



Stadt Zürich

Soziale Einrichtungen und Betriebe

Geschäftsbereich Kinderbetreuung

Organisationsbeschrieb

24h-Kita / Krisenintervention im Kinderhaus Entlisberg

Verfasser/in:

Geschäftsbereich Kinderbetreuung

Zürich, 15.12.2017

Sozialdepartement

—

Impressum

Herausgeberin

Stadt Zürich
Soziale Einrichtungen und Betriebe
Geschäftsbereich Kinderbetreuung
Werdstrasse 75
Postfach, 8036 Zürich

Tel. 044 412 61 11
Fax 044 412 69 97
www.stadt-zuerich.ch/sd
kitas@zuerich.ch

Inhaltsverzeichnis

1	Kurzportrait	5
1.1	Trägerschaft	5
1.2	Einrichtung	5
1.3	Einrichtungsleitung	5
1.4	Angebote	6
2	Querschnittsthemen	7
2.1	Leit- und Wertvorstellungen	7
2.2	Kinderrechte / Kindeswohl	8
2.3	Beziehungsgestaltung	9
2.4	Zusammenarbeit	10
2.5	Diversität	14
3	Leistungen	15
3.1	Leistungskatalog	15
3.2	Fachliche Grundsätze	15
3.3	Zielgruppe	17
3.4	Organisation	18
4	Aufenthalt	20
4.1	Aufnahmeentscheid	20
4.2	Aufenthaltsgestaltung	21
4.3	Austrittsverfahren	24
5	Pädagogische Themen	26
5.1	Alltagsgestaltung	26
5.2	Intervention und Sanktion / Regeln und Umgang mit Konflikten	27
5.3	Bildung	28
5.4	Gesundheit	30
5.5	Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen	31
6	Organisation	34
6.1	Trägerschaft	34
6.2	Standort und Geschichte	34
6.3	Personalmanagement	35
6.4	Finanzmanagement	36

6.5 Immobilienmanagement	38
6.6 Qualitätsmanagement	39
6.7 Betrieb	41
7 Übersicht und Erläuterungen der Anhänge	42

1 Kurzportrait

1.1 Trägerschaft

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

Tel. 044 412 70 00
Fax 044 412 69 97
<https://www.stadt-zuerich.ch/kitas>
kitas@zuerich.ch

1.2 Einrichtung

Kinderhaus Entlisberg
Butzenstrasse 49
8038 Zürich

Tel. 044 412 89 89
Fax 044 412 89 79
<https://www.stadt-zuerich.ch/kinderhaus-entlisberg>
entlisberg@zuerich.ch

1.3 Einrichtungsleitung

Leiter Kita Verbund Entlisberg
Herbert Lauper
Tel. direkt 044 412 89 66
herbert.lauper@zuerich.ch
Stellvertretung, Constanze Graube
Tel. direkt 044 415 69 30
constanze.graube@zuerich.ch

Leitung 24h-Kita
Simone Bellini
Tel. direkt 044 412 89 81
simone.bellini@zuerich.ch

1.4 Angebote

Die Krisenintervention im Kinderhaus Entlisberg bietet sechs Betreuungsplätze für Kinder im Vorschulalter (0-4 Jahre), die eine sofortige, professionelle Betreuung ausserhalb der Familie benötigen. Es handelt sich um ein befristetes und stationäres Angebot. Bei Vollbelegung entsprechen diese sechs Plätze 2190 Betreuungstagen pro Jahr. Das Auslastungsziel beträgt 75%, also 1642 Tage pro Jahr.

Das Angebot der Krisenintervention ist in die 24h-Kita eingebettet, die zusätzlich folgende Kita-Plätze (familienergänzende Betreuungsplätze) anbietet:

- 5 Tages-Betreuungsplätze für Säuglinge
- 6 Tages-Betreuungsplätze für Kleinkinder
- 2 Tages-Betreuungsplätze für Kinder mit besonderen Bedürfnissen
- 4 Betreuungsplätze für Kinder schichtarbeitender Eltern, mit Betreuungsmöglichkeiten frühmorgens und abends sowie Übernachtungs- und Wochenendbetreuungsmöglichkeiten.

Im Rahmen des Pilotprojektes «Flexible Entlastungsbetreuung» können seit Mitte 2016 bis Ende 2019 zwei Kinder im Vorschulalter aufgenommen werden. Die flexible Entlastungsbetreuung bietet Beratung und Unterstützungsleistungen für die Eltern und nach Bedarf erweiterte Betreuungszeitfenster für das Kind (Tagesbetreuung plus Betreuung am Abend, Wochenende oder über Nacht). Die Flexible Entlastungsbetreuung ist somit ein individuell auf die Familie angepasstes Brückenangebot zwischen regulärer Tagesbetreuung und stationärer Betreuung¹.

¹ s. https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/familien_kinder_jugendliche/stadteigene_kitas/kinderhaus-entlisberg/flexible-entlastungsbetreuung.html

2 Querschnittsthemen

2.1 Leit- und Wertvorstellungen

Das Leitbild (s. Anhang 1, Leitbild SEB) der Sozialen Einrichtungen und Betriebe (SEB) beschreibt die Mission und die Vision und bildet die zentrale Grundlage der Arbeit des Geschäftsbereiches Kinderbetreuung (GB KB). Die Grundsätze des Leitbildes SEB werden in den pädagogischen Konzepten konkretisiert.

Der Geschäftsbereich Kinderbetreuung geht von einem humanistischen Menschenbild aus. Die Autonomie des Kindes ab Geburt und die ganzheitliche Sicht auf den Menschen werden in den Vordergrund gestellt. Diese Haltung ist die Grundlage für die pädagogische Arbeit in den städtischen Kitas (s. Anhang 3, Pädagogisches Konzept 24h-Kita, Teil A, Kap. 3.2 «Bild des Kindes und Bildungsverständnis», S. 8).

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

Die Wertvorstellungen der Krisenintervention sind

- 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 deren Eltern und die damit verbundenen Rollenverständnisse. Das Kindeswohl hat dabei immer oberste Priorität.
- Wir pflegen eine ressourcenorientierte Denk- und Arbeitsweise und zeigen konzeptuelle Transparenz. Wir haben eine lösungsorientierte Vorgehensweise.
- 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 (s. Anhänge 5a, 5b und 5c Ablaufdiagramme).

Von den beschriebenen Grundsätzen werden im Teil B des pädagogischen Konzeptes der 24h-Kita (Anhang 3) konkrete und verbindliche Handlungsziele abgeleitet.

2.2 Kinderrechte / Kindeswohl

Die Sicherstellung des Kindeswohls, also der psychischen und physischen Integrität des Kindes, ist der Hauptauftrag der Krisenintervention.

Die Krisenintervention orientiert sich am «Orientierungsrahmen für frühkindliche Bildung, Betreuung und Erziehung in der Schweiz»², der wiederum die Forderungen der UNO-Kinder-Rechtskonvention, die die Schweiz 1997 ratifiziert hat, berücksichtigt. 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, etc.
- 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)

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

Die Partizipation der Kinder ist in der Krisenintervention und in der Tagesbetreuung der 24h-Kita 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 vom ersten Kontakt bis zum Austritt immer eine oder mehrere Bezugspersonen vor Ort hat, die seine Bedürfnisse wahrnimmt und befriedigt und eine altersadäquate Entwicklung unterstützt. Die Beziehungen des Kindes zu seinen Eltern und weiteren Bezugspersonen werden im Rahmen ihrer Möglichkeiten unterstützt und gestärkt.

² Netzwerk Kinderbetreuung: Orientierungsrahmen für frühkindliche Bildung, Betreuung und Erziehung in der Schweiz: www.netzwerk-kinderbetreuung.ch/de/innovation/orientierungsrahmen/

2.3 Beziehungsgestaltung

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

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

- Festlegung, wer die Fallverantwortung für das Kind hat.
- Kontaktaufnahme dieser Person mit dem Kind bereits während des Eintrittsgespräches.
- Die Kriseninterventionsbegleitung (interner Sozialarbeiter/interne Sozialarbeiterin, Funktion und Aufgaben s. Kap. 2.4 «Zusammenarbeit») nimmt die Eltern oder Bezugspersonen in der Rolle als Experten 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, etc.
- Begleitung des Abschiedes von den Eltern durch die Fachperson mit Tagesverantwortung.
- Sorgfältige Eingewöhnung in der Krisenintervention. Erste ein bis zwei Wochen keine Besuche in der Tagesbetreuung.
- Sorgfältige Eingewöhnung in die Tagesbetreuung (nähere Beschreibung zur Organisation der Tagesbetreuung s. Kap. 3.4 «Organisation»): Zeitpunkt und Dauer richten sich ausschliesslich nach den Bedürfnissen (und dem Alter) des Kindes. Kinder unter drei Monaten bleiben auf der Krisenintervention. Die Kinder werden immer von einer pädagogischen Mitarbeitenden der Krisenintervention begleitet.
- Personalplanung: Ziel möglichst viel Konstanz der Bezugspersonen.
- Pädagogische Fachperson mit Fallverantwortung 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

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 Gruppensituation und das Befinden sowie die Bedürfnisse der einzelnen Kinder. Es gilt, eine professionelle Distanz zu wahren und gleichzeitig eine ein-

fühlsame Beziehung aufzubauen. Aus diesem Grund finden in der Krisenintervention regelmässig Fallsupervisionen statt.

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 auch ein wesentliches Element der Pikler-Pädagogik, die in der Krisenintervention angewendet wird (s. Anhang 3, Pädagogisches Konzept 24h-Kita, Teil A, Kap. 3.2.1 «Säuglings-Pädagogik nach Emmi Pikler», S. 15).

Gestaltung des Zusammenlebens

Die Kinder der Krisenintervention gelangen durch ihren Eintritt in eine kleine Kindergruppe (maximal sechs Kinder). 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 bieten auch Rückzugsmöglichkeiten. Jedes Kind hat seinen, individuell eingerichteten Bereich.

Mit dem Besuch bei den Tages-Betreuungskindern erweitern die Kinder der Krisenintervention ihren Raum und ihre Kontaktmöglichkeiten und erleben einen normalen Kita-Alltag. Es bietet sich ihnen eine grosse Auswahl an anderen Spielkameraden, mit denen sie in Kontakt treten und unterschiedliche Bedürfnisse ausleben können.

2.4 Zusammenarbeit

Bedeutung im Alltag

Auf eine intensive interne und externe Zusammenarbeit mit den verschiedenen Akteuren wird in der Krisenintervention 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. Sie koordiniert und führt das Aufnahmegespräch sowie die Standortgespräche und ist zentrale Ansprechperson für die Eltern und weitere Bezugspersonen des Kindes während dessen gesamten Aufent-

halts. Sie vereinbart die Ziele und Vorgehensweisen mit der einweisenden Instanz und empfiehlt eine Anschlusslösung.

