlichen Signale und eine angemessene Reaktion darauf.

Suchterkrankungen können bei den Eltern oder Bezugspersonen ein Thema sein. Wenn es die pflegerischen Möglichkeiten zulassen, werden – z.B. in der Krisenintervention – auch Säuglinge aufgenommen, die nach der Geburt an körperlichen Entzugserscheinungen leiden. Für die Eltern oder Bezugspersonen gilt ein Verbot des Konsums von Suchtmitteln auf dem Areal des Kinderhauses. Rauchen ist im speziell dafür vorgesehenen Bereich im Garten des Kindeshauses erlaubt. Bestehende Suchterkrankungen von Eltern oder Bezugspersonen werden als Problematik in die Planung des Einbezugs und der Übernahme von Verantwortung einbezogen.

4.4.2 Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen

Im Sicherheitssystem SEB (Anhang 7a) werden das Sicherheitsleitbild, die Sicherheitsziele und die Sicherheitsorganisation in den SEB beschrieben. In den entsprechenden Spezifikationen im Sicherheitssystem SEB (Anhang 7b) werden Ausführungen zu den speziellen Themen im Geschäftsbereich Kinderbetreuung gemacht. Hier sind Regelungen zur Sicherheit der betreuten Kinder sowie zu Prävention und Intervention bei Gewalt gegen Kinder und Schutz vor Kindesentführungen festgehalten. Der Brandschutz ist ebenfalls im Sicherheitssystem der SEB und unter Kapitel 6.5 beschrieben. Zum Brandschutz gehören eine fachgerechte Wartung der Brandmeldeanlage sowie jährlich durchgeführte Evakuationsübungen (auch unter Einbezug der Eltern die dann vor Ort sind). Die Brandmeldeanlage ist an 24 Stunden à 7 Tagen direkt mit der Feuerwehr verbunden.

Das Merkblatt «meldepflichtige besondere Vorkommnisse», die dem AJB gemeldet werden müssen, ist den Mitarbeitenden (Gruppenleitung Wohngruppe, Leitung stationäre Angebote, Leitung Einzelbegleitung) bekannt. Das Merkblatt ist bei den entsprechenden Sicherheitsunterlagen intern publiziert.

Es ist die Grundhaltung der Mitarbeitenden der stationären Angebote, die Eltern und Bezugspersonen der Kinder so anzunehmen, wie sie sind und ihre Beziehung zum Kind ressourcenorientiert und bestmöglich zu stärken. Trotzdem muss mit Emotionen und Aggressionen auf Seiten der Eltern oder Bezugspersonen und mit belasteten Biografien und manchmal herausforderndem Verhalten von Seiten der Eltern oder Bezugspersonen gerechnet werden.

Bei Vorliegen einer schweren psychischen Erkrankung eines Elternteils oder einer Bezugsperson ist es wichtig, sich über das entsprechende Krankheitsbild zu informieren, um sich angemessen gegenüber der erkrankten Person verhalten zu können und um einschätzen zu können, welche Verantwortung diese Person übernehmen kann. In den regelmässig stattfindenden Fallbesprechungen mit dem*der Pädiaater*in und/oder mit dem*der Psycholog*in wird ein passendes Vorgehen erarbeitet.

Die Informationen der zuweisenden Behörden und die Erfahrungen beim Eintrittsgespräch werden bei der Planung der Besuche berücksichtigt. Bei möglicher Gefährdung des Kindeswohls oder des Personals werden entsprechende Sicherheitsvorkehrungen getroffen.

Ein Besuch wird eng begleitet oder überhaupt nur vereinbart, wenn mehrere Personen auf der Gruppe anwesend sind. Grundsätzlich gilt das «Prinzip der offenen Türen», dass es dem pädagogischen Personal ermöglicht, die Vorgänge in allen Räumen wahrzunehmen.

Verhalten sich Eltern oder Bezugspersonen in einer nicht tragbaren, unberechenbaren oder nicht akzeptablen Art und Weise, weil sie z.B. drohen, lärmern oder schimpfen, führt die Leitung (in der Krisenintervention die*der zuständige Sozialarbeiter*in) ein Gespräch mit dieser Person. Es werden Verhaltensregeln und Besuchsmodalitäten vereinbart. Diese werden so angepasst, dass weder das pädagogische Fachpersonal noch die

Kindergruppe oder das betreffende Kind negative Konsequenzen zu tragen hat. Bei Bedarf kann eine externe Besuchsbegleitung beantragt werden, falls eine 1:1 Begleitung eines Besuches eines Elternteiles notwendig ist. Solche Fälle treffen allerdings meist nur bei Platzierungen in der Krisenintervention auf. Können die Eltern beispielsweise wegen Klinik-, Spital- oder Gefängnisaufenthalt nicht zu Besuch kommen, kann ebenfalls ausnahmsweise eine externe Fachperson organisiert werden, die mit dem Kind den Elternteil besucht.

Bekommt ein Kind keinen Besuch, wird die Situation immer in der Fallsupervision besprochen. Die Kommunikation gegenüber dem Kind wird sorgsam überlegt, damit das Kind angemessen und kindgerecht informiert wird, jedoch auch grösstmögliche Klarheit über die Situation erhält. Für das Team wiederum ist es wichtig, sich der eigenen Gefühle bewusst zu werden, damit die eigene Einschätzung und Befindlichkeit nicht auf das Kind übertragen werden.

Bei einem Eintritt in die Krisenintervention ist unter Umständen in einer ersten Phase nach Eintritt eines Kindes einem Elternteil oder beiden Eltern nicht bekannt, wo ihr Kind betreut wird. Dies kann der Fall sein, wenn eine akute Kindeswohlgefährdung durch die Bezugsperson vorliegt. Der Sicherheitsaspekt steht im Vordergrund: Die Vertraulichkeit des Aufenthalts muss gewährleistet sein. Dennoch muss mit der Möglichkeit gerechnet werden, dass ein Elternteil unerlaubterweise und unerwartet die Krisenintervention aufsucht. In einem solchen Fall sucht das pädagogische Personal das Gespräch mit dieser Person.

Wenn sich die Eltern bei einer Platzierung in der Krisenintervention nicht in der Lage fühlen, das Kind zu besuchen, stellt die Kriseninterventionsbegleitung dennoch regelmässig Kontakt zu den Eltern her, informiert sie über den Aufenthalt des Kindes und versucht, die Eltern zu motivieren, das Kind zu besuchen. Zudem werden, wenn die Zustimmung der Inhabenden des Sorgerechts des Kindes vorliegt, weitere Bezugspersonen des Kindes kontaktiert und zu Besuchen eingeladen. Dies ist auch das Vorgehen, wenn die Eltern eines Kindes nicht auffindbar sind.

Eine aussergewöhnliche Situation besteht auch, wenn konkrete Hinweise bestehen, dass ein Kind entführt werden könnte. In diesem Fall werden Spaziergänge mit diesem Kind auf dem Areal vermieden. Im äussersten Notfall kann Polizeischutz angefordert werden.

Bei (schwerer) Krankheit eines Kindes obliegt die Einschätzung, wann ein*e Ärzt*in Arzt beigezogen werden muss, für die Dauer des Aufenthalts des Kindes dem pädagogischen Fachpersonal und den Eltern. Bei gesundheitlichen Fragen wird mit der*dem zuständigen Pädater*in Kontakt aufgenommen. Im Notfall wird das Kind sofort in ein Spital gebracht (z.B. mit Ambulanz oder Taxi). Das Kind wird in jedem Fall von einem*einer Mitarbeiter*in begleitet.

5 Einzelbegleitungen BBT (SPF)

5.1 Leistungen und Ziele

Bei diesem Angebot (siehe auch separates Fachkonzept) handelt es sich um ein ergänzendes Angebot zum Begleiteten Besuchstreff (separate Leistungsvereinbarung mit dem AJB). Beim Angebot Einzelbegleitung geht es darum, die Eingewöhnung zwischen Kleinkindern und dem besuchenden Elternteil ein Einzelsetting zu unterstützen, unter Einbezug des anderen Elternteils, damit nach Abschluss dieses Eingewöhnungsprozess das begleitete Besuchsrecht im Begleiteten Besuchstreff erfolgreich durchgeführt werden kann. In Absprache mit dem AJB ist es auch möglich andere Besuchsbegleitungen (ohne das direkte Ziel der Integration in den BBT) zu übernehmen.

Das Angebot der Einzelbegleitungen ist von den anderen Angeboten (Krisenintervention/Wohngruppe, Flexible Entlastungsbetreuung und Begleiteter Besuchstreff) klar abgegrenzt. Für jedes Angebot gibt es eine eigene Kostenstelle. Für die Heimpflegeleistung gibt es eine eigene Leitung und für die Einzelbegleitungen und der Begleitete Besuchstreff eine gemeinsame Leitung.

5.1.1 Fachliche Grundsätze

Für die Einzelbegleitungen werden Mitarbeitende eingesetzt, die über die fachliche Qualifikation im Umgang mit kleinen Kindern und Eltern in belasteten Situationen verfügen. Das professionelle Umfeld im Rahmen des BBT gewährleistet weitreichende Sicherheit und Schutz. Die Kinderbetreuung ist den Sozialen Einrichtungen und Betrieben (SEB) unterstellt und verfügt über ein breites Wissen von Möglichkeiten zur Unterstützung des Beziehungsaufbaus und der -pflege zwischen Eltern und Kind. Bei sehr kleinen Kindern muss der Beziehungsaufbau zwischen Kind und besuchendem Elternteil sehr sorgfältig geplant, begleitet und mit der zuweisenden Behörde abgesprochen werden.

5.1.2 Zielgruppe

Das Angebot der Einzelbegleitung richtet sich an Säuglinge und Kleinkinder wie auch an etwas ältere Kinder, die keine oder eine belastete Beziehung zum besuchsberechtigten Elternteil haben (z.B. bei mehrjährigem Kontaktunterbruch oder traumatischen Erlebnissen).

Die UNO-Kinderrechtskonvention hält in Art. 9 fest, dass die Vertragsstaaten das Recht des Kindes auf regelmässige und persönliche Beziehungen zu beiden Elternteilen achten, soweit diese nicht mit dem Wohl des Kindes im Widerspruch stehen. Für die Entwicklung der Kinder ist die Aufrechterhaltung der Beziehung zu beiden Elternteilen von grosser Bedeutung. Das Bundesgericht hat den Wert der Beziehung des Kindes zu beiden Elternteilen sowie deren Rolle bei der Identitätsfindung des Kindes hervorgehoben. Das Kind und der Elternteil, bei dem es nicht wohnt, werden beim Kontakt- und Beziehungsaufbau von einer Fachperson im Einzelsetting begleitet. Das Kind kann trotz Trennung der Eltern beide sehen und es findet eine Eingewöhnung und Kontakt- und Beziehungsaufbau zum anderen Elternteil statt.

Das Angebot der Einzelbegleitungen im Sinne einer SPF findet grossmehrheitlich in Räumlichkeiten des Kinderhauses Artergut oder Entlisberg statt. Es ist wichtig, dass in den hoch konfliktiven Familiensituationen ein neutraler Ort gewählt werden kann, zudem kann die Eingewöhnung nicht bei dem nicht sorgeberechtigten Elternteil zu Hause stattfinden, da es sich in diesen Fällen in der Regel immer um ein begleitetes Besuchsrecht handelt. In einzelnen Fällen finden Gespräche aber auch am Wohnort der Eltern statt, wenn dies Sinn macht.

5.1.3 Theoretische und methodische Grundlagen

Das methodische Vorgehen wurde ursprünglich gemeinsam mit dem MMI geplant und wird nach den untenstehenden theoretischen und methodischen Grundsätzen durchgeführt. Der Schutz des Kindeswohls, die Beziehungsgestaltung und die emotionale Sicherheit stehen im Vordergrund. Die theoretischen und methodischen Grundlagen orientieren sich stark an entwicklungspsychologischen, bindungstheoretischen und systemischen Konzepten.

Zentral bei der Erreichung der Zielgruppe ist methodisches und fachliches Know How in Umgang mit Konflikten (Mediative Vorgehensweise) und Kenntnisse von spezifischen Deeskalationsverfahren. Alle Mitarbeitenden werden regelmässig in sog. Deeskalationsschulungen auf verschiedene Methoden zu Deeskalation vorbereitet, da das hohe Konfliktpotential zwischen den Eltern ein Hauptthema in der Fallbearbeitung darstellt. Die Familie wird dabei als System mit Wechselwirkungen betrachtet. Die Fachperson ist der Neutralität und der Allparteilichkeit verpflichtet. Dabei steht der Grundsatz, des Rechts des Kindes auf Kontakt zu beiden Elternteilen und das Recht auf Beteiligung des Kindes an Entscheiden, die es betreffen, mitzuwirken, im Zentrum (siehe auch untenstehender Abschnitt, Systemische Theorie, Omer Haim).

Umgang mit Nähe und Distanz:

Im Sinn einer professionellen Beziehungsgestaltung ist Nähe zu allen Bezugspersonen (Kind, Eltern) notwendig um Vertrauen aufzubauen, insbesondere bei belasteten Familiensystemen. Eine professionelle Distanz hingegen schützt die Fachkraft vor emotionaler Überforderung und ermöglicht objektive Einschätzungen.

Die Fachkraft ist nicht Teil der Familie, sondern eine professionelle Unterstützerin. Eine klare Kommunikation über die eigene Rolle hilft, Erwartungen zu steuern und Grenzverletzungen zu vermeiden. Regelmässige Reflexion über die eigenen Reaktionen, Gefühle und Bindungen ist dabei essenziell. Die regelmässig durchgeführte Supervision und die kollegiale Beratung unterstützen dabei, Nähe und Distanz angemessen zu regulieren.

Zielsetzung:

- Sicherstellung des Kindeswohls bei der Durchführung des Kontaktrechtes
- Förderung einer stabilen Eltern-Kind-Beziehung
- Unterstützung der Eltern in ihrer Erziehungsfähigkeit und Kooperationsbereitschaft.
- Unterstützung gemeinsamer Begegnungen der Eltern

Theoretische Grundlagen

1. **Bindungstheorie** (John Bowlby, Mary Ainsworth)
 - Kinder brauchen sichere Bindungen, um sich gesund zu entwickeln.
 - Besuchstreffen sollen Bindungskontinuität ermöglichen, ohne das Kind zu überfordern.
2. **Entwicklungspsychologie** (Jenni Oskar)
 - Altersgerechte Begleitung und Kommunikation.
 - Berücksichtigung der emotionalen und kognitiven Entwicklung des Kindes.
3. **Traumapädagogik** (Levine Peter A.)
 - Sensibilität für mögliche traumatische Erfahrungen (z. B. Trennung, Gewalt, Vernachlässigung).
 - Stabilisierung, Sicherheit und Verlässlichkeit als zentrale Prinzipien.
4. **Systemische Theorie** (Omer Haim)
 - Betrachtung der Familie als System mit Wechselwirkungen.
 - Neutralität und Allparteilichkeit der Fachkraft.
 - Kinderschutz und Kinderrechte (UN-KRK)
 - Recht des Kindes auf Kontakt zu beiden Elternteilen, sofern es dem Kindeswohl dient.
 - Beteiligung des Kindes an Entscheidungen, die es betreffen.

Methodische Grundlagen

1. **Beziehungsaufbau und Vertrauensarbeit**
 - Kontinuität in der Begleitung, klare Regeln und Rituale.
 - Kindgerechte Kommunikation und emotionale Sicherheit.
 - Begleitung und Schutz der Kontakte zwischen Kind und Elternteil.
2. **Beobachtung und Dokumentation**
 - Fachliche Einschätzung des Interaktionsverhaltens.
 - Grundlage für Berichte an zuweisende Stellen.
3. **Reflexionsgespräche mit Eltern**
 - Unterstützung und Vermittlung während der Besuchskontakte.
 - Förderung von elterlicher Reflexionsfähigkeit und Kooperationsbereitschaft.
 - Förderung der Elternrolle
 - Motivation Interviewing
4. **Kindzentrierte Kommunikationsformen**
 - Methoden wie das „Zwiegespräch“, Zeichnungen, Spielbeobachtungen.
 - Beteiligung des Kindes ohne Überforderung.
 - Aktive Spielbegleitung
5. **Krisenintervention und Deeskalation**
 - Umgang mit Konflikten, Abbrüchen oder Überforderungen.
 - Schutzkonzepte und klare Handlungsleitlinien.
6. **Interdisziplinäre Zusammenarbeit**
 - Kooperation mit den zuweisenden Stellen

Methoden (Phasen)

Phasen	Methoden	Ziel
Vorbereitung	Einzelgespräche mit Eltern, Kindgerechte Gespräche, Auftragsklärung	Vertrauen aufbauen, Erwartungen klären
Durchführung	Beobachtung, Moderation, Schutzkonzepte, Rituale	Sicherheit, Struktur, Beziehungsgestaltung
Nachbereitung	Reflexionsgespräche, Dokumentation, Feedback	Verarbeitung, Entwicklung fördern, Transparenz

Rolle der Fachperson

- Allparteilichkeit
- Schutz und Interessenvertretung des Kindes
- Professionelle Distanz und Reflexion

Spezifika der Zielgruppen

- Hochstrittige Elternkonflikte um das Besuchsrecht von Kleinkindern
- Zielgruppe (0-3 Jahre, in einzelnen Fällen auch für ältere Kinder möglich)
- Eingewöhnung des Kleinkindes an den besuchenden Elternteil, damit das Besuchsrecht im Anschluss selbstständig oder im Begleiteten Besuchstreff wahrgenommen werden kann.

5.1.4 Ablauf

Die Sozialzentren der Sozialen Dienste der Stadt Zürich (SOD) sowie Kinder- und Jugendhilfezentren des Kantons (kjz) melden die Familien für Einzelbegleitungen an. Grundlage kann ein Gerichts- oder KESB-Entscheid sein. Nach sorgfältiger Überprüfung und Einverständnis aller Beteiligten erfolgt, sofern eine Kostenübernahmegarantie vorliegt, ein Erstgespräch mit beiden Eltern separat. Nach einer Eingewöhnung mit dem bringenden Elternteil und dem Kind erfolgen die begleiteten Besuche mit dem besuchenden Elternteil. Es finden Standortgespräche und regelmässige Austausche zwischen allen beteiligten Parteien statt. Nach Beendigung wird der zuweisenden Stelle ein Abschlussgespräch und ein Abschlussbericht zugestellt.

Dauer der Begleitung (gemäss Detailkonzept)

Ausgehend davon, dass in den Räumlichkeiten pro Monat durchschnittlich 1 bis 1.5 Eingewöhnungen durchgeführt werden, mit einer Maximaldauer von 18 bis 32 Stunden pro Fall, wird jährlich mit ca. 220 bis 580 Stunden Einzelbegleitungen zu rechnen. Für Einzelbegleitungen ausserhalb des BBT sind weitere ca. 220 Stunden veranschlagt, total max. 800 Stunden pro Jahr.

Umgang mit angeordneten Einzelbegleitungen

Auch bei angeordneten Beratungen wird immer von beiden Elternteilen eine Einverständniserklärung unterzeichnet. Ist keine minimale Kooperationsbereitschaft bei beiden Elternteilen vorhanden, kann der Auftrag allenfalls abgelehnt werden, insbesondere

dann, wenn eine erneute Retraumatisierung des Kindes oder eines Elternteils resp. erneute Gewaltvorfälle zu befürchten sind.

Ablehnungsgründe:

- Fehlende minimale Kooperation der Eltern
- Unkontrollierte Suchtthematik
- Einschränkungen aufgrund unbehandelter psychischer Erkrankung
- Gewaltthematik

5.1.5 Organisation

Die Einzelbegleitung ist ein Angebot der Sozialen Einrichtungen und Betriebe der Stadt Zürich im Bereich des Kinderschutzes. Die Einzelbegleitung ist organisatorisch in die Angebote mit Leistungsvereinbarungen integriert und wird durch Fachpersonen (Sozialpädagog*innen und Sozialarbeitende FH) professionell geführt. Für die Berufsbeistände und die fallführenden Sozialarbeitenden der Sozialzentren der Stadt Zürich sowie der Kinder- und Jugendhilfezentren des Kanton Zürichs schliesst dieses Angebot eine wichtige Lücke im Bereich des Kinderschutzes, um ihren Auftrag von den Behörden und Gerichten bei Besuchsrechtskonflikten wahrzunehmen. Das Angebot der Einzelbegleitungen richtet sich ausschliesslich an Eltern mit gravierenden Besuchsrechtskonflikten. Anfragen von Begleitungen mit anderen oder allgemeiner Familienproblematiken (nicht in Zusammenhang mit dem Besuchsrecht) werden nicht angenommen.

Phasen der Begleitung

Erstgespräch

- Zielformulierung bei Erstgespräch
- Form der Überprüfung der Ziele (kurz, mittel, langfristig) mit KM und KV
- Besondere Regelungen (Gewalt, Konsum, etc. erfordert eine separate Vereinbarung, die unterschrieben werden muss)
- Klären von Unvereinbarkeit von Zielen, Handlungsschritte festlegen
- Adressaten bestimmen

Einzelne Besuche (Erfasst durch Tagesprotokoll)

- Tagesziele festlegen
- Beiträge durch wen und was wurde beigetragen
- Schlussfolgerung / Begründung der Massnahmen
- Zieldefinition für nächsten Besuch

Standortgespräch

- Auflistung erreichter Ziele
- Überprüfung Zielformulierung (mittelfristig/langfristig)
- Anpassung der Ziele / Begründung der Massnahmen
- Kann/soll die Organisation etwas ändern
- Adressaten bestimmen

Abschlussgespräch / Evaluation

- Elternfragebogen am Schluss der Begleitung
- Zielauswertung
- Empfehlung / weitere Massnahmen

- Adressaten bestimmen

Folgende Instrumente werden dafür eingesetzt:

- Zielformulierung bei Erstgespräch
- Tagesprotokolle (Adressat: zuweisende Stelle)
- Reflexionsbogen (Arbeitsinstrument während den Begleitungen, um mit den Eltern ihr Denken/Handeln zu reflektieren)
- div. Gefühlskarten (Befindlichkeitsbarometer für Kinder und Erwachsene während den Begleitungen, wird fall- und situationsbezogen eingesetzt)
- Kraft-Ziele-Modell (Grundlage zur Überprüfung mit den Eltern von kurz-mittel-langfristigen Zielen, die auf Wünschen basieren)
- Standortbericht (Adressat: zuweisende Stelle, Eltern / dient der Überprüfung und ggf. Anpassung des Auftrages)
- Abschlussbericht (Adressat: zuweisende Stelle / Zusammenfassung des Begleitprozesses und Empfehlung des weiteren Vorgehens)
- Elternfragebogen (Adressat: Eltern / dient der Qualitätssicherung und Überprüfung des Angebotes)

Fallabschluss: Sobald die Zielformulierung des Erstgesprächs erreicht ist und das Kind und der besuchende Elternteil den BBT selbständig nutzen resp. das Besuchsrecht selbständig ausgeübt werden kann. Bei Fallabschluss findet ein Abschlussgespräch statt.

Ungeplanter Fallabschluss (siehe auch Kapitel 5.2.4)

Fehlende Kooperationsbereitschaft seitens der Eltern oder eines Elternteils können zu Unterbrüchen der Einzelbegleitungen oder Abbrüchen führen. Seitens der Organisation werden laufende Begleitungen nur bei Verweigerung der Zusammenarbeit der Eltern oder eines Elternteils, bei Gefährdung des Kindeswohls, Gewalttrisiken, Entführungsgefahr, Drohungen, ungeplant abgebrochen.

Gesetzliche Meldepflichten bei Kindeswohlgefährdungen, Gefährdungen von Personal und/oder Klientel

Das Betreuungspersonal ist verpflichtet, bei einem kindswohlgefährdeten Verhalten seitens eines Elternteils zu intervenieren. Kommt es zu physischen oder massiv verbalen Übergriffen zwischen den Elternteilen oder gegenüber dem Personal oder dem Kind und/oder einem Unfall wird umgehend eine externe Stelle/Fachperson zugezogen. (Polizei, Sanität usw.). Eine Meldung beim internen Gefährdungsmanagement der SEB und/ein Risikorapport wird erstellt. Die Information an die zuweisende Stelle erfolgt umgehend durch die BBT-Leitung.

Die Zusammenarbeit mit den Behörden orientiert sich an Art. 453 ZGB "Zusammenarbeitspflicht" und Art. 314 ZGB "Melderechte und Meldepflichten". Bei besonderen Vorkommnissen wird gemäss dem Merkblatt "Meldung von besonderen Vorkommnissen" Meldung an das AJB erstattet.

Stellvertretungen, Ferienabwesenheiten

Da der Beziehungsaufbau wesentlich von der entsprechenden Fachmitarbeiterin geprägt ist, sind kurzfristige Stellvertretungen nicht zielführend. Erst bei länger dauernden Krankheitsabsenzen übernimmt eine Stellvertretung den Fall. Bei Ferienabwesenheiten werden sinngemäss keine Einzelbegleitungen geplant.

5.2 Zusammenarbeit

5.2.1 Gestaltung der Zusammenarbeit mit dem Familiensystem

Abklärungs- und Aufnahmephase: Die Fachperson macht sich mit dem Kind und seinen wichtigen Personen vertraut und umgekehrt. Es erfolgt die Planung eines ersten begleiteten Besuchsettings inner- oder ausserhalb des BBT.

Begleitung der Besuchskontakte: Die mit dem Kind vertraute Fachperson garantiert, dass auf die Signale des Kindes feinfühlig reagiert wird, möglichst keine Spannungen entstehen und der eventuell ungeübte Elternteil die nötige Anleitung im Umgang mit dem Kind erhält. Es erfolgen regelmässige interne und externe Auswertungen/Beratungen der durchgeführten Kontakte mit beiden Elternteilen und, wenn nötig, Anpassungen.

Die Besuchsmodalitäten werden aufgrund der behördlichen Vorgabe und in Absprache mit der zuweisenden Stelle unter Berücksichtigung des Wohlbefindens des Kindes angepasst und allenfalls weiterentwickelt. Die Zielformulierungen des Erstgesprächs mit den Eltern wird regelmässig überprüft.

5.2.2 Gestaltung der internen Zusammenarbeit

Die BBT-Leitung nimmt die Anmeldung für eine Einzelbegleitung entgegen. Sie koordiniert auch die Zuweisung an die begleitende Fachperson und sichert den Informationsfluss und die Kontaktdaten aller Beteiligten. Die Fachperson übernimmt die Koordination und Durchführung des Erstgesprächs und anschliessend die Fallführung. Die Informationen werden im internen Falldokumentationssystem regelmässig erfasst. Der Begleitprozess wird kontinuierlich mit der Leitung des BBT rückbesprochen und der Verlauf ausgewertet. Die schriftliche Rückmeldung nach jeder Begleitung an die zuweisende Stelle dient zudem der Qualitätssicherung und ermöglicht intern ein Vieraugenprinzip. Bei Schwierigkeiten wird die BBT-Leitung aktiv in die Fallführung involviert und koordiniert das weitere Vorgehen.

5.2.3 Gestaltung der Zusammenarbeit mit externen Stellen

Die übergeordnete Fallverantwortung liegt während des ganzen Verlaufs bei der zuweisenden Stelle. Die telefonische Vorbesprechung zwischen anfragender Fachperson (i.d.R. Besuchsrechtsbeistand*in) und BBT-Leitung dient der Klärung der familiären Situation und den Möglichkeiten des BBT sowie der Anmeldung und der gemeinsamen Planung des Settings und der Vorgehensweise. Die Kommunikation mit den Elternteilen und das Einholen der Kostengutsprache (KÜG) liegt bei der anfragenden Fachperson. Die Fachperson Einzelbegleitung nimmt die Tätigkeit mit bewilligter Kostengutsprache auf und muss von der zuweisenden Stelle via BBT-Leitung informiert werden.

Das Zustellen der Dokumente der Erstgespräche sowie der schriftlichen Rückmeldungen nach jeder Begleitung dient der Qualitätssicherung. Die Fachperson der Einzelbegleitung ist nach Bedarf im Austausch mit der zuweisenden Stelle. Es werden Standortgespräche (zuweisende Stelle, Einzelbegleitung, Eltern) für die Überprüfung und Anpassungen des Auftrages definiert. Bei verminderter Kooperationsbereitschaft der Eltern wird zwischen der BBT-Leitung und der zuweisenden Stelle das weitere Vorgehen sowie mögliche Unterstützungsmassnahmen geklärt. Weitere Fachpersonen, die in den Fall involviert sind, können nach Absprache mit der zuweisenden Stelle zu einem gemeinsamen Austausch kontaktiert werden. Dabei muss eine Schweigepflichtentbindung vorhanden sein. Ein Abschlussbericht mit Empfehlungen wird bei Fallende der zuweisenden Stelle ausgehändigt

5.2.4 Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen

Das Betreuungspersonal ist verpflichtet, bei einem kindswohlgefährdenden Verhalten seitens eines Elternteils zu intervenieren. Kommt es zu physischen oder massiven verbalen Übergriffen zwischen den Elternteilen oder gegenüber dem Personal oder dem Kind und/oder bei einem Unfall wird umgehend eine externe Stelle/Fachperson zugezogen. (Polizei, Sanität usw.). Bei bedrohlichen Situationen erfolgt eine Meldung an das interne Bedrohungsmanagement und/oder ein Risikorapport wird erstellt. Die Information bei der zuweisenden Stelle erfolgt umgehend durch die BBT-Leitung. In diesen Fällen wird immer auch die Gesamtleitung informiert und das weitere Vorgehen zur Deeskalation besprochen. In Notfällen wird die Leitung des BBT informiert.

Kindswohlgefährdungen werden mit der Leitung thematisiert und in der regelmässigen Fallsupervision (4 x jährlich) reflektiert. Die zuweisende Stelle wird über allfällige Kindswohlgefährdungen, die während der Begleitung ersichtlich werden, informiert, so dass entsprechende Massnahmen ergriffen werden können.

Medizinische Notfälle: Sämtliche Mitarbeitenden haben einen Erste Hilfe Kurs absolviert.

Das Merkblatt «meldepflichtige besondere Vorkommnisse» vom AJB ist der Leitung bekannt. Das AJB wird bei den im Merkblatt beschriebenen Gefährdungen von Kindern und Jugendlichen sowie bei allen anderen beschriebenen besonderen Vorkommnissen informiert (telefonisch oder per Mail an die zuständige Aufsichtsperson). Die Meldung erfolgt grundsätzlich über die Gesamtleitung, kann aber auch von der Angebotsleitung oder von Mitarbeitenden direkt erfolgen (z.B. bei lit. b "Merkmale der Heimleitenden und Mitarbeitenden" (Pavo Art. 15, Abs. 1, lit. b).

Kommt es zu wiederkehrenden Regelverletzungen seitens der Eltern kann dies zu einem Ausschluss der Familie führen. Die Entscheidung erfolgt in Absprache der Vorgesetztenstelle der BBT-Leitung. Die zuweisende Stelle wird im Vorfeld über einen möglichen Abbruch informiert. Beim definitiven Abbruch wird sie ebenfalls umgehend informiert.

Beschwerden der Klienten sollen in erster Instanz über die BBT-Leitung abgewickelt werden.

Die Einzelbegleitungen BBT werden mehrheitlich am Standort Kinderhaus Artergut, Klosbachstrasse 25, 8032 Zürich sowie teilweise am Standort Entlisberg durchgeführt.

Des Weiteren wird auf das Detailkonzepts der Einzelbegleitungen verwiesen.

6 Organisation

6.1 Trägerschaft

Der Geschäftsbereich Kinderbetreuung ist Teil der Sozialen Einrichtungen und Betriebe, die wiederum dem Sozialdepartement der Stadt Zürich unterstellt sind. Der Geschäftsbereich Kinderbetreuung führt 12 Kitas in der Stadt Zürich. Der Geschäftsbereich Kinderbetreuung führt zudem auf Basis von zwei verschiedenen Leistungsvereinbarungen mit dem Kanton Zürich die stationären/ teilstationären Angebote, die Einzelbegleitungen (SPF) sowie den Begleiteten Besuchstreff.

Die Trägerschaft des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung ist vollumfänglich in die Strukturen der Stadtverwaltung der Stadt Zürich integriert. Die Leitung des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung nimmt die Rolle der strategischen Leitung als Trägerschaft (beratend) war. Der Geschäftsbereich Kinderbetreuung ist Teil der Stadtverwaltung der Stadt Zürich. Diese wiederum ist dem Primat der politischen Prozesse und den Budgetvorgaben (Gemeinderat, Stadtrat, Volksabstimmungen) unterworfen. Die Verwaltung selbst ist nicht direkt dem Gemeinderat unterstellt, sondern wird vom Stadtrat geführt, der wiederum vom Gemeinderat überwacht wird.

Die Stadt ist verpflichtet die Menschen- und Kinderrechtskonventionen sowie die in der Bundesverfassung festgehaltenen Grundrechte einzuhalten.

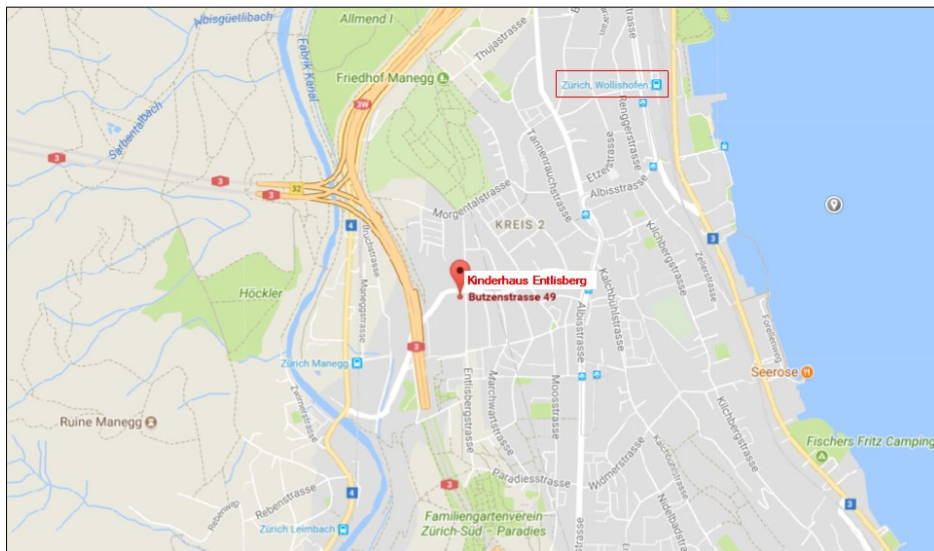
Die Aufsichtsfunktion wird durch das Amt für Jugend und Berufsberatung des Kantons Zürich (für die Krisenintervention) ausgeübt.

6.2 Standort und Geschichte

Das 1911 erbaute und ursprünglich als Waisenhaus geführte Kinderhaus Entlisberg beherbergte später sozialpädagogische Wohngruppen, ehe es 1990 in die erste von der Stadt Zürich geführte Kindertagesstätte umgewandelt wurde.

Geografisch liegt das grosszügige Anwesen mit viel Umschwung auf dem Hügel «Entlisberg» zwischen Wollishofen und Leimbach. Sowohl von Wollishofen als auch von Leimbach her ist das Kinderhaus Entlisberg mit öffentlichen und privaten Verkehrsmitteln gut erreichbar.

Situationsplan



Situationsplan des Kinderhauses Entlisberg

6.3 Personalmanagement

Führungsverständnis Soziale Einrichtungen und Betriebe:

«Unsere Führungskräfte haben ein hohes Leistungsbewusstsein. Sie sorgen dafür, dass ihre Teams ihre Aufgaben effizient und effektiv erbringen und stellen sicher, dass die Dienstleistungen und Produkte der geforderten Qualität entsprechen.

Unsere Führungskräfte führen mit klaren Vorgaben. Sie stecken ihren Mitarbeitenden Ziele, die konkret, herausfordernd und funktionsstufengerecht sind, und legen diese in jährlichen Zielvereinbarungsgesprächen fest.

Unsere Führungskräfte nutzen und gewähren Gestaltungsspielräume. Sie übernehmen bewusst Führungsverantwortung, übertragen aber, wo dies möglich und sinnvoll ist, auch Kompetenzen an ihre Mitarbeitenden.

Unsere Führungskräfte verstehen Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg. Sie kommunizieren aktiv, offen und transparent und legen Wert darauf, dass ihre Teams die Relevanz von Ereignissen und Entscheidungen richtig einschätzen können.

Unsere Führungskräfte begleiten Veränderungsprozesse umsichtig. Sie haben Verständnis dafür, dass Veränderungen Ängste auslösen können, und begegnen diesen in einer Haltung, die die Chancen des Neuen betont, ohne das Alte abzuwerten».

Die Anstellung aller Mitarbeiter*innen erfolgt gemäss dem städtischen Personalrecht. Die Anforderungen und die Qualifikationen richten sich nach KJHG/KJV. Die hohen Ansprüche in der Arbeit der stationären Angebote und der Einzelbegleitungen erfordern fachlich qualifiziertes Personal.

Die Stellenwerte basieren auf dem in der Rahmen- und Leistungsvereinbarung implementierten Stellenplan. Die einzelnen Stellenwerte sind in Kapitel 3.2.5 aufgeführt.

Personalrekrutierungen erfolgen unter der Leitung von der HR-Abteilung des Sozialdepartements, gemeinsam mit der Co-Leitung der stationären Angebote. In der Regel finden mindestens zwei Rekrutierungsgespräche, inkl. Schnuppertag statt. Es werden Referenzen eingeholt. Die Strafregisterauszüge werden gemäss dem definierten Ablauf via AJB eingeholt.

Es finden jährlich eine Standortbestimmung und ein Ziel- und Beurteilungsgespräch statt.

Für die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden stehen eigens dafür erstellte Checklisten zur Verfügung. Zudem finden verbindliche Einführungstage für alle neuen Mitarbeitenden statt sowie spezifische Einführungen in Tools und Konzepte.

Mit gezielten Weiterbildungsmassnahmen werden die Mitarbeitenden gefördert, mit dem Ziel qualitativ hochstehende Betreuungsarbeit auf einem fachlich zeitgemässen Niveau leisten zu können.

Teilzeitpensen sind grundsätzlich willkommen um u.a. auch Wiedereinsteiger*innen (auch aus dem eigenen Betrieb) ein attraktives Pensum in Vereinbarkeit mit Beruf und Familie zu bieten. Damit kann auch dem Fachkräftemangel besser begegnet werden.

Alle Mitarbeitenden sind über die Stadt gegen Unfall (Betrieb und Nichtbetrieb) und Betriebshaftpflicht versichert.

6.4 Finanzmanagement

Die Kostenkontrolle ist in der Verordnung über den Finanzhaushalt (Finanzverordnung) und im «Accounting Manual» für den übergeordneten städtischen Finanzprozess geregelt. Per Ende 2. Trimester müssen die Sozialen Einrichtungen und Betrieben zuhanden des Stadtrats eine Erwartungsrechnung zur laufenden Periode abgeben. Innerhalb der Dienstabteilung Soziale Einrichtungen und Betriebe werden zwei Mal jährlich Angebotsüberprüfungen durchgeführt, die Leistungen und Kosten aller Angebote auswerten und gegebenenfalls Massnahmen ableiten.

Von der Direktorin der Sozialen Einrichtungen und Betriebe sind Budgetverantwortliche bestimmt, die für die Budgetierung als und die Kostenkontrolle verantwortlich sind. Die

Verantwortung über die stationären Angebote liegt hierbei in der Budgetverantwortung der Leitung der Angebote mit Leistungsvereinbarungen und Ressorts.

Die Sozialen Einrichtungen und Betriebe werden als Prozessorganisation geführt. Die Prozesse sind dabei in Leistungserbringungs-, Führungs- und Unterstützungsprozesse gegliedert. Die Prozessorganisation ermöglicht eine transparente Darstellung von Leistungen und Kosten, da die Kosten und Erträge bei den Leistungserbringungsprozessen mit den Leistungsveränderungen korrelieren.

Die Prozesskosten werden mittels einer Kostenträgerrechnung errechnet und mit der Prozesskostenrechnung SEB dokumentiert.

- Die Prozesskostenrechnung SEB gliedert sich nach den Leistungsprozessen der SEB und beziffert deren Vollkosten.
- Subventionsträger: Die stationären Angebote Entlisberg werden vom Amt für Jugend- und Berufsberatung (AJB) mittels einer Rahmen- und Leistungsvereinbarung voll finanziert.
- Fundraising/Mittelbeschaffung, Verwendung von Spenden und Legaten: Die stationären Angebote sind eine Einrichtung des Sozialdepartements und somit Bestandteil des öffentlichen Gemeinwesens der Stadt Zürich und entsprechend gemäss Gemeindegesetz nicht dazu befugt, ein Fundraising durchzuführen. Sie darf auch keine Spenden oder Legate annehmen. Diese werden von der Zentralen Verwaltung des Sozialdepartements angenommen und verwaltet.

Kostenrechnung und Revisionsstelle: Die Kostenrechnungen der Krisenintervention/ Flexiblen Entlastungsbetreuung, der Wohngruppe und der Einzelbegleitungen werden je mit einer separaten Kostenstelle geführt und richten sich nach den Rechnungslegungsgrundsätzen des Harmonisierten Rechnungsmodells der Stadt Zürich, das im Reglement über den städtischen Finanzhaushalt und in den Ausführungsrichtlinien des «Accounting Manuals» in Ergänzung zum übergeordneten und kommunalen Finanzhaushaltsrecht verankert ist. Die Kostenrechnung der stationären Angebote werden von der Finanzkontrolle der Stadt Zürich im Rahmen eines expliziten Mandats mit vereinbarten Prüfungshandlungen geprüft. Die Finanzkontrolle prüft den Finanzhaushalt der Stadt und erstattet Stadtrat und Gemeinderat darüber Bericht.

6.5 Immobilienmanagement

Der bauliche Unterhalt sowie die Sicherstellung der baulichen Sicherheitsmassnahmen der Liegenschaft erfolgt durch die Immobilien-Bewirtschaftung der Stadt Zürich (Immo). Der Unterhalt der Grünanlagen durch Grün Stadt Zürich. Der Brandschutz wird durch die Feuerpolizei (Schutz und Rettung Stadt Zürich) sichergestellt und regelmässig kontrolliert.

Die stationären Angebote befinden sich im 1. Stock des Gebäudes. Es stehen ca. 300 m² zur Verfügung. Die Wohngruppe nutzt den Osttrakt und die Krisenintervention den Westtrakt auf dem gleichen Stockwerk. Die drei Plätze der Flexiblen Entlastungs-

betreuung sind in den Räumlichkeiten der Krisenintervention angesiedelt. Die räumlichen Zimmervorgaben wurden vom AJB bewilligt und entsprechen der KJV.

Neben den stationären Angeboten befinden sich im Kinderhaus Entlisberg:

- die Kitas Entlisberg 1 und Entlisberg 2
- eine zentrale Küche
- Lingerie und Wäscherei
- hauswirtschaftliche Unterstützung
- Sekretariat/Empfang
- ein «FamilienTreff» mit einem grossem Mehrzweckraum (Saal) und Spielgruppenräumen usw. Der Saal mit seiner Infrastruktur (gestalteter Bewegungsraum) und das Malatelier können ebenfalls von den stationären Angeboten genutzt werden.

Der grosszügige Aussenraum ist in verschiedene Erfahrungsbereiche unterteilt:

- grosses offenes Spielfeld
- grosser Hartplatz
- Abenteuerraum- und Spielplatz (Naturgruppe)
- verschiedene Rückzugsplätze
- Waldstück
- Wiese mit Beerensträuchern und Obstbäumen

Zum Aussenraum gehören auch die Quartierumgebung mit ihren Spielplätzen, den Einkaufsmöglichkeiten sowie der Entlisberger Wald.

Die Grundreinigung der Räumlichkeiten wird im Auftrag der Immobilienbewirtschaftung der Stadt Zürich täglich durch ein externes Reinigungsinstitut durchgeführt. Kleinere Reinigungsarbeiten werden vom pädagogischen Fachpersonal erledigt. Es wird eine hohe Reinigungsqualität eingefordert.

Das Kinderhaus Entlisberg wurde zwischen Juni 2018 und Dezember 2019 umfassend innen und aussen saniert.

7 Addenda

Erstelldatum: 01.10.2024, angepasst am 22.05.2025

Abnahme durch Trägerschaft Datum, Namen und Unterschriften:

Autor: Herbert Lauper
Leitung Angebote mit Leistungsvereinbarungen

Datum:
29.09.2025

Unterschrift:



Trägerschaft: Regula Keller
Leitung Geschäftsbereich Kinderbetreuung

Datum:
29.09.2025

Unterschrift:



8 Anhang

1. Leitbild Soziale Einrichtungen und Betriebe (SEB)
2. Strategie SEB
3. Merkblatt für die Eltern mit dem Hinweis zum Beschwerdemanagement
4. Ablaufdiagramm Beschwerdemanagement SEB
5. Sicherheitssystem SEB
6. Merkblatt «Umgang mit Gewalt und zur Prävention gegen Gewalt gegen Kinder»

Stadt Zürich
Soziale Einrichtungen und Betriebe
Geschäftsbereich Kinderbetreuung
Werdstrasse 75
8036 Zürich
T+ 41 44 412 69 32