

obst  
gar  
ten

# **O r g a n i s a t i o n s b e s c h r i e b**

**2 0 1 7**

**W o h n g r u p p e  
A l t e n h o f**

## Inhaltsverzeichnis

<u>1.</u>	<u>Kurzportrait</u>	4
<u>1.1.</u>	<u>Trägerschaft</u>	4
<u>1.2.</u>	<u>Einrichtung</u>	4
<u>1.3.</u>	<u>Einrichtungsleitung</u>	4
<u>1.4.</u>	<u>Organisatorische Einbettung</u>	4
<u>1.5.</u>	<u>Angebot</u>	5
<u>2.</u>	<u>Querschnittsthemen</u>	6
<u>2.1.</u>	<u>Leit- und Wertvorstellungen</u>	6
<u>2.2.</u>	<u>Kinderrechte/Kindeswohl</u>	6
<u>2.3.</u>	<u>Beziehungsgestaltung</u>	7
<u>2.4.</u>	<u>Zusammenarbeit</u>	7
<u>2.5.</u>	<u>Diversität</u>	7
<u>3.</u>	<u>Leistungen</u>	8
<u>3.1.</u>	<u>Leistungskatalog</u>	8
<u>3.2.</u>	<u>Fachliche Grundsätze</u>	8
<u>3.3.</u>	<u>Zielgruppe</u>	10
<u>3.4.</u>	<u>Organisation</u>	11
<u>4.</u>	<u>Aufenthalt</u>	12
<u>4.1.</u>	<u>Aufnahmeentscheid</u>	12
<u>4.2.</u>	<u>Aufenthaltsgestaltung</u>	13
<u>4.3.</u>	<u>Austrittsverfahren</u>	15
<u>5.</u>	<u>Pädagogische Themen</u>	16
<u>5.1.</u>	<u>Alltagsgestaltung</u>	16
<u>5.2.</u>	<u>Intervention und Sanktion</u>	19
<u>5.3.</u>	<u>Bildung</u>	21
<u>5.4.</u>	<u>Gesundheit</u>	22
<u>5.5.</u>	<u>Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen</u>	23

<a href="#">6. Organisation</a>	24
<a href="#">6.1. Trägerschaft</a>	24
<a href="#">6.2. Standort und Geschichte</a>	25
<a href="#">6.3. Personalmanagement</a>	26
<a href="#">6.4. Finanzmanagement</a>	27
<a href="#">6.5. Immobilienmanagement</a>	28
<a href="#">6.6. Qualitätsmanagement</a>	29
<a href="#">6.7. Betrieb</a>	31
<a href="#">7. Addenda</a>	33
<a href="#">7.1. Erstell- oder Überarbeitungsdatum</a>	33
<a href="#">7.2. Autorin</a>	33
<a href="#">7.3. Abnahme durch Trägerschaft</a>	33
<a href="#">8. Literaturverzeichnis</a>	34

# 1. Kurzportrait

## 1.1. Trägerschaft

**Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime**

Geschäftsführerin Frau Tessa Müller

Obstgartensteig 4, 8006 Zürich

Telefon: 043 255 14 70

Email: [tessa.mueller@zki.ch](mailto:tessa.mueller@zki.ch) / [www.zki.ch](http://www.zki.ch)

## 1.2. Einrichtung

**Wohngruppe Altenhof**

Altenhofstrasse 51, 8008 Zürich

Telefon: 044 422 10 00

[www.altenhof.ch](http://www.altenhof.ch)

## 1.3. Einrichtungsleitung

**Angebotsleitung Frau Suzanne Coendet**

Telefon: 044 422 10 00

Email: [suzanne.coendet@zki.ch](mailto:suzanne.coendet@zki.ch)

## 1.4. Organisatorische Einbettung

Die Wohngruppe Altenhof gehört zur Institution **Obstgarten**, Sozialpädagogik für Jugendliche und junge Erwachsene.

**Gesamtleiterin Obstgarten**

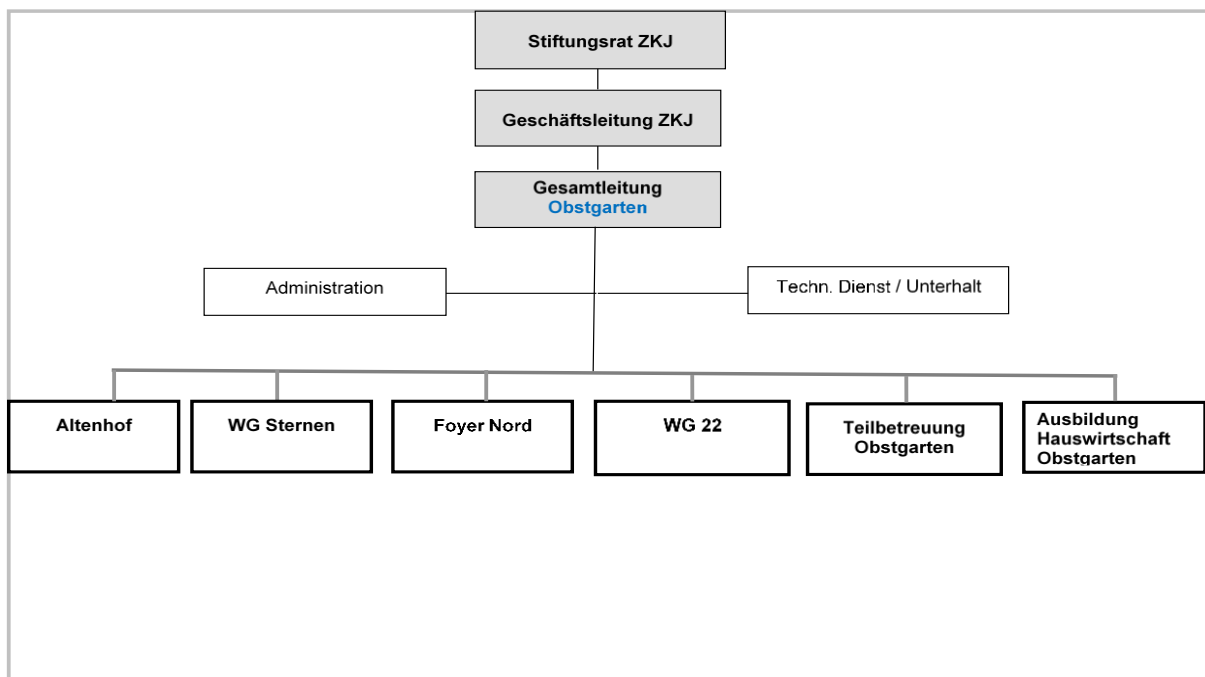
Frau Regula Grob

Rötzelstrasse 53, 8037 Zürich

Telefon: 044 368 50 70

Email: [regula.grob@zki.ch](mailto:regula.grob@zki.ch) / [www.obstgarten.org](http://www.obstgarten.org)

Die Angebotsleitung Wohngruppe Altenhof untersteht der Gesamtleitung Obstgarten (vgl. Organigramm S. 5).



## 1.5. Angebot

### Wohngruppe Altenhof

Die WG Altenhof gehört zur Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime. Die Wohngruppe verfügt über acht Wohnplätze für weibliche Jugendliche.

Die frauenspezifische Wohngruppe befindet sich in einer schönen, geräumigen Villa aus den 30er Jahren im Riesbachquartier im Zürcher Seefeld. Das sozialpädagogische Angebot bietet acht vollbetreute Wohnplätze für weibliche Jugendliche<sup>1</sup> und junge Erwachsene im Alter von 15 bis 18 Jahren an. Das Betreuungsangebot steht rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung. Dies bedeutet, dass auch nachts eine Sozialpädagogin anwesend ist.

---

<sup>1</sup> Zur besseren Lesbarkeit verwenden wir im Organisationsbeschrieb abwechselungsweise die männliche und die weibliche Schreibform. Auch verwenden wir die Begriffe Jugendliche und junge Erwachsene abwechselungsweise – selbstverständlich sind das jeweils andere Geschlecht ebenso wie die Jugendlichen und jungen Erwachsenen aller Altersstufen eingeschlossen.

## 2. Querschnittsthemen

### 2.1. Leit- und Wertvorstellungen

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

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

Um eine nachhaltige Entwicklung der Kinder, Jugendlichen und Familien zu ermöglichen, begegnen wir ihnen gemäss dem Leitbild der Stiftung mit Wertschätzung und Respekt. Wir beteiligen sie und ihre wichtigsten Bezugspersonen möglichst umfassend an der Planung und Erbringung unserer Dienstleistungen. Dabei bauen wir auf ihre Stärken und fördern ihr Potential. Wir unterstützen sie in der Gestaltung der innerfamiliären Beziehungen und der Pflege ihres sozialen Netzes ([www.zkj.ch/stiftung/leitbild](http://www.zkj.ch/stiftung/leitbild)).

### 2.2. Kinderrechte/Kindeswohl

Im Bereich der Kinderrechte orientieren wir uns, wie im Leitbild der Stiftung (erstellt 1.1.2000/überarbeitet 25.11.2011) beschrieben, an der UNO-Kinderrechtskonvention. Hier im Besonderen an Art. 3, 4 und 12 UN-KRK.

Zentrales Herzstück von Art. 12 ist das Partizipationsrecht. Die Grundidee des Partizipationsrechts ist: Kinder als Subjekte ernst nehmen, denen die Kompetenz zukommt, ihre eigene Zukunft mitzugestalten. Das heisst, in unserem professionellen Handeln begegnen wir den Jugendlichen stets mit Respekt und Wertschätzung, wir anerkennen ihre Meinung und setzen uns für ihre Ansichten ein. Wenn Situationen es erfordern, übernehmen wir eine anwaltliche Funktion für die Jugendlichen und stehen für Ihre Rechte ein. Wir bieten den uns anvertrauten Jugendlichen Schutz und Entlastung, zum Beispiel bei Druck und Bedrohung aus dem Umfeld oder bei genereller Überforderung.

Im Obstgarten gilt das Präventions- und Interventionskonzept (Juni 2012) der Stiftung als verbindliche Vorgabe. Wir handeln im Alltag nach den vorgegebenen Richtlinien zum Wohle und zum Schutz der Jugendlichen.

Wie die Einbettung der Kinderrechte in den Alltag aussieht, ist u.a. im Kapitel 5.2. *Intervention und Sanktion* und explizit in der Hausordnung beschrieben.

### 2.3. Beziehungsgestaltung

In der Sozialpädagogik ist das Eingehen von Beziehungen zu unseren Klienten eine anspruchsvolle und unverzichtbare Aufgabe, welche klare Haltungen und einen professionellen Umgang erfordert. Entsprechende Leitlinien haben wir in einem Verhaltenskodex verschriftlicht (vgl. Verhaltenskodex Februar 2017). Der Verhaltenskodex wird mit den Mitarbeitenden besprochen und von ihnen unterzeichnet. Die Beziehungsarbeit gestalten wir verbindlich und wertschätzend, sie ist darauf ausgerichtet, die Jugendlichen zu Beteiligten zu machen und sie in ihrer persönlichen Entwicklung positiv zu unterstützen. In unserer Rolle verstehen wir uns als Vorbilder und müssen in der Lage sein, Beziehungen positiv und unvoreingenommen anzubieten und zu gestalten (vgl. Kapitel 4.2. *Beziehungsarbeit*).

### 2.4. Zusammenarbeit

In der Zusammenarbeit legen wir grossen Wert auf Offenheit, Transparenz und klare Information. Dieser Grundsatz leitet uns in der Arbeit mit den Jugendlichen, dem Herkunftssystem/Umfeld, den Behörden, innerhalb der Organisation sowie gegenüber Fachstellen und anderen Institutionen. Ein klares Verständnis für die unterschiedlichen Rollen und Aufgaben in der Zusammenarbeit bewerten wir als wichtigen Faktor für das gute Gelingen in der komplexen Aufgabenstellung. Wenn möglich, halten wir wichtige Abmachungen schriftlich in Vereinbarungen und Protokollen fest, damit unsere Tätigkeit nachvollziehbar und überprüfbar ist. Die interne Zusammenarbeit ist im Rahmen des Qualitätsmanagements im Ablauf und in der Form strukturiert und geregelt.

Wie die Zusammenarbeit innerhalb und ausserhalb der Organisation konkret umgesetzt wird, ist nachzulesen in Kapitel 6.7. *Betrieb*.

### 2.5. Diversität

Das Alter der Jugendlichen, das Geschlecht, die sexuelle Orientierung u.a. dürfen **nie Anlass für Diskriminierung** sein. Wir haben Konzepte, welche Diskriminierung verhindern sollen, wir lassen die Mitarbeitenden bei der Einstellung eine Erklärung zur Nicht-Diskriminierung unterschreiben und wir intervenieren, wenn wir Diskriminierung erkennen. Wir sind Menschen anderer Kulturen, Haltungen und Religionen gegenüber tolerant, trotzdem halten wir an unseren Grundwerten wie Gleichberechtigung der Geschlechter, Meinungsausserungsfreiheit u.a. fest.

Diversität betrachten wir als **Bereicherung**. Es ist uns wichtig, Unterschiede in der Herkunft und den Wertvorstellungen zu thematisieren und in der Entwicklung der Jugendlichen zu berücksichtigen. Wir versuchen den Austausch über unterschiedliche Kulturen, Sprachen, Essgewohnheiten u.a. zu fördern und damit einen Gewinn für alle Jugendlichen der Gruppe zu schaffen. Wir begründen, warum für uns Werte wie Demokratie, Gewaltenteilung, politische Meinungsvielfalt u.a. wichtig sind.

## **3. Leistungen**

### **3.1. Leistungskatalog**

Der Altenhof erbringt sozialpädagogische Leistungen zugunsten der psychosozialen Entwicklung der Klientinnen während der Lebensphase der Adoleszenz. Wir unterstützen und fördern die bei uns platzierten Jugendlichen in relevanten Bereichen der Alltagsbewältigung im Rahmen einer gruppenorientierten Wohnform, einer externen Beschulung oder Ausbildung sowie der gemeinsamen und individuellen Freizeitgestaltung.

Ein zentrales Ziel für die Jugendlichen sehen wir im Erlangen wichtiger sozialer Kompetenzen für einen möglichst eigenständigen Lebensentwurf. Dabei spielt die Vernetzung innerhalb und ausserhalb der Wohngruppe eine wichtige Rolle. Als Fachleute vertreten wir gemeinsam mit den Jugendlichen aktiv ihre Interessen und Ansprüche in der Öffentlichkeit.

Oberstes Ziel unserer Tätigkeit ist es, die Jugendlichen in ein möglichst eigenständiges, selbstverantwortliches und gesellschaftsintegriertes Leben als Erwachsene zu führen. Eine Berufsausbildung oder eine andere berufliche Integrationslösung, alltagspraktische Fähigkeiten, ein Minimum an sozialen Kompetenzen und Kontakten sind die nötigen Voraussetzungen dafür.

Im Altenhof arbeiten wir im Rahmen eines individuellen Bezugspersonen-Modells mit den Jugendlichen und orientieren uns an ihren persönlichen Entwicklungszielen. Gleichzeitig nutzen wir das vorhandene Gruppensetting im Sinne eines natürlichen Lebensraums innerhalb der Wohngemeinschaft Altenhof.

In der vollbetreuten Wohngruppe leben bis zu acht weibliche Jugendliche. Die Aufenthaltsdauer richtet sich nach dem Entwicklungsprozess und den von den Jugendlichen formulierten Zielen beim Eintritt. Damit wir möglichst nachhaltig mit den Jugendlichen arbeiten können, wünschen wir uns eine Mindestaufenthaltsdauer von einem Jahr.

Das sozialpädagogische Angebot ist rund um die Uhr während 365 Tagen verfügbar. Die fallführende Bezugsperson plant und koordiniert während des Aufenthalts gemeinsam mit den Jugendlichen offizielle Kontakte und Termine. Zudem finden regelmässige Gespräche mit Eltern, einweisenden Personen, Lehrerinnen oder Ausbildnern statt.

### **3.2. Fachliche Grundsätze**

Die pädagogischen Konzepte basieren auf den Rechten des Kindes und orientieren sich an den professionellen Standards der Transparenz und der Partizipation. Im Altenhof arbeiten wir mit einem Phasenkonzept, nach welchem die Jugendlichen bedarfsgerecht die Unterstützung bekommen, die für sie als geeignet und notwendig beurteilt wird. Es werden diejenigen Entwicklungsthemen fokussiert, welche für die Jugendliche im Zeitraum des Aufenthaltes realisierbar sind.



Die Kernaufgaben im sozialpädagogischen Angebot sind wie folgt gegliedert:

1. **Kurzabklärung** im Rahmen eines Erstgesprächs. Situationserfassung aufgrund direkt verfügbarer Informationen durch Jugendliche, Eltern, Auftrag gebender Stellen. Zuständigkeitsabklärung, Problemdefinition, Indikation, Leistungsangebote.
2. **Diagnostik-/Einlebensphase** von zwei bis drei Monaten, in der, mit Hilfe von erprobten sozialpädagogischen Methoden, der individuelle Interventionsbedarf ermittelt wird. In der Diagnostik-/Einlebensphase geht es um die professionelle Erfassung der Situation der Jugendlichen, das Ermitteln von Veränderungs- und Handlungsbedarf, das Formulieren von Zielsetzungen und Lösungsstrategien im Zusammenspiel mit allen für die Jugendlichen relevanten Akteuren. Regelmässige Überprüfung der Zielerreichung.
3. **Interventions-/Stabilisierungsphase:** Planung und Realisierung eines spezifisch auf die Bedürfnisse, Ressourcen und Defizite der Jugendlichen abgestimmten Alltagsmilieus. Professionelle Aktivierung, Begleitung, Überprüfung der Alltagsbewältigung der Jugendlichen gemäss individuellem Hilfeplan mit Handlungszielen und Arbeitspunkten.  
In der Interventions-/Stabilisierungsphase wird die Selbststeuerung der Jugendlichen systematisch gefördert. Mit unkomplizierten und fließenden Übergängen zwischen den voll- und teilbetreuten Angeboten des Obstgartens ermöglichen wir passgenaue Lösungen für unsere jungen Erwachsenen (Progressionsstufe).
4. **Systematische Austrittsplanung/–vorbereitung und Begleitung:**  
Ein bevorstehender Austritt aus der Wohngruppe wird im Rahmen einer Besprechung mit der Jugendlichen und allen Beteiligten thematisiert und geplant. (vgl. 4.3. *Austrittsverfahren*)

Grundsätzlich befähigen wir die Jugendlichen, im angebotenen Schutz- und Entfaltungsraum realistische Ziele zu formulieren, in der täglichen Auseinandersetzung Grenzen wahrzunehmen und zu akzeptieren. Sie erproben und erweitern im Zusammenleben mit Gleichaltrigen und im Kontakt mit den Sozialpädagoginnen ihre Fähigkeiten. In der Wohngruppe ist das Zusammenleben in der Gruppe bedeutsam, gleichzeitig arbeiten wir mit den sich natürlich bildenden Kleingruppen. In der Interventionsgestaltung ist der Erwerb neuer Fähigkeiten für das Zusammenleben, für die Alltagsbewältigung und für das Führen eines selbständigen Lebens zentral. Auf Problemverhalten wird rasch, wertschätzend und wenn nötig auch konfrontativ reagiert. Hierbei ist uns wichtig, vor allem die Ressourcen der Jugendlichen zu benennen und zu fördern, im Sinne von positiven Rückmeldungen, um damit ihre Selbstwahrnehmung und ihr –vertrauen zu fördern.

### **Elternarbeit**

Das Phasenkonzept sieht während allen Phasen des Aufenthalts, wenn immer möglich, den aktiven Einbezug der Eltern vor.

In der Einlebensphase werden mit den Eltern oder Elternteilen, wenn die Situation es zulässt, ihre Problemsicht und ihre aktuelle Situation, die Lebensbedingungen in der Familie und die Erziehungskompetenzen erfasst. Die Sichtweise und die Veränderungswünsche der Eltern werden protokolliert und mit den Jugendlichen besprochen. Unterschiedliche Ansichten zwischen den Eltern oder der Jugendlichen und derjenigen der Fachpersonen, werden thematisiert und transparent gemacht.

In der Stabilisierungsphase werden die Eltern in den Lern- und Veränderungsprozess der Jugendlichen einbezogen. Fixpunkte sind Vor- und Nachbereitung der Wochenenden und der Ferien sowie die regelmässig stattfindenden Standortgespräche mit den dazugehörigen Protokollen.

Der Einbezug der Eltern in der Austrittsphase variiert je nach Austrittsvariante. Kehrt die Jugendliche in die Herkunftsfamilie zurück, so werden in einem strukturierten Verfahren Wünsche und Ängste, Fähigkeiten und Ressourcen gesammelt und geordnet sowie die Verantwortlichkeiten und Aufgaben für die kommende Zeit verteilt.

Häufig ist es auch indiziert, dass Jugendliche schon vor dem Austritt viel Zeit zuhause verbringen oder dass ein Probewohnen eingeleitet wird, damit Schwierigkeiten aufgedeckt und bearbeitet werden können.

Bei gegebener Indikation kann die Rückkehr in die Familie mit aufsuchender Familienarbeit begleitet werden.

### **3.3. Zielgruppe**

#### **Indikation**

Aus Sicht der Auftrag gebenden und finanzierenden Stellen ist eine stationäre Massnahme erforderlich, weil ambulante Massnahmen für zentrale Entwicklungsthemen als nicht erfolgversprechend beurteilt wurden. Bedingt durch die Offenheit der Wohngruppen und der Anforderung, dass die Jugendlichen ausserhalb der Wohngruppe ihrer Schulung und Berufsausbildung nachgehen, sind eine gewisse Eigenmotivation sowie die Fähigkeit, die externe Tagesstruktur zu bewältigen, Voraussetzungen für eine Platzierung. Zudem setzen wir die Bereitschaft voraus, sich auf Beziehungsangebote und das sozialpädagogische Setting einzulassen zu wollen. Der Aufenthalt kann auch nach dem Erreichen der Volljährigkeit fortgesetzt werden. Hierfür muss (erneut) eine Kostengutsprache vorliegen.

#### **Zielgruppe**

Das sozialpädagogische Angebot richtet sich an weibliche Jugendliche, die sich in Problemlagen befinden. Die Aufnahme der Jugendlichen ist grundsätzlich ab dem fünfzehnten und bis zum achtzehnten Altersjahr möglich. Als Indikatoren gelten: Ablösungs- und Gewaltkonflikte in der Herkunftsfamilie, fehlendes Familiensystem, Traumata in der Biographie, Entwicklungsdefizite mit daraus resultierenden Verhaltensauffälligkeiten inkl. Sucht-

mittelkonsum und Delinquenz. Diese Entwicklungsbelastungen machen aus zivil- oder strafrechtlichen Gründen eine ausserfamiliäre Platzierung nötig. Es werden auch Jugendliche ohne eine zivilrechtliche Massnahme aufgenommen, dafür ist jedoch eine Platzierungsempfehlung einer autorisierten Fachstelle nötig.

Es können Jugendliche aus der Stadt Zürich, dem Kanton Zürich und den angrenzenden Kantonen aufgenommen werden.

### **Ablehnungskriterien**

Nicht aufgenommen werden junge Frauen,

- die aufgrund akuter Problemstellungen einer intensiven psychiatrischen Behandlung bedürfen und/oder starkes Suchtverhalten zeigen.
- die eine geistige oder schwere körperliche Behinderung haben.
- die eine hohe Gewaltbereitschaft zeigen oder wiederholt massive Gewalt angewendet haben.
- die explizit keiner Tagesstruktur nachgehen wollen.

Ebenfalls nicht aufgenommen werden junge Frauen, die schwanger sind.

## **3.4. Organisation**

Die Wohngruppe Altenhof ist an 365 Tagen während 24 Stunden geöffnet. Die Betreuung der Jugendlichen wird rund um die Uhr auch an Wochenenden, an Feiertagen und während den Ferien geplant und umgesetzt. Dies wird durch das sozialpädagogische Team gewährleistet. Während der Zeit der Gruppenwochenenden wird ein Telefonpikettdienst installiert. Unter der Woche von Montag bis Freitag und in pädagogisch wichtigen Zeiten am Wochenende wird im Doppeldienst gearbeitet.

Allen Jugendlichen wird eine fallführende Bezugsperson zugeteilt, welche den Aufenthalt der Jugendlichen fachlich steuert, administrative Aufgaben übernimmt und die Zusammenarbeit mit allen Beteiligten organisiert und koordiniert. Das Team ist für die Betreuung, Erziehung und Unterstützung aller Jugendlichen im Alltag zuständig.

### **Personelle Besetzung**

Im Altenhof ist das Team wie folgt aufgestellt:

- Eine Angebotsleitung mit 80 Stellenprozenten.
- Sechs ausgebildete Sozialpädagoginnen mit 65 oder 70 Stellenprozenten.
- Eine Mitarbeiterin in Ausbildung FH/HF berufsbegleitend.
- Eine Halbjahres-Praktikantin FH/HF Vollzeitstudium.

Die Pikettdienste werden rotierend von den Sozialpädagoginnen inklusive Mitarbeiterin in Ausbildung (nach der Einarbeitungszeit) übernommen.

In Notfällen nachts und an den Wochenenden sind eine Angebotsleitung respektive die Gesamtleitung telefonisch erreichbar.

**Tagesablauf**

Der Tagesablauf im Altenhof wird entsprechend den Bedürfnissen der Jugendlichen strukturiert und umgesetzt. Im Kapitel 5.1. Aufenthaltsgestaltung sind die Alltagsstrukturen und Abläufe differenziert beschrieben.

## **4. Aufenthalt**

### **4.1. Aufnahmeentscheid**

Die Kontaktaufnahme erfolgt durch eine Behörde oder Fachstelle der Jugendhilfe, durch die Jugendanwaltschaft, durch Kliniken oder in seltenen Fällen durch Direktanfragen von Eltern. Zusammen mit der Anmeldung erhält das Angebot einen Bericht über die Vorgeschichte und die Gründe für die Platzierung, welche auf den gesetzlichen Einweisungsgrundlagen (ZGB Art. 310, JStG oder freiwillige Platzierung, ZGB Art. 308 mit Fachgutachten) basieren.

Die Versorgertaxe für Zürcher Platzierungen richtet sich nach kantonalen Vorgaben, für Ausserkantonale werden die Vollkosten gemäss IVSE in Rechnung gestellt. Vor Eintritt liegt eine Kostengutsprache für die Tagespauschale und die Nebenauslagen seitens der Auftrag gebenden Stelle vor.

**Anmeldevorgang**

Der Anmeldevorgang erfolgt direkt über die Angebotsleitung des jeweiligen Angebots oder über eine Triage der Gesamtleitung und ist im Qualitätsmanagement unter dem Prozess «Aufnahmeverfahren» detailliert beschrieben.

Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen müssen von Anfang an in den Prozess der Anmeldung miteinbezogen werden. Ihrer Meinung zum Angebot und zur zukünftigen Zusammenarbeit wird entsprechend Gewicht gegeben.

In der Regel findet eine telefonische Anfrage durch eine Behörde oder Fachstelle der Jugendhilfe statt. Die Verfügbarkeit des Angebots wird geklärt. Seitens der anfragenden Stelle wird erörtert, weshalb die oder der Jugendliche eine stationäre Betreuung benötigt. Ist die Ausgangslage geklärt kann ein Vorstellungsgespräch mit der Angebotsleitung, der Jugendlichen, der Fachperson (Beiständin) und wenn indiziert, den Eltern vereinbart werden.

Im Vorstellungsgespräch wird die Sichtweise der Jugendlichen, der einweisenden Fachperson sowie der Eltern abgeholt und daraus abgeleitet, die Ausgangslage für einen stationären Aufenthalt besprochen. Die Angebotsleitung erklärt die Arbeitsweise sowie die Rahmenbedingungen des Angebots. Es gibt einen Rundgang durch die Wohngruppe, um die Räumlichkeiten vor Ort zu besichtigen. Am Ende des Gesprächs wird vereinbart, wie die nächsten Schritte für eine Aufnahme aussehen oder ob der Aufnahmeprozess zeigt, dass das Angebot nicht das richtige ist.

Im nächsten Schritt wird ein Schnuppern auf der Wohngruppe vereinbart. Das heisst die Jugendliche wird an einem Abend zum Nachessen eingeladen. Ziel ist es, dass die Jugendliche einen Einblick ins Gruppenleben erhält, die anwesenden Jugendlichen und einige

Teammitglieder kennenlernt. Ebenso erleben die Sozialpädagogen die Jugendliche im Alltagssetting. Das Schnuppern wird mit der Jugendlichen ausgewertet und anschliessend im Rahmen einer Teamsitzung besprochen, ob es zu einer Aufnahme kommt. Auch für die Jugendliche besteht die Möglichkeit sich klar für oder gegen einen Eintritt in die Wohngruppe zu äussern. Sind die Beteiligten sich einig, dass der Eintritt sinnvoll ist, wird dies der Beistandin mitgeteilt, ein Eintrittsdatum festgelegt und das Eintrittsgespräch vereinbart.

### **Auftrag und Vertrag**

Nachdem sich die Jugendliche und alle weiteren massgebenden Parteien für eine Aufnahme entschieden haben, werden beim Eintritt oder kurze Zeit später die wichtigsten Abmachungen in einem Aufenthaltsvertrag festgehalten. Er beinhaltet die Grundsatzziele aus Sicht der Jugendlichen und der Auftrag gebenden Fachperson, die Durchführung von Standortgesprächen und die voraussichtliche Aufenthaltsdauer. Der Vertrag wird von den Jugendlichen, den Eltern, den Auftrag gebenden Stellen sowie den Fallverantwortlichen der einzelnen Angebote unterzeichnet. Ausserdem wird die Art der Zusammenarbeit zwischen den Eltern, den Auftrag gebenden Stellen und der Wohngruppe festgelegt.

## **4.2. Aufenthaltsgestaltung**

### **Grundhaltung**

Die Entwicklungsplanung (Förderplanung) erfolgt diagnosegestützt und ist Grundlage für die Gestaltung der individualisierten Interventionsplanung in einem sozialpädagogischen Gruppensetting.

### **Start- und Kernphase**

Der Aufenthalt beginnt mit der **Startphase** (Einlebephase), welche in der Regel drei Monate umfasst und der Diagnostik dient. Die zuständige Bezugsperson plant zu Beginn alle notwendigen Schritte und koordiniert die Termine intern und extern (mit Eltern und Auftrag gebenden Fachpersonen). Schwerpunkte in dieser Phase sind das Stabilisieren der Jugendlichen, das Erleben der Wohngruppe und des eigenen Zimmers als „sicheren Ort“, der Aufbau von Vertrauen in die Mitarbeiterinnen und die Möglichkeit positiver Beziehungserfahrungen, das Integrieren in die bestehende Gruppe und das Kennenlernen der Strukturen und Regelungen des Zusammenlebens.

Innerhalb von vier Wochen nach Eintritt gibt es ein Erstgespräch, an welchem die Jugendliche, nach Möglichkeit die Eltern, die Auftrag gebende Fachperson, die Bezugsperson und die Angebotsleitung teilnimmt. Hier werden die Ziele der Auftraggeberin, der Jugendlichen und Eltern erarbeitet und festgelegt und ebenso die Erwartungen der Wohngruppe an die Jugendliche thematisiert.

Im weiteren Verlauf füllt die Bezugsperson zusammen mit der Jugendlichen das Zielpapier aus, in welchem erste Ziele und der Weg ihrer Umsetzung festgelegt werden. Dieses Arbeitsinstrument ist grundlegend für die Bezugspersonenarbeit und wird fortlaufend in Zusammenarbeit mit der Jugendlichen evaluiert und angepasst. In der Einlebephase finden wöchentliche Gespräche mit der Bezugsperson statt.

In der **Kernphase** (Stabilisierungsphase) bearbeiten die Jugendlichen ihre Ziele im für alle verbindlichen Alltag sowie in individualisierten Settings. Die Arbeit an den Zielen wird intensiviert. Nach ca. sechs Monaten des Aufenthaltes führt das Team der Wohngruppe Altenhof mit der Supervisorin eine Fallbesprechung durch. Zur Vorbereitung erarbeitet die Bezugsperson einen Entwicklungsbericht, basierend auf unseren Erfahrungen mit der Jugendlichen (Ressourcen/Kompetenzen, Sozialverhalten, Verhalten in der Gruppe, intellektuelle Fähigkeiten, entwicklungspsychologische Auffälligkeiten, Suchtmittelkonsum usw.). Als Informationsquellen dienen Protokolle der wöchentlichen Bezugspersonengespräche, Journaleinträge sowie Teamsitzungsprotokolle. Unsere Beobachtungen über den Umgang der jungen Frau mit sich selber und ihrem sozialen Umfeld, über ihre Werte, Fähigkeiten sowie ihre Schwierigkeiten liefern uns zusätzlich wichtige Informationen. Die Bewohnerin erarbeitet zur Vorbereitung einen selbst geschriebenen biographischen Text. Hinzu kommt ein gemeinsam mit ihr erstelltes Genogramm. Die Erkenntnisse der Fallbesprechung werden anschliessend mit der Jugendlichen besprochen und fliessen ins Zielpapier ein. Bestehende Ziele werden gemeinsam mit der Jugendlichen evaluiert und angepasst.

Weitere Methoden und Instrumente, die je nach Situation zur Anwendung kommen, sind das Zürcher Ressourcen Modell, traumapädagogische Stabilisierungstechniken, Skillstraining, Psychoedukation, Rituale u.a. In dieser Phase finden die Bezugspersonengespräche zweiwöchentlich statt, die Standortgespräche halbjährlich.

Wir arbeiten eng mit den Verantwortlichen aus Schule oder Lehrbetrieb, Therapeutinnen und Ärztinnen zusammen.

Die Selbständigkeitsphase erreichen die Jugendlichen meistens nach frühestens 15 Monaten. Nach einer gründlichen Überprüfung im Team anhand eines speziellen Rasters und im Vorfeld als Vorbereitung mit der Jugendlichen, soll in dieser Phase ein möglichst realistisches Erleben der Selbständigkeit mit grösstmöglicher Eigenverantwortung geprobt werden (vgl. Phasenkonzept 2016). Dies basiert auf grossem Vertrauen in die Jugendliche und ihre Eigenverantwortung, welches nicht allen zum gleichen Zeitpunkt in gleichem Masse geschenkt werden kann.

Über den gesamten Aufenthalt hinweg begleiten wir die Jugendliche mit der notwendigen professionellen Nähe und berücksichtigen bei der Verlaufsplanung den jeweiligen Kontext (transkulturelle Schwerpunktsetzung, Verbessern der sprachlichen Fähigkeiten, Bewältigung traumatischer Erfahrungen u.a.).

### **Beziehungsarbeit**

In allen Angeboten ist in der Startphase der Aufbau tragfähiger Beziehungen zentral. Zum einen ist dies die Beziehung zur fallführenden Bezugsperson, daneben sind es die Beziehungen zu den anderen Jugendlichen und zu den Teammitgliedern. Der Aufbau der Beziehung zu den Sozialpädagoginnen erfolgt in den alltäglichen Aufgaben der Wohngruppe (gemeinsame Mahlzeiten, Aktivitäten, Gespräche, Konflikte) sowie in den geplanten Bezugspersonengesprächen mit den Jugendlichen. Problematische Beziehungs- und Bindungserfahrungen sollen im professionellen Rahmen erkannt und positiv verändert werden. Dadurch, dass

sich die Fachpersonen als verlässliche und verfügbare Personen präsentieren, kann Vertrauen aufgebaut und das Erleben einer sicheren Basis ermöglicht werden.

In der Kernphase kommen – neben dem Kontakt zu den vertrauten Personen der Gruppe – der Aufbau und die Pflege eines externen Beziehungsnetzes hinzu. Bestehende Beziehungen, die nicht als Risikofaktoren eingeschätzt wurden, sollten gepflegt und neue Beziehungen eingegangen werden. Zentral ist die Klärung der Beziehung zu den Eltern. Auch wenn die Beziehung belastet sein mag, für eine gelingende, emotionale Ablösung von den Eltern ist die Bearbeitung dieser Entwicklungsaufgabe sehr bedeutsam.

### **Volljährigkeit**

Auch mit Erreichen des achtzehnten Altersjahres können Jugendliche – sofern dies von ihnen selber gewünscht und von der Auftrag gebenden Stelle finanziert wird – in den sozialpädagogischen Angeboten bleiben. Die Besonderheiten des Aufenthalts und der Finanzierung werden im Einzelfall geklärt. Grundsätzlich ändert sich für den Jugendlichen zu diesem Zeitpunkt, dass sie die Unterschriftenberechtigung für alle schriftlichen Vereinbarungen erhält. Die Zusammenarbeit d.h. der Auftrag wird neu auch mit der jungen Erwachsenen in einer schriftlichen Vereinbarung festgehalten.

## **4.3. Austrittsverfahren**

### **Beschreibung**

Der Austritt erfolgt geplant, wenn die Jugendlichen die vereinbarten Ziele erreicht respektive ausreichende Autonomie auf Stufe der Stabilisierungs- oder Selbständigkeitsphase gewonnen haben. Die Vorbereitung auf einen geplanten Austritt erfolgt frühzeitig: Der Austritt ist ein einschneidendes Entwicklungsthema, auf das die Jugendlichen ausreichend vorbereitet werden müssen. Auch die Eltern werden nach Möglichkeit einbezogen. Der Verselbständigungsschritt ihrer Tochter tangiert die Eltern in jedem Fall – sei es, dass die Tochter wieder in die Familie zurückkehrt, sei es, dass sie sich verselbstständigt. Wenn indiziert, kann der Austritt von einer Form von Familienunterstützung begleitet werden.

### **Beziehungsarbeit**

Der Austritt aus der Wohngruppe verändert die Qualität der Beziehungen in verschiedener Hinsicht. Die fallführende Bezugsperson kann nur sehr beschränkt nach Austritt zur Verfügung stehen. Das Gleiche gilt für die Kolleginnen der Gruppe und für das Team. Ein Ritual zum Abschied kann helfen, diesen Übergang bewusst und gut zu gestalten.

### **Formale und inhaltliche Austrittsbedingungen**

Formal wird der Aufenthalt im Rahmen der Leistungsvereinbarung mit der Auftrag gebenden Stelle beendet. Inhaltlich ist der Austrittsprozess fachlich und individualisiert, zugeschnitten auf die Bedürfnisse der jungen Menschen zu gestalten.

Bei einem ungeplanten Austritt stehen die Rechte und das Wohl der Jugendlichen im Zentrum. Wir tun alles fachlich Vertretbare, um eine gelingende Entwicklung der uns anvertrauten Jugendlichen auch bei einem Abbruch des Aufenthalts zu gewährleisten. Wir begegnen

Jugendlichen und Eltern transparent und fair und geben Daten korrekt und unter Einhaltung der Datenschutzbestimmungen weiter.

**Auslösende Faktoren für diese Phase**

Für einen regulären Austritt sind die bestehende Leistungsvereinbarung mit der Auftrag gebenden Stelle sowie die Zielerreichung der Jugendlichen massgeblich. Bei einem ungeplanten Austritt ist es die Einsicht, dass die Jugendliche unter den Bedingungen des jeweiligen Angebots keine Lern- und Entwicklungsfortschritte (mehr) machen kann. Zudem kann die Untragbarkeit der Jugendlichen oder die Überforderung der Mitarbeiterinnen zum Abbruch der Platzierung führen.

**Entscheidungssträger**

Der Entscheid über einen vorzeitigen Austritt liegt bei der Gesamtleitung und der Auftrag gebenden Stelle.

**Schlussbericht**

Durch das Vorliegen der Eintrittsvereinbarung, der Verlaufsberichte, der Protokolle von Standortgesprächen, Krisengesprächen und des Abschlussgesprächs ist der Aufenthaltsverlauf nachvollziehbar festgehalten. Zuhanden der Auftrag gebenden Stelle werden Verlauf und Stand am Ende des Aufenthalts in einem Austrittsbericht dokumentiert.

**Nachbetreuung**

Nachbetreuungen laufen über das Angebot 'Nachbetreuung - Nachhaltigkeit von Erziehungs- und Bildungsmassnahmen' der Stiftung zkj.

## 5. Pädagogische Themen

### 5.1. Alltagsgestaltung

**Jahres-, Wochen- und Tagesplan**

Die Jahresplanung vermittelt Orientierung und gibt einen Überblick über gemeinsame Aktivitäten wie Wochenendausflüge, Gruppenwochenenden oder ritualisierte Festlichkeiten. Die Jugendlichen werden in die Planung von Anlässen einbezogen, ihre Ideen und Wünsche sind wichtige Inputs für die Umsetzung. Eine überschaubare Struktur unter der Woche sowie am Wochenende hilft den Jugendlichen sich mit alltäglichen Aufgaben und Anforderungen bewusst auseinandersetzen. In der Umsetzung ist es jedoch unumgänglich, auf spezielle Erfordernisse einzugehen und mit den Jugendlichen den Alltag flexibel zu gestalten.

**Stellenwert der Gruppenpädagogik**

Wir betrachten Gruppenpädagogik (auch soziale Gruppenarbeit) als Mittel und Methode, durch gemeinsames Erleben Einfluss auf die Gruppendynamik und das Zusammenleben in der Wohngemeinschaft nehmen zu können sowie als Möglichkeit für die Jugendlichen, sich als Teil einer Gruppe wahrzunehmen und sich diesbezüglich individuell weiterzuentwickeln.



Die Gruppe wirkt auf das Individuum, das Individuum wirkt in der Gruppe. Neue Rollen können und sollen ausprobiert werden.

Im Laufe der Pubertät und Adoleszenz können Emanzipations- und Entwicklungsprozesse zu neuem Selbstverständnis führen. Dabei wirkt die Gruppe unterstützend, denn sie ist wie ein Spiegel: Was ‚ausgesendet‘ wird, spiegelt die Gruppe auf die eine oder andere Weise zurück.

Wichtig dabei sind:

- Machtverhältnisse und Machtgefälle:
  - Lernfeld: Unabhängigkeit erlangen, Nein-Sagen lernen, sich abgrenzen können, positive Führungsrolle übernehmen.
- Nähe und Distanz: Wie nahe und ‚verbündet‘ oder eben distanziert und damit ausschliessend ist eine Beziehung?
  - Lernfeld: Wo stehe ich? Wie lebe ich Beziehungen? Wie viel Nähe und Distanz ertrage ich oder wünsche ich mir?
- Normen und Werte einer Gruppe:
  - Wer definiert die Regeln und wie gross ist der Handlungsspielraum? Wie viel Individualität und Toleranz ist möglich? Wer gehört dazu, wer nicht?

### **Ziele der Gruppenpädagogik**

Als Mittel der Erziehung werden gruppenpädagogische Aktivitäten und Interventionen eingesetzt, um gezielt Gruppenprozesse zu beobachten, zu analysieren und zu beeinflussen. Damit wollen wir erreichen, dass sich die Einzelne in gemeinsames Handeln einbringt, dass die Gruppe selbsterzieherische Möglichkeiten nutzt und die Gruppenmitglieder zusammen mit den Mitarbeiterinnen die Entwicklung der Gruppe aktiv mitgestalten. Unsere Jugendlichen sollen die Möglichkeit haben, ihre personale Identität zu stärken, indem sie lernen, für ihre persönlichen Interessen einzustehen und sich gegen andere Meinungen durchzusetzen. Weiter sollen sie befähigt werden, die Interessen anderer Menschen wahrzunehmen und soziale Regeln und Normen einzuhalten, um damit eine soziale Identität zu entwickeln.

Raum für Entscheidungen geben:

Die Gruppe soll ein Lernfeld sein um zu erkennen, wie deren Mitglieder gemeinsame Entscheidungen herbeiführen können. Dieser Prozess wird gestützt durch Beratung, Abstimmung und der Suche nach einem Kompromiss oder der Synthese. „Mehrheiten müssen lernen, Minderheiten zu respektieren, und Minderheiten müssen lernen, sich einem Mehrheitsbeschluss loyal zu beugen“ (Kelber, 1971, S.21).

### Gruppenpädagogische Settings

In folgenden Settings wendet das Team des Altenhof die Methode der Gruppenpädagogik an:

- **Gruppenabend (Pflicht)**  
Teilnahme und Gestaltung von Aktivitäten alle zwei Wochen. Themenspezifisch, zum Beispiel Kultur und Gesellschaft, Sport, Genuss, Freizeitaktivität, Neues kennenlernen, Wissensvermittlung.
- **Vollversammlung (Pflicht)**  
Jeweils erster Mittwoch im Monat im Rahmen von zwei Stunden. (Diskussionsforum)
- **Gemeinsames Abendessen (Pflicht – wenn beruflich/schulisch möglich)**  
Vier Mal pro Woche um 19 Uhr. Raum für gemeinsame Gespräche zum Beispiel zu (tages-)aktuellen Themen.
- **Gemeinsame mehrtägige Freizeitaktivitäten**  
Zum Angebot gehören folgende mehrtägige Freizeitaktivitäten:
  - Winterwochenende (2 Tage)
  - Sommerwochenende (2 Tage)

Pädagogischen Ziele der Aktivitäten werden anhand der aktuellen Gruppensituation definiert.

- **Rituale**
  - Empfangsapéro für neue Jugendliche
  - Abschiedsessen für austretende Jugendliche
  - Weihnachtessen gemeinsam mit der Gruppe und dem Team
  - Ehemaligenessen einmal jährlich mit ehemaligen Jugendlichen, der aktuellen Gruppe und dem Team.

### Soziales Umfeld

Der Kontakt zu Gleichaltrigen und die emotionale Ablösung von den Eltern sind bedeutsame Entwicklungsaufgaben des Jugendalters. Viele Jugendlichen verfügen nicht über ausreichende Fähigkeiten, diese Aufgaben gelingend zu gestalten. Deshalb steht die Erweiterung der emotionalen und sozialen Fähigkeiten im Zentrum der Stabilisierungsphase.

Eine Dimension in Beziehungen ist die Hierarchie resp. der Machtunterschied. Viele Jugendliche haben Mühe im Umgang mit Autoritäten, was sich im Kontakt mit Eltern, Lehrpersonen und Lehrmeistern zeigen kann. Hier unterstützen wir die Jugendlichen mit spezifischen Lernsettings. Wenn nötig, fördern und unterstützen wir die Jugendlichen aktiv in der Pflege von Beziehungen zu ihrem angestammten Umfeld. Uns ist es ein Anliegen, Personen, welche für die Jugendliche wichtig sind, persönlich kennenzulernen. Die Jugendlichen können Freundinnen oder Kollegen als Besucher auf die Wohngruppe mitbringen und nach Absprache auch zum Nachtessen einladen.

**Freizeit**

Umgang mit freier Zeit und sinnvolles Konsumverhalten sind zwei Entwicklungsaufgaben des Jugendalters. Freizeit soll für die Jugendlichen einen Erholungswert haben. Wir ermutigen sie, einen Ausgleich zum Alltag zu finden. Hierfür bieten wir innerhalb der Wohngruppe verschiedene Aktivitäten im Bereich Sport, Kultur oder kreatives Gestalten. Die Mitarbeiterinnen bieten jedoch keine permanente Freizeit- oder Ferienanimation. Das heisst, die Jugendlichen sollen auch ausserhalb des Betreuungsrahmens ihre Bedürfnisse entdecken lernen, sich ihre Aktivitäten selber organisieren und ihre Freizeit eigenständig strukturieren. In den Entwicklungsaufgaben, welche Jugendliche durchlaufen, sind Freiräume und Selbstbestimmung zentrale Aspekte. Dazu gehört, dass Jugendliche gesellschaftliche Normen und Grenzen ausloten, auch diese Erfahrungen sind legitim und bilden einen Teil ihrer Persönlichkeitsentwicklung.

In den Bezugspersonengesprächen werden die Themen Freizeit und Ferien thematisiert und organisiert. An Gruppenabenden und in Gruppenwochenenden werden durch verschiedene Aktivitäten Anreize für eine sinnvolle Freizeitgestaltung gegeben.

**5.2. Intervention und Sanktion****Grundhaltung**

Grundsätzlich gelten die Richtlinien 'Sanktionen als pädagogische Massnahmen', OHB der Stiftung 103.060, "Rechte und Pflichten der Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen", S. 8.

Die Interventionen sind pädagogisch begründet und auf Lernen und Entwicklung ausgerichtet. Intervenieren bedeutet "kommunizieren, vermitteln, sich einmischen". Wir zeigen Haltungen auf, beziehen Stellung, bieten Reibungsfläche an und setzen Grenzen, was für den Entwicklungsprozess von Adoleszenten äusserst wichtig ist.

Wir setzen auf positive Verstärkung, Anerkennung und Lob für adäquates Verhalten. Unserer Grundhaltung entsprechend übertragen wir den Jugendlichen so viel Eigenverantwortung und sinnvolle Aufgaben wie möglich. Wir reagieren möglichst schnell auf Verhaltensweisen, die nicht tolerierbar resp. selbst- oder fremdgefährdend sind. Wenn problematische Verhaltensweisen sich im Alltag manifestieren, reflektieren wir mit dem Jugendlichen das schwierige Verhalten und entwickeln gemeinsam Verhaltensalternativen und neue Strategien. Unsere Interventionen sind immer individuell auf die jeweiligen Jugendlichen abgestimmt.

Bei Regelverstössen oder Fehlverhalten im Alltag intervenieren wir mit individuell abgestimmten pädagogischen Massnahmen, die der Situation angemessen sind. Die getroffenen Massnahmen stehen in einem logischen Zusammenhang zum Vergehen und sind verhältnismässig. Sie werden wenn immer möglich zeitnah ausgesprochen. Bei kleineren Regelverstössen wie Zu-Spät-Kommen oder Ähnliches können die Konsequenzen von Mitarbeitenden alleine ausgesprochen werden. Grössere Vergehen wie Kurvorgänge oder das Nichterledigen von verbindlichen Abmachungen etc. werden in den Teamsitzungen

besprochen und im Gesamtteam wird nach einer sinnvollen Konsequenz gesucht. Dieses Vorgehen hat den Vorteil, dass das ganze Team darüber befindet und entscheidet, was angebracht ist, und somit eine gewisse Willkür ausgeschlossen wird. Im Idealfall kann die Jugendliche selber einen Vorschlag für eine Konsequenz einbringen. Den Jugendlichen ist der Spielraum in etwa klar, in welchem sich das Ausmass einer Konsequenz bewegt. Meist sind es Aufgaben wie Zopf backen für die Gruppe, für jemanden das Kochen übernehmen, eine Putzarbeit ausführen, Kürzung der Ausgangszeit, eine Ausgangssperre oder ein zusätzliches Gespräch.

Sind Dritte vom Fehlverhalten betroffen, zum Beispiel die ganze Gruppe, ist eine Wiedergutmachung für diese zu leisten. Ziel bleibt immer, dass die Jugendlichen Einsicht betreffend ihrem Fehlverhalten gewinnen können und lernen, Verantwortung dafür zu übernehmen. Geldbussen gibt es nur bei massivem Fehlverhalten, wie zum Beispiel Rauchen im Haus (Gefährdung der Anderen, Brandschutz). Jegliche Form von Körper- und Kollektivstrafen ist verboten.

Unser pädagogisches Repertoire in Kurzform:

Wir spiegeln, konfrontieren, klären, ergründen, provozieren, ignorieren, intervenieren paradox, appellieren, setzen Grenzen, belohnen, stellen Forderungen, machen Eigenverantwortung deutlich, zeigen Zusammenhänge auf, markieren Präsenz und ziehen Konsequenzen.

### **Time-Out**

Ein Time-Out von der Gruppe als sozialpädagogische Intervention ist nur indiziert, um gravierende Überforderungssituationen mit destruktivem Charakter zu entschärfen. Auch ist eine Time-Out-Platzierung nur im Einverständnis mit der betroffenen Jugendlichen umsetzbar. Das Ziel der Time-Out-Intervention ist immer mit einer Rückkehr der Jugendlichen ins Gruppensetting verbunden.

Im Grundsatz gilt, dass alle internen Möglichkeiten ausgeschöpft wurden, keine positive Wirkung absehbar ist und die Auftragserfüllung im vorhandenen sozialpädagogischen Setting nicht mehr gegeben ist. (vgl. Feinkonzept Time-Out WG Sternen Juni 2015).

### **Hausordnung**

Die Hausordnung regelt grundsätzlich folgende Punkte:

- Allgemeine Regeln die das Zusammenleben erleichtern und Sicherheit gewährleisten, Gefahren mindern und die Gesundheit fördern
- Konsequenzen und Massnahmen
- Beschwerdeweg

Die Wohngruppe verfügt über eine individuell ausgestaltete Hausordnung und Hausregeln. Grundsätzlich werden die Hausregeln von der Angebotsleitung gemeinsam mit dem Team formuliert. Hierbei ist zu beachten, dass Sinn und Zweck von Regeln mit den Jugendlichen thematisiert und die Hausregeln wenn nötig der neuen Situation angepasst werden. Die Hausordnung und die Hausregeln werden den Jugendlichen beim Eintritt abgegeben und

von diesen unterschrieben (vgl. Hausordnung/Hausregeln Altenhof). In den Hausregeln ist auch der Beschwerdeweg für die Jugendlichen beschrieben.

Von den Jugendlichen wird erwartet, dass sie die Hausordnung und Hausregeln einhalten. Damit leisten die Jugendlichen einen aktiven Beitrag zu einer angenehmen Form des Zusammenlebens, die sich wiederum positiv auf ihre persönliche Entwicklung auswirkt. Grobe Regelverstösse ziehen Konsequenzen nach sich. Die Jugendlichen haben das Recht auf Anhörung und auf Begründung von pädagogischen Massnahmen durch die Angebotsleitung. Sind die Jugendlichen mit den ausgesprochenen Massnahmen nicht einverstanden, können sie bei der Gesamtleitung schriftlich Beschwerde einreichen. Einsprachen werden so schnell wie möglich – spätestens aber nach sieben Tagen – beantwortet und haben keine aufschiebende Wirkung. Ebenso haben die Jugendlichen das Recht, mit den Platzierungsverantwortlichen und anderen Vertrauenspersonen Kontakt aufzunehmen und ihre Anliegen direkt anzubringen.

### **5.3. Bildung**

#### **Unterstützung für die Schule / Berufsausbildung**

Neben den Beziehungsthemen, die in der Schule resp. in der Berufsausbildung bedeutsam sind, geht es auch um die formalen Anforderungen und Lerninhalte in diesen Sozialisationssystemen. Viele Jugendliche haben Wissenslücken und sind mit Anforderungen wie Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit etc. überfordert. Hier unterstützen wir individualisiert mit einer breiten Palette von Möglichkeiten. Der direkte Kontakt zu Lehrpersonen und Ausbildungsbetrieben ist in jedem Fall bedeutsam.

Bei Eintritt setzen wir eine externe Tagesstruktur voraus. Die uns anvertrauten Jugendlichen haben oft belastete Schulbiographien und brauchen zusätzliche Förderung und Unterstützung, damit sie den Alltag in der öffentlichen Schule resp. Berufsschule sowie in den Lehrbetrieben meistern können. Eine transparente Zusammenarbeit mit allen involvierten Personen ist für die schulische, berufliche und persönliche Entwicklung der Jugendlichen entscheidend. Wir koordinieren, wir informieren und passen die Intensität der Zusammenarbeit den jeweiligen Bedürfnissen der Beteiligten an. In regelmässigen Abständen tauschen wir uns persönlich oder telefonisch mit den Lehr-, Ausbildungspersonen etc. aus. Auf diese Weise kann frühzeitig reagiert werden, wenn sich Probleme anbahnen.

Bei grossen Schulstofflücken oder Lernschwierigkeiten organisieren wir gezielten Nachhilfeunterricht. Bei Lernblockaden kreieren wir individuell auf die jungen Erwachsenen abgestimmte Aufgaben- und Lernzeiten und geben Tipps für strukturiertes Lernen ab.

Wir unterstützen bei der Berufsfindung, organisieren Besuche in der Berufsberatung und begleiten die jungen Erwachsenen dorthin. Wir unterstützen sie beim Finden von Praktika, bei Schnuppereinsätzen oder Übergangsbeschäftigungen.

Die Lehrstellensuche ist ein wichtiges Thema für die Jugendlichen und anspruchsvoll für die Mitarbeiterinnen. Wir helfen und unterstützen beim Schreiben von Bewerbungen, üben

Telefon- und Vorstellungsgespräche ein und sprechen über Dresscodes. Wir leisten Motivationsarbeit und bieten Struktur, wenn der Bewerbungsprozess ins Stocken gerät.

Verlieren die Jugendlichen während des Aufenthaltes die Tagesstruktur, unterstützen wir sie bei der Suche nach Überbrückungsangeboten und Anschlusslösungen.

### **Medienkompetenz**

Unter dem Begriff Medienkompetenz verstehen wir einen verantwortungsvollen und bewussten Umgang mit digitalen Medien wie: Fernsehen, Handy, Internet, Soziale Netzwerke, Computerspiele und Online-Games. Es geht vor allem darum die Jugendlichen zu sensibilisieren und ihnen einen kompetenten Umgang mit digitalen Medien aufzuzeigen. Besondere Sorgfalt zu tragen im Umgang mit persönlichen Daten im Internet, Informationen kritisch zu prüfen und das Einhalten von Umgangsregeln und Vorschriften im Netz.

Einmal pro Jahr wird eine externe Fachperson zum Thema Medienkompetenz eingeladen, welche den Jugendlichen wichtige Information weitergibt. Es werden aktuelle Fragen besprochen und rechtliche Vorgaben vermittelt.

Im Rahmen der Bezugspersonenarbeit wird mit den Jugendlichen ihr Medienkonsum ebenfalls thematisiert. Wenn ein problematisches oder gar schädigendes Verhalten im Umgang mit digitalen Medien sich abzeichnet, reagieren wir unmittelbar und konsequent. Eventuell wird eine spezielle Nutzungsvereinbarung oder eine andere Form von Unterstützung notwendig.

## **5.4. Gesundheit**

Der Umgang mit dem eigenen Körper und die Sorge für die Gesundheit sind Entwicklungsaufgaben des Jugendalters. Eine allgemein verbindliche Definition von Gesundheit gibt es für die Jugendlichen nicht – wir starten bei den unterschiedlichen Eigendefinitionen und erarbeiten dann mit ihnen zusammen Lern- und Entwicklungsthemen in diesem Bereich.

Bei unserer Klientel handelt es sich um junge Frauen in der Adoleszenz. Vieles ist in Entwicklung und Umorganisation, vom Gehirn über den Körperbau bis hin zu den Organfunktionen. Bei den einen nimmt dieser Prozess ohne nennenswerte „Symptome“ seinen Lauf. Bei anderen stellen sich Beeinträchtigungen des Wohlbefindens ein.

Wir sind grundsätzlich bemüht, einiges an Symptomen als „normal“ zu integrieren, denn es ist Teil des Lebens, ab und zu Kopfweh, eine Erkältung oder Ähnliches durchzumachen, ohne dass gleich von „Krankheit“ gesprochen werden muss. Für solche Fälle verfügen wir über eine Notfallapotheke mit sanften Medikamenten, von Tees über Salben, Tropfen, Einreibepreparaten bis hin zu empfohlenen Schmerzmedikamenten.

Wir fördern das Gesundheitsbewusstsein und die Sorge um die eigene Gesundheit, sei es mittels wohlwollender Atmosphäre, Anleitung zu gesunder Ernährung und ausreichend Schlaf, wie auch mit Strategieangeboten für den Umgang mit Stress.

Ein besonderes Augenmerk legen wir auf eine ausgewogene und regelmässige Ernährung. Wir beziehen die Jugendlichen beim Einkaufen und Kochen aktiv ein, dabei ist es uns wichtig auch ökonomische und ökologische Aspekte im Umgang mit Lebensmitteln zu vermitteln.

Bei Eintritt der Jugendlichen erheben wir den allgemeinen Gesundheitszustand und erfragen Informationen über allfällige chronische Erkrankungen, deren Gefahren, regelmässige Medikamenteneinnahme und den Umgang mit der Erkrankung.

Bei anhaltenden Krankheitssymptomen oder solchen, auf die wir uns keinen Reim machen können, schicken wir die Jugendlichen in die medizinische Sprechstunde oder lassen, wenn dies die Situation erfordert, Notfallärzte kommen, da niemand von uns über fundierte medizinische Fachkompetenzen verfügt. (vgl. Gesundheitskonzept 2015)

### **Sexualität**

Im Jugendalter ist das Entdecken und Kennenlernen der eigenen Körperlichkeit ein wichtiger Bestandteil der Entwicklung. Das sexuelle Interesse für eine Partnerin oder einen Partner ist legitim und zulässig. Diesbezüglich ist ein Ausleben der sexuellen Bedürfnisse im Rahmen der Wohngruppe jedoch nur beschränkt möglich. In der Wohngruppe können keine sexuellen Beziehungen zu Mitbewohnerinnen gelebt werden. Diese Regelung wird den Jugendlichen beim Eintritt in die Wohngruppe erklärt.

Im Umgang mit Sexualität erachten wir es als wichtig, Jugendliche wenn nötig zu schützen und sie darüber aufzuklären, was ihnen gut tut oder schädigendes Verhalten aufzeigen.

Im Rahmen der Bezugspersonengespräche können Jugendlichen Themen bezüglichen Freundschaft, Sexualität, Verhütung usw. mit ihren Vertrauenspersonen besprechen.

Distanzloses oder übergriffiges Verhalten auch in verbalisierter Form wird nicht geduldet.

Grundsätzlich arbeiten wir nach den Vorgaben des Präventions- und Interventionskonzept der Stiftung zkj.

### **Zusammenarbeit mit externen Therapeutinnen und Therapeuten**

Viele von uns betreute Jugendliche weisen einschneidende biographische Entwicklungsbelastungen auf und sind häufig von aktuellen psychischen Belastungen betroffen. Grundsätzlich liegen für uns viele Symptome psychischer Belastungen im "Normbereich", gehören zur Entwicklung und zum Leben. Nehmen Symptome und Auffälligkeiten pathologische Züge an, besteht für uns Handlungsbedarf. Dann unterstützen wir die Jugendlichen darin Fachärzte aufzusuchen, und begleiten die Jugendlichen im laufenden Behandlungsprozess. Einige leiden unter einer psychischen Erkrankung oder haben Traumata erlitten und sind in psychotherapeutischer Behandlung. Auch die Platzierung in einer sozialpädagogischen Wohngemeinschaft bedeutet für die Jugendlichen einen erheblichen Einschnitt in ihrer Biographie. Um die Entwicklung positiv zu unterstützen, ist deshalb häufig eine therapeutisch-medizinische Begleitung indiziert. Die fallführenden Mitarbeiterinnen stehen nach Absprache mit den Jugendlichen und Eltern in regelmässigem Austausch mit den Therapeuten (Entbindung der Schweigepflicht), damit die Entwicklungsstimulierung gemeinsam gestaltet werden kann.

## 5.5. Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen

Wir definieren eine aussergewöhnliche Situation als ein akutes Ereignis, welches eine Jugendliche oder mehrere Jugendliche betrifft und über den Handlungshorizont und die Kompetenz des Teams hinausgeht (vgl. Funktionendiagramm). Das heisst, Unterstützung durch die Angebotsleitung oder/und die Gesamtleitung ist gefordert. In jedem Fall wird bei einem Ereignis dieser Art die Gesamtleitung informiert. Im Nachhinein müssen in einem vorstrukturierten Dokument (kritische Ereignisse) das Geschehen und die getroffenen Massnahmen festgehalten werden.

Gemäss §18 der PAVO (Verordnung über die Aufnahme von Pflegekindern) melden wir dem AJB alle besonderen Vorkommnisse, welche die Gesundheit oder die Sicherheit der Minderjährigen betreffen, insbesondere schwere Krankheiten, Unfälle und Todesfälle.

Grundsätzlich handeln wir bei aggressivem Verhalten von Jugendlichen deeskalierend. Es können Situationen entstehen, in denen wir auf eine Intervention durch einen Notfallpsychiater oder die Polizei angewiesen sind, um die Jugendlichen selber oder die Sozialpädagoginnen zu schützen.

In Ferienzeiten, an Wochenenden oder während der Nacht ist generell eine Angebotsleitung oder die Gesamtleitung telefonisch für Notsituationen erreichbar. Zudem gibt es eine schriftliche Anleitung und Weisung, die das Vorgehen und die Informationspflicht detailliert beschreibt. Ebenso sind wichtige Handlungsanweisungen für die Mitarbeiterinnen im Gesundheitskonzept konkretisiert.

Bei jedem Ereignis, welches von uns als kritisch eingestuft wird, findet im Nachhinein eine umfassende Aufarbeitung innerhalb der Teamsitzung und wenn angezeigt auch mit der Gesamtleitung statt (vgl. 103.001 Präventions- und Interventionskonzept der Stiftung).

## 6. Organisation

### 6.1. Trägerschaft und Kompetenzen

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

Oberstes strategisches Organ ist der Stiftungsrat, der aus mindestens 10 Mitgliedern besteht, welche vom Stadtrat der Stadt Zürich gewählt werden ([www.zkj.ch/stiftung/stiftungsrat](http://www.zkj.ch/stiftung/stiftungsrat)). Die operative Führung liegt bei der Geschäftsleitung mit einem Geschäftsführer oder einer Geschäftsführerin, dem/der die Mitglieder der Geschäftsleitung und die



Gesamtleiterinnen und Gesamtleiter unterstellt sind. Die Geschäftsleitung unterstützt die Institutionen bei der Entwicklung und Sicherung professioneller Managementstrukturen sowie wirksamer pädagogischer Angebote und steuert die einrichtungsübergreifenden Prozesse. Ein stiftungseigenes Servicecenter erbringt zentrale Dienstleistungen für alle Einrichtungen, speziell im Finanz- und Rechnungswesen sowie im Personal- und Bauwesen.

## **6.2. Standort und Geschichte**

Die Wohngruppe Altenhof, das Foyer Nord, die Wohngruppe 22, die Wohngruppe Sternen und die teilbetreuten Wohnangebote gehören zur Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime, welche am 1.1.2000 ihre Arbeit aufnahm und zum Ziel hat, „junge Menschen mit beeinträchtigten Entwicklungschancen (...) auf dem Weg in ein sinnvolles und selbständiges Leben zu unterstützen und namentlich auf das Berufsleben vorzubereiten“ (Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime, 2011a).

Die Angebote der Stiftung orientieren sich an einem gemeinsamen Leitbild (Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime, 2011b).

### **Obstgarten**

Die aus dem Jahre 1865 stammende Liegenschaft an der Rötelstrasse wurde von der Stadt Zürich im Jahre 1927 für die Einrichtung eines Jugendheimes erworben, welches den Namen "Erika-Heim" erhielt. Im Lauf der Zeit wurde auf kleinere und flexiblere Einheiten gesetzt und ab November 1959 konnte das neu konzipierte Erika-Heim etappenweise bezogen werden. In fünf Kinder- und zwei Jugendlichengruppen bot es bis zu 60 Kindern und Jugendlichen Unterschlupf.

Ab 1991 nahm das Pädagogisch-Psychologische Zentrum Rötel die Form an, wie sie heute in den Grundzügen noch besteht.

2008 wurde das Zentrum neu strukturiert und es entstanden zwei eigenständige Einrichtungen: Das Rötel, Sozialpädagogik für Kinder und Familien, sowie der Obstgarten, Sozialpädagogik für Jugendliche und junge Erwachsene.

### **Altenhof**

Organisatorisch dem Obstgarten angegliedert wurde die Wohngruppe Altenhof 2008. Die Villa wurde in den 30er Jahren als Familiensitz mit Personal gebaut, ab 1953 als „Heim für junge Frauen vom Land“ (gedacht für junge Frauen, die in der Stadt arbeiteten und eine billige Wohnmöglichkeit brauchten) durch die Pro Juventute geführt. In den 70er Jahren übernahm das städtische Jugendamt das Haus und führte eine Wohngruppe für zwölf, ab 1982 unter der Ägide des neu gegründeten Amtes für Kinder- und Jugendeinrichtungen (AKJ) für acht weibliche Jugendliche.

1989 wurden das Konzept und die Zielgruppe geklärt und das frauenspezifische, sozialpädagogische Feinkonzept erarbeitet. Dies wurde in den folgenden Jahren regelmässig evaluiert und den sich verändernden sozial- und jugendpolitischen Gegebenheiten angepasst.

**Reorganisation**

Der Stiftungsrat entschied 2008, die Führungsstrukturen innerhalb der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime anzupassen und kleinere Einheiten einer Gesamtleitung zu unterstellen. Die neue Führungsstruktur setzt einen intensiven Austausch zwischen der Gesamtleitung und den Angebotsleitungen voraus und fördert eine enge Zusammenarbeit im Leitungsteam. In den fachlichen Grundlagen und in der Personalführung konnten die fachlichen Ressourcen erweitert und Synergien genutzt werden. In Teilbereichen wurden einheitliche Konzepte erstellt.

**6.3. Personalmanagement****6.3.1. Personal****Quantitative Ausstattung**

Die quantitative Ausstattung der Stellen richtet sich nach dem vom Bundesamt empfohlenen und von der Bildungsdirektion des Kantons Zürich aktuell verfügbaren Stellenplan.

Alle Mitarbeitenden der Stiftung unterstehen dem Gesamtarbeitsvertrag und dem dazu gehörenden Anstellungsreglement inklusive Anhängen.

Alle Mitarbeitenden verfügen über eine Stellenbeschreibung, welche ihre Aufgaben und Kompetenzen definiert. Das Funktionendiagramm regelt zusätzlich die Kompetenzen in der Gesamtorganisation.

**Qualitative Ausstattung**

Alle Mitarbeitenden verfügen über eine für die Ausübung ihrer Funktion geeignete Qualifikation.

**6.3.2. Stellenplan**

Vergleiche Kapitel 3.4. Organisation, "Personelle Besetzung".

Die Einsatzplanung des Personals liegt in der Verantwortung der Angebotsleitung. Im Grundsatz wird im Altenhof abends zu zweit gearbeitet (abhängig von der Dynamik und der Anzahl Jugendlicher). Am Wochenende richtet sich der Personalaufwand ebenfalls nach der Gruppengrösse, sind fünf oder mehr Jugendliche anwesend, übernehmen zwei Sozialpädagoginnen die Betreuung.

**6.3.3. Weiterbildung**

Die Anforderungen an die Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung der Leistungen von stationären und teilstationären sozial- und sonderpädagogischen Einrichtungen wachsen. Die Entwicklung der Qualität und die Tragfähigkeit der Einrichtungen sind abhängig von den Mitarbeitenden. Deren fachliche und soziale Handlungskompetenzen stellen einen entscheidenden Faktor für den Erfolg dar.

Der gesellschaftliche Wandel, die sich verändernden Rahmenbedingungen der Kinder- und Jugendhilfe, die Fortschritte in Wissenschaft und Praxis, die Entwicklung und die Vielfalt von methodischen Ansätzen bilden eine ständige Herausforderung für die berufliche Handlungsfähigkeit des Personals.

Weiterbildung hat zum Ziel, die beruflichen Kenntnisse und Fertigkeiten sowie die Persönlichkeit der Mitarbeitenden entsprechend den gegenwärtigen und zukünftigen Anforderungen zu fördern und weiterzuentwickeln (Selbst-, Sach- und Sozialkompetenzen).

Im Rahmen der Beurteilung der Mitarbeitenden (vgl. entsprechende Richtlinien) werden Massnahmen erörtert, welche es den Mitarbeitenden ermöglichen sollen, ihr Entwicklungspotential auszuschöpfen und die angestrebten Ziele im folgenden Jahr zu erreichen. Zu diesem Zweck können auch Weiterbildungsmassnahmen vorgeschlagen oder angeordnet werden. Für die Bewilligung von externen Weiterbildungen halten wir uns an die Richtlinien der Stiftung zkj (vgl. OHB Stiftung: Richtlinien Aus- und Weiterbildung).

#### **6.4. Finanzmanagement**

Die Aufsicht über die Stiftung nimmt die BVG- und Stiftungsaufsicht des Kantons Zürich (BVS) wahr. Eine Revisionsstelle gemäss Art. 83a ZGB überprüft die Buchführung und die Jahresrechnung der Stiftung, aktuell hat die KPMG dieses Mandat inne. Die Betriebsrechnungen und die Revisionsberichte der letzten zehn Jahre können auf der Homepage der Stiftung eingesehen werden ([www.zkj.ch/publikationen/geschaeftsbericht](http://www.zkj.ch/publikationen/geschaeftsbericht)).

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

An der Finanzierung der Kinder- und Jugendheime beteiligen sich das Bundesamt für Justiz (sofern die Institution anerkannt wurde), der Kanton Zürich und die platzierenden Gemeinden und Behörden. Die Taxen, welche die platzierungsverantwortlichen Stellen zu entrichten haben, werden vom Amt für Jugend und Berufsberatung vorgegeben und sind für vergleichbare Einrichtungen im ganzen Kanton identisch. Die Beiträge der Eltern an die Nebenkosten und die Verpflegungskosten richten sich nach den Empfehlungen der Sozialkonferenz des Kantons Zürich, ([www.zh-sozialkonferenz.ch/doc/empfehlungen\\_nebenkosten\\_heime\\_%202012\\_05\\_10.pdf](http://www.zh-sozialkonferenz.ch/doc/empfehlungen_nebenkosten_heime_%202012_05_10.pdf)) bzw. nach den Vorgaben der Bildungsdirektion.

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

## 6.5. Immobilienmanagement

Die Wohngruppe Altenhof befindet sich in der 2015 renovierten Villa aus den 30er Jahren im Zürcher Seefeld und ist durch öffentliche Verkehrsmittel gut erschlossen. Das Riesbachquartier liegt in unmittelbarer Nähe zur Innenstadt, sowohl der See mit verschiedenen Parkanlagen als auch der Wald sind gut erreichbar. Die Villa steht in einem reinen Wohnquartier mit guter, lebendiger Atmosphäre, Infrastruktur und Erholungsräumen.

### Lageplan und Raumbeschreibung:



- 2. OG Jugendlichenzimmer,  
Pikettzimmer, Badezimmer, WC
- 1. OG Jugendlichenzimmer,  
Badezimmer, WC, Dusche
- EG Büro Mitarbeitende,  
Büro Leitung, Küche,  
Aufenthaltsraum, Esszimmer,  
Fernsehzimmer, WC Gäste, Bad
- UG Keller, Waschküche, Sportraum

### Räumlichkeiten und Nutzung

Die Wohngruppe Altenhof verfügt über grosse Aufenthaltsräume, welche jugendfreundlich und praktisch eingerichtet sind. Ausserdem gibt es eine grosse moderne Küche, einen Bastel- und Sportraum im Keller sowie Schlafzimmer in unterschiedlichen Grössen und verschiedene Nasszellen in den oberen Geschossen. Die Zimmer der Jugendlichen haben eine hübsche, einfach und zweckmässige Grundeinrichtung, die von den Jugendlichen individuell ergänzt werden kann, und dienen auch als Rückzugsort.

Die öffentlichen Räume stehen den Jugendlichen jederzeit für Freizeitgestaltung oder zur Erledigung von Aufgaben zur Verfügung. Der Aussenbereich und der Garten können für unterschiedliche Aktivitäten genutzt werden. Ein grosses Besprechungszimmer sowie ein Leitungs- und ein Teambüro sind für die Arbeit der Mitarbeiterinnen vorhanden. Die Pikettzimmer der Sozialpädagoginnen befinden sich im ersten und zweiten Geschoss.

Eine positive und angenehme Atmosphäre in den Räumlichkeiten ist von grosser Bedeutung, damit sich die Jugendlichen zuhause fühlen.

**Wohnhygiene**

Für die Reinigung und Pflege der Räumlichkeiten nehmen wir hauswirtschaftliche Fremdleistungen in Anspruch. Die Zubereitung der Nachtessen unter der Woche übernehmen die Jugendlichen zusammen mit den Sozialpädagoginnen. Die Sozialpädagoginnen stellen sicher, dass die Hygienevorschriften im Bereich Küche und Lebensmittel eingehalten sind, gemäss den definierten Standards. Die Jugendlichen werden durch die Sozialpädagoginnen instruiert und angeleitet. Die Jugendlichen sind für die wöchentliche Reinigung ihrer Zimmer und ihrer Badezimmer zuständig. Die Sozialpädagoginnen übernehmen ebenfalls Reinigungsarbeiten gemäss den vorhandenen Plänen, dies vor allem an den Wochenenden und in den Ferien.

**Brandschutz**

Für den Altenhof wurde ein eigenes Notfallkonzept entwickelt. Darin sind Grundlagen, Prävention sowie das Verhalten im Notfall beschrieben. Die Mitarbeiterinnen haben Kenntnis über den Inhalt des Notfallkonzeptes und werden während der Probezeit bezüglich Verhalten im Brandfall geschult. Auch die Jugendlichen werden über das Verhalten im Brandfall instruiert und sind angehalten, die Vorgaben aus dem Notfallkonzept einzuhalten. Einmal jährlich wird unter der Anleitung des Sicherheitsbeauftragten (SIBE) vom Obstgarten eine Evakuationsübung durchgeführt (vgl. Notfallkonzept Altenhof 2017).

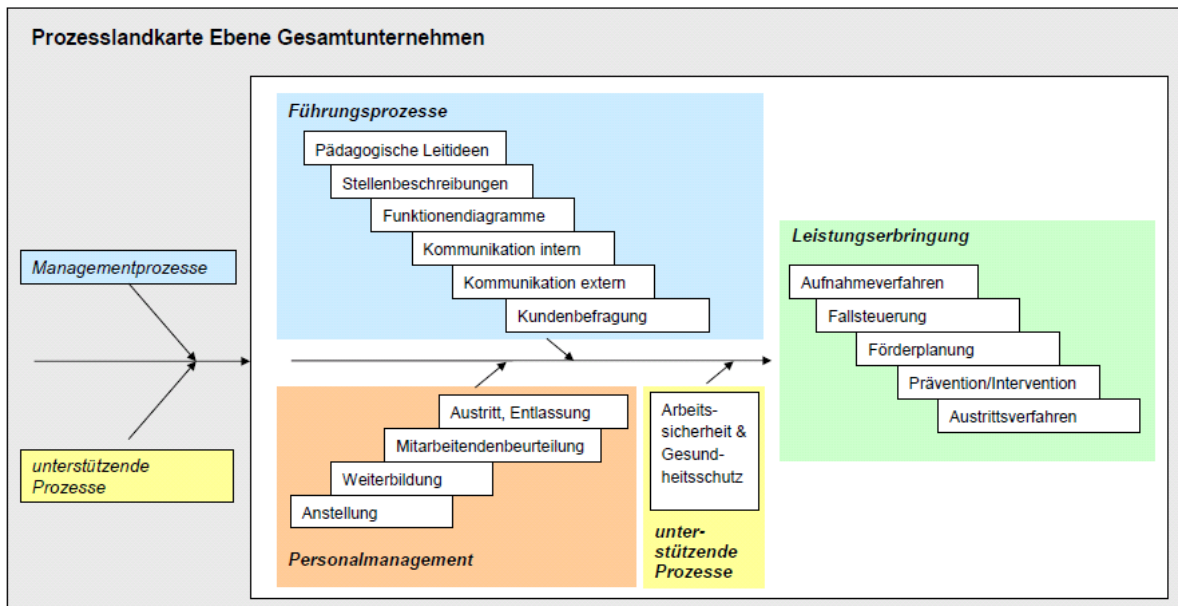
**6.6. Qualitätsmanagement**

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

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

**6.6.1. Gliederung des Qualitätssystems****Qualitätsbereiche**

Unser Qualitätsmanagement beinhaltet gemäss den Vorgaben der Stiftung gesamthaft 16 Unterprozesse in den Bereichen Führung, Personalmanagement und Leistungserbringung. Mit Hilfe von Flussdiagrammen wurden die Abläufe dieser Prozesse definiert.



### 6.6.2. Qualitätsebenen

Standards der Qualitätssicherung:

- Gut qualifizierte Mitarbeitende.
- Supervision: Pädagogische Handlungen und Strategien reflektieren und professionalisieren.
- Tägliche Journaleinträge über alle Jugendlichen wie auch zu relevanten Vorkommnissen, Beobachtungen, sowie zur Gruppendynamik.
- Wöchentliche Teamsitzungen: Festhalten von individuellen Entwicklungsschritten, Gruppenprozessen, Reflexion pädagogischer Massnahmen und Festlegen neuer Strategien (Protokolle) und Planung der Arbeitsorganisation.
- Halbjährliche Standortsitzungen: Überprüfung der individuellen Zielvereinbarungen und Formulierung neuer Ziele (Protokolle).
- Krisensitzungen: Überprüfung der Platzierung und des Auftrages (Protokolle).
- Fallsupervision: In circa fünf Sitzungen pro Jahr werden Fallbesprechungen gemacht, sowie die Gruppendynamik analysiert und entsprechende Massnahmen geplant.
- Schriftliche Zwischen- und Abschlussberichte über den Verlauf des Aufenthaltes, die Zielvereinbarungen und Zielerreichung mit Empfehlungen für das weitere Vorgehen.
- Einsichtsrecht der Jugendlichen in das persönliche Dossier.
- Partizipationsrechte der Jugendlichen.

### 6.6.3. Qualitätsüberprüfung

#### Interne Überprüfung

Die festgehaltenen Qualitätsstandards und die Erfolgskenngrössen aller Unterprozesse werden jährlich mit der Gesamtleiterin und den Angebotsleitungen überprüft. Die Ergebnisse

sind in einem Reporting schriftlich festgehalten und Massnahmen fürs Folgejahr geplant. Die Berichte werden jährlich der Geschäftsleitung der Stiftung vorgelegt.

### **Externe Überprüfung**

Das Amt für Jugend- und Berufsberatung führt die Aufsichtsbesuche in den Einrichtungen durch und erstellt einen Aufsichtsbericht.

Alle vier Jahre werden die Anerkennungsvoraussetzungen durch das Bundesamt für Justiz überprüft. Qualitätsrelevante Unterlagen werden abgegeben und im Gespräch mit der Aufsicht erläutert.

Die Lebensmittelinspektorate führen in allen vier Einrichtungen unangemeldet Stichproben zur Sauberkeit und Lebensmittelhygiene durch.

Der Heimplatzierungsprozess wird kontinuierlich durch die Platzierungsverantwortlichen im Rahmen der Standortgespräche überwacht.

Die Auftrag gebenden Stellen, die Jugendlichen und jungen Erwachsenen und die Eltern werden mittels Fragebogen mit fünf spezifischen Fragen während des Institutionsaufenthaltes und bei Austritt befragt.

## **6.7. Betrieb**

### **Organisationsbereiche**

Das Organigramm stellt die Führungsstruktur der Institutionen Altenhof, WG Sternen, Foyer Nord, Wohngruppe 22, Teilbetreuung<sup>2</sup> und der Ausbildung Hauswirtschaft<sup>3</sup> dar. Die Stellvertretung der Gesamtleitung obliegt der Angebotsleitung Altenhof.

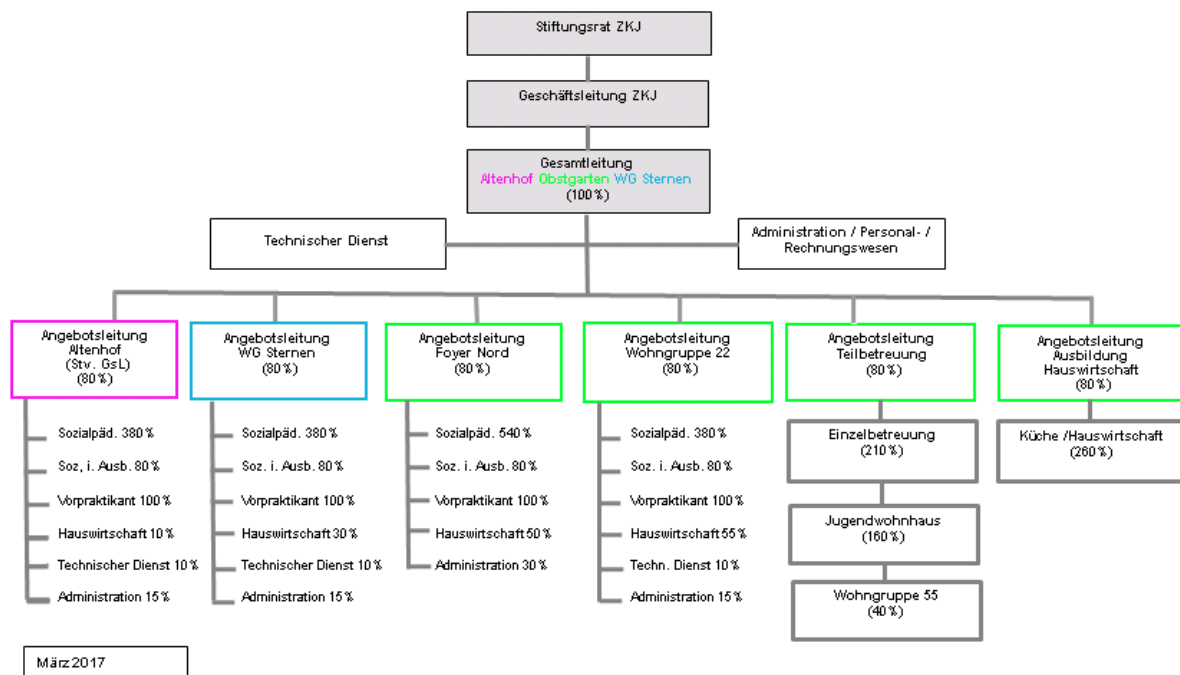
Die Bereiche Administration (inkl. Personal- und Rechnungswesen), Hauswirtschaft und Technischer Dienst unterstützen die gesamte Leistungserbringung und sind für deren Erfüllung von grosser Bedeutung.

---

<sup>2</sup> nicht durch BJ und AJB subventioniert

<sup>3</sup> nicht durch BJ und AJB subventioniert

Organigramm:



## Zusammenarbeit und Vernetzung

### Intern

Zu den wichtigsten Gefässen für die interne Zusammenarbeit zählen:

- Teamsitzungen (wöchentliche)
- Fallbesprechungen (nach Bedarf)
- Leitungsteamsitzungen (zweiwöchentlich)
- Teamsupervisionen (ca. achtmal im Jahr)
- Interne Weiterbildungen (1 bis 2 Halbtage im Jahr)
- Teamretraite sowie Leitungsteamretraite (je 1 Tag im Jahr)

Zu jedem Jugendlichen findet innerhalb der Teamsitzung ein Austausch mit Kurzberichterstattung statt. Diese Informationen und die sich aus Diskussionen ergebenden Erkenntnisse, Beschlüsse und Abmachungen werden im Teamsitzungsprotokoll festgehalten, welches für alle Mitarbeitenden zugänglich ist. Gegenstand der Sitzung sind auch übergeordnete Informationen sowie Themen auf Teamebene wie Ressortaufgaben/-umsetzung, Arbeitsplanung, Ferienabwesenheiten, Jahresplanung u.a.

Die täglichen Übergabesitzungen beim Schichtwechsel dienen dem Austausch von aktuellen Informationen zur Gruppe und den einzelnen Jugendlichen. Pendenzen und Termine werden in Erinnerung gerufen, damit die diensthabenden Mitarbeitenden immer ausreichend informiert sind und der Tagesablauf optimal besprochen und organisiert werden kann.



Im Tagesjournal und in der Agenda werden Beobachtungen, Abmachungen, Ereignisse und Termine schriftlich festgehalten.

**Extern**

Die Institution ist Mitglied der Vereinigung der Jugendheimleiterinnen und -leiter des Kantons Zürich (JHLZ) und von Integras, dem Fachverband Sozial- und Sonderpädagogik.

Die Angebotsleitung ist Mitglied der ‚Arbeitsgemeinschaft Leitungen der Institutionen für weibliche Jugendliche‘ (LIwJ).

Die interdisziplinäre Zusammenarbeit beinhaltet den Austausch mit Fachpersonen von ambulanten, teilstationären und stationären Angeboten und ist zentral für die Diagnostik und Interventionsplanung. Grundsätzlich besteht reger Kontakt mit den Lehrpersonen von Schulen, den Verantwortlichen der Ausbildungsstätten, Mitarbeitenden der Schulpsychologischen Dienste sowie Beratungsstellen, Ärzten, Kulturvermittelnden, Juristen und anderen wichtigen Akteuren.

## 7. Addenda

### 7.1. Erst- oder Überarbeitungsdatum

Der Organisationsbeschrieb wurde anhand des Rahmenkonzeptes 2015 (Altenhof – Obstgarten – WG Sternen) am 28.03.2017 erstellt und letztmals überarbeitet am 01.04.2019.

### 7.2. Autorin

Suzanne Coendet, Angebotsleitung Altenhof

### 7.3. Abnahme durch Trägerschaft

Die Abnahme des Organisationsbeschriebs erfolgte durch die Geschäftsleitung der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime am 3. April 2019.

## 8. Literaturverzeichnis

Kelber, M. (1971). *Zum Verständnis der Gruppenpädagogik*. Wiesbaden

Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime. (2011<sup>a+b</sup>). *Leitbild*. Abgerufen am 19. November 2014 unter: [http://www.zkj.ch/fileadmin/user\\_upload/pdf/Leitbild\\_2012.pdf](http://www.zkj.ch/fileadmin/user_upload/pdf/Leitbild_2012.pdf)

**Links**

[www.zkj.ch](http://www.zkj.ch): Homepage der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime

[www.zkj.ch/stiftungszweck.html](http://www.zkj.ch/stiftungszweck.html): Ausschnitt aus der Stiftungsurkunde der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime vom 18. November 1998

[www.zkj.ch/fileadmin/user\\_upload/pdf/Leitbild\\_2012.pdf](http://www.zkj.ch/fileadmin/user_upload/pdf/Leitbild_2012.pdf): Leitbild der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime

[www.zkj/Geschäftsbericht.html](http://www.zkj/Geschäftsbericht.html): Geschäftsbericht der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime mit Betriebsrechnungen aller Einrichtungen

[www.altenhof.ch](http://www.altenhof.ch): Homepage des Altenhof

[www.obstgarten.ch](http://www.obstgarten.ch): Homepage des Obstgarten

[www.wgsternen.ch](http://www.wgsternen.ch): Homepage der WG Sternen