Zusammenarbeit mit den Kindern

Das Kind wird über seine Situation wahrheitsgemäss und altersangepasst informiert. Auch wenn die weiteren Pläne noch nicht feststehen, wird dies dem Kind mitgeteilt.

Zusammenarbeit mit den Eltern und Bezugspersonen des Kindes

Eine gute Zusammenarbeit zwischen den Eltern des Kindes und dem pädagogischen Fachpersonal der Kita ist eine Grundbedingung für die Betreuung und Förderung des Kindes. Im pädagogischen Konzept 24h-Kita (Anhang 3, Teil A, Kap. 3.7 «Zusammenarbeit mit den Eltern» S. 11ff) werden die Grundsätze der Elternzusammenarbeit formuliert. Die Elternzusammenarbeit wird bewusst und wertschätzend gestaltet und basiert auf Vertrauen und Kooperation. Die Elternzusammenarbeit basiert methodisch auf dem Fachkonzept der Ressourcen- und Sozialraumorientierung, die ebenfalls im pädagogischen Konzept der 24h-Kita (S. 18ff) beschrieben ist.

Zur Konkretisierung der Grundsätze wurden gemeinsame pädagogische Leitsätze definiert (s. Anhang 3 Pädagogisches Konzept 24h-Kita, Teil B, Kap. 7.5 «Elternzusammenarbeit», S. 40-45). 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 werden Werthaltungen wie etwa Respekt gegenüber den Eltern und Kooperation mit ihnen, einfühlsame Gestaltung der Eingewöhnung des Kindes deutlich und konkret in das Verhalten im Alltag «übersetzt».

Die Grundsätze der Zusammenarbeit mit den Eltern der Kitas, wie sie im pädagogischen Konzept der 24h-Kita formuliert sind, gelten auch für die Zusammenarbeit mit den Eltern und Bezugspersonen der Kinder der Krisenintervention. Die Zusammenarbeit mit den Eltern der Krisenintervention ist jedoch zusätzlich beeinflusst von der Tatsache, dass es sich bei der Platzierung des Kindes um eine Kindesschutzmassnahme handelt, die in der Regel nicht im Einverständnis mit den Eltern entschieden wurde. Hier müssen auch Beschlüsse der Behörden umgesetzt werden, 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 Spiel 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 interpretieren zu können.

Die ressourcenorientierte Arbeitsweise bedeutet aber auch, dass je nach Situation den Eltern oder Bezugspersonen Grenzen aufgezeigt und Regeln abgemacht 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 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. Als Arbeitsgrundlage wird das Kompetenzmodell KOSS von Kitty Cassée verwendet³. Dieses dient dazu die Erziehungskompetenzen der Eltern zu erfassen und zu stärken. 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 Kompetenztrennung 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 selber ausprobieren können. Ist es den Eltern aufgrund ihrer momentanen Situation nicht möglich, die Besuchstage zu nutzen (Spital, Gefängnis usw.) 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).

³ <http://kompetenzhoch3.ch/pages/angebot/methodiken/koss.php>

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, wird es nachgeholt (z.B. bei Notaufnahme am Wochenende oder in der Nacht).

Die wichtigsten Ansprechpersonen sind bei einem superprovisorischen Entscheid zur Aufhebung des Aufenthaltsbestimmungsortes das Behördenmitglied (KESB) und der ernannte Mandatsträger (SOD, KJz). Mit diesen besteht während dem Aufenthalt des Kindes ein regelmässiger mündlicher und schriftlicher Austausch. In den ersten 6-8 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.

Interne Zusammenarbeit mit der Tageskita

Durch die enge Zusammenarbeit und die zeitweise gemeinsame Betreuung der Kinder der Krisenintervention und der Kinder der Tageskita findet ein Einbezug der Kinder der Krisenintervention in einen üblichen Kitaalltag statt. Das pädagogische Fachpersonal der Krisenintervention und der Tageskita arbeitet eng zusammen.

Interdisziplinäre Zusammenarbeit

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

- Kinder- und sozialmedizinische Unterstützung (medizinische Verantwortung) durch den für das Kinderhaus Entlisberg zuständigen Pädater/die Pädaterin.
 - Fachspezifische Reflexion und Unterstützung der Kriseninterventionsbegleitung und der verantwortlichen Betreuungspersonen durch einen Psychologen/eine Psychologin, Supervision.
 - Entwicklungsabklärungen durch Fachstellen wie KJPD, MMI, Kinderspital, Frühberatungsstellen, Beratungsstelle des Zentrums für Gehör und Sprache. Dies geschieht meist auf Antrag des Kinderarztes oder der Kinderärztin und/oder der Sozialen Dienste.
-

- Bei entsprechender Indikation: therapeutische Begleitung (Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie, Video-Beratung durch die Mütter- und Väterberatung usw.).

2.5 Diversität

Die Aufnahmen in der Krisenintervention erfolgen nach Anfragen und Kapazität (freie Plätze). Absagen erfolgen nur, wenn die Krisenintervention bereits ausgelastet ist oder wenn die Betreuung aus anderen z.B. medizinischen Gründen nicht möglich ist. Dadurch entsteht eine bezüglich familiärem Hintergrund, Religion, Kultur, ethnischer Herkunft, Nationalität etc. gemischte Gruppe. Auch Kinder mit besonderen Bedürfnissen können, wenn die Betreuung und Pflege gewährleistet werden kann, 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 und Herausforderung wahr. Der GB KB fördert und fordert von seinen Fachpersonen eine aktive Auseinandersetzung mit eigenen Urteilen, Stereotypen, Rollenbildern und Normalitätsvorstellungen (s. Anhang 3, Pädagogisches Konzept 24h-Kita, Teil A, Kap. 3.3 «Vielfalt, Inklusion und Teilhabe», S. 9). Diese Themen werden auch in der Supervision regelmässig bearbeitet. Zudem setzen sich die städtischen Kinderhäuser und Kitas bewusst für alters- und geschlechterdurchmischte Kitateams ein.

3 Leistungen

3.1 Leistungskatalog

Die **Grundleistung** ist 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 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 Aufenthaltes 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 Aufenthaltes, 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 Gruppe ist integriert in die 24h-Kita im Kinderhaus Entlisberg. Die Aufenthaltsdauer für die Kinder beträgt wenige Stunden bis maximal sechs Monate. Die maximale Aufenthaltsdauer soll in der Regel nicht überschritten werden, spätestens dann soll entweder die Reintegration in die Familie erfolgt oder eine Anschlusslösung gefunden sein. Sind die Voraussetzungen dafür, z.B. bei hängigen Gerichtsentscheiden, nicht gegeben, sind nach Absprache mit den zuständigen Behörden auch längere Aufenthalte möglich.

3.2 Fachliche Grundsätze

Pädagogische und sozialarbeiterische Konzepte

Die pädagogische Arbeit in der 24h-Kita richtet sich an folgenden pädagogisch anerkannten Konzepten und Methoden aus:

- Säuglings-Pädagogik nach Emmi Pikler – Konzept zum Umgang mit Säuglingen und Kleinstkindern im stationären Bereich.
 - Bildungs- und Lerngeschichten (BULG) – Beobachtung- und Dokumentationsverfahren mit Fokus auf die Lernprozesse der Kinder und Einbindung der Erkenntnisse aus der Resilienzforschung.
 - Der Situationsansatz – Aufgreifen und Bearbeiten der Themen aus der Lebenswelt der Kinder.
-

- Die Ressourcen- und Sozialraumorientierung (RSO) - fachliche Grundlage für die Elternzusammenarbeit.
- Zusätzlich greift die Krisenintervention auf das Kompetenzmodell KOSS zurück (s. Kap. 2.4. Zusammenarbeit). Das Kompetenzmodell KOSS ist eine Methodik aus der sozialen Arbeit und sichert die Einbindung der Eltern oder des Bezugssystems und fördert Entwicklungsprozesse im stationären Bereich.

Diese Ansätze (Pikler, BULG, Situationsansatz und RSO) sind ausführlich im Pädagogischen Konzept 24h-Kita (Anhang 3, Teil A, Kap. 4.3 «Pädagogische Konzepte und Ansätze» S. 14ff) beschrieben. Sie sind Grundlage für den professionellen Umgang mit den Kindern.

Im Rahmen der Fallsupervisionen setzt sich das pädagogische Fachpersonal der Krisenintervention mit folgenden spezifischen Inhalten auseinander:

Fallsupervision mit Kinder- und Jugendarzt/-ärztin FMH mit Schwerpunkt Entwicklungspädiatrie, 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)

Fallsupervision mit einem/einer Fachpsychologe/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.
-

3.3 Zielgruppe

Die Zielgruppe der Krisenintervention sind Säuglinge und Kleinkinder (in der Regel ab Geburt bis vier Jahre, respektive bis Kindergarten Eintritt), die aufgrund der Situation eine sofortige professionelle Betreuung ausserhalb der Familie benötigen. Der Wohnort der Eltern oder des betreuenden Elternteils ist im Kanton Zürich.

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
- plötzlicher psychischer oder physischer Erkrankung eines oder beider Elternteile

Die Anmeldung und Einweisung erfolgt durch die Sozialen Dienste der Stadt Zürich oder durch Kinder- und Jugendhilfezentren im Kanton Zürich, wobei immer eine Kostengutsprache vorliegen muss.

Ablehnungskriterien können sein:

- Medizinische Gründe: Die Abklärungen werden jeweils durch den Kinderhausarzt 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 ganz schwerwiegender Erkrankung, 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. Hortbetreuung kann im Haus angeboten werden. Es wird jedoch zuerst abgeklärt, ob das Kind im bisherigen Kindergarten/Hort verbleiben kann, beispielsweise indem ein Taxidienst eingerichtet wird.

Zielgruppe der Kita-Tagesplätze der 24h-Kita sind Kinder, die mit ihren Eltern in der Stadt Zürich wohnhaft sind. Das Alter der Kinder liegt zwischen drei Monaten bis zum Eintritt in den Kindergarten. Vorausgesetzt wird ein Nachweis, dass ein Kita-Platz zwecks Vereinbarkeit von Familie und Beruf notwendig ist. Die Abend- und Nachtplätze werden an Kinder vergeben, deren Eltern aufgrund ihrer Arbeitstätigkeit eine Betreuung ausserhalb der normalen Kita-Öffnungszeiten benötigen. Hier können in Ausnahmesituationen Kinder auch bis zum Ende der Kindergartenzeit betreut werden.

Die Zielgruppe des Pilotprojekts «Flexible Entlastungsbetreuung» (s. Kap. 1.4 «Angebot») sind Eltern mit Kindern im Vorschulalter, die in Phasen grosser Belastung zusätzliche Betreuungsleistung benötigen. Voraussetzungen sind Wohnsitz in der Stadt Zürich, Anmeldung durch eine Fachstelle und Bereitschaft der Eltern zur Kooperation mit dem Betreuungsteam der 24h-Kita.

3.4 Organisation

Öffnungszeiten

- **Krisenintervention:** 365 Tage / 24 Stunden
- **Kita-Plätze**
Montag–Sonntag, 6.00–20.00 Uhr, mit Übernachtungsmöglichkeiten
Betriebsferien Wochen 31 und 32, und zwischen Weihnachten und Neujahr.

Organisation des Angebots

Die 24h-Kita besteht aus zwei Bereichen: der Krisenintervention und der 24h-Kita Tagesbetreuung, die eng zusammen arbeiten:

Die **Kinder der Krisenintervention** leben während ihres befristeten Aufenthalts in den eigenen Räumen der Krisenintervention und können hier von ihren Bezugspersonen besucht werden. Jedes Kind hat seinen festen Platz mit persönlichen Spielsachen, Kuscheltieren und Besuchskalender. Kinder unter drei Monaten, kranke und neu eingetretene Kinder bleiben in den Räumlichkeiten der Krisenintervention. Die anderen Kinder besuchen an den Vormittagen die altersentsprechende Tagesgruppe der 24h-Kita. Die Zeit am Nachmittag ist für Elternbesuche reserviert, wobei Kinder, die sehr selten oder gar keinen Besuch erhalten, auch am Nachmittag in der Tagesbetreuung sein können. Ein Tag in der Woche finden keine Elternbesuche statt, die Kriseninterventionskinder 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 **Tagesbetreuung der 24h-Kita** besteht aus zwei miteinander verbundenen Tages-Stammgruppen mit jeweils kleiner Altersdurchmischung: die Säuglings- und Kleinstkindgruppe (Kinder ab drei Monaten bis ca. zwei Jahren) und der Kleinkindergarten (Kinder ab ca. zwei Jahren bis zum Kindergarten Eintritt). Die Kinder werden zwischen 8.00 und 18.00 Uhr in diesen Gruppen betreut, wobei auch gruppenübergreifende Angebote bestehen. Am Morgen von 6.00–8.00 Uhr und am Abend von 18.00–20.00 Uhr werden die Kinder gemeinsam betreut. Die Kinder schichtarbeitender Eltern und die Kinder mit besonderen Bedürfnissen werden ebenfalls gemäss ihrem Alter oder gemäss ihren Bedürfnissen in dieser Struktur betreut.

Kinder schichtarbeitender Eltern werden an Wochenenden tagsüber mit den Kindern der Krisenintervention zusammen in deren Räumlichkeiten betreut. Es gab in den letzten Jahren kaum eine Nachfrage nach Übernachtungen von Kindern schichtarbeitender Eltern. Sie schlafen in den Räumlichkeiten der Tagesbetreuung. Abends werden die Kinder schichtarbeitender Eltern je nach Möglichkeiten gemäss Betreuungsschlüssel und je nach Vertrautheit der Kinder mit dem pädagogischen Fachpersonal der Krisenintervention entweder mit den Kindern der Krisenintervention zusammen oder in den eigenen Räumlichkeiten (mit eigener Erziehender) betreut.

Personelle Besetzung der 24h-Kita

Das integrative System bedingt eine sorgfältige personelle Planung und gute Zusammenarbeit des pädagogischen Fachpersonals. Grundsätzlich sind immer mindestens zwei Mitarbeitende in der Betreuung der Kinder der Krisenintervention engagiert. Eine dritte Mitarbeiterin steht unter der Woche für spezielle Situationen zur Verfügung (z.B. bei Arztbesuch, Therapie, Krankheit eines Kindes) und erledigt ansonsten andere Aufgaben für die Krisenintervention (z.B. Küche, Büro, Haushalt). Die Kinder der Krisenintervention, die auf die Tagesgruppen wechseln, werden von einer oder zwei Mitarbeitenden der Krisenintervention begleitet.

Die Zusammenarbeit zwischen den beiden Bereichen der 24h-Kita, der Tagesablauf und die personelle Besetzung sind detailliert in einer Grafik im Anhang 4, Darstellung Zusammenarbeit, festgehalten.

4 Aufenthalt

Die Prozesse und Vorgaben von der Anfrage/Aufnahme über die Betreuung bis zum Austritt eines Kindes sind Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems und im Prozessmanagementsystem PROMAS allen Mitarbeitenden zugänglich (s. auch Kap. 6.6 Qualitätsmanagement). Die Ablaufdiagramme sind in den Anhängen 5a Ablaufdiagramm Anmeldung Aufnahme, 5b Ablaufdiagramm Betreuung Begleitung und 5c Ablaufdiagramm Austritt beigelegt.

4.1 Aufnahmeentscheid

Grundlage für eine Platzierung in der Krisenintervention ist eine Kinderschutzmassnahme, die in der Regel von der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) gesprochen wird. Mandatsträger der Kinder- und Jugendhilfezentren und die Sozialen Dienste der Stadt Zürich (SOD) können ebenfalls Platzierungen beschliessen. Die effektive Kontaktaufnahme kann, bei Vorliegen oder Verdacht auf eine strafbare Handlung, auch durch die Stadt- oder Kantonspolizei Zürich erfolgen. Möglich ist auch eine Platzierung auf freiwilliger Basis in Kooperation zwischen den Eltern und den zuweisenden Behörden, in diesen Fällen braucht es keinen Beschluss der Behörde. In jedem Fall wird eine Anmeldung und Kostengutsprache einer der genannten Behörden benötigt.

Bei der telefonischen Anfrage seitens der einweisenden Behörde verschafft sich die Kriseninterventionsbegleitung eine kurze Fallübersicht (Situation der Familie/des Kindes, Grund der Intervention, Auftragsklärung). Sind sozialmedizinische Indikationen vorhanden, wird erst durch den Kinderarzt des Kinderhauses abgeklärt, ob eine Aufnahme zu verantworten ist. Die Aufnahmeabklärungen werden durch die Kriseninterventionsbegleitung vorgenommen, die den Aufnahmeentscheid gemeinsam mit der Kitaleitung trifft. Bei Bedarf wird die Einrichtungsleitung beigezogen.

Die Eintrittsplanung erfolgt innerhalb kurzer Zeit, da zwischen der Anfrage und dem Eintritt in der Regel wenige Stunden oder Tage liegen. Die fallverantwortliche Person wird definiert, die Räumlichkeiten der Krisenintervention werden auf den Eintritt des Kindes vorbereitet, der Termin für den Eintritt und das Eintrittsgespräch wird festgelegt.

Die Krisenintervention ist darauf ausgerichtet, eine Aufnahme jederzeit, im Notfall während der Nacht oder auch am Wochenende zu machen. In der wöchentlichen Planung wird jeweils besprochen, ob ein Platz besetzt werden kann. So ist das pädagogische Fachpersonal jederzeit in der Lage, den Entscheid über eine Aufnahme zu treffen. Die Kostengutsprache, das Eintrittsgespräch, etc. werden in diesem Fall nach der Aufnahme organisiert.

4.2 Aufenthaltsgestaltung

Eintrittsphase

Die Eintrittsphase beginnt mit dem Eintrittsgespräch. Die Kriseninterventionsbegleitung (falls abwesend als Stellvertretung die Kitaleitung) lädt alle beteiligten Akteurinnen und Akteure ein, in der Regel die einweisende Behörde, die Eltern oder Bezugspersonen (mit dem Kind) und die fallverantwortliche Erzieherin oder der fallverantwortliche Erzieher der Krisenintervention. Es werden unter anderem die folgenden Punkte besprochen und schriftlich festgehalten:

- Erläuterung der Kriseninterventionsstruktur: Gruppenorganisation, gruppenpädagogische Schwerpunkte (Gewichtung Elternbesuche).
- Abgrenzungen und Rollen:
 - o Einweisende Behörde (Fallverantwortung, Koordinationsstelle)
 - o Kriseninterventionsbegleitung (Koordinationsstelle nach innen, Ansprechperson für einweisende Stelle, Elternkontakte, Standortgespräche, gezielte Beobachtungen der Kinder und Dokumentationen, Empfehlungen für die einweisenden Behörden)
 - o Erzieherinnen (Betreuung, Betreuungsunterstützung der Eltern bei Besuchen, gezielte Beobachtungen der Kinder und Dokumentationen)
- Grundsätzliche Auftragsklärung
- Informationsfluss: wer informiert wen zu welcher Zeit mit welchem Ziel
- Gegenseitige Erwartungen, Regeln der Krisenintervention wie z.B. Besuchszeiten
- Termine für Standortgespräche
- Informationen zum Kind: Gewohnheiten, Vorlieben, Allergien, etc.

Im Anschluss an das Eintrittsgespräch führt die Erzieherin oder der Erzieher das Kind und die Eltern oder Bezugspersonen in die Räumlichkeiten der Krisenintervention. Die Gruppenräume werden besichtigt und weitere Fragen beantwortet. Die räumlichen Vorbereitungen für den Neueintritt wurden bereits im Kapitel 2.3 Beziehungsgestaltung beschrieben. Nach einer gewissen Zeit werden die Eltern oder Bezugspersonen von der einweisenden Stelle und der Kriseninterventionsbegleitung abgeholt, und das Verabschiedungsritual beginnt.

Die Ziele der Eintrittsphase sind:

- Das Kind kann bereits in Beziehung mit einer oder mehreren Erziehenden der Krisenintervention treten.
 - Das Kind und die Eltern oder Bezugspersonen fühlen sich willkommen, sicher und angenommen.
 - Das Kind nimmt seine Lebenssituation wahr (altersentsprechend).
 - Die Eltern und das Kind kennen den nächsten Besuchstermin und die Eltern kennen die Regelung der Besuchszeiten.
 - Es wird kommuniziert, dass ein Standortgespräch in naher Zukunft vereinbart wird.
 - Der Termin mit den Eltern oder Bezugspersonen für ein Gespräch mit der Kriseninterventionsbegleitung ist festgelegt.
-

- Das pädagogische Fachpersonal besitzt alle nötigen Informationen für die Betreuung des Kindes und die Zusammenarbeit mit den Eltern oder Bezugspersonen.

Aufenthalt

Nachdem dem Kind und den Eltern oder Bezugspersonen die notwendige Zeit für das Ankommen auf der Krisenintervention eingeräumt wurde (ca. 2-3 Wochen), wird die grundsätzliche Auftragsklärung in detaillierten Zielen konkretisiert. Es wird im Team besprochen, wie diese Ziele erreicht werden können.

Gestaltung der Elternzusammenarbeit:

In der ersten Sitzung mit der Kriseninterventionsbegleitung wird der Grund für den Aufenthalt des Kindes in der Krisenintervention noch einmal genau besprochen. Danach finden regelmässige Sitzungen der Kriseninterventionsbegleitung mit den Eltern statt. Es wird jeweils besprochen, welche konkreten nächsten Schritte von den Eltern unternommen werden, und welche Unterstützung die Eltern dazu benötigen.

Gestaltung der Zusammenarbeit mit der zuweisenden Behörde:

Über den Verlauf der Zusammenarbeit mit den Eltern oder Bezugspersonen und über das Befinden und die Entwicklung des Kindes wird die einweisende Stelle laufend durch die Kriseninterventionsbegleitung informiert. Allfällige unterschiedliche Wahrnehmungen der Situation durch die zuweisende Stelle bzw. durch die Krisenintervention werden besprochen. Entwicklungen werden transparent gemacht.

Förderplanung

Die Bildungs- und Entwicklungsplanung basiert im Wesentlichen auf BULG, mit Ergänzung von Pikler-Pädagogik und Situationsansatz (s. Kapitel 3.2. Fachliche Grundsätze). Für jedes Kind wird ein Portfolio geführt, in dem Beobachtungen aus dem Alltag festgehalten werden. Entwicklungsschritte werden beschrieben. Alle zwei Wochen findet ein kollegialer Austausch statt (für jedes Kind alle drei Monate), bei dem die Beobachtungen besprochen werden. Dabei werden nächste Schritte für das Kind abgeleitet und es werden die Unterstützungsleistungen des pädagogischen Fachpersonals, die die Entwicklung des Kindes unterstützen, definiert. Das Portfolio ist ein ressourcenorientiertes Instrument; es setzt bei den Stärken des Kindes an.

Zusammenarbeit der Kriseninterventionsbegleitung mit den Eltern/ Bezugspersonen

Die Kriseninterventionsbegleitung analysiert die Situation und die Entwicklungsaufgaben der Eltern und, in Zusammenarbeit mit dem pädagogischen Fachpersonal, die Entwicklungsaufgaben des Kindes. Sie erstellt eine Risikoeinschätzung des Eltern/Kind-Verhältnisses und beurteilt die Veränderungsbereitschaft der Eltern.

Durch das genaue Aufzeigen der gegenwärtigen Entwicklung und der Bedürfnisse

ihres Kindes erhalten die Eltern wichtige Informationen zum kindgerechten Umgang. Ihr Augenmerk richtet sich vermehrt auf die Bedürfnisse des Kindes und wird differenzierter, das Verhalten des Kindes kann von den Eltern besser verstanden werden. Zum Teil eröffnet dieser Perspektivenwechsel die Möglichkeit, adäquater mit dem Kind umzugehen, zum Teil führt er auch zur Erkenntnis, dass die eigenen Ressourcen für die vollumfängliche Betreuung des Kindes nicht ausreichen. Die Frequenz der Elterngespräche variiert je nach Situation und Bedürfnissen der Eltern.

Unterstützung der Eltern/Bezugspersonen durch das pädagogische Fachpersonal bei den Besuchen in der Krisenintervention

Die Besuche werden durch die tagesverantwortliche Erzieherin, den tagesverantwortlichen Erzieher begleitet. Die Eltern werden in die Betreuung und Pflege einbezogen und darin unterstützt, die Bedürfnisse ihres Kindes zu erkennen und angemessen zu erfüllen. Dabei berücksichtigt die Erzieherin oder der Erzieher die individuellen Möglichkeiten und Ressourcen der Eltern, bindet sie bestmöglich ein und fördert ihre Selbständigkeit. Sie oder er gibt bei Bedarf auch Rückmeldungen zu einem kindgerechten Umgang und kindgerechter Kommunikation.

Wöchentliche Fachsitzungen des gesamten Kriseninterventionsteams mit der Kriseninterventionsbegleitung. Fallanalyse jedes einzelnen Kindes (Entwicklung, Gesundheit, Wohlbefinden, spezielle Vorkommnisse und Auffälligkeiten). Die Entwicklung des Kindes wird besprochen. Bei auffälligen Entwicklungsrückständen wird die Entwicklung des Kindes mit dem Instrument der Entwicklungstabelle von Kuno Beller erfasst. Die Kriseninterventionsbegleitung berichtet von der Elternzusammenarbeit und bringt allfällige Neuigkeiten aus den Abmachungen mit den einweisenden Behörden ein. Die weitere Begleitung der Eltern und Betreuung des Kindes wird besprochen. Je nach Bedarf werden konkrete Handlungsanweisungen im Team formuliert.

Standortgespräche

In der Regel finden alle 6–8 Wochen Standortgespräche mit den Eltern, der einweisenden Behörde und der Kriseninterventionsbegleitung statt. Grundlagen für das Gespräch sind einerseits die regelmässig stattfindenden Entwicklungserhebungen, die unter anderem die Entwicklungsthemen von K. Beller umfassen, und andererseits die schriftlich festgehaltene Beobachtungen (Verhalten des Kindes, Kind-Kinder- und Eltern-Kind-Interaktionen) des pädagogischen Fachpersonals. Die bestehenden Zielsetzungen werden hinsichtlich ihrer Erfüllung analysiert und neu formuliert. Gegebenenfalls werden neue Massnahmen abgeleitet, wie z.B. Veränderungen der Betreuung, Besuchszeiten etc.

Fallsupervision

Zur Sicherung der Qualität finden regelmässige Fallsupervisionen statt. Haltungen und Handlungen werden reflektiert. (s. Kap. 3.2. Fachliche Grundsätze).

Aktenführung und –aufbewahrung

Alle Sitzungen und Fallsupervisionen werden protokolliert und die Protokolle werden in der Ordnerstruktur SEB abgelegt. Die Personaldaten der Kinder und Eltern und der Verlauf der Betreuung sind in der Einheitlichen Fallführungsapplikation SEB (EFAS) erfasst. Nur Mitarbeitende und Vorgesetzte der Krisenintervention

haben Zugriffsrechte auf diese Unterlagen.

Die Eltern haben das Recht, die Akten ihrer Kinder einzusehen. Das Portfolio wird dem Kind bei Austritt mitgegeben.

Die Archivierung der Akten erfolgt gemäss den Vorgaben des Kantons und der Stadt Zürich.

4.3 Austrittsverfahren

Ungeplante Austritte oder Abbrüche kommen in der Krisenintervention nicht vor. Austritte werden immer vorbereitet, alle beteiligten Personen werden darüber informiert.

In den regelmässig stattfindenden Gesprächen mit den Eltern und den zuweisenden Behörden werden mögliche Anschlusslösungen nach der Zeit in der Krisenintervention besprochen und geprüft. Die effektive Entscheidung für die Anschlusslösung wird durch die einweisende Behörde gefällt, aufgrund der Empfehlungen der Krisenintervention. Für die Empfehlung der Krisenintervention sind das Wohl und die Bedürfnisse des Kindes zentral. Zudem wird darauf geachtet, in welcher Form das bestehende Familiensystem bestmöglich ergänzt oder ersetzt werden muss. Durch die sorgfältige Evaluation der bestehenden Situation kann nach einer genau passenden Nachfolgelösung, die zu einer langfristigen positiven Entwicklung beiträgt, gesucht werden. Ist die Entscheidung für die Anschlusslösung erfolgt, wird der Austritt eingeleitet.

Die Kriseninterventionsbegleitung lädt alle beteiligten Personen zu einem Austrittsgespräch ein. Im Austrittsgespräch wird die Entwicklung des Kindes besprochen sowie die Zusammenarbeit und die Entwicklung des Betreuungs- und Begleitprozesses reflektiert. Sowohl die Eltern als auch die einweisende Behörde erhalten Gelegenheit, Rückmeldungen über den gesamten Betreuungsprozess zu geben. Die Rückmeldungen werden ausgewertet und tragen zur Reflexion und Optimierung des Angebotes bei.

Die Kriseninterventionsbegleitung verfasst einen Austrittsbericht zu Handen der Behörden. In diesem wird zum Betreuungsarrangement, zur Entwicklung und Gesundheit des Kindes, zur Eltern-Kind-Beziehung und zur Zusammenarbeit mit den Eltern Stellung genommen. Der Prozess, der zur Empfehlung der Nachfolgelösung geführt hat, wird aufgezeigt. Zudem können allfällige zusätzliche Empfehlungen zur Unterstützung der weiteren Entwicklung des Kindes festgehalten werden.

Der Übertritt in eine andere Institution oder Pflegefamilie wird sorgfältig vorbereitet und durchgeführt. In diesem Rahmen finden zunächst Besuche der späteren Bezugspersonen in der Krisenintervention statt, danach begleitete Besuche des Kindes in der Nachfolgelösung. Die Krisenintervention plant die Häufigkeit und die Dauer der Besuche entsprechend den Bedürfnissen und dem Verlauf der Eingewöhnung des Kindes. Ziel der Eingewöhnung ist es, dass das Kind in Begleitung einer vertrauten Bezugsperson bereits Beziehungen zu neuen Bezugspersonen knüpfen kann, die Räumlichkeiten kennenlernt und die neue Umgebung als positiv und sicher erlebt. Bei diesen Besuchen bietet sich auch die Gelegenheit, dass

sich das pädagogische Fachpersonal beider Seiten über das Kind und die Situation austauschen und relevante Informationen bereits mündlich besprochen werden können. Zudem wird ein schriftlicher Übertrittsbericht verfasst. Es werden Angaben zur Gesundheit und Entwicklung des Kindes und zu seinen wesentlichen Gewohnheiten und Eigenheiten sowie zu seinen zentralen Ritualen wie Schlafen, Essen und Alltagsstrukturen gemacht.

Kehrt das Kind in seine familiäre Umgebung zurück, wird auch dieser Übergangsprozess genau geplant und meist schrittweise vollzogen. Der bisherige Besuchsrahmen wird ausgeweitet. Von Seiten der Krisenintervention wird der Prozess genau beobachtet und auf das Befinden des Kindes und der Eltern geachtet. Auch hier richtet sich das Vorgehen primär nach den Bedürfnissen des Kindes. Die Kriseninterventionsbegleitung gibt Empfehlungen an die Behörden ab, welche weiteren Unterstützungsmassnahmen angezeigt und hilfreich wären wie etwa Familienbegleitung oder Kita-Tagesstruktur.

In der Kindergruppe der Krisenintervention wird der bevorstehende Austritt eines Kindes im Vorfeld thematisiert. Das Kind wird kindgerecht und transparent informiert. Es kann beispielsweise ein Foto der Nachfolgeinstitution bei seinem Bett aufgehängt werden und das Kind so mental auf die spätere Situation vorbereitet werden. Zudem wird der gesamten Kindergruppe eine spezielle Abschiedsgeschichte erzählt, durch die die Zeit bis zum Abschied ebenfalls visualisiert wird. Kurz vor dem effektiven Abschied wird in der Tagesbetreuung und in der Krisenintervention ein Abschiedszvierer organisiert.

Das Kind wird am Prozess des Abschiedes bewusst aktiv beteiligt, es soll diesen mitgestalten und mitbestimmen. Ziel ist es, dass das Kind sich als selber aktiv beteiligt erlebt und dass es im Rahmen seiner Möglichkeiten den ihn betreffenden Prozess selber gestalten kann. Das Kind soll für den Übergang gestärkt werden und diesen als Chance und positive Entwicklung wahrnehmen. Ebenso sollen die Eltern oder Bezugspersonen aktiv am Prozess beteiligt werden. Kommt das Kind in die familiäre Umgebung zurück, sind sie selbstverständlich stark in den Prozess eingebunden. Aber auch wenn das Kind in eine andere Institution wechselt, werden sie bestmöglich informiert und einbezogen. Die Zielsetzung ist, dass die Eltern/Bezugspersonen sich als aktiv beteiligt wahrnehmen und ihre Bedürfnisse anbringen können. Im besten Fall besteht ein Commitment der Eltern mit der Folgeinstitution und eine Akzeptanz der neuen Bezugspersonen. Idealerweise sollen die Eltern dem Kind das Gefühl geben, dass sie weiterhin für das Kind da sind und dass sie damit einverstanden sind, dass das Kind von diesen neuen Bezugspersonen betreut wird.

Die Dauer des Austrittsverfahrens ist individuell und abhängig von der Verfügbarkeit der Folgeinstitution, vom Einverständnis der Eltern und von der Zeit, die das Kind in der Krisenintervention verbracht hat.

5 Pädagogische Themen

5.1 Alltagsgestaltung

Bedeutung und Ziele

Der Alltag der Kinder in der Krisenintervention ist so gestaltet, dass die Bedürfnisse der Kinder erfüllt werden können: Er findet hauptsächlich in drei Bereichen statt:

1) Krisenintervention

Der Aufenthalt in den Räumlichkeiten der Krisenintervention, in der Nestgruppe, soll den Kindern Geborgenheit und Ruhe vermitteln und den Aufbau konstanter und vertrauensvoller Beziehungen ermöglichen. Die Kinder bleiben aus diesem Grund so lange in der Nestgruppe, bis sie sicher angekommen sind. Auch später können sie je nach Befindlichkeit, in diesen Räumlichkeiten bleiben, oder in die Tagesbetreuung gehen.

2) Tagesstruktur der Tageskita

Die Möglichkeit, die Vormittage in der Tagesstruktur der Tageskita zu verbringen, eröffnet den Kindern der Krisenintervention wertvolle Erfahrungen. Sie haben eine Auswahl an zusätzlichen Spielkameradinnen und -kameraden und Peers und erleben eine unbelastete und unbeschwerte Kinderwelt. Um möglichst viel Konstanz in der Gruppenstruktur der Tageskita zu erreichen, werden bevorzugt Kinder aufgenommen, die drei Tage und mehr pro Woche die Kita besuchen. Der Aufenthalt in der Tageskita eröffnet den Kindern der Krisenintervention mehr soziale Erfahrungen und soziales Lernen (Ko-Konstruktionen). Sie können ihren Aktionsraum vergrössern und an vielfältigen zusätzlichen Spiel- und Lernmöglichkeiten teilhaben. Sie sind Teil einer weiteren, grösseren Gemeinschaft. Zudem erleben sie, begleitet von einer pädagogischen Mitarbeiterin oder einem pädagogischen Mitarbeiter der Nestgruppe, die Übergänge von der Nestgruppe in die Tagesbetreuung und zurück. Dies ist auch für die Zeit nach dem Aufenthalt in der Krisenintervention eine wertvolle Erfahrung. Bei Rückkehr in die Familie wird oft eine zusätzliche Tagesstruktur empfohlen, auch bei Übertritt in eine andere Institution findet die Tagesbetreuung nicht selten in einem etwas anderen Umfeld statt als die Abend- und Nachtbetreuung. Spätestens mit Eintritt in den Kindergarten ist diese Struktur des Tagesablaufes gegeben.

3) Besuche der Eltern oder Bezugspersonen

Neben dem Aufenthalt in der Nestgruppe und der Tageskita sind der dritte wesentliche Teil des Alltages der Kinder der Krisenintervention die Nachmittage, an denen die Elternbesuche stattfinden. Ziel dieser Besuchsnachmittage ist einerseits die Stärkung und Gestaltung einer positiven Beziehung zwischen den Eltern oder den Bezugspersonen und dem Kind. Es gilt, den Eltern einen möglichst hilfreichen, konstanten Rahmen zu bieten, und ihnen Freiraum und Unterstützung für die bestmögliche Übernahme von Verantwortung zu geben. Zudem hat die Krisenintervention den Auftrag, Empfehlungen zu den Möglichkeiten der weiteren

Unterbringung des Kindes abzugeben. Die Besuche geben einen Anhaltspunkt über die Möglichkeiten der Eltern, die Betreuung ihres Kindes zu übernehmen. Die Tatsache, dass die Krisenintervention in ein grosses Kinderhaus mit mehreren Kitas und Spielgruppen eingebettet ist, beugt einer allfälligen Stigmatisierung der Eltern und des Kindes vor.

Im Anhang 6, Darstellung Tagesablauf, ist ein exemplarischer Tagesablauf in der Krisenintervention detailliert beschrieben. Der Tagesablauf ist klar strukturiert und von alltäglich wiederkehrenden Tätigkeiten und Ritualen (z.B. Frühstück, Zwischenmahlzeiten, Mittagessen, Ruhezeit, etc.) geprägt. Die Tagesstruktur und die gewohnten Abläufe geben den Kindern Sicherheit und Orientierung. Natürlich wird gerade bei den Kindern der Krisenintervention wie auch grundsätzlich bei den Säuglingen primär Rücksicht auf ihre individuellen Bedürfnisse genommen. Der im Anhang beschriebene Tagesablauf betrifft einen Wochentag. Am Wochenende ist die Tagesbetreuung geschlossen und die Kinder der Krisenintervention sind in der Regel unter sich, eher im Ausnahmefall sind noch einzelne Kinder von schichtarbeitenden Eltern anwesend. Begleitete Elternbesuche sind ebenfalls zwischen 14.00 und 17.00 Uhr möglich. Das pädagogische Fachpersonal der Krisenintervention kann den Garten und alle anderen Räume des Kinderhauses nutzen.

Auch während den zwei Wochen Betriebsferien im Sommer und der Woche zwischen Weihnachten und Neujahr sind die Kinder der Krisenintervention mit dem pädagogischen Personal alleine auf dem Areal des Kinderhauses. Zusätzliche spezielle Ereignisse und Rituale sind Feste wie Weihnachten, Ostern und Geburtstage. Diese werden gemeinsam mit den Kindern vorbereitet und geplant und die Eltern oder Bezugspersonen werden dazu eingeladen. Zudem findet einmal im Jahr ein grosses Sommerfest der 24h-Kita statt, zu dem alle Kinder und Eltern eingeladen sind.

Bei der Alltagsgestaltung ist die Organisation der Übergänge ein zentrales Thema. Aus diesem Grund wurden dazu pädagogische Leitsätze ausgearbeitet (s. Anhang 3, Pädagogisches Kitakonzept 24h-Kita, Teil B, Kapitel 7.4 «Übergänge», S. 36ff). Darin sind die Handlungsziele, deren Begründungen und Überprüfungsfragen aufgelistet. Die Krisenintervention engagiert sich für sorgfältige Übergänge und achtet dabei besonders auf die Befindlichkeit der beteiligten Kinder und Erwachsenen. Die in den Leitsätzen festgehaltenen Überlegungen betreffen die Kinder der Krisenintervention oft in besonderen Masse, sie haben mit dem Aufenthalt in der Nestgruppe noch einen zusätzlichen Lebensbereich und der Eintritt in die Krisenintervention muss in aller Regel ohne vorherige geplante Eingewöhnung stattfinden. Dieser Umstand wird auch in der Eintrittsplanung berücksichtigt (s. Kapitel 3.2 Beziehungsgestaltung).

5.2 Intervention und Sanktion / Regeln und Umgang mit Konflikten

Strafen und Sanktionen zielen letztlich auf Unterwerfung und Gehorsam. Sie entsprechen nicht den Wertvorstellungen des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung und widersprechen der Wahrung der Kinderrechte (s. Kap. 2.1. Leit- und Wertvorstellungen und Kap. 2.2 Kinderrechte/Kindeswohl). Der Geschäftsbereich Kinder-

betreuung setzt auf die natürlich bestehende 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.

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 zeitlich 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 liegen familiären Schwierigkeiten Fehlinterpretationen der Verhaltensmöglichkeiten des Kindes zugrunde, 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. 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 folglich 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 selber 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.

5.3 Bildung

Die Bildung und Förderung gehört zu den kindlichen Grundbedürfnissen. Die städtischen Kitas verstehen sich als bildungsorientierte Kitas. Wie im Anhang 3, pädagogisches Konzept der 24h-Kita, Teil A, Kap. 3.2. «Bild des Kindes und Bildungsverständnis», S. 8, ausgeführt, werden «die persönlichen Stärken und Fähigkeiten des Kindes anerkannt und es wird dem Kind ermöglicht, seine Kreativität, seine Neugierde und Experimentierfreudigkeit sowie seine individuellen Bewegungs- und Sinnesbedürfnisse zu leben. Durch eine ermutigende und akzeptierende Grundhaltung wird das Kind in seinem Bedürfnis nach Eigenständigkeit und Selbstwirksamkeit begleitet und auf seinem individuellen Entwicklungsweg unterstützt.»

In den Räumlichkeiten der 24h-Kita (sowohl in der Tagesbetreuung, als auch in den Räumlichkeiten der Krisenintervention) sind verschiedene Bildungsbereiche

zu finden, wie z.B. Bewegungsraum, Rollenspiel, mathematische Erfahrungen, Bau- und Konstruktionsbereich, Malen und Gestalten, etc. Die Einrichtung, die Materialien und die Themen orientieren sich an den Interessen der Kinder. Die verschiedenen Lerninhalte werden den Kindern in spielerischer Weise näher gebracht. So stehen den Kindern im Bereich der Mathematik etwa verschiedene Materialien wie Nüsse, Murmeln, Wasser, Waagen, Gewichte und Behälter zur Verfügung. Damit können die Kinder Mengen vergleichen, sortieren und ordnen. Entsprechend der grossen Bedeutung des Themas Bildung und Spiel sind im pädagogischen Konzept der 24h-Kita auch pädagogische Leitsätze zu diesem Thema formuliert (s. Anhang 3, Pädagogisches Konzept 24h-Kita, Teil B, Kap. 7.2 «Spiel», S. 27-32).

Die pädagogischen Ansätze der 24h-Kita wie BULG, Pikler und Situationsansatz (s. Kap. 3.2. Fachliche Grundsätze) dienen in der Praxis dem pädagogischen Fachpersonal dazu, sich zielorientiert und strukturiert mit den Bildungsthemen der Kinder auseinander zu setzen. In der Krisenintervention werden die gleichen Instrumente und Gefässe gemäss diesen pädagogischen Ansätzen genutzt, und die Lebenssituation und gegenwärtigen Bedürfnisse der Kinder werden laufend analysiert. Die im Rahmen von BULG erstellten Portfolios werden noch ergänzt, damit sie den Kindern und Eltern auch als Erinnerungsalbum an die Zeit im Kinderhaus dienen können. Der kollegiale Austausch dient zusätzlich dazu, die bestehende Kindergruppe zu besprechen und die Raumgestaltung und Alltagsgestaltung nach den momentan bestehenden Bedürfnissen der Kindergruppe auszurichten. Dies ist gerade in der Krisenintervention sehr wichtig, da sich die Zusammensetzung der Kindergruppe stark und schnell verändern kann.

Als weiterer Bildungsbereich gibt es das Angebot Malen und Gestalten. Die Kinder haben jederzeit die Möglichkeit, sich künstlerisch auszudrücken. Oft beteiligen sich auch die Eltern oder Bezugspersonen daran. Die Zeichnungen und Werke der Kinder werden aufgehängt und ausgestellt, sowie mehrheitlich im Portfolio aufbewahrt.

Der Schlafzimmerbereich wird von den Eltern oder Bezugspersonen zusammen mit dem Kind gestaltet. Die Herkunft des Kindes in den Alltag einzubeziehen, ist ein wichtiges Thema für in der Krisenintervention. Das explizite, gelebte Interesse an der Lebensart der Eltern und Bezugspersonen der Kinder ist eine sehr gute Basis zum Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung. Die Eltern werden deshalb nach Ritualen und Gewohnheiten in ihrer Familie befragt und diese werden nach Möglichkeit einbezogen.

Die konfessionelle Orientierung der Krisenintervention ist neutral (s. Kap. 2.1. Leit- und Wertvorstellungen) und es werden keine religiösen Inhalte vermittelt. Dennoch werden Ostern und Weihnachten gefeiert (ohne den religiösen Inhalt zu vermitteln). Die Eltern oder Bezugspersonen dürfen religiöse Feste mit ihrem Kind in den Räumlichkeiten der Krisenintervention feiern.

Die Krisenintervention achtet darauf, dass die Kinder auch die Umgebung des Kinderhauses kennen lernen, indem gemeinsame Ausflüge unternommen werden. Dabei können viele verschiedene Themen zur Sprache kommen: Verkehr, Natur, Abfalltrennung, Lebensmittelgeschäfte, etc. Ökologische Zusammenhänge werden mit den Kindern nach Interesse thematisiert. Im praktischen Haushaltsall-

tag wird im Sinne einer Vorbildfunktion ökologisch gehandelt. Politisch steht die Krisenintervention für Chancen- und Bildungsgerechtigkeit und für die in den Kapiteln 2.1 Leit- und Wertvorstellungen und 2.2 Kinderrechte/Kindeswohl formulierten Grundwerte ein. Ansonsten ist die Krisenintervention politisch neutral.

Medienkompetenz ist zunehmend ein Thema in den städtischen Kinderhäusern und Kitas. Die Kinder der Krisenintervention sammeln in der Tagesbetreuung Erfahrung mit Medien, indem sie Fotos machen. Diese können die Eltern am Abend in einem elektronischen Fotorahmen anschauen. Teilweise suchen die Erzieherinnen und Erzieher zu einem spezifischen, für das Kind besonders interessanten, Thema Fotos oder Informationen. In der Krisenintervention werden Kinderlieder und Geschichten von einem CD-Player abgespielt und es sind diverse Bilderbücher vorhanden. Auch hier werden Fotos gemacht. Es befindet sich kein Fernseher auf der Krisenintervention und Smartphones werden von den Mitarbeitenden ausschliesslich in der freien Zeit ausserhalb der Kriseninterventions-Räumlichkeiten genutzt.

5.4 Gesundheit

Die körperliche und seelische Unversehrtheit des Kindes (vgl. Kap. 2.2 Kinderrechte/Kindeswohl) ist ein Grundrecht und die Sicherung des Kindeswohls ist das wesentliche Hauptziel der Krisenintervention. Entsprechend hoch sind diese Themen gewichtet.

Die Krisenintervention steht in enger Zusammenarbeit mit einer Pädiaaterin oder einem Pädiaater. Erhält die Krisenintervention eine Anfrage für die Aufnahme eines Kindes mit körperlichen Einschränkungen, gibt sie oder er, aufgrund von Abklärungen bei der behandelnden Ärztin/dem behandelnden Arzt, ihre oder seine Einschätzung ab, ob eine Aufnahme möglich ist. Die medizinische Betreuung der Kinder übernimmt in der Regel weiterhin die behandelnde Ärztin/der behandelnde Arzt. Im Notfall kann der Kinderhaus-Pädiaater oder ein Spital direkt aufgesucht werden. Über allfällige Krankheiten und die Abgabe von Medikamenten wird laufend Buch geführt 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).

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 in der zentralen Küche 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.

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 Gestal-

tung der Esssituation wurden spezifische pädagogische Leitsätze erarbeitet (s. Anhang 3, Pädagogisches Kitakonzept 24h-Kita, Teil B, Kap. 7.3 «Essen», S. 33-35).

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

Für die Pflegesituationen sind spezifische pädagogische Leitsätze definiert (s. Anhang 3, Pädagogisches Konzept 24h-Kita, Teil B, Kap. 7.1 «Pflegesituationen», S. 24-26). In den Handlungszielen werden die bestehenden Werthaltungen, wie Einbezug, Unterstützung zur Selbständigkeit, Dialog, Respekt gegenüber dem Kind, etc. 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 Krisenintervention zielt darauf ab, das Wohlbefinden der Kinder zu gewährleisten (s. Kap. 5.1. «Alltagsgestaltung») und die Kinder beim Erlernen von Strategien zum Umgang mit Stress zu unterstützen (Unterstützung zum Aufbau von Selbstregulationsmechanismen). Dies bedingt eine feinfühlig Beobachtung der kindlichen Signale und eine angemessene Reaktion darauf.

Suchterkrankungen können bei den Eltern oder Bezugspersonen ein Thema sein. Wenn es die pflegerischen Möglichkeiten der Krisenintervention zulassen, werden auch Säuglinge aufgenommen, die nach der Geburt an körperlichen Entzugerscheinungen 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 Krankheit akzeptiert und als Problematik in die Planung des Einbezugs und der Übernahme von Verantwortung einbezogen.

5.5 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, zu Prävention und Intervention bei Gewalt gegen Kinder und Schutz vor Kindesentführungen festgehalten.

Es ist die Grundhaltung der Krisenintervention, 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 umgegangen 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 der Pädiaeterin/dem Pädiaeter und/oder mit der Psychologin/dem Psychologen 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 der Krisenintervention 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», das es dem pädagogischen Personal ermöglicht, die Vorgänge in allen Räumen wahrzunehmen.

Verhalten sich Eltern oder Bezugspersonen in einer für die Krisenintervention nicht tragbaren, unberechenbaren oder nicht akzeptablen Art und Weise, weil sie z.B. drohen, lärmern oder schimpfen, führt die Kriseninterventionsbegleitung ein Gespräch mit dieser Person. Es werden Verhaltensregeln und Besuchsmodalitäten vereinbart. Die Besuchsmodalitäten werden so angepasst, dass weder das pädagogische Fachpersonal noch die Kindergruppe oder das betreffende Kind negative Konsequenzen zu tragen hat. Die Krisenintervention kann ausnahmsweise externe Besuchsbegleitung beantragen, für eine 1:1 Begleitung eines Besuches eines Elternteiles in der Krisenintervention.

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 extern 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.

Selten ist 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 (es gibt wenige Kriseninterventionen in der Stadt Zürich). In einem solchen Fall würde das pädagogische Personal das Gespräch mit dieser Person suchen.

Wenn die Eltern eines Kindes sich 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 Inhaber des Sorgerechtes 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 eine Ärztin/ein Arzt beigezogen werden muss, für die Dauer des Aufenthalts des Kindes dem pädagogischen Fachpersonal der Krisenintervention und den Eltern. Bei gesundheitlichen Fragen wird mit der/dem zuständigen Pädiaterin/Pädiater Kontakt aufgenommen. Im Notfall wird das Kind sofort in ein Spital gebracht (z.B. mit Ambulanz oder Taxi). Selbstverständlich wird das Kind in jedem Fall von einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter der Krisenintervention begleitet.

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. Ein Standort ist das Kinderhaus Entlisberg, wo sich auch die 24h-Kita befindet. Die Trägerschaft des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung ist vollumfänglich in die Strukturen der Stadtverwaltung der Stadt Zürich integriert. Die Stadtverwaltung wiederum ist dem Primat der politischen Prozesse und den Budgetvorgaben (Gemeinderat, Stadtrat, Volksabstimmungen) unterworfen. Die Aufsichtsfunktionen werden durch das Amt für Jugend und Berufsberatung des Kantons Zürich (für die Krisenintervention), durch die Krippenaufsicht der Stadt Zürich (für die Kitas) und durch die städtische Finanzkontrolle wahrgenommen.

6.2 Standort und Geschichte

Das 1911 erbaute und ursprünglich als Waisenhaus geführte Kinderhaus Entlisberg beherbergte später sozialpädagogische Wohngruppen, ehe es 1990 zur ersten von der Stadt Zürich geführten Kindertagesstätte umgewandelt wurde. Heute befinden sich neben der 24h-Kita/Krisenintervention noch zwei weitere Kitas, ein Tageshort sowie der Offene Bereich für Eltern und ihre Kinder aus den Quartieren Wollishofen und Leimbach im Kinderhaus Entlisberg. Geografisch liegt das grosszügige Anwesen mit viel Umschwung auf dem Hügel «Entlisberg» zwischen Wollishofen und Leimbach, wo auch das Zentrum für Gehör und Sprache ist. Sowohl von Wollishofen als auch von Leimbach her ist das Kinderhaus Entlisberg mit öffentlichen und privaten Verkehrsmitteln gut erreichbar.

Situationsplan

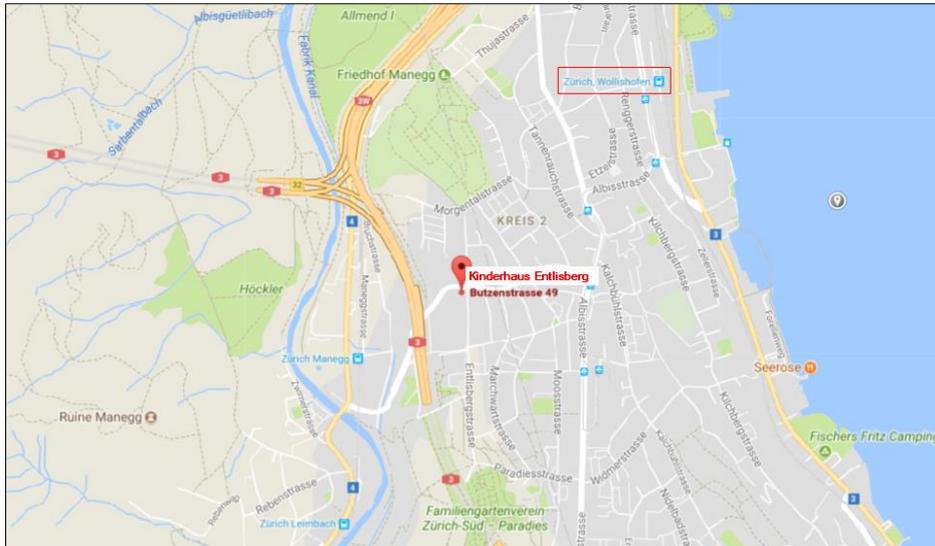


Abb. 6.2.1 Situationsplan des Kinderhauses Entlisberg

6.3 Personalmanagement

Die Anstellung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der 24h-Kita erfolgt gemäss dem städtischen Personalrecht. Im Betriebskonzept des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung (Anhang 2, Kapitel 4 «Personal», S. 8ff) sind die Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel die erforderlichen Qualifikationen je Funktion festgelegt. Um den hohen Ansprüchen in der Arbeit der 24h-Kita und Krisenintervention gerecht zu werden, setzen wir auf fachlich kompetentes Personal.

In Kapitel 5 «Berechnung der Stellenwerte» (S. 10ff) des Betriebskonzepts GB KB sind die Stellenwertberechnungen geregelt. Der Betreuungsschlüssel der städtischen Kitas erfüllt die kantonalen Richtlinien über die Betreuung in Kindertagesstätten. Die für die 24h-Kita und die Krisenintervention besonders zu berücksichtigenden Umstände und Berechnungen sind im Kapitel 5.4 «Ausnahmen bei der Stellenwertberechnung» ausgeführt.

Im Anhang 8, Stellenwertberechnungen 24h-Kita 2018, sind die konkreten Berechnungstabellen für die 24h-Kita mit Krisenintervention zu finden.

Konkret sieht die Stellenbesetzung in der 24h-Kita folgendermassen aus:
Ausgebildetes Personal **total 24h-Kita** (inkl. 24h-Kitaleitung und KIB)

9.20 STW

Fachpersonen Betreuung / KleinkinderzieherInnen / Kindererziehung HF und Sozialpädagogik / Sozialarbeit

Personal in Ausbildung

4 Lernende Fachmann/Fachfrau Betreuung
1 HF Kinderbetreuung
1 HF Sozialpädagogik
4 VorpraktikantInnen oder AusbildungspraktikantInnen HF oder FH

Von diesen Stellenwerten der 24h-Kita sind (ohne Leitung) folgende spezifisch der **Krisenintervention** zugeteilt:

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| - Ausgebildete Erzieherinnen/Erzieher | 3.4 STW |
| - Kriseninterventionsbegleitung
(Ausbildung Sozialarbeit) | 0.55 STW |
| - HF-Sozialpädagogik in berufsbegleitender
Ausbildung und FH Soziale Arbeit | 1.20 STW |
| - Personal in Ausbildung | 4 HF/FH Vorpraktikant-
Innen/FH-PraktikantInnen |

Das Team der Krisenintervention setzt sich jeweils aus zwei Personen zusammen:

Eine ausgebildete Fachperson und eine PraktikantIn HF/FH oder eine HF in Ausbildung. An Wochenenden arbeitet anstelle einer PraktikantIn meist eine Erziehungsassistentin als zweite Person mit. Grund: dadurch entsteht eine höhere Personenkonstanz unter der Woche – also während den Hauptbetreuungszeiten. In speziellen Situationen, aufgrund der Kinderkonstellation oder aufgrund von verschiedenen externen Begleitungen (z.B. Spital), arbeitet eine dritte Person mit. Hinzu kommen die situativen Unterstützungen der verschiedenen Fachpersonen im Kinderhaus.

Die Personalrekrutierung erfolgt in Zusammenarbeit zwischen den Supportdiensten des Sozialdepartementes und der Kitaleitung der 24h-Kita. Die Personaladministration wird zentral durch diese Supportdienste erledigt. Die regelmässige fachliche Weiterbildung des Personals wird von der Arbeitgeberin gefördert und unterstützt (s. Anhang 2, Betriebskonzept, Kap. 4.2 «Aus- und Weiterbildung»).

Wie mit allen städtischen Mitarbeitenden werden auch mit dem Personal der 24h-Kita/Krisenintervention jährlich Aufgaben- und Verhaltensziele festgelegt und Ende Jahr ausgewertet. Die Mitarbeitenden werden im Rahmen von Personalentwicklungsmassnahmen, insbesondere beim Besuch von fachspezifischen Ausbildungen, auch finanziell unterstützt.

6.4 Finanzmanagement

Die Finanzprozesse sind auf Ebene SEB/SD/Stadt geregelt.

Kostenkontrolle, Transparenz: «Die Finanzverwaltung der Stadt Zürich stellt die Grundlagen für die Haushaltsführung bereit und erlässt im «Accounting Manual» in Ergänzung zum übergeordneten und kommunalen Finanzhaushaltsrecht Ausführungsrichtlinien. Sie leitet im Auftrag des Stadtrats die Prozesse des Aufgaben- und Finanzplans, des Budgets, der Globalbudgetierung, der Nachträge zum Budget, der Jahresrechnung, der Zusatzkredite und der Erwartungsrechnung.» [Reglement über den städtischen Finanzhaushalt (Finanzreglement), Stadtratsbeschluss vom 12. Dezember 2007 (1546) mit Änderungen bis 6. Februar 2013 (95)].

Die Kostenkontrolle ist in der Verordnung über den Finanzhaushalt (Finanzverordnung) und im «Accounting Manual» für den übergeordneten städtischen Fi-

nanzprozess geregelt. Per Ende 2. Trimester müssen die Sozialen Einrichtungen und Betrieben zuhänden des Stadtrats eine Erwartungsrechnung zur laufenden Periode abgeben. Innerhalb der Dienstabteilung der Sozialen Einrichtungen und Betriebe werden zwei Mal jährlich Angebotsüberprüfungen durchgeführt, die Leistungen und Kosten aller Angebote auswerten und gegebenenfalls Massnahmen daraus ableiten.

Vom Direktor der Sozialen Einrichtungen und Betriebe sind Budgetverantwortliche bestimmt, die sowohl für die Budgetierung als auch für die Kostenkontrolle der Budgets verantwortlich sind. Die 24h-Kita/ Krisenintervention liegt in der Budgetverantwortung der Leitung des Kita-Verbunds Entlisberg.

Die Sozialen Einrichtungen und Betriebe (SEB) organisieren ihre Tätigkeiten mittels einer Prozessorganisation und gliedern die Prozesse in Leistungserbringungs-, Führungs- und Unterstützungsprozesse. 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 optimal dokumentiert.

Die Prozesskostenrechnung SEB gliedert sich nach den Leistungsprozessen der SEB und beziffert deren Vollkosten.

- Subventionsträger: Das Angebot der Krisenintervention wird vom Amt für Jugend- und Berufsberatung (AJB) mit einem Staatsbeitrag unterstützt.
 - Fundraising/Mittelbeschaffung, Verwendung von Spenden und Legaten: Die 24h-Kita/Krisenintervention ist 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.
 - Eltern- und Verpflegungsbeiträge: Die 24h-Kita (Tagesbetreuung) verlangt für die Betreuung der Kinder Elternbeiträge, die nach den Richtlinien der Städtischen Verordnung über die familienergänzende Kinderbetreuung in der Stadt Zürich erhoben werden.
Für die Kosten der Aufenthalte in der Krisenintervention werden die vom AJB vorgegebenen Mindestversorgertaxen von CHF350.- pro Tag und Kind den zuweisenden Stellen in Rechnung gestellt sowie CHF 150.- Nebenkosten pauschal pro Monat.
 - Kostenrechnung und Revisionsstelle: Die Kostenrechnung der 24h-Kita/ Krisenintervention wird mit einer separaten Kostenstelle geführt und richtet 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 24h-Kita/ Krisenintervention ist Bestandteil der Kostenrechnung des Kinderhauses Entlisberg, die
-

von der Finanzkontrolle der Stadt Zürich im Rahmen eines expliziten Mandats mit vereinbarten Prüfungshandlungen geprüft wird. Die Finanzkontrolle prüft den Finanzhaushalt der Stadt und erstattet Stadtrat und Gemeinderat darüber Bericht. Sie ist unabhängig.

6.5 Immobilienmanagement

Die Anforderungen an die Räumlichkeiten richten sich grundsätzlich nach den «Richtlinien über die Bewilligung von Kinderkrippen» der Bildungsdirektion Kanton Zürich vom 5. September 2014. Der bauliche Unterhalt der Liegenschaft erfolgt durch die Immobilien-Bewirtschaftung der Stadt Zürich (Immo), der Unterhalt der Grünanlagen durch Grün Stadt Zürich (s. auch Anhang 2, Betriebskonzept, Kap. 2.4 «Innen- und Aussenräume sowie baulicher Unterhalt», S.6).

Die 24h-Kita befindet sich im 1. Stock des Gebäudes. Es stehen ca. 300 m² zur Verfügung (s. Anhang 9a, Pläne Kinderhaus Entlisberg und Anhang 9b, Plan Aussenraum KH Entlisberg). Ihrem vielseitigen Auftrag entsprechend sind die Nutzungen der Räume der 24h-Kita unterschiedlich definiert und gewisse Räumlichkeiten stehen ausschliesslich der Krisenintervention (Nestgruppe) zur Verfügung (s. auch Anhang 3 Pädagogisches Konzept 24h-Kita, Kap. 12 «Einrichtung und Ausstattung der Räume», S. 50f). Die Räume sind folgendermassen unterteilt:

- Räumlichkeiten, die abwechselnd durch die gesamte 24h-Kita genutzt werden: ein Elternraum, das Kita-Büro und der Eingangsbereich mit den Garderoben.
- Räumlichkeiten ausschliesslich für die Krisenintervention: Zwei Schlaf- und Rückzugsräume, ein Spiel- und Aufenthaltsraum, ein Pikettzimmer, die Essküche und der dazugehörige Sanitärbereich (drei Toiletten, ein Bad).
- Räumlichkeiten der Kita-Tagesbetreuung: ein grosser Spielraum, drei Spielzimmer, ein Schlafzimmer (in der Nacht zusätzlich von der Krisenintervention für die Übernachtung der zweiten pädagogischen Mitarbeiterin genutzt), Wohnküche, Sanitärbereich (drei Toiletten, ein Bad), Wickelzimmer.

Das Büro der Kriseninterventionsbegleitung ist aus konzeptuellen Gründen von den Gruppenräumen getrennt und befindet sich im Dachstock des Kinderhauses (Bürobereich), wo sich auch ein zusätzlicher Sitzungsraum befindet.

Neben den drei Kitas befindet sich im Kinderhaus Entlisberg

- eine zentrale Küche
- Lingerie und Wäscherei
- Reinigungsdienst und Abwartung
- ein Sekretariat/Empfang
- ein «Offener Bereich» mit grossem Mehrzweckraum (Saal) und Spielgruppenräumen usw. Der Saal mit seiner Infrastruktur (gestalteter Bewegungsraum) und das Malatelier können ebenfalls von der 24h-Kita genutzt werden.

Der grosszügige Aussenraum ist in verschiedene Erfahrungsbereiche unterteilt:

- grosses offenes Spielfeld
 - grosser Hartplatz
-

- Abenteuerraum
- verschiedene Rückzugsplätze
- Waldstück
- Wiese mit Beerensträuchern und Obstbäumen

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

Das Kinderhaus Entlisberg wird in regelmässigen Abständen von der Feuerpolizei kontrolliert. Da die letzte Kontrolle den Neubau neben dem Kinderhaus betroffen hat, ist im Anhang 10a der Bericht der vorletzten Kontrolle vom 28. April 2015 beigelegt.

Bezüglich der Hygiene in der Küche gelten die Hygienestandards der eidgenössischen Lebensmittelverordnung. In den Anhängen 10b und 10c sind die Berichte des Lebensmittelinspektorates 2014 und 2015 beigelegt.

Zum Thema der Wohnhygiene: die Grundreinigung der Räumlichkeiten wird im Auftrag der Immobilienbewirtschaftung der Stadt Zürich täglich durch ein externes Reinigungsinstitut durchgeführt. Kleinere Reinigungsarbeiten, die im Laufe des Tages anfallen, werden vom pädagogischen Fachpersonal erledigt. Es wird eine hohe Reinigungsqualität angestrebt und eingefordert.

Das Kinderhaus Entlisberg wird zwischen Juni 2018 und August 2019 umfassend innen und aussen saniert. Auch die Räumlichkeiten der Krisenintervention werden entsprechend dem Aufsichtsbesuch des AJB vom 15.09.2015 um einen zusätzlichen Schlafraum erweitert. Der Betrieb der im Haus ansässigen Kitas wird während des Umbaus in Pavillons auf dem Areal des Kinderhauses weitergeführt. Die 24h-Kita, inkl. der Krisenintervention, wird in vier nahegelegenen Einfamilienhäusern in Zürich Leimbach untergebracht.

Das Amt für Jugend und Berufsberatung wird über die geplanten Veränderungen während und nach der Renovationsphase informiert.

6.6 Qualitätsmanagement

Grundhaltung und Commitment

Die Prozesse, Standards und Vorgaben des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung sind Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems der Sozialen Einrichtungen und Betriebe und über das Prozessmanagementsystem PROMAS allen Einrichtungen zugänglich.

Die Sozialen Einrichtungen und Betriebe (SEB) verfügen über ein prozessorientiertes Qualitätsmanagement. Die Grundhaltung und das Commitment 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 Kundennutzen.

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:

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:

- Interne Audits
- Vorschlagswesen
- Beschwerdemanagement
- Messsystem

Internes Kontrollsystem

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 zu erhalten und zu optimieren (Prozesse),
- 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.

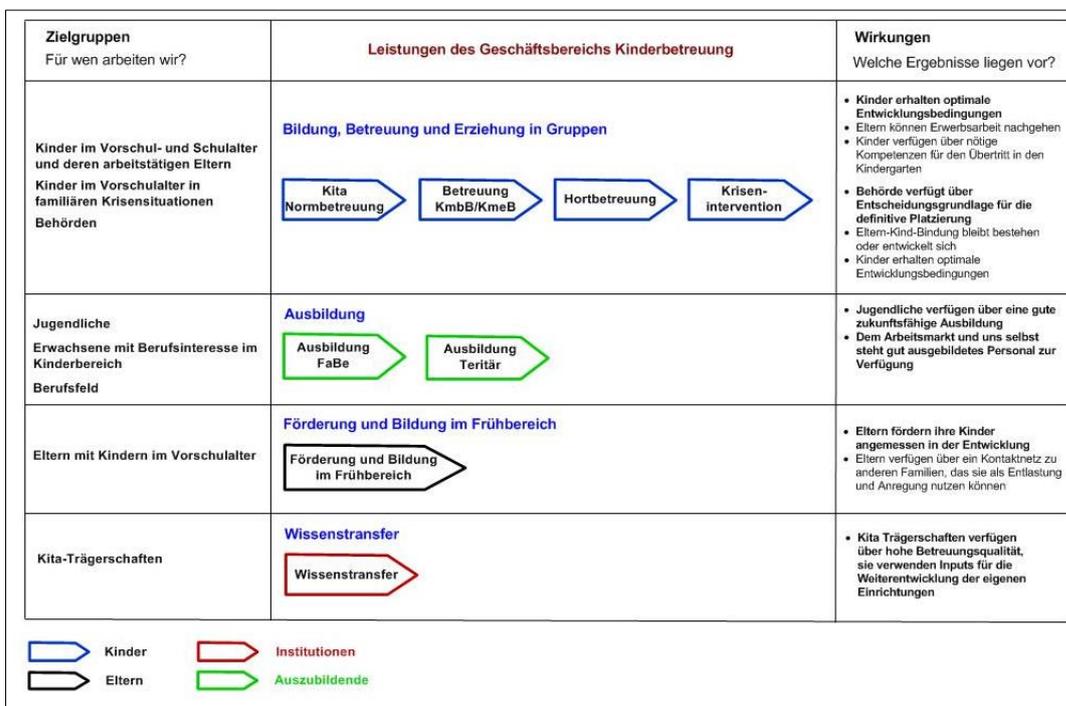


Abb. 6.6.1: Prozessarchitektur des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung

Zusätzliche aufsichtsausübende und bewilligungserteilende Stellen:

Die Aufsicht über die durch den Geschäftsbereich Kinderbetreuung geführten Einrichtungen, und somit auch über die Plätze in der Tagesbetreuung der 24h-Kita, wird von der Krippenaufsicht der Stadt Zürich wahrgenommen. Sie richtet sich nach der «Verordnung über die Bewilligungen im Bereich der ausserfamiliären Betreuung vom 25. Januar 2012» und den «Richtlinien über die Bewilligung von Kinderkrippen» der Bildungsdirektion Kanton Zürich vom 5. September 2014. (s. Anhang 2 Betriebskonzept, Kapitel 2.5 «Aufsicht», S. 6).

Die Plätze der Krisenintervention benötigen eine Bewilligung des Amtes für Jugend und Berufsberatung, Kanton Zürich und unterstehen dessen Aufsicht.

6.7 Betrieb

In den Anhängen 11a, 11b, 11c und 11d sind die Organigramme der Sozialen Einrichtungen und Betriebe, des Geschäftsbereichs Kinderbetreuung, des Verbundes Entlisberg und der 24h-Kita ersichtlich.

7 Übersicht und Erläuterungen der Anhänge

Anhang	1	Leitbild SEB kurz
Anhang	2	Betriebskonzept GB KB Wichtigste Rahmenbedingungen für die städtischen Kitas, Organisationsstruktur, Finanzen, Leistungen, Personelles, Stellenwerte.
Anhang	3	Pädagogisches Konzept 24h-Kita Das pädagogische Konzept ist in drei Teile gegliedert: Teil A: Allgemeine Rahmenbedingungen und fachliche und pädagogische Grundlagen sowie die wichtigsten theoretischen Bezüge für die städtischen Kitas. Teil B: Konkretisierung des A-Teiles in Form von Leitsätzen für die Umsetzung in der Praxis. Der Teil B entspricht den Feinkonzepten, wie sie in der «Arbeitsgrundlage zur Erstellung eines Organisationsbeschriebes» des Amts für Jugend und Berufsberatung gefordert werden. Die Leitsätze wurden unter Einbezug der Mitarbeitenden erarbeitet und werden regelmässig überprüft und bei Bedarf überarbeitet. Ziele und Handlungsweisen bezüglich allen zentralen pädagogischen Situationen werden beschrieben und es wird definiert, anhand welcher Merkmale die Handlungsweisen überprüft werden können. Teil C: Beschreibung des Profiles und der Organisation der jeweiligen Kita.
Anhang	4	Darstellung Zusammenarbeit Schematische Darstellung der Zusammenarbeit zwischen Krisenintervention und Tagesbetreuung.
Anhang	5a	Auflaufdiagramm Anmeldung und Aufnahme
	5b	Auflaufdiagramm Betreuung und Begleitung
	5c	Auflaufdiagramm Austritt
Anhang	6	Darstellung Tagesablauf Exemplarische Darstellung eines Tagesablaufes in der Krisenintervention
Anhang	7a	Sicherheitssystem SEB
	7b	Spezifikationen zum Sicherheitssystem SEB
Anhang	8	Stellenwertberechnungen der 24h-Kita für 2018
Anhang	9a	Pläne Kinderhaus Entlisberg
	9b	Plan Aussenraum Kinderhaus Entlisberg
Anhang	10a	Bericht Feuerpolizei 2015
	10b	Bericht Lebensmittelinspektorat 2014
	10c	Bericht Lebensmittelinspektorat 2015

Anhang	11a	Organigramm Soziale Einrichtungen und Betriebe
	11b	Organigramm Geschäftsbereich Kinderbetreuung
	11c	Organigramm Verbund Entlisberg
	11d	Organigramm 24h-Kita