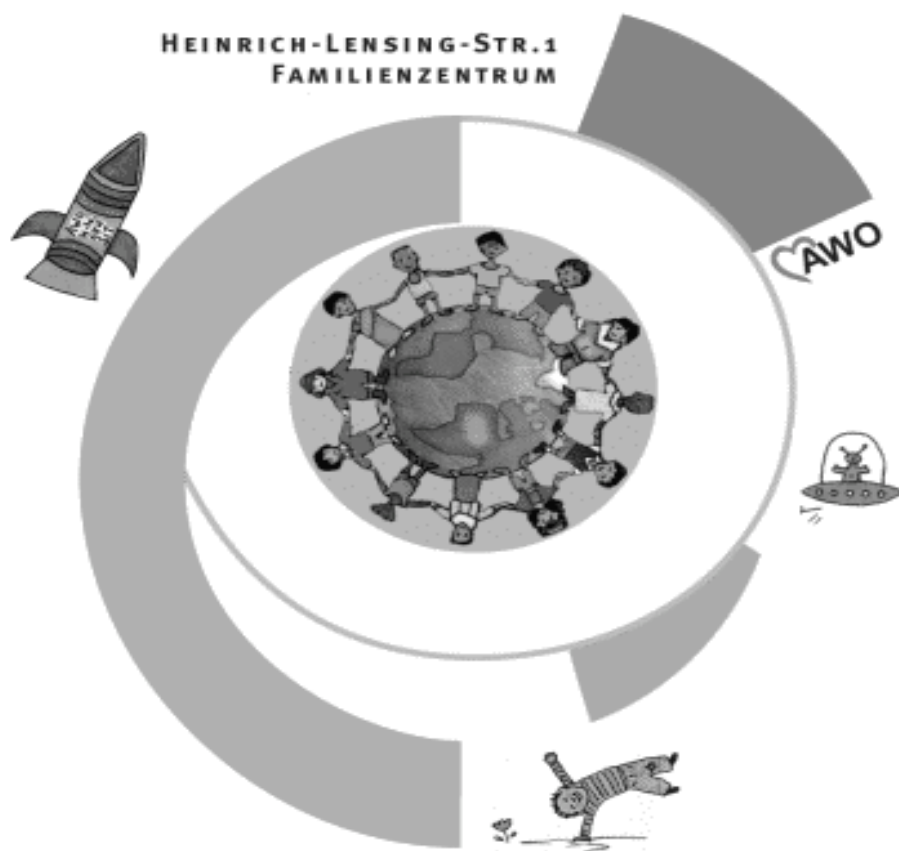


Qualitätsbericht



Familienzentrum der Arbeiterwohlfahrt

Heinrich-Lensing-Str. 1
46509 Xanten
Fatma Aydin

Inhalt

Das Inhaltsverzeichnis ist leer, da keiner der Absatzstile, die in den Informationen „Dokument“ ausgewählt sind, im Dokument verwendet wird.

1. Allgemeiner Rückblick

Vor vier Jahren war unsere Einrichtung eine der ersten, die sich als Familienzentrum beworben hat und in die Pilotphase aufgenommen wurde.

Es war schon immer unser Anspruch sehr transparent und offen zu arbeiten. Wir haben unser Fachwissen durch Zusammenarbeit mit Institutionen im Umkreis erweitert und bieten unseren Kindern und Eltern dadurch eine sehr gute inhaltliche Arbeit.

Eine Bewerbung als Familienzentrum und die Durchführung der damit verbundenen Anforderungen war eine logische Erweiterung der bisherigen Arbeit.

Im Team rief die Bewerbung zunächst viel Unsicherheit hervor. Die Mitarbeiter fragten sich, was auf sie zukommen würde, ob es Mehrarbeit ohne zusätzliches Personal bedeuten würde und wie eine solche Aufgabe zu bewältigen wäre.

Um diese Unsicherheiten nicht weiter zu schüren, wurde auf der Leitungsebene sehr viel Vorarbeit zur Organisation und Strukturierung der Arbeit geleistet. Um die Mehrarbeit auf Teamebene aufzufangen, wurden wöchentliche Teamsitzungen eingeführt. In diesen wurde den Mitarbeitern die bereits geleistete Arbeit sichtbar gemacht und die erreichten Neuerungen reflektiert. Weitere Themen waren Teambildung und Kompetenzstärkung der Mitarbeiter in internen Gesprächen und mit externer Unterstützung.

Heute wird das Familienzentrum vom Team mitgetragen und Teilaufgaben wurden wieder von der Leitung auf einzelne Mitarbeiter herunter gebrochen. Mit viel Enthusiasmus haben wir die Konzeption erstellt und deren Umsetzung gestartet.

Wir haben unsere Arbeit auch in der Öffentlichkeit durch intensive Pressearbeit dargestellt und transparent gemacht.

Dies löste bei umliegenden Einrichtungen anderer Träger Ängste aus und führte zu Spannungen untereinander. Daraufhin wurde die Vermittlung des Jugendamtes eingefordert. Im Rathaus der Stadt Xanten wurde ein Gespräch mit Vertretern der Stadt, den verschiedenen Einrichtungen, der AWO als Träger und unserer Einrichtung mit Moderation durch das Jugendamt geführt. Das Konzept und die Zielsetzung der Familienzentren wurden vorgestellt, der Formulierung und Klärung von Ängsten Raum gegeben.

Seitdem läuft die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Einrichtungen wieder auf vorherigem Niveau.

Insgesamt fiel der Aufbau von Kooperationen durch die offene Arbeit der Vergangenheit recht leicht. Es wurden alte Kooperationen gefestigt und neue ins Leben gerufen.

So bestand schon immer ein gutes Verhältnis zum nahe gelegenen Schulzentrum. Diese Kontakte wurden vertieft und gemeinsam werden Kinder auf die Grundschule vorbereitet. Die Zusammenarbeit mit der Familienbildungsstätte wurde intensiviert und mehr Angebote in die Räumlichkeiten der Einrichtung geholt. Es mussten Kooperationsvereinbarung mit bekannten Einrichtungen geschlossen werden.

Etwas schwieriger war es die Kooperationspartner für die Klienten ansprechbar zu machen. Anfangs gab es noch große Hemmungen seitens der Familien. Durch

gemeinsame Aktionen, Infoveranstaltungen und regelmäßige Präsenz wurden diese aber abgebaut.

Allgemein ist zu sagen, dass durch die Beratungsangebote, die im Familienzentrum durchgeführt werden, bzw. zu denen wir weiter vermitteln, ist bei den Familien eine größere Offenheit entstanden. Durch die Nähe und Erreichbarkeit, aber auch durch die größere Transparenz der geleisteten Arbeit, fällt es Vielen weniger schwer, Hilfe zu erfragen. Es wird sogar offensiv nach Hilfe gefragt, was früher kaum vor kam.

Um die Offenheit der Klienten gegenüber den Kooperationspartnern zu erhalten, wird alle zwei Jahre ein Fest mit allen Partner gefeiert. Es besteht die Möglichkeit der Darstellung und der Annäherung.

Die Zielgruppe unserer Einrichtung hat sich durch den Status Familienzentrum verändert und vergrößert.

Neben den Gruppen der Tagesstätte und festen Gruppen, die in unseren Räumlichkeiten stattfinden, gibt es ein breites Spektrum an offenen Angeboten. Dabei geht es um Beratungs- und Hilfsangebote, Infoveranstaltungen oder aber auch Freizeitaktivitäten. Durch diese breite Spanne von Angeboten spricht unsere Einrichtung alle Familien mit den unterschiedlichsten Bedürfnissen an.

Nun ist es an der Zeit gezielt Evaluation zu halten, was in den vergangenen vier Jahren umgesetzt werden konnte, was irrelevante Planungen waren, woran wir noch arbeiten müssen und wohin die zukünftige Entwicklung gehen soll. Die sehr gute Beurteilung bei der Vergabe des Gütesiegels ist für uns Ansporn, unsere bisherige Qualität zu festigen und auszubauen.

2. Detaillierte Evaluation anhand der Leistungs- und Strukturbereiche

Die Reflexion erfolgt anhand der unterschiedlichen Bereiche. So können wir gezielt darstellen, wie wir unser Angebot anhand von Anforderung und Bedarf ausrichten und im Verlauf der letzten Jahre verbessert haben.

Eine stete Bereitschaft zur Evaluation der Angebote, der Arbeitsleistungen und des sich verändernden Bedarfs ist unabhängig von diesem Bericht Teil der täglichen Arbeit und spiegelt sich auch in wechselnden Angeboten und Kooperationen wider.

Dass die in der Zertifizierung erreichten Qualitätspunkte weiter evaluiert werden, spricht für sich. Qualitätssicherung in den bestehenden Bereichen ist für uns selbstverständlich. Dies wird durch Evaluation, Weiterbildung, Aktualisierungen, sowie das Knüpfen und Pflegen von Kontakten in unserem Arbeitsalltag eingeflochten.

Im Folgenden gehen wir daher auf erreichte Leistungs- oder Strukturbereiche nur ein, wenn es besondere Aktualisierungen, Anpassungen oder Verbesserungen gab.

2.1. Leistungsbereiche

Bereich 1: Beratung und Unterstützung von Kindern und Familien

Im Bereich der Basisleistungen haben wir die ersten sechs Punkte erfüllt. Dort wird wie beschrieben die Qualitätssicherung, z. B. durch Aktualisierungen der Verzeichnisse, im Auge behalten und angewandt.

Zu Punkt 1.7: Das Team der Einrichtung wurde mit dem Leuener Modell nach Laevers vertraut gemacht.

Es fand eine Fortbildung der AWO zur Theorie und Praxis der Arbeit mit den Beobachtungsbögen und der dahinter stehenden Arbeitsweise statt. Die Mitarbeiter wurden mit der Philosophie, die Laevers in seiner Engagiertheitskala vermittelt vertraut gemacht.

Zusätzlich ging es darum, wie Beobachtungen im Alltag ihren Platz finden und wie die Ergebnisse aus den Beobachtungen im Alltag für das individuelle Kind sinnvoll verwendet werden können. Zweimal im Jahr (bei Bedarf öfter) finden Elterngespräche zu den Beobachtungen statt.

Zusätzlich wurden Fortbildungen zu den „Herner Materialien – Soziale Frühwarnsysteme“ absolviert. Die Leitung machte sich extern mit den Materialien vertraut und lud Frau Dr. Eva Lindner vom Institut für soziale Arbeit e.V. zu einer Mitarbeiterschulung ein. Zusätzlich wurden auch unsere Kooperationspartner über dieses Modell von Frau Dr. Eva Lindner geschult.

Zu Punkt 1.8: Im Gebäude des Familienzentrums gibt es seit letztem Sommer eine Gruppe des Projektes „Startchancen“, welches vom Kreisverband der AWO getragen wird. Die Grundidee von Startchancen besteht in der Vernetzung und Kooperation zwischen Gesundheitshilfe und Jugendhilfe.

Ziel ist es, möglichst frühzeitig schwangere Frauen, Mütter und Väter mit Säuglingen, die sich in psychosozial schwierigen Lebenslagen befinden, zu erreichen und Hilfe

anzubieten.

Mögliche Überforderungssituationen von Eltern, die schwerwiegende Entwicklungsdefizite zur Folge haben könnten, möchte Startchancen rechtzeitig mit seinen breit gefächerten Unterstützungsangeboten auffangen.

Dies wird möglich durch eine breite Vernetzung und Kooperation mit den Gesundheitsdiensten wie Hebammen, Krankenhäusern, Ärzten, sowie Beratungsstellen, Jugendämtern, ARGEN usw.

Geboten wird eine niedrighschwellige, unbürokratische zeitnahe Erstberatung, sowie weitergehende Unterstützung und Begleitung der Familien, die auch zu Hause stattfindet.

Die Einbeziehung von mehrsprachigen Kontaktperson ist durch die Personalstruktur im Haus, sowie die Kopplung an den Kreisverband, gewährleistet.

Zu Punkt 1.9: Unsere Einrichtung ist offen für Kinder, die keinen Kindergartenplatz haben oder zugezogen sind. Dies wird auch im Rahmen des Juniorclubs (spezielles Angebot für Kinder, die im kommenden Sommer eingeschult werden sollen) sporadisch angenommen. In diesem Rahmen findet auch Sprachförderung statt.

Allerdings zeigt sich kein Bedarf nach einer regelmäßigen offenen Sprachförderung.

Zu Punkt 1.12: Zu unseren Kooperationspartnern gehört auch die Frühförderstelle. Durch diese Zusammenarbeit ergibt sich immer wieder mal eine Einbeziehung des Alltags in der Kindertagesstätte in die Therapiesituation.

Ab dem kommenden Sommer ist die Zusammenarbeit mit einer Ergotherapie -Praxis initialisiert.

Außerdem arbeiten wir mit Mitarbeitern der Erich-Kästner-Schule für Hörbehinderte in Wesel zusammen, da die Schule neben dem schulischen Bereich auch einen elementaren Bereich anbietet. In zwei speziellen Fällen wurden wir bereits konkret unterstützt. Eltern hatten sich geweigert, ihre Kinder dorthin zu schicken, obwohl eine deutliche Hörbehinderung zu erkennen war. In diesen Situationen kam eine Lehrkraft der Schule in unsere Einrichtung. Sie unterstützte die Kinder mit Therapiestunden, die Eltern bei der Beschaffung von Hilfsmitteln, sowie die Mitarbeiter unserer Einrichtung durch Tipps im Umgang mit Hörbehinderten. Weiterhin besteht die Möglichkeit, über die Schule an Informationsveranstaltungen oder Fortbildungen teilzunehmen.

Der Bedarf, dass Kinder zu Therapiestunden gebracht wird, stellt sich derzeit nicht. Es ist aber immer möglich Bringdienste zu organisieren und den Familien anzubieten.

Zu Punkt 1.14: Die Inanspruchnahme der U-Untersuchungen wird in unserer Einrichtung auf verschiedenen Ebenen gefördert.

Zuallererst arbeiten wir mit einer ortsansässigen Kinderärztin zusammen. Sie gehört zu unseren Kooperationspartnern und ist in diesem Rahmen offen für Besuche bei den Kindern, hält Vorträge und bildet unsere Mitarbeiter weiter.

Weiter bieten wir den Eltern an, beim Ausfüllen der Fragebögen zu den jeweiligen U-Untersuchungen zu helfen. Vielfach sind Eltern unsicher, wie sie ihre Kinder einschätzen sollen. Dazu bieten wir unsere Hilfe und suchen das Gespräch mit den Eltern. Natürlich begleiten wir Kinder von berufstätigen Eltern bei Bedarf zu den U-Untersuchungen.

Zusätzlich bitten wir die Eltern bei Gesprächen die Vorsorgeheft mitzubringen. Bei einem lückenhaften Verlauf informieren wir die Eltern über die Wichtigkeit der Vorsorgen und bemühen uns, zum Teil auch durch Begleitung, sie zur Wahrnehmung der Termine zu motivieren.

Bereich 2: Familienbildung und Erziehungspartnerschaft

Im Bereich der Basisleistungen haben wir alle acht Anforderungen erfüllt.

Allerdings ist ergänzend zu *Punkt 2.7* zu sagen, dass wir immer wieder Abendangebote nach 19:00 Uhr in unserem Programm haben. Allerdings machen wir oft die Erfahrung, dass Angebote am späten Nachmittag besser angenommen werden.

Vielen Eltern fällt es am Abend schwer eine geeignete Betreuung für ihre Kinder zu finden, bzw. sind sie nicht bereit für Aktionen im Familienzentrum einen Babysitter zu bezahlen. Angebote am späten Nachmittag können mit einer Kinderbetreuung im Haus verbunden werden und lassen sich auch in den allermeisten Fällen mit einer vollen Berufstätigkeit vereinbaren.

Zu Punkt 2.12: Seit 2007 bieten wir in Kooperation mit der Familienbildungsstätte einen Gesprächskreis für Migrantinnen in unserem Familienzentrum an.

Diese Gruppe wird für Frauen mit Migrationshintergrund, die aus Ländern außerhalb Westeuropas stammen, mit dem Ziel der „Integration ausländischer Frauen“ (Kurskonzeption laut **BundesAmt für Migration und Flüchtlinge**) angeboten. Die Frauen haben die Möglichkeit andere Frauen kennen zu lernen, die sich in einer ähnlichen Situation befinden. Im gemeinsamen Austausch über Themen ihres alltäglichen Lebens wird gleichzeitig auch die deutsche Sprache geübt, das Selbstbewusstsein gestärkt und konkrete Alltagsproblematiken besprochen.

Der Bogen der Themen geht von allgemeinen Gesprächen zu kulturellen Unterschieden, über Religionsfragen, zum Schulsystem oder den Rechtsstaat bis hin zur Aufarbeitung von Situationen und Problemen aus dem Leben der individuellen Teilnehmerinnen (Gewalt innerhalb der Ehe, Arbeitslosigkeit, familiäre Situation). Die besprochenen Themen werden von den Teilnehmerinnen eingebracht und von der Kursleitung moderiert.

Zusätzlich gibt es eine Integrationsgruppe, die sich zweimal in der Woche trifft. Diese Gruppe ist offen für alle Interessenten aller Nationalitäten und beiderlei Geschlechts. In dieser Gruppe finden Diskussionen zum Tagesgeschehen oder Themen statt, welche die Teilnehmer einbringen. Zum Beispiel wird auch hier über das Ankommen in einem fremden Land, kulturelle und religiöse Unterschiede oder familiäre Situationen, besonders die Rolle von Mann und Frau, gesprochen. Neben der Situation hier in Deutschland ist auch die Sozialisation aus den jeweiligen Herkunftsländern immer wieder Thema. Weiter finden zum Beispiel auch Kochangebote oder Ausflüge statt. Diese Gruppe wird ehrenamtlich von einem pensionierten Lehrer, der die Ausbildung zum Familientherapeuten hat, geleitet.

Ganz wichtig ist auch eine Alphabetisierungsgruppe, die vom gleichen Referenten geleitet wird. Neben den Gesprächen auf Deutsch zur Stabilisierung der Deutschkenntnisse, ist die Erweiterung der Sprachkenntnisse und vor allem die Alphabetisierung der TeilnehmerInnen Teil der Gruppenarbeit.

Zu 2.13: Wir haben versucht, Angebote für Alleinerziehende zu initiieren, allerdings gab es dazu vor Ort kaum einen Bedarf. Da es im Umkreis gut funktionierende Gruppen für Alleinerziehende gibt, sind wir dazu übergegangen, Interessenten dorthin zu verweisen.

Zu 2.15: Nach der letzten Reflexion des Familienzentrums war uns vor allem die Stärkung der Väter wichtig. Weiter wollten wir die Bindung der Väter an die Einrichtung fördern. Daher haben wir selber verschiedene Vater-Kind- Aktionen angeboten. Da dies aber unseren personellen Rahmen sehr strapaziert hat, haben wir unseren Kooperationspartner, die Familienbildungsstätte, ins Boot geholt. Sie bietet regelmäßig Großaktionen, wie Kanu fahren, Klettergarten oder Zirkustage an. So können wir bei kleineren Aktivitäten im Kindertagesstättenalltag bleiben.

Zu 2.16: Neben den bestehenden Angeboten, wie die Kooperation mit dem TUS (örtlicher Sportverein) und dem Eltern-Kind-Turnen, gibt es einige Neuerungen. In unseren Räumlichkeiten wird in Zusammenarbeit mit der Familienbildungsstätte Yoga für Kinder, sowie für Erwachsene, angeboten. Weiter bieten wir, in Zusammenarbeit mit dem Kreisverband, bei Bedarf Unterstützung bei der Vermittlung von Mutter-Kind-Kuren an.

Weiter haben wir eine Kooperation mit der AOK Rheinland / Hamburg in Bezug auf das Präventionsprogramm „TigerKids – Kindergarten aktiv“ geschlossen. Zwei Mitarbeiterinnen unserer Einrichtung haben die Fortbildung zu diesem Programm absolviert. Es geht hierbei um Bewegungsförderung, sowie Interventionen zur gesunden Ernährung zur Vermeidung und Bekämpfung von Übergewicht.

Ganz wichtig ist uns die Kooperation mit Adivital. Im Xantener Krankenhaus hat ein Adivital Kompetenzzentrum seinen Sitz. Ziel dieser Einrichtung ist es über Informationen und Kurse zur Prävention und konkrete Behandlungsangebote Hilfe gegen Adipositas zu bieten.

Zur Zeit beinhaltet die Zusammenarbeit eine halbjährliche Erfassung aller Kinder in unserer Einrichtung. Bei Bedarf, wenn Kinder über oder unter gewichtig sind, werden die Eltern zu einem individuellen Gespräch mit den Erziehern und den Mitarbeitern von Adivital eingeladen. Dabei wird besprochen, wie dem Kind mit einer gesünderen Ernährung geholfen werden kann.

Zudem finden noch 14-tägig allgemeine Informationsveranstaltungen zum Thema gesunde Ernährung statt. Außerdem bieten die Mitarbeiter von Adivital auch individuelle Gespräche zur Ernährungsberatung in unseren Räumlichkeiten an.

Zu 2.18: Wir arbeiten mit einem Kinderatelier zusammen, dass in unregelmäßigen Abständen zu kreativen Angeboten einlädt.

Selber bieten wir im Bereich der kreativen Gestaltung übergreifende Bastelaktionen, die in den Jahreskreis passen (Laternen basteln, Schultüten basteln, etc.) an.

Im musikalischen Bereich bieten wir neben unregelmäßigen Projekten keine speziellen Angebote. Die Dom-Musikschule im Stadtgebiet bietet bereits musikalische Früherziehung an, daher vermitteln wir bei Interesse dorthin weiter. Nehmen Kinder unserer Einrichtung an Kursen teil, organisieren wir natürlich bei Bedarf einen Bringdienst.

Bereich 3: Kindertagespflege

Die acht Basisanforderungen wurden erfüllt.

Zu 3.9: Die Möglichkeiten zur Nutzung der Räumlichkeiten ist vorhanden. Es ist möglich, den Tageseltern bei Bedarf einen Schlüssel zu Verfügung zu stellen. Allerdings gibt es bislang keinerlei Bedarf für eine solche Nutzung.

Zu 3.10: Die Möglichkeit für die Nutzung freier Räume durch Tageseltern ist gegeben, wird allerdings nur sehr selten wahrgenommen.

Zu 3.12: Wir selber haben keinen Pool für Tageseltern mit einer Spezialisierung für behinderte Kinder. Allerdings vermitteln wir auf Anfrage die Eltern an das Jugendamt.

Außerdem nehmen wir zur Unterstützung von Eltern mit behinderten oder auffälligen Kindern Kontakt mit der Initiative Integratives Leben e. V. in Sonsbeck auf. Dieser Verein ist auf solche und ähnliche Anfragen spezialisiert; vor allem, wenn es sich um Hilfe zur Pflegestufe oder um Anfragen zu Hilfsmitteln und anderen Hilfen handelt.

Auch bei Fragen zu behinderten oder auffälligen Kindern in unserer Einrichtung ist die Initiative Integratives Leben e. V. ein Ansprechpartner und bietet konkrete Hilfe zur Entwicklung von Handlungsplänen an.

Bereich 4: Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Zu 4.2: Die Bedarfslage wird einmal jährlich mit Hilfe eines Fragebogens erfasst. So ist es uns möglich, die Öffnungszeiten bei Bedarf und nach Möglichkeit anzupassen. Ist es uns nicht möglich durch Veränderungen der Öffnungszeiten zu reagieren, sind wir bei der Vermittlung von Tageseltern behilflich.

Zusätzlich werden die tatsächlichen Besuchszeiten in den Gruppen täglich dokumentiert. Bei der Bedarfsanalyse ziehen wir diese Dokumentation hinzu, um bei deutlichen Abweichungen ins persönliche Gespräch zu gehen. Teilweise liegen Abweichungen an Veränderungen in der Arbeitssituation oder im familiären Umfeld, teilweise beruhen sie aber auch auf Fehleinschätzungen seitens der Eltern.

Zu 4.6 (auch 4.10 und 4.11): Für Betreuungsangebote bis 18:30 Uhr bzw. am Wochenende gibt es keinen Bedarf. Um dies über eine theoretische Abfrage hinaus zu testen wurden solche Betreuungsangebote immer mal angeboten (Samstagsbetreuung in der Adventszeit oder ähnliches). Trotz theoretischem Interesse an den Angeboten wurde es doch nicht angenommen.

Zu 4.9: Da wir im Stadtgebiet die einzige Einrichtung mit durchgängigen Öffnungszeiten in den Sommerferien sind, übernehmen wir regelmäßig die Notbetreuung während der Schließungszeiten der anderen Einrichtungen.

Zu 4.12: Für die Abdeckung von sehr frühen oder sehr späten Schichten können wir auf unseren Tageselternpool, sowie unsere Leihoma verweisen. Ansonsten decken wir mit unseren Öffnungszeiten von 7:00 bis 17:30 den erfassten Bedarf ab.

Zu 4.13: Auch hier wird bei Bedarf der Kontakt zu Tageseltern oder der Leihoma von uns

aufgebaut.

Zu 4.15: Eine Kooperation mit Unternehmen besteht in dieser Form nicht.

Zu 4.16: Es besteht zur Zeit keine konkrete Kooperationsvereinbarung mit der ARGE oder der Arbeitsagentur.

Allerdings ist es so, dass wir mit Mitarbeitern dieser Institutionen immer wieder in Kontakt kommen. Wenn es möglich ist, Menschen in Arbeit zu vermitteln, dieses aber an einer fehlenden Kinderbetreuung zu scheitern droht, nehmen wir diese Kinder zeitnah in unserer Einrichtung auf.

Ein weitere Form der Zusammenarbeit besteht darin, Angebote für zusätzliche Arbeitsangelegenheiten bereit zu stellen.

Eine Zusammenarbeit besteht mit den Arbeitslosenzentren in Moers, Hombergerstrasse und Wesel, Bismarkstrasse, wohin wir Eltern, die in Arbeitslosigkeit geraten und Unterstützung benötigen, vermitteln.

Zu 4.17: Gerade für die Organisation von solchen häuslichen Engpässen sind wir sehr dankbar, eine ehrenamtliche Leihoma in unserem Pool zu haben.

Da die Leihoma bereits mehrfach erwähnt wurde, wollen wir diese Form der Betreuung kurz erläutern. Wir arbeiten schon lange mit großem Erfolg mit einer Frau zusammen, die ehrenamtlich bereit ist, Familien in Notsituationen zu unterstützen. Sie bietet in akuten Fällen die Möglichkeit zu Übernachtbetreuung, übernimmt Randzeitbetreuung oder geht bei Bedarf auch in Haushalte und unterstützt die Familien dort. In der Vergangenheit hat sie eine Familie über Monate unterstützt, als die Eltern auf Grund psychischer Probleme nicht in der Lage waren, selbst ihre Kinder zu versorgen.

Für uns bietet dieses Konzept die Möglichkeit, in besonders akuten Problemsituationen schnell und unbürokratisch einen Lösungsansatz zu schaffen. Dabei sind uns natürlich auch die Grenzen des Konzepts deutlich. Sobald wir erkennen, dass in den Familien eine Situation herrscht, die das Kindeswohl gefährdet, ist dieses Konzept nicht mehr durch zu führen.

2.2. Strukturbereiche

Wie in den Leistungsbereichen, war es uns auch in den Strukturbereichen ein Anliegen neben der Qualitätssicherung auch eine Erweiterung unserer Kompetenzen zu erreichen. So wurden auch in diesem Bereich einige Neuerungen und Veränderungen erreicht.

Bereich 5: Sozialraumbezug

Die Basisanforderungen wurden erfüllt.

Zu 5.5: Hier können im Moment keine weiteren Angaben gemacht werden, da wir keine Daten von der Stadt Xanten erhalten haben.

Bereich 6: Kooperation und Organisation

Zu 6.3: Seit 2007 gibt es für unser Familienzentrum eine Lenkungsgruppe, die sich ca. alle zwei Monate trifft. Neben der Leitung der Einrichtung arbeiten ein Diplompsychologe, eine Mediatorin /Diplomsozialarbeiterin, sowie eine Kinder- und Jugendtherapeutin in dieser Gruppe.

Die Reflexion des Familienzentrum in Bezug auf Qualität, Aktualität und Funktionieren der Arbeit ist der Hauptbereich in dem die Lenkungsgruppe tätig ist. Aber auch die Leitung der Einrichtung kann durch die Zusammenarbeit mit dieser Gruppe noch einmal einen Blick auf ihre Arbeit werfen und diese optimieren.

Weiterhin finden ca. halbjährlich Treffen mit möglichst allen Kooperationspartnern statt. Diese dienen dem Austausch, der Vernetzung der Arbeit und dem Finden neuer Aufgaben und Zielen. Diese Treffen werden gut angenommen und produktiv für die Arbeit genutzt. Zum Beispiel ist aus diesen Treffen die Idee zu den großen Zentrumsfesten, bei denen sich alle zwei Jahre die Einrichtung mit allen Kooperationspartnern darstellt, entstanden.

Zu 6.9: In diesem Bereich ist unsere Zusammenarbeit mit der Familienbildungsstätte in Kooperation mit dem BAMF (vergl. auch 2.12) zu nennen.

Bereich 7: Kommunikation

Die vier Basisanforderungen wurden erfüllt.

Zu 7.5: Seit 2007 gibt es eine Internet-Seite unserer Einrichtung. Bis 2009 haben wir diese selbst gestaltet und aktualisiert. Neuerdings wird sie vom Kreisverband AWO Wesel zentral verwaltet und aktualisiert.

Unsere Seite ist mit den Seiten von „adivital“ und dem „lokalen Bündnis für Familien“ verlinkt.

Zu 7.6: Der Bedarf zu einer schriftlichen Darstellung in einer anderen Sprache stellt sich nicht. Wir haben natürlich einen Anteil Eltern mit Migrationshintergrund, aber es stellte sich in der Praxis heraus, dass vieler dieser Eltern mit einer schriftlichen Darstellung, gleich welcher Sprache, wenig tun konnten.

In diesen Fällen ist uns der persönliche Kontakt und das Gespräch wichtig. Viele der Eltern, die wir mit unser Arbeit erreichen, schließen sich aber in Folge den Deutsch- oder Alphabetisierungskursen an.

Bereich 8: Leistungsentwicklung und Selbstevaluation

Zu 8.2: Wir führen alle zwei Jahre eine schriftliche Elternbefragung durch. Die Ergebnisse werden statistisch erfasst und ausgewertet. In Folge überlegen wir welche Verbesserungen wir aus den Ergebnissen anbieten müssen. Sowohl die Ergebnisse der Befragung, als auch die daraus resultierenden Neuerungen, werden an einem Elternabend und in Aushängen dargestellt.

Zusätzlich finden persönliche Gespräche zu aktuellen Ereignissen statt.

Zu 8.5: Für unser Qualitätsmanagement arbeiten wir mit einem selbst erstellten

Fragenkatalog.

Wir haben als Basis zur Erarbeitung unserer individuellen Qualitätsarbeit die Entwicklungsdokumentation nach „pädquis“ genutzt. In Teamarbeit haben wir die für uns relevanten Teile herausgearbeitet und auf unsere Einrichtung angewandt.

Zu 8.6: Der AWO Kreisverband bietet für die acht Familienzentren der AWO im Kreisgebiet ca. monatlich ein Treffen an.

Das Kreisjugendamt lädt im halbjährlichen Rhythmus alle Familienzentren im Kreisgebiet zu einem Treffen. Das sind ca. 15 Teilnehmer, die sich über ihre Angebotspalette, Erfahrungen etc. austauschen.

Zu 8.9: Es finden regelmäßig AWO intern Fortbildungen zu dieser Thematik statt. Daran nehmen auch Mitarbeiter unserer Einrichtung teil. Die aktuellste Teilnahme an einer Fortbildung war im Januar 2010.

Zu 8.10: Wie schon geschildert, war es zunächst schwierig, den Mitarbeitern Aufgaben im Familienzentrum zu übertragen. Nach vielen Teambildungsprozessen und durch gezieltes Heranführen einzelner Mitarbeiter an Teilbereiche, sind heute jedoch viele Aufgaben im Team verteilt.

So übernimmt eine Mitarbeiterin die Raumkoordination. Wird ein Raum für eine Veranstaltung oder einen Kurs benötigt, ist sie dafür verantwortlich, dass es keine Überschneidungen gibt und die Räume entsprechend vorbereitet sind. Bei Abendveranstaltungen ist sie für die Schlüsselübergabe verantwortlich.

Eine weitere Mitarbeiterin koordiniert Termine mit externen Institutionen, die sich entweder bei uns vorstellen oder wohin Exkursionen unternommen werden, zum Beispiel Krankenhaus, Polizei, Feuerwehr, ein Müller, ein Schuster und die Bücherei.

Des Weiteren sind jeweils Mitarbeiterinnen besonders für einen Bereich geschult und entsprechend für Aufgaben und Kooperationen, die in den jeweiligen Bereich fallen, verantwortlich. So ist eine Mitarbeiterin zum Erkennen von Bindungsstörungen und erhöhtem Förderbedarf geschult. Eine weitere Mitarbeiterin hat insbesondere in Bezug auf die Sprachförderung in der erzieherischen Praxis fortgebildet. Die Zusammenarbeit mit „adivital“ wird von einer Mitarbeiterin koordiniert. Gesunde Ernährung, sowie die Vermittlung davon an die Eltern, Medienerziehung, Elternberatung, Persönlichkeitsentwicklung, dies sind einige Beispiele wo unsere Mitarbeiterinnen den Mehrwert des Familienzentrums erkannt haben. Sie lassen die Möglichkeiten, die das Familienzentrum bietet, in die alltägliche Tagesstättenarbeit mit einfließen.

Alle Mitarbeiterinnen sind auf dem aktuellen Wissenstand, welche Kooperationen das Familienzentrum hat. Sie wissen, wo sie Informationen über die Kooperationspartner, sowie deren Angebotspalette finden und wie sie diese an Interessenten weiter vermitteln.

3. Ausblick

Wir sind mit der Arbeit, die wir in den vergangenen Jahren geleistet haben sehr zufrieden. Bei der Evaluation wurde uns bewusst, wie viele Qualitätsmerkmale wir mit unserer Arbeit erfüllen. Vieles, was uns im Alltag als selbstverständlich erscheint, wird bereits als Aufbauleistung gewertet. Dies erfüllt uns mit Stolz.

Nun ist die Frage, was wir als Familienzentrum noch leisten können, wo liegen unsere Stärken. Bezug nehmend auf unsere vorangegangene Evaluation erscheint es uns, dass viele der Punkte, die wir nicht erreichen, in unserer ländlichen Lage begründet sind. Bedürfnisse sind im ländlichen Xanten anders als in Ballungsgebieten.

Es besteht noch oft eine räumliche Nähe zu den Großeltern oder anderen Familienmitgliedern. Auch bei Berufstätigkeit der Eltern wird heute noch viel Betreuungszeit im familiären Bereich aufgefangen. Gerade was Randzeit, Wochenend- oder Übernachtbetreuung angeht, gibt es bei uns in allen Elternbefragungen und auch bei Probeangeboten keinen Bedarf.

Bei manchen Angeboten schien es einen Bedarf zu geben. So haben wir auf Nachfrage versucht eine Scheidungsgruppe oder spezielle Vater-Kind-Aktionen aufzubauen. Durch die geringe Beteiligung bei unseren Aktionen, konnten wir diese Gruppen vor Ort nicht weiter anbieten. So wurde die Lösung entwickelt, dass unser Kooperationspartner Familienbildungsstätte offene Angebote für Väter und Kinder ausschreibt. Eine andere Lösung ist die Weitervermittlung in bestehende Gruppen in umliegenden größeren Städten. In Ballungsgebieten ist eine solche Zusammenarbeit oft innerhalb des Stadtgebietes möglich.

Wir haben den Eindruck, die Grenze unserer Kapazitäten zur Zeit erreicht zu haben. Im Moment stellen sich keine Kooperationen dar, die neu aufgebaut werden sollten. Das bedeutet natürlich nicht, dass wir unsere Augen vor neuen Anforderungen verschließen.

Vielmehr wollen wir unsere Qualität erhalten und nicht durch das Anbieten von Quantität schmälern. Unser Augenmerk soll in der kommenden Zeit vor allem auf der Qualitätssicherung liegen. Nach den Sommerferien werden wir, wie alle Kindertageseinrichtungen und Familienzentren im gesamten Kreisverband der AWO, intensiv am Qualitätsmanagement arbeiten. Im Tandemmodell wird die aktuelle ISO-Norm und die AWO Qualitätskriterien erarbeitet und umgesetzt.

Weiterhin wollen wir unsere Kooperationen stärken und unsere eigenen Kompetenzen ausbauen.

In der Entwicklung zum Arbeitsschwerpunkt Qualitätssicherung ist die Lenkungsgruppe ein wichtiges Element der Arbeit. Neben den anderen Aufgaben gibt die Lenkungsgruppe Unterstützung beim Setzen von Grenzen. Insgesamt ist die Lenkungsgruppe zur einem sehr wertvollen Element der Arbeit in unserem Familienzentrum geworden.

Durch die hohe Qualifizierung der Mitglieder ist eine qualitativ gute Arbeit möglich, die zu einer wichtigen Unterstützung für die Leitung geworden ist. Zum einen wird die Leitungsarbeit reflektiert und je nach Bedarf mehr Einsatz gefordert oder auch Grenzen aufgewiesen. Des Weiteren kann die Lenkungsgruppe Moderation in schwierigen Situationen anbieten und das Entstehen von Kooperationen begleiten und steuern.

Gerade auf Leitungsebene, aber auch für die Mitarbeiterinnen der Tagesstätte, bedeutet das Familienzentrum, neben aller Bereicherung, doch auch mehr Arbeit.

Vor allem die Dokumentation erfordert viel Zeit, die im Alltag schwer zu finden ist. Oft passieren viele Dinge gleichzeitig und müssen gesteuert und aufgearbeitet werden. Dann noch alles angemessen dokumentieren und reflektieren, während doch eigentlich schon wieder die nächste Arbeit, Schwierigkeit, Besprechung etc. ansteht.

Auch die Darstellung des Familienzentrums mit seinen Möglichkeiten, aber auch Grenzen, braucht immer wieder Zeit. Das Familienzentrum muss immer wieder bei möglichen Zielgruppen, Kooperationspartnern, der Presse oder auch Lokalpolitikern dargestellt werden. So bleiben wir im Gespräch und in der Diskussion der Menschen.

Wir müssen aber auch immer wieder die Grenzen unserer Einrichtung aufzeigen. Dort wo die Grenze unserer Möglichkeiten zu Hilfe erreicht ist und Klienten weiter vermittelt werden müssen. Aber auch da, wo wir uns gegen andere Institutionen abgrenzen müssen, wenn Konkurrenzängste auftreten.

Aktuell hatten wir diesen März Gespräche mit Vertretern der Volkshochschule. Es gab Ängste, dass unser Kursangebot, vor allem im sprachlichen Bereich, in Konkurrenz zu ihren Angeboten stehen würde. In einem Treffen wurden die Zielsetzungen unserer Kurse und vor allem Unterschiede der Leistungen dargestellt. Dies wurde mit großem Interesse gehört, da die Vorstellung der Volkshochschule eine ganz andere war. Aus diesem Gespräch kam sogar ein Interesse der Volkshochschule an einer Kooperation zum Ausdruck. Zeitnah werden nun weitere Treffen stattfinden, um mögliche Vereinbarungen zu formulieren.

Diese vielfältigen Anfragen, Arbeiten und Nachbereitungen bedeuten eine hohe Anforderung an die Belastbarkeit Aller, was durch Krankheit oder Urlaub noch verstärkt wird. Unsere Arbeit auf gleich bleibend hohem Niveau zu halten, fordert sehr viel Einsatz von allen Mitgliedern des Teams.

Wir sind aber von der Qualität unserer Arbeit und von unseren Kooperationen überzeugt. Wir müssen mit unserem relativ kleinen Familienzentrum sicherlich nicht hinter größeren Einrichtungen zurückstecken. Jedoch kostet es uns sehr viel Energie, um diese Qualität auch wirklich in der alltäglichen Arbeit zu erreichen und beizubehalten.

Um es noch einmal deutlich zusammenzufassen. Wir haben den Anspruch sehr gute Arbeit für unsere Familien anzubieten. Dies bedeutet für uns hohe Qualität, eine breite Angebotspalette und die Bereitschaft auf Bedürfnisse einzugehen. Zugleich achten wir sorgfältig auf die Erfüllung unserer Vorgaben, wie die Dokumentationspflicht, gesetzlich festgelegte Förderprogramme und der Präsentation nach außen. Dabei müssen wir nicht nur unsere Ansprüche und Belange beachten, sondern auch die der Familien, der Stadt, des Kreisverbandes und des Gesetzgebers. Weiter darf unsere Arbeit nicht mit der von umliegenden Institutionen und Vereinen kollidieren.

Die konkrete Arbeit mit dem Kind, bzw. Teilnehmer steht oft im Ungleichgewicht zum zeitlichen Aufwand für bürokratische Aufgaben, die aus der konkreten Arbeit resultieren.

Dieses Gleichgewicht zu finden und alle Ansprüche zu erfüllen erfordert sehr hohe Arbeitsleistung von Leitung und Team. Es ist wichtig, mit den Kräften der Mitarbeiter sehr

sorgfältig umzugehen. Der Grad zwischen hoher Belastung und Überlastung ist oft schmal.

Aber unser Einsatz lohnt sich. Es kommen Anfragen nach Information oder zur Besichtigung der Einrichtung von externen Institutionen (aktuell hat sich ein Vertreter des Landessportbundes angekündigt) oder von lokalen Politikern. Städtische Ausschüsse finden in unseren Räumlichkeiten statt. Der Bürgermeister ist bemüht, uns in unseren Anliegen zu unterstützen. All dies zeigt uns, dass unser Familienzentrum seinen Platz in Xantens Struktur gefunden hat und durch seine Qualität überzeugt.

Neben unserem Einsatz innerhalb des Familienzentrums zur Sicherung unser Qualität ist auch die Arbeit unseres Trägers sehr wichtig. Es werden z. B. Mitarbeiter- Schulungen zu unterschiedlichen Themen angeboten und regelmäßige Treffen auf Leitungsebene der verschieden AWO -Familienzentren.

Ganz wichtig ist aber auch das monatliche individuelle Coaching der Leiterin. In diesen Gesprächen wird z. B. Leitungsarbeit immer wieder auf das Wesentliche zurückgeführt, konkrete Probleme aufgearbeitet, Teamführung gefestigt und so letztlich auf dieser Ebene die Qualität gesichert.

Wir haben uns für die Pilotphase „Familienzentrum“ beworben, indem wir auf die Vorzüge unserer Einrichtung hingewiesen haben und unsere Einrichtung innerhalb der Strukturen beleuchtet haben, die im Stadtgebiet Xanten vorherrschen. Unsere Visionen über die Vernetzungsmöglichkeiten verschiedener Institutionen, sowie den Bedarf der Familien an Hilfs- oder Freizeitangeboten, haben sich innerhalb der letzten Jahre erfüllt. Teilweise wurden unser Vorstellungen bei weitem übertroffen.

Unser Familienzentrum ist in Xanten mit allen Ortsrandgebieten gut angenommen worden und hat einen guten Ruf über die Ortsgrenzen hinaus. Dies spiegelt sich z. B. in den Besucherzahlen, die wir haben oder den Anfragen, die an uns gestellt werden. Auch dass Neubürger mit kleinen Kindern sich oft als erstes an unsere Einrichtung wenden, zeugt für den guten Ruf. Aber vor allem, dass wir eine Niederschwelligkeit unserer Angebote erreicht haben, von der wir vor ein paar Jahren nicht zu träumen gewagt hätten, zeigt, wie gut unsere Arbeit voran gegangen ist und ankommt.

Neue Kooperationen müssen nicht ausschließlich von uns initialisiert werden. Inzwischen treten Institutionen mit dem Wunsch nach Kooperation an uns heran.

Der Kinderschutzbund ist dafür ein Beispiel. Die Kooperation sieht eine gemeinsame Nutzung vom Pool der Tageseltern und Babysitter vor. Des Weiteren die Vermittlung finanzieller Hilfen für sozial schwacher Familien, in Form von gespendeten Schultaschen oder Unterstützung bei Fahrten.

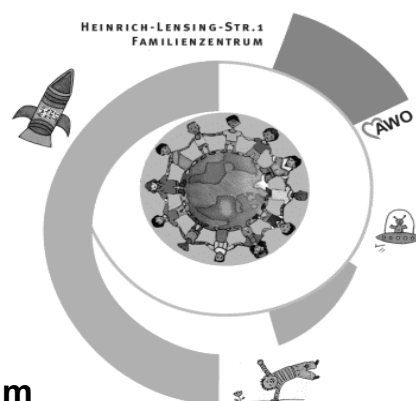
Weiter ist eine Integrative Kindertageseinrichtung des DRKs auf uns zu gekommen. Sie bewerben sich um eine Zertifizierung als Familienzentrum und wollen mit uns kooperieren. Im Bereich der interkulturellen Arbeit sollen gemeinsame Projekte entwickelt und durchgeführt werden. Darüber hinaus sollen wir die Einrichtung im Bereich der interkulturellen Öffnung beraten.

Abschließend ist zu sagen, dass wir nach den ersten Phase des Aufbaus, wo wir auf Widerstände, Missverständnisse und viel Arbeit gestoßen sind, eine Phase des Wachstum

hatten. Diese Phase war gekennzeichnet vom Ausbau der Kooperationen, Öffentlichkeitsarbeit, Integration der Mitarbeiter in verschiedene Arbeitsbereiche, Erweiterung von Kompetenzen und vor allem viel Arbeit.

Nun treten wir in eine Phase der Stabilisierung und Sicherung ein. Diese Phase soll sich auszeichnen durch Qualitätsmanagement, Überarbeiten und Erneuern von Kooperationen, beratende Hilfestellung beim Aufbau anderer Familienzentren und vor allem viel, viel Arbeit.

Kontakt



Familienzentrum
Heinrich-Lensing-Straße 1
46509 Xanten

FATMA AYDIN
Telefon: (02801) 90 489