

Beniva – Familienhilfe mit Herz

KONZEPT SOZIALPÄDAGOGISCHE FAMILIENBEGLEITUNG (SPF)

Beniva GmbH
Weinstrasse 36
8280 Kreuzlingen
info@beniva.ch

Vorsitzender der Geschäftsführung
Manpreet Singh

Geschäftsführung
Sarah Turan
sarah.turan@beniva.ch
+41 76 205 00 07

Pädagogische Leitung
Eda Demirkiran-Uzala
eda.uzala@beniva.ch
+41 76 205 00 08

Inhaltsverzeichnis

1	Vision und pädagogische Leitgedanken	2
2	Kinderrechte und Kindeswohl	3
3	Diversität.....	3
4	Rechtliche Fragen	4
5	Qualitätsmanagement	5
6	Sozialpädagogische Familienbegleitung.....	5
6.1	Leistungen und Ziele.....	5
6.2	Familienbegleitung	5
6.3	Einzelbegleitung	6
6.4	Besuchsrechtsbegleitung.....	6
6.5	Besondere Kenntnisse und Themenschwerpunkte.....	7
6.6	Übergeordnete Handlungsziele	8
6.7	Fachliche Grundsätze.....	10
6.8	Zielgruppe.....	11
6.9	Ablauf	11
6.10	Organisation der Leistungen	12
6.11	Zusammenarbeit	13
7	Organisation	21
7.1	Trägerschaft, Entstehung und Standort.....	21
7.2	Personalmanagement	21

1 Vision und pädagogische Leitgedanken

Die Sozialpädagogische Familienbegleitung (SPF) Beniva unterstützt Familien, Kinder und Jugendliche in herausfordernden Lebenssituationen. Das oberste Ziel unserer Arbeit besteht darin, die Rahmenbedingungen dafür zu schaffen, dass Kinder und Jugendliche geborgen und angemessen gefördert aufwachsen können. Dafür stärken wir ihre sozialen, emotionalen und beruflichen Kompetenzen und stehen ihnen sowie ihren Familien bei der Bewältigung ihrer Herausforderungen zur Seite.

Wir sind überzeugt, dass jeder Mensch das Potenzial zur Entwicklung und Veränderung in sich trägt und dass jede Familie, unabhängig von ihrer Herkunft oder aktuellen Lebenslage, wertvolle Ressourcen und Fähigkeiten hierfür besitzt. Unsere Arbeit zielt darauf ab, diese Potenziale zu erkennen, zu stärken und die Familien auf ihrem Weg zu mehr Selbstständigkeit und Stabilität zu begleiten. Dabei verstehen wir uns als Partner:innen der Familien, die sie respektvoll und auf Augenhöhe in ihrem Entwicklungsprozess unterstützen. Unsere Leit- und Wertevorstellungen stützen auf einem humanistischen als auch systemischen Menschenbild ab, die unser Handeln prägen. Respekt und Wertschätzung der Einzigartigkeit jedes Einzelne, sowie Offenheit und Vertrauen sind die Grundpfeiler in unserer Zusammenarbeit mit den Familien. Wir begegnen ihnen mit Empathie und Verständnis für ihre individuellen Lebenssituationen. Gleichzeitig setzen wir auf Partizipation und Selbstbefähigung – die aktive Einbindung der Familien in Entscheidungsprozesse ist zentral, um sie zu befähigen, eigenverantwortlich tragfähige Lösungen für ihre Herausforderungen zu finden und zu verwirklichen. Dabei glauben wir fest daran, dass auch junge Menschen das Recht haben, aktiv an den Entscheidungsprozessen teilzunehmen, die ihr Leben betreffen. Dies fördert nicht nur ihr Selbstwertgefühl, sondern stärkt auch ihre Fähigkeit Verantwortung zu übernehmen und ihre Zukunft selbstbestimmt zu gestalten.

All dies geschieht in dem geschützten Rahmen unserer Begleitung. Diese erlaubten Fehler als Teil des Lernprozesses, akzeptiert den konstruktiven Umgang mit ihnen und ermutigt zur Weiterentwicklung. Durch diese Herangehensweise werden die Familien auf zukünftige Herausforderungen im Leben vorbereitet und ihre Resilienz wird gestärkt.

Die Werte der Professionalität, Transparenz und Reflexion betrachten wir als zentrale Elemente unserer Arbeit. Wir setzen auf fachliche Kompetenz und kontinuierliche Weiterentwicklung, um den vielfältigen Bedürfnissen der Familien gerecht zu werden. Unsere Mitarbeiter:innen sind daher nicht nur fachlich kompetent, sondern auch emotional präsent und engagiert, denn die Beziehungsarbeit stellt ein ebenso wichtiges Element unserer pädagogischen Arbeit dar. Die Schaffung von stabilen und vertrauensvollen Beziehungen ist Grundvoraussetzung für eine offene Atmosphäre, die den Familien ermöglicht sich sicher und angenommen zu fühlen. Auf diese Weise können wir einen nachhaltigen Beitrag zur Verbesserung der Lebenssituation von Familien und zur Förderung der kindlichen und jugendlichen Entwicklung leisten.

2 Kinderrechte und Kindeswohl

Die Kinderrechte und das Kindeswohl stehen im Zentrum all unserer Aktivitäten. Wir orientieren uns an den internationalen Standards der UN-Kinderrechtskonvention und setzen diese konsequent in unseren Betreuungsangeboten um. Die Rechte der Kinder und Jugendlichen auf Schutz vor Gefahren und Gewalt, Förderung und Beteiligung werden bei uns täglich gelebt und leiten uns in allen pädagogischen Massnahmen und Entscheidungen.

Das Kindeswohl hat oberste Priorität

Wir sorgen für das physische und emotionale Wohl des Kindes, indem wir ein sicheres, unterstützendes Umfeld schaffen, in dem sich das Kind gesund entwickeln kann.

Kindesrecht auf Schutz

Kinder werden vor Gewalt, Missbrauch und Vernachlässigung geschützt. Wir handeln präventiv, um mögliche Gefährdungen frühzeitig zu erkennen.

Kindesrecht auf Förderung

Wir fördern die individuellen Fähigkeiten der Kinder und unterstützen Familien dabei, Bildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten zu schaffen, die den Bedürfnissen der Kinder entsprechen.

Kindesrecht auf Beteiligung und Anhörung

Kinder haben das Recht, ihre Meinung zu äussern. Wir stellen sicher, dass ihre Stimme bei Entscheidungen gehört und berücksichtigt wird.

Kindeswohlgefährdung

Bei Anzeichen von Kindeswohlgefährdung handeln wir zügig in Zusammenarbeit mit Fachstellen, um den Schutz und das Wohl des Kindes sicherzustellen.

3 Diversität

In unserer Arbeit begegnen wir jedem Menschen mit Offenheit und Respekt unabhängig von seinen individuellen Merkmalen wie Behinderung, Geschlecht, sexuelle Orientierung, Herkunft, Kultur oder Religion. Unsere Angebote sind inklusiv gestaltet und zielen darauf ab, allen Familien die gleichen Chancen auf Teilhabe und Entwicklung zu bieten. Jede Familie ist einzigartig. Wir fördern ein Umfeld, in dem diese Einzigartigkeit als Bereicherung wahrgenommen wird und setzen uns aktiv gegen jede Form von Diskriminierung ein.

4 Rechtliche Fragen

Für eine verantwortungsvolle, ethische und effektive Unterstützung der Familien integrieren wir die relevanten gesetzlichen Vorgaben und rechtlichen Standards in unsere Arbeit, um die Rechte der Kinder und Familien zu schützen und ihr Wohl zu fördern.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, nutzen wir ein professionelles Fallführungsprogramm. Diese Cloud-Lösung verfügt über eine ISO 27001:2013 Zertifizierung für Informationssicherheit. Dies garantiert höchste Standards im Schutz der Daten und wird in der Schweiz gehostet. Wir respektieren die rechtlichen Vorgaben zum Datenschutz, die im Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) festgelegt sind und bewahren Dokumente gemäss gesetzlichen Vorschriften auf. Der Schutz der Privatsphäre und der persönlichen Daten der Familien hat höchste Priorität. Wir stellen sicher, dass Informationen über Familien und deren Mitglieder vertraulich behandelt und nur mit ausdrücklicher Zustimmung der Betroffenen weitergegeben werden. Wir informieren die Familien über die Erhebung, Verarbeitung und Speicherung ihrer Daten sowie ihr Recht auf Einsicht. Dies sorgt für Transparenz und Vertrauen in die Zusammenarbeit. Nicht mehr benötigte Dokumente werden archiviert. Die Vernichtung von Dokumenten geschieht nach betriebsinternen Richtlinien. Beim Abschluss der SPF werden die persönlichen Akten archiviert.

Die Wirksamkeit der sozialpädagogischen Begleitung wird regelmässig überprüft. In festgelegten Abständen finden Evaluationen der vereinbarten Massnahmen statt, um zu einschätzen, ob die vereinbarten Ziele erreicht werden können oder diese den Umständen entsprechend adjustiert werden müssen. Diese Überprüfungen werden sowohl intern als auch in Zusammenarbeit mit den betroffenen Familien und Behörden durchgeführt. Die Aktenführung von Anamnese- und Verlaufsdokumentation, Berichte über Gespräche und Interventionen sowie Protokolle zu vereinbarten Zielen und Massnahmen wird sorgfältig protokolliert und unterstützt in der zielgerichteten Evaluation.

Neben der eigenständigen Prüfung der Massnahmen möchten wir auch Externen die Möglichkeit zur Rückmeldung sowohl von positiver als auch negativer Natur zur Verfügung stellen. Hierfür gibt es eine klar definierte Struktur, über die in erster Linie die Familien zu Beginn der Begleitung informiert werden:

Erstansprechpartner: Bei Unzufriedenheit oder Fragen können sich die Familien zunächst an ihre zuständige Begleitung wenden. Wir ermutigen sie, offen über ihre Bedenken zu sprechen, um Missverständnisse zu klären und aus dem Weg zu räumen.

Formale Beschwerde: Sollte eine Klärung im Gespräch nicht möglich sein, können die Familien eine formale Beschwerde einreichen. Diese kann schriftlich per Post oder per Mail erfolgen und wird von der Leitung der SPF bearbeitet. Die Beschwerde wird ernst genommen und es erfolgt eine zeitnahe Rückmeldung. Kontaktdaten zum Beschwerdegang sind entsprechend auch auf der Beniva Website zur Einsicht hinterlegt.

5 Qualitätsmanagement

Die Gewährleistung eines nachhaltigen Dienstleistungsangebots für die Familien, Kinder und Jugendliche setzt eine kontinuierliche Qualitätssicherung- und Verbesserung voraus. Das effektive Qualitätsmanagement von Beniva umfasst die Festlegung von Qualitätszielen, welche die Sicherstellung einer professionellen und respektvollen Begleitung der Familien sowie die Förderung der Zufriedenheit mit unseren Angeboten adressieren. Die Umsetzung unserer Qualitätsziele setzt die kontinuierliche Weiterentwicklung der Fachkompetenz unserer Mitarbeiter:innen voraus und wird durch die Entwicklung von Standards und Richtlinien für die Mitarbeiter:innen gestützt. Die regelmässige Evaluation und Feedback-Erhebung stellt hierbei unser Kontrollinstrument bei der Umsetzung unserer Qualitätssicherungsmassnahmen dar. Dies schafft ein solides Fundament für unsere Arbeit und ermöglicht uns, die Bedürfnisse der Familien bestmöglich zu erfüllen und ihnen eine wertvolle Unterstützung auf ihrem Weg zu bieten.

6 Sozialpädagogische Familienbegleitung

6.1 Leistungen und Ziele

Die Sozialpädagogische Familienbegleitung von Beniva bietet umfassende und bedarfsgerechte Unterstützung für Familien, Kinder und Jugendliche, die in schwierigen Lebenssituationen stehen. Unsere Leistungen umfassen die **Familienbegleitung, Einzelbegleitung** und **Besuchsrechtsbegleitung**. Diese Leistungen richten sich an Familien mit Kindern und Jugendlichen, die Unterstützung in Erziehungsfragen, familiären Konflikten, strukturellen Problemen, gesundheitlichen Herausforderungen oder präventiv im Sinne der Krisenvermeidung benötigen.

Durch diese Leistungsfokussierung möchten wir das Wohl der Kinder sichern, die Erziehungsfähigkeit der Eltern stärken und Chancengleichheit fördern. Unsere Arbeit basiert auf einem systemischen Ansatz und der Anerkennung der Vielfalt der Familienstrukturen. Indem wir ressourcenorientiert, partizipativ und vertraulich arbeiten, bieten wir den Familien die notwendige Unterstützung, um positive Veränderungen in ihrem Leben zu bewirken.

6.2 Familienbegleitung

Die Familienbegleitung von Beniva zielt darauf ab, Familien in herausfordernden Lebenssituationen ganzheitlich zu unterstützen. Unsere Fachkräfte begleiten Familien nach Bedarf über einen längeren Zeitraum hinweg, um ihre sozialen, erzieherischen und strukturellen Herausforderungen nachhaltig zu bewältigen.

Dabei steht die Stärkung der Elternkompetenz und die Verbesserung des familiären Zusammenlebens im Vordergrund. Wir arbeiten eng mit den Eltern zusammen, um sie in ihrer Rolle als Erziehungsberechtigte zu stärken und ihre Handlungsspielräume zu erweitern.

Neben der Elternkompetenz fokussiert sich unsere Arbeit auf die Stärkung des Familiensystems. Wir sind der festen Überzeugung, dass jede Familie über die nötigen Ressourcen und Kompetenzen verfügt. Allerdings bleiben diese Potenziale in Krisenzeiten häufig unentdeckt. Durch systemische Ansätze unterstützen wir die Familie dabei, ihre eigenen Ressourcen zu erkennen und zu nutzen. Dabei betrachten wir die Familie stets als Ganzes und berücksichtigen dabei die Wechselwirkungen zwischen den einzelnen Mitgliedern der Familie. Bei Bedarf intervenieren wir präventiv, um Krisen vorzubeugen und das Wohl der Kinder und Jugendlichen zu sichern.

Wir gestalten unsere Familienbegleitung partizipativ und beziehen die Familien aktiv in die Gestaltung der Hilfeprozesse ein, um nachhaltige Veränderungen zu erzielen.

6.3 Einzelbegleitung

Die Einzelbegleitung von Beniva richtet sich an Kinder und Jugendliche, die individuelle Unterstützung in bestimmten Lebensbereichen benötigen. Unsere Arbeit in der Einzelbegleitung ist lösungsorientiert und ressourcenbasiert. Wir arbeiten eng mit den Kindern und Jugendlichen zusammen, um individuell auf ihre Bedürfnisse eingehen zu können und entsprechend zugeschnittene Unterstützung zu bieten - sei es in der Schule, im sozialen Umfeld oder in der Familie. Mit Hilfe einer solch individuellen Unterstützung werden die soziale und emotionale Entwicklung der betroffenen Person gefördert, persönliche Ziele geklärt und bei der Überwindung von Herausforderungen geholfen. Dabei achten wir stets darauf, die Selbstwirksamkeit der begleiteten Personen zu bewahren und zu stärken und sie dazu zu befähigen, eigenständige Entscheidungen zu treffen.

Bei unserer Einzelbegleitung legen wir besonderen Wert auf den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zwischen dem Jugendlichen und des Begleitenden. Wir glauben daran, dass solche Beziehungen entscheidend für die persönliche Entwicklung des Jugendlichen sind und selbst in Krisen oder akuten Belastungssituationen helfen, ein stabiles und unterstützendes Umfeld zu bewahren.

6.4 Besuchsrechtsbegleitung

Die Besuchsrechtsbegleitung von Beniva unterstützt Familien dabei, den Kontakt zwischen Kindern und nicht im Haushalt lebenden Elternteilen in einer sicheren und unterstützenden Umgebung zu gewährleisten. Diese Begleitung erfolgt im Rahmen von Trennungen oder Scheidungen und stellt sicher, dass dem Kind weiterhin das Recht auf Kontakt zu beiden Elternteilen gewährt wird. Unser Ansatz beruht auf dem Prinzip der Neutralität und der Wahrung des Kindeswohls. Unsere Fachkräfte bieten einen neutralen und sicheren Raum für den Kontakt zwischen dem Kind und dem nicht betreuenden Elternteil. Hieraus leitet sich auch eines der längerfristigen Ziele von Beniva ab: Uns ist es ein grosses Anliegen geeignete Räumlichkeiten für Besuchsrechtsbegleitungen zur Verfügung zu stellen, da dies nicht immer eine Gegebenheit ist.

Die Bedürfnisse und Rechte des Kindes stehen bei uns im Vordergrund. Wir stellen sicher, dass diese respektiert werden und der Kontakt frei von Konflikten oder Druck stattfindet. Bei Bedarf organisieren und begleiten wir auch die Übergabe des Kindes zwischen den Elternteilen, um Spannungen zu vermeiden. Mit der Besuchsrechtsbegleitung fördern wir die Aufrechterhaltung und Entwicklung positiver Beziehungen zwischen Kindern und Eltern auch in schwierigen familiären Kontexten. Wir bieten einen geschützten Rahmen, in dem Eltern und Kinder ungestört Zeit miteinander verbringen können, während die emotionale Sicherheit der Kinder gewährleistet wird.

6.5 Besondere Kenntnisse und Themenschwerpunkte

Unsere Mitarbeiter:innen sind umfassend geschult und verfügen über spezifische Kenntnisse in verschiedenen Problembereichen, darunter:

ADHS (Aufmerksamkeitsdefizit-/Hyperaktivitätsstörung)

Wir verstehen die Herausforderungen, die mit ADHS einhergehen und bieten spezialisierte Unterstützung, um betroffenen Kindern und Jugendlichen sowie ihren Familien zu helfen, mit den Symptomen umzugehen und positive Bewältigungsstrategien zu entwickeln.

Suchtproblematik

In Fällen von Sucht innerhalb der Familie bieten wir spezialisierte Beratung und Unterstützung an, um die betroffenen Familienmitglieder zu stabilisieren und den Umgang mit der Suchtproblematik zu verbessern.

Psychische Krankheiten

Wir haben Erfahrung im Umgang mit psychischen Erkrankungen wie Schizophrenie und bieten massgeschneiderte Unterstützung für betroffene Familienmitglieder. Unser Ansatz ist darauf ausgerichtet, ein unterstützendes Umfeld zu schaffen, in dem die Betroffenen Hilfe und Verständnis erfahren.

Selbstverletzendes Verhalten

Bei selbstverletzendem Verhalten von Kindern und Jugendlichen bieten wir eine enge Begleitung und Unterstützung an. Wir arbeiten daran, alternative Bewältigungsmechanismen zu entwickeln und ein unterstützendes Umfeld zu schaffen, das zur Reduktion und schliesslich zur Beendigung des Verhaltens beiträgt.

Autismus-Spektrum-Störungen

Unsere Mitarbeiter:innen sind geschult im Umgang mit Autismus-Spektrum-Störungen und

bieten individuelle Unterstützung, die den besonderen Bedürfnissen und Herausforderungen dieser Kinder und Jugendlichen gerecht wird.

6.6 Übergeordnete Handlungsziele

Mit unseren Dienstleistungen und der besonderen Expertise im Bereich Sucht und psychischen Erkrankungen unterstützen wir Familien, Kinder und Jugendliche in schwierigen Lebenslagen fördern ihre Entwicklung sowie das familiäre Zusammenleben. Unser Handeln wird dabei stets von unseren übergeordneten Zielen geleitet.

Sicherung des Kindeswohls

Das Wohl der Kinder und Jugendlichen steht für uns stets an erster Stelle. Wir sorgen dafür, dass sie in einem sicheren, stabilen und unterstützenden Umfeld aufwachsen können.

Stärkung der Erziehungsfähigkeit der Eltern

Die Arbeit mit den Eltern der Kinder und Jugendlichen ist ein zentraler Faktor für den Erfolg und die Nachhaltigkeit unserer Arbeit. Wir helfen Eltern, ihre Rolle als Erziehende besser wahrzunehmen und mit Herausforderungen konstruktiv umzugehen.

Stärkung der Familienstrukturen und Förderung der Selbsthilfekompetenzen

Beniva verfolgt das Ziel, durch systemische und ressourcenorientierte Ansätze die Resilienz und Autonomie von Familien zu fördern. Dies umfasst die Unterstützung bei der Entwicklung und Implementierung effektiver Kommunikations- und Konfliktlösungsstrategien, um langfristige Stabilität und Selbstständigkeit der Familien zu gewährleisten.

Förderung der individuellen Potenziale und Ressourcen der Kinder und Jugendlichen

Die Organisation strebt an, durch gezielte Einzelbegleitungen die Stärken und Fähigkeiten der Kinder und Jugendlichen zu identifizieren und auszubauen. Dies beinhaltet die Bereitstellung individueller Entwicklungspläne, die auf die spezifischen Bedürfnisse und Ziele jedes Jugendlichen abgestimmt sind und bei der Bewältigung persönlicher Herausforderungen unterstützen.

Einrichtung eines stabilen und fördernden Umfelds zur Unterstützung der Entwicklung und Partizipation von Kindern und Jugendlichen

Beniva legt grossen Wert darauf, dass Kinder und Jugendliche aktiv an den Entscheidungsprozessen, die ihr Leben betreffen, teilnehmen können. Hierzu werden sichere Räume geschaffen, in denen Vertrauen und emotionale Sicherheit gefördert werden, um eine positive persönliche und soziale Entwicklung zu ermöglichen.

Prävention von Krisen und Eskalationen

Im Rahmen unsere Dienstleistungen stehen wir im engen Kontakt mit den Kindern und Jugendlichen und ihren Familien. Falls notwendig können wir durch frühzeitige Interventionen

Eskalationen innerhalb der Familie verhindern und ein stabiles Umfeld für die Entwicklung der Kinder und Jugendlichen schaffen und aufrechterhalten.

Förderung der Inklusion und Diversität in allen Angeboten und Strukturen

Die Organisation verpflichtet sich, ein inklusives Umfeld zu schaffen, das die Vielfalt der individuellen Erfahrungen und Hintergründe anerkennt und wertschätzt. Dies wird durch die Gestaltung von Programmen und Dienstleistungen gewährleistet, die den Bedürfnissen aller Familien und ihren Kindern und Jugendlichen gerecht werden und der Diskriminierung aktiv entgegenwirken.

Verstärkung der Kooperation und Netzwerkarbeit mit relevanten Institutionen und Partnern

Beniva verfolgt das Ziel, durch enge Zusammenarbeit mit Behörden, Schulen, Fachstellen und anderen relevanten Institutionen eine umfassende Unterstützung der Kinder und Jugendlichen und ihren Familien zu gewährleisten. Dies beinhaltet den Aufbau und die Pflege von Partnerschaften, die einen multiprofessionellen Austausch und eine abgestimmte Betreuung ermöglichen.

Implementierung eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems zur Sicherstellung der kontinuierlichen Verbesserung

Die Organisation strebt eine hohe Qualität in allen angebotenen Dienstleistungen an und setzt auf ein kontinuierliches Qualitätsmanagement. Dies umfasst regelmässige interne und externe Evaluierungen, die Implementierung von Feedback-Schleifen sowie die Fortbildung der Mitarbeiter:innen, um die pädagogischen Standards und die Effizienz der Angebote ständig zu verbessern.

Erhöhung der Transparenz und Partizipation in der Organisationsstruktur und den Entscheidungsprozessen

Transparente Kommunikationswege und partizipative Entscheidungsprozesse sind zentrale Elemente der Organisationskultur von Beniva. Die Organisation fördert die aktive Beteiligung aller Mitarbeiter:innen sowie der Kinder, Jugendlichen und Familien an der Weiterentwicklung und Anpassung der Programme und Dienstleistungen.

Entwicklung und Bereitstellung spezifischer Schulungs- und Fortbildungsprogramme für Mitarbeiter:innen

Beniva hat das Ziel, seine Mitarbeiter:innen durch gezielte Schulungs- und Fortbildungsangebote zu fördern, um sicherzustellen, dass sie über die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen, um den hohen pädagogischen Anforderungen gerecht zu werden. Dies umfasst Schulungen zu systemischen und lösungsorientierten Methoden, Inklusion, Diversität und Kindeswohl.

Sicherstellung einer nachhaltigen und verantwortungsvollen Nutzung von Ressourcen

Die Organisation strebt an, alle Ressourcen – menschlich, finanziell und materiell – nachhaltig und verantwortungsbewusst zu nutzen. Dies schliesst die Optimierung von Prozessen und Strukturen ein, um die Effizienz zu steigern und die Qualität der Dienstleistungen langfristig zu sichern.

Förderung von Chancengleichheit

Wir setzen uns dafür ein, dass alle Familien unabhängig von ihrer sozialen oder wirtschaftlichen Lage gleiche Chancen auf eine positive Entwicklung haben.

6.7 Fachliche Grundsätze

6.7.1 Theoretische und methodische Grundlagen

Die SPF bei Beniva basiert auf systemischen und lösungsorientierten Ansätzen. Diese Methoden betrachten die Familie als ganzheitliches System, in dem jedes Mitglied eine Rolle spielt und in Wechselwirkung mit den anderen steht. Der lösungsorientierte Ansatz fördert die Selbstwirksamkeit der Familienmitglieder, indem er deren Stärken und Ressourcen in den Vordergrund stellt und diese als Basis für Veränderungen und Weiterentwicklung nutzt.

Die systemischen Ansätze ermöglichen eine umfassende Betrachtung der familiären Dynamiken und fördern ein tieferes Verständnis der Ursachen von Problemen. Die lösungsorientierten Methoden unterstützen Familien darin, eigene Lösungen zu finden und ihre Eigenverantwortung zu stärken. Diese Ansätze sind besonders wirksam, um nachhaltige Veränderungen zu erzielen und die Resilienz der Familien zu fördern.

6.7.2 Umgang mit Nähe und Distanz

In der Arbeit mit Familien ist ein professioneller Umgang mit Nähe und Distanz essenziell. Unsere Mitarbeiter:innen sind geschult, eine gesunde Balance zwischen empathischer Nähe und professioneller Distanz zu halten. Um dies sicherzustellen, setzen wir auf regelmässige Interventionen und Fallsupervisionen, bei denen konkrete Fälle reflektiert und das Vorgehen angepasst wird. Zudem wird das Vier-Augen-Prinzip angewendet, insbesondere in Situationen, in denen Entscheidungen über den weiteren Verlauf der Begleitung getroffen werden müssen, um Objektivität und Transparenz zu gewährleisten.

6.7.3 Monitoring Kindeswohl und Vorgehen bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung

Das Kindeswohl hat in unserer Arbeit höchste Priorität. Bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung werden umgehend die entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen beachtet und geeignete Massnahmen eingeleitet. Dies beinhaltet die Zusammenarbeit mit den zuständigen Behörden gemäss den gesetzlichen Vorgaben wie dem **Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG)** sowie die Dokumentation und Berichterstattung über alle

Beobachtungen und Massnahmen. Transparenz und Sorgfalt sind in diesem Prozess entscheidend, um das Wohl der Kinder zu sichern und angemessene Schutzmassnahmen zu gewährleisten.

6.8 Zielgruppe

Unsere Leistungen richten sich an Familien, Kinder und Jugendlichen im Alter von 10 Monaten bis 18 Jahren, die in herausfordernden Lebenssituationen Unterstützung benötigen. Oftmals ergeben sich solch herausfordernde Lebenslagen durch Vorherrschen und Belastung der zuvor aufgeführten Problembereiche, für das die Mitarbeiter:innen von Beniva die geeigneten Qualifikationen aufweisen. Das Einzugsgebiet der Beniva GmbH umfasst zum aktuellen Zeitpunkt den Kanton Zürich, Thurgau, Schaffhausen und St. Gallen.

6.9 Ablauf

Die Sozialpädagogische Familienbegleitung von Beniva verläuft in mehreren strukturierten Phasen, die darauf abzielen, die Familien auf ihrem Weg zur Stabilisierung und die Verbesserung ihrer Lebenssituation zu fördern. Jede Phase wird individuell gestaltet und auf die Bedürfnisse der Familie abgestimmt, wobei der Schutz des Kindeswohls im Mittelpunkt steht. Die jeweiligen Schritte werden dabei sorgfältig geplant und dokumentiert, um eine bestmögliche Unterstützung für die Familien zu gewährleisten.

Die **Startphase** bildet den Beginn der Zusammenarbeit (siehe Anhang «Aufnahmeformular Beniva»). In einem Erstgespräch (siehe Anhang «Erstgesprächsprotokoll») wird die aktuelle Situation der Familie analysiert und erste Ziele werden gemeinsam mit den Beteiligten definiert. Das Erstgespräch wird protokolliert und allen relevanten Akteuren zur Verfügung gestellt, um Transparenz zu gewährleisten. Die Startphase ist besonders entscheidend für den Aufbau einer vertrauensvollen Zusammenarbeit und schafft die Grundlage für die weitere Begleitung.

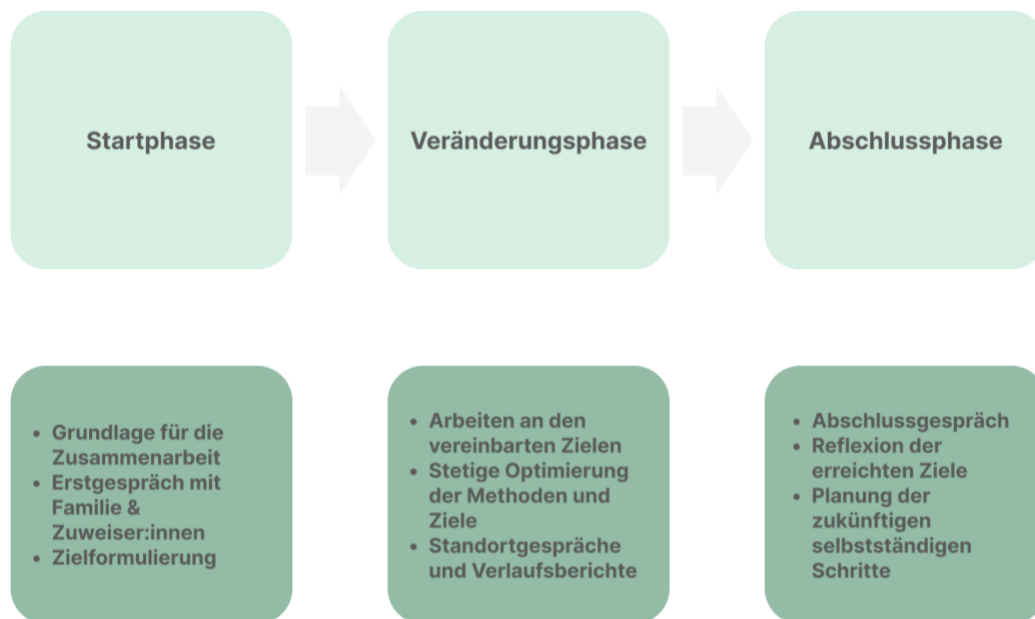
In der **Veränderungsphase** wird intensiv an den vereinbarten Zielen gearbeitet. Diese Phase ist durch eine kontinuierliche Anpassung der Methoden geprägt, um flexibel auf die Bedürfnisse der Familie einzugehen. Regelmässige Standortgespräche (siehe Anhang «Standortbericht») und Verlaufsberichte (siehe Anhang «Verlaufsbericht») werden erstellt, um den Fortschritt zu dokumentieren und bei Bedarf die Ziele oder Massnahmen zu überarbeiten. Die Veränderungsphase kann je nach Komplexität der familiären Situation mehrere Wochen oder Monate andauern.

Werden die gesetzten Ziele erreicht oder hat sich die Situation stabilisiert wird ein **geplanter Abschluss** der Begleitung eingeleitet. Bei einem Abschlussgespräch werden die erreichten Fortschritte reflektiert. Gemeinsam mit der Familie und den zuständigen Behörden wird die Situation bewertet und mögliche Folgeschritte besprochen. Hierbei wird auch über weitere Unterstützungsangebote informiert, falls diese notwendig sind. Die Dokumentation des Abschlusses erfolgt in einem Abschlussbericht (siehe Anhang «Abschlussbericht»), der die

wesentlichen Fortschritte und Veränderungen zusammenfasst und den relevanten Stellen übermittelt wird.

Ein **ungeplanter Abschluss** kann nötig werden, wenn unvorhergesehene Ereignisse oder Hindernisse die Fortsetzung der Begleitung unmöglich machen.

Mögliche **Übergänge** in andere Unterstützungsformen werden sorgfältig geplant, um Stabilität zu gewährleisten. Alle relevanten Akteure werden einbezogen und Übergangsprotokolle erstellt. Am Ende erfolgt ein Abschlussgespräch, welches die weitere Vorgehensweise aufzeigt.



6.10 Organisation der Leistungen

Um eine effiziente und verlässliche Begleitung der Familien zu ermöglichen, stellen wir sicher, dass die organisatorische Struktur von Beniva jederzeit eine professionelle und bedarfsgerechte Gestaltung der Arbeit erlaubt.

6.10.1 Verfahren zur Fallaufnahme und Auftragsklärung

Die Fallaufnahme beginnt mit einer umfassenden Anamnese der Familiensituation. Darauf folgt eine klare Auftragsklärung, bei der sowohl die Bedürfnisse der Familie als auch die Anforderungen der zuweisenden Stellen berücksichtigt werden. Alle relevanten Informationen werden dokumentiert und dienen als Grundlage für den Betreuungsplan.

6.10.2 Organisation der einzelnen Leistungen

Die Dienstleistungen werden von einem qualifizierten Team von Fachkräften erbracht, das sorgfältig ausgewählt und fortlaufend geschult wird, um den spezifischen Anforderungen der

Familien gerecht zu werden. Die Einsatzplanung ist flexibel und wird individuell an die Bedürfnisse der Familien angepasst. Die Einsatzzeiten sind variabel und können bei Bedarf angepasst werden, um eine effektive und bedarfsgerechte Unterstützung zu gewährleisten. Ferienregelungen und Notfalldienste sind fest etabliert, um eine durchgehende Betreuung sicherzustellen.

Der Verlauf der Dienstleistung wird in Form von Protokollen und Berichten dokumentiert und bei Bedarf werden weitere Zielsetzungen erstellt. Datenschutzbestimmungen werden eingehalten. Der Austausch mit Dritten und die Weitergabe von Dokumentationen erfolgt nur mit der Zustimmung der Eltern (siehe Anhang «Schweigepflichtsentbindung»). Allfällige weitere Vorgaben im Rahmen des Dienstleistungsvertrags oder einer Leistungsvereinbarung werden entsprechend berücksichtigt.

6.10.3 Vertretungsregelungen bei längeren Abwesenheiten

Für längere Abwesenheiten von Mitarbeiter:innen, wie beispielsweise durch Krankheit, Militär, Schwangerschaft oder Urlaub wird eine Vertretung implementiert, um die Kontinuität der Betreuung sicherzustellen. Die Vertretungsperson wird frühzeitig in den laufenden Fall eingeführt, um einen nahtlosen Übergang zu gewährleisten. Dadurch wird sichergestellt, dass die Familien kontinuierlich und ohne Unterbrechung die notwendige Unterstützung erhalten und die Qualität der Begleitung aufrechterhalten wird.

6.11 Zusammenarbeit

Die Zusammenarbeit ist ein zentraler Bestandteil unserer Arbeit. Eine enge Abstimmung und ein offener Austausch sind entscheidend für die erfolgreiche Umsetzung unserer Leistungen. Durch eine klare Kommunikation und gemeinsame Handlungsansätze schaffen wir die Grundlage für eine effektive und verlässliche Begleitung (siehe Anhang «Vereinbarung SPF»).

6.11.1 Gestaltung der Zusammenarbeit mit dem Familiensystem

Die Zusammenarbeit mit dem Familiensystem beginnt im Rahmen eines **Erstgesprächs**, in dem die aktuelle Familiensituation gemeinsam analysiert wird. Dabei werden die Bedürfnisse der Familie besprochen und erste Zielsetzungen formuliert. Nach dem Erstgespräch beginnt eine **Probezeit von drei Monaten**, die der ersten Phase der Begleitung dient. Diese Phase fokussiert sich auf das Kennenlernen und den Aufbau von Vertrauen zwischen den Familien und den Betreuenden. Nach Ablauf der Probezeit wird ein **Verlaufsbericht** erstellt, der auf Wunsch der zuständigen Behörden angefordert und an diese weitergeleitet werden kann. Auch im weiteren Verlauf können Verlaufsberichte jederzeit von den Behörden oder der Familie angefordert werden, um den Fortschritt zu dokumentieren und die Massnahmen gegebenenfalls anzupassen.

Nach der Probezeit folgt die **Kernphase**, in der die im Erstgespräch festgelegten Ziele gezielt bearbeitet und umgesetzt werden. Regelmässige **Standortbestimmungen** finden alle drei bis

sechs Monate statt. Diese Standortgespräche dienen der Überprüfung des Fortschritts und der Anpassung der Ziele und Massnahmen. Ein umfassender Bericht wird erstellt und im Sinn der Transparenz sowohl an die Familie als auch an die zuweisende Behörde übermittelt.

Wenn die Familienhilfe ausläuft oder die Ziele erreicht wurden, findet ein **Abschlussgespräch** statt. In diesem Gespräch werden die erzielten Fortschritte reflektiert und nächste Schritte besprochen, um den Familien einen nachhaltigen Übergang in die Selbstständigkeit zu ermöglichen.

Die SPF-Arbeit ist flexibel und wird kontinuierlich an die veränderten Bedürfnisse der Familien angepasst. Diese Flexibilität ermöglicht es, auf neue Herausforderungen und Veränderungen in der Familiendynamik zu reagieren. Die Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit ist die Bereitschaft der Familien zur Teilnahme an der Probezeit. Gerade zu Beginn kann nicht immer von einer aktiven Mitarbeit ausgegangen werden, insbesondere bei schwierigen Fällen. Dennoch wird eine aktive Mitarbeit angestrebt und gefördert, um die bestmöglichen Ergebnisse zu erzielen.

Die Dauer der Begleitung entspricht der vereinbarten Länge mit der zuweisenden Stelle und wird an den Fortschritt der Familie angepasst. Die Ziele werden während des Erstgesprächs gemeinsam mit der Familie und den zuweisenden Stellen festgelegt. Bei den regelmässigen Standortgesprächen können diese Ziele, wenn nötig, erneuert, ergänzt oder verändert werden, um den aktuellen Bedürfnissen der Familie gerecht zu werden.

Auftretende **Störungen im Betreuungsprozess** wie Widerstände oder Konflikte werden frühzeitig durch geeignete Interventionen adressiert. Solch Störungen werden stets auch der zuweisenden Stelle transparent mitgeteilt, um eine gemeinsame Lösungsfindung zu fördern und sicherzustellen, dass alle Beteiligten informiert sind und gemeinsam handeln können.

Hinsichtlich Beschwerden ausgehend vom Familiensystem werden die Familien wie zuvor erläutert über den Beschwerdevergang informiert und haben die Möglichkeit, Beschwerden anonym über die Website der Beniva GmbH einzureichen. Dies bietet eine niederschwellige und sichere Möglichkeit zur Äusserung von Kritik und Anregungen.

6.11.2 Gestaltung der internen Zusammenarbeit

Die Qualität der Betreuung und die kontinuierliche Entwicklung der Fachkompetenz sind zentrale Bestandteile der Arbeit bei Beniva. Wir legen grossen Wert auf die umfassende fachliche Unterstützung der Familienbegleiter:innen. Diese Unterstützung umfasst die folgenden wesentliche Elemente:

Einzelgespräche mit Vorgesetzten

Regelmässige Einzelgespräche zwischen den Familienbegleiter:innen und ihren Vorgesetzten sind fester Bestandteil der internen Zusammenarbeit. Diese Gespräche dienen der Reflexion der eigenen Arbeit, der Klärung von Fragen oder Unsicherheiten und der Planung weiterer

Schritte in der Betreuung der Familien. Sie bieten eine wichtige Plattform für Feedback und persönliche Weiterentwicklung.

Supervision

Die Supervision ist ein integraler Bestandteil der professionellen Praxis bei Beniva. Regelmässige Supervisionssitzungen, die von qualifizierten Supervisoren geleitet werden, ermöglichen es den Mitarbeiter:innen, ihre Arbeit aus einer distanzierten Perspektive zu reflektieren, schwierige Fälle zu besprechen und emotionale Entlastung zu finden. Die Supervision fördert die Selbstreflexion und trägt zur Qualitätssicherung und persönlichen Entwicklung bei.

Intervision

Zusätzlich zur Supervision bietet Beniva regelmässige Intervisionsgruppen an. In diesen Peer-Gruppen tauschen sich die Familienbegleiter:innen untereinander über ihre Erfahrungen aus, diskutieren Fallbeispiele und erarbeiten gemeinsam Lösungen für Herausforderungen in der Betreuung. Die Intervision fördert den kollegialen Austausch und stärkt das Teamgefühl, indem Verantwortung und Wissen geteilt wird.

Interne Weiterbildung

Die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter:innen ist ein weiterer zentraler Bestandteil der fachlichen Unterstützung. Beniva organisiert regelmässig interne Fortbildungsangebote, die auf die spezifischen Bedürfnisse der Familienbegleiter:innen abgestimmt sind. Themen können beispielsweise der Umgang mit speziellen Problemlagen wie ADHS, Suchtproblematiken, psychischen Erkrankungen oder Autismus-Spektrum-Störungen sein. Diese Weiterbildungen sollen sicherstellen, dass die Mitarbeiter:innen stets über aktuelles Fachwissen verfügen und in der Lage sind, auf neue Herausforderungen professionell zu reagieren.

Vier-Augen-Prinzip

Das Vier-Augen-Prinzip wird bei wichtigen Entscheidungen und Interventionen konsequent angewendet. Dies bedeutet, dass kritische Entscheidungen nicht von einer Person allein getroffen werden, sondern immer eine zweite Person hinzugezogen wird. Dies gewährleistet die Objektivität und Qualität der Entscheidung und dient somit der Qualitätssicherung und der Minimierung von Risiken in der Betreuungspraxis.

Teammeetings und Fallbesprechungen

Regelmässige Teammeetings und Fallbesprechungen sind ein fester Bestandteil der internen Zusammenarbeit. Sie bieten den Mitarbeiter:innen die Möglichkeit, aktuelle Fälle zu besprechen, gemeinsame Strategien zu entwickeln und sich über Best-Practice-Beispiele auszutauschen. Diese Treffen fördern die Teamkoordination und tragen dazu bei, eine konsistente Betreuungsqualität sicherzustellen.

Ressourcen- und Bedarfsanpassung

Die interne Zusammenarbeit bei Beniva ist darauf ausgerichtet, flexibel auf die sich verändernden Anforderungen und Bedürfnisse sowohl der Familien als auch der Mitarbeiter:innen zu reagieren. Hierzu gehört die regelmässige Überprüfung der verfügbaren Ressourcen und die Anpassung der Einsatzplanung, um eine optimale Unterstützung der Familien zu gewährleisten.

6.11.3 Gestaltung der Zusammenarbeit mit externen Stellen

Die Zusammenarbeit mit externen Stellen ist ein wesentlicher Bestandteil der sozialpädagogischen Familienhilfe bei Beniva. Eine enge Kooperation mit auftraggebenden Stellen, Behörden, Fachstellen, anderen Institutionen und Verbänden stellt sicher, dass die Unterstützung der Familien umfassend und effektiv erfolgt und alle verfügbaren Ressourcen genutzt werden können. Diese Zusammenarbeit basiert auf den folgenden Grundsätzen:

Regelmässige Kommunikation und Austausch

Beniva pflegt eine offene und regelmässige Kommunikation mit den auftraggebenden Stellen und Behörden. Dies beinhaltet den kontinuierlichen Austausch über den Fortschritt der betreuten Familien, die Anpassung der Betreuungsmassnahmen und die Abstimmung über notwendige Änderungen im Betreuungsplan. Durch regelmässige Treffen, Telefonate und schriftliche Berichte wird sichergestellt, dass alle Beteiligten stets auf dem neuesten Stand sind und gemeinsam Entscheidungen treffen können.

Vernetzung mit anderen Institutionen und Verbänden

Die Vernetzung mit anderen Institutionen und Verbänden ermöglicht den Austausch von Best-Practice-Beispiele und die gemeinsame Entwicklung von Projekten und Initiativen, welche die Qualität und Vielfalt der Unterstützung für Familien erweitern. Durch die aktive Teilnahme an Netzwerktreffen und Fachtagungen fördert Beniva den Austausch und trägt zur kontinuierlichen Weiterentwicklung der Angebote bei.

Darüber hinaus unterstützt Beniva auch Familien aktiv dabei, sich in diese Netzwerke einzubringen und Zugang zu weiteren Hilfsangeboten zu finden, die nicht direkt in den Bereich der Familienhilfe fallen wie beispielsweise Unterstützung im Bereich Bildung, Gesundheitsversorgung, Arbeitsintegration oder Freizeitgestaltung. Beniva hilft den Familien, sich in diesen Netzwerken zurechtzufinden und vermittelt bei Bedarf passende Organisationen und Dienste. Die Familien werden ermutigt und dabei unterstützt, Kontakte zu knüpfen und Beziehungen zu Institutionen und Verbänden aufzubauen, die ihnen in anderen Lebensbereichen Unterstützung bieten können. Dies stärkt ihre Autonomie und Selbsthilfefähigkeit und trägt dazu bei, dass sie ein umfassendes Unterstützungsnetzwerk aufbauen können, das ihnen langfristig zur Seite steht. Durch diese Vernetzungsarbeit sorgt Beniva dafür, dass die Familien nicht nur innerhalb der Familienhilfe die notwendige Unterstützung erhalten, sondern auch Zugang zu einem breiten Spektrum an zusätzlichen

Hilfsangeboten erlangen, die ihren Bedürfnissen entsprechen und zur Verbesserung ihrer Lebensqualität beitragen.

Transparenz und Vertraulichkeit

In der Zusammenarbeit mit externen Stellen legt Beniva grossen Wert auf Transparenz und Vertraulichkeit. Informationen werden stets auf transparente Weise geteilt, wobei die datenschutzrechtlichen Vorgaben streng eingehalten werden. Dies stellt sicher, dass alle Beteiligten das notwendige Wissen haben, um fundierte Entscheidungen zu treffen und gleichzeitig die Rechte und die Privatsphäre der betreuten Familien gewahrt bleiben.

Krisenintervention und Notfallmanagement

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit externen Stellen ist Beniva auf eine enge Abstimmung bei Kriseninterventionen und im Notfallmanagement angewiesen. Bei Krisen oder aussergewöhnlichen Situationen arbeitet Beniva eng mit den zuständigen Behörden und Notfallstellen zusammen, um schnelle und angemessene Massnahmen zu ergreifen und die Sicherheit der betroffenen Familien zu gewährleisten. Hierbei wird in Notfällen auf die etablierten Notfallprotokolle zurückgegriffen und die enge Zusammenarbeit mit externen Fachstellen intensiviert.

Die Qualität der Zusammenarbeit mit externen Stellen wird regelmässig evaluiert. Dies erfolgt durch strukturierte Feedbackprozesse, die sowohl die Rückmeldungen der externen Partner als auch die internen Bewertungen berücksichtigen. Ziel ist es, die Zusammenarbeit kontinuierlich zu verbessern und die Effektivität der Unterstützung für die Familien zu maximieren.

6.11.4 Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen

In der Arbeit mit Familien und Jugendlichen ist der Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen wie emotionale Ausbrüche, Aggressionen sowie physische, psychische und sexuelle Gewalt ein wesentlicher Bestandteil. In solchen Situationen liegt der Fokus auf dem Schutz aller Beteiligten – Kinder, Jugendliche, Familien und Mitarbeiter:innen – sowie auf einer transparenten und professionellen Handhabung und Unterstützung. Hierfür wird den Mitarbeiter:innen ein Notfall- und Schutzkonzept an die Hand gegeben (siehe Anhang «Notfall- und Schutzkonzept»).

Auch den Familien wird zu Beginn der Begleitung ein **Notfallplan** zur Verfügung gestellt. Dieser ist abgestimmt auf die jeweiligen Bedürfnisse und Fragen der Familien und enthält für die Familie relevante Daten und Rufnummern (siehe Abschnitt «Notfallkontaktdaten» im Anhang «Notfall- und Schutzkonzept»). Auch können sich die Familien bei einem Problem, Notfall oder Krisen über das Notfalltelefon jederzeit an Beniva wenden. So können gemeinsam die nächsten Schritte besprochen werden. Notfälle und Krisen innerhalb von Familien werden als «besondere Vorkommnisse» detailliert im Journal festgehalten. Die pädagogische Leitung und Geschäftsleitung werden umgehend informiert. Die Leitung übernimmt die Kommunikation

und Berichterstattung an die zuständigen Behörden und sorgt sich um die Nacharbeit des Vorkommnisses.

Umgang mit Emotionen, Aggressionen, physischer, psychischer und sexueller Gewalt

Beniva verfolgt einen klar strukturierten Ansatz im Umgang mit Emotionen und aggressivem Verhalten. Bei intensiven Emotionen oder aggressiven Verhaltensweisen in der Familie reagieren die Mitarbeiter:innen umgehend, um die Sicherheit aller Beteiligten zu gewährleisten. Es werden sofort Schutzmassnahmen ergriffen wie zum Beispiel die räumliche Trennung der beteiligten Personen oder die Vermittlung durch eine neutrale Person, um die Situation zu deeskalieren.

Beniva stellt sicher, dass sowohl die betroffenen Familienmitglieder als auch die Mitarbeiter:innen durch klare Handlungsanweisungen im Rahmen des Notfall- und Schutzkonzepts geschützt sind. Die Mitarbeiter:innen sind geschult, frühzeitig Anzeichen von Eskalation zu erkennen und die notwendigen Schritte einzuleiten, um die Sicherheit zu gewährleisten. Dazu gehört auch die Möglichkeit, bei Bedarf externe Unterstützung wie die Polizei oder andere Notfalldienste hinzuzuziehen.

Die Mitarbeiter:innen werden regelmässig in Deeskalationstechniken und im Umgang mit schwierigen Situationen geschult. Dabei geht es darum, in akuten Situationen professionell zu handeln, ohne die Sicherheit der Kinder, Jugendlichen oder der Familienmitglieder zu gefährden. Diese Schulungen werden durch regelmässige Fallbesprechungen und Supervisionen unterstützt, um die Mitarbeiter:innen bestmöglich vorzubereiten und zu schützen.

Transparenz ist ein zentrales Element in der Handhabung solcher Situationen. Beniva informiert die betroffenen Familienmitglieder umgehend über die getroffenen Massnahmen und die weiteren Schritte. Zudem wird die zuständige zuweisende Stelle sofort informiert, um eine abgestimmte Vorgehensweise sicherzustellen und die notwendigen rechtlichen Schritte einzuleiten, wenn es zu Gewaltvorfällen kommt.

Prävention, Intervention und Reflexion in Bezug auf grenzverletzendes Verhalten

Präventive Massnahmen sind ein wesentlicher Bestandteil der Arbeit bei Beniva, um grenzverletzendes Verhalten vorzubeugen. Dazu gehören klare Verhaltensrichtlinien und ein offener Dialog mit den Familien über den Umgang mit Konflikten und schwierigen Situationen. Die Mitarbeiter:innen werden darauf vorbereitet, Anzeichen von grenzverletzendem Verhalten frühzeitig zu erkennen und angemessen zu reagieren.

Wenn grenzverletzendes Verhalten festgestellt wird, greifen die Mitarbeiter:innen sofort ein, um die Sicherheit der Kinder und Jugendlichen zu gewährleisten. Die Reaktion erfolgt stets nach festgelegten Interventionsplänen, die den gesetzlichen Rahmenbedingungen entsprechen. Die betroffenen Familien werden sofort einbezogen und umfassend über das weitere Vorgehen informiert. Dies dient dazu, eine vertrauensvolle Basis zu erhalten und gleichzeitig die notwendige Distanz und Professionalität zu wahren. Nach einer Intervention erfolgt eine sorgfältige Reflexion des Vorfalls im Team. Diese Reflexion umfasst sowohl die Überprüfung der getroffenen Massnahmen als auch die Planung

zukünftiger Schritte, um ähnliche Vorfälle zu verhindern. Die Reflexion wird durch Supervisionen unterstützt, um die Erfahrungen der Mitarbeiter:innen zu verarbeiten und die Handlungskompetenzen zu stärken.

Umgang mit besonderen Vorkommnissen und Krisen

Bei besonderen Vorkommnissen und Krisen, wie schweren familiären Konflikten oder akuten psychischen Krisen, wird ein strukturiertes Krisenmanagement eingesetzt. Beniva verfügt über klare Krisenpläne, die den Mitarbeiter:innen helfen, in solchen Situationen schnell und sicher zu handeln. Bei Bedarf wird schnell auf externe Unterstützungsangebote wie Notfalldienste zurückgegriffen, um die notwendige Unterstützung zu bieten.

Während einer Krise wird besonderer Wert auf den Schutz der betroffenen Kinder, Jugendlichen und Familienmitglieder gelegt. Die Mitarbeiter:innen von Beniva sorgen dafür, dass alle Beteiligten in Sicherheit sind und angemessene Unterstützung erhalten. In Abstimmung mit den Behörden werden alle notwendigen Massnahmen ergriffen, um die betroffenen Personen zu schützen und eine Eskalation zu verhindern.

Medizinische und andere Notfälle

Im Falle von medizinischen Notfällen oder anderen unerwarteten Ereignissen handeln die Mitarbeiter:innen von Beniva sofort nach einem klar definierten **Notfallplan** (siehe Anhang «Notfall- und Schutzkonzept»). Alle Mitarbeiter:innen sind in Erster Hilfe geschult und wissen, wie sie in solchen Situationen schnell und effektiv reagieren können. Die umgehende Kontaktaufnahme zu medizinischen Notdiensten und die Benachrichtigung der zuständigen Behörden gehören zu den Standardprotokollen.

Massnahmen und Notfälle werden sorgfältig dokumentiert und den betroffenen Familien sowie den zuständigen Behörden transparent mitgeteilt. Diese Offenheit stellt sicher, dass alle Beteiligten informiert sind und notwendige Entscheidungen gemeinsam getroffen werden können.

Die Sicherheit aller Kinder, Jugendlichen, Familien und Mitarbeiter:innen ist ein zentrales Anliegen bei Beniva. Die Organisation hat umfassende Sicherheitskonzepte entwickelt, die regelmässig überprüft und angepasst werden. Dazu gehört die Durchführung regelmässiger Sicherheitsüberprüfungen der Räumlichkeiten sowie die Schulung der Mitarbeiter:innen im Umgang mit potenziellen Gefahren und der Einhaltung aller gesetzlichen Sicherheitsstandards. Auch auf den Schutz der Mitarbeiter:innen wird bei Beniva grosser Wert gelegt. Sie werden nicht nur in der Reaktion auf kritische Situationen geschult, sondern auch in der Selbstfürsorge und dem Umgang mit Stress. Es wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter:innen Zugang zu psychologischer Unterstützung haben und in einem sicheren Arbeitsumfeld arbeiten können. Regelmässige Supervisionen und Interventionen bieten Raum für Austausch und Unterstützung im Team, um belastende Situationen zu verarbeiten.

Durch diese strukturierten Ansätze stellt Beniva sicher, dass sowohl die Familien als auch die Mitarbeiter:innen in aussergewöhnlichen Situationen geschützt und unterstützt werden und dass alle Massnahmen transparent und im Einklang mit den gesetzlichen Vorgaben umgesetzt werden.

Interne Kommunikation

In jeder Notfallsituation muss die Leitung sofort informiert werden. Es werden klare Kommunikationswege definiert, sodass in jeder Schicht oder bei jedem Einsatz bekannt ist, wer für Notfälle verantwortlich ist. Wenn Mitarbeiter:innen unsicher sind, wie sie reagieren sollen, ist ein Stufenplan zur Eskalation notwendig (Vorgesetzte oder Sicherheitsbeauftragte informieren).

Nachsorge für Mitarbeiter:innen

Nach einem Notfall wird den Mitarbeiter:innen die Möglichkeit gegeben, eine Supervision oder psychologische Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Ausserdem finden Besprechung des Vorfalls im Team und eine Analyse des Vorgehens statt, um mögliche Verbesserungen für zukünftige Notfälle zu erarbeiten.

7 Organisation

7.1 Trägerschaft, Entstehung und Standort

Die Beniva GmbH wurde mit dem Anspruch gegründet, neue Wege in der Unterstützung von Familien, Kindern und Jugendlichen zu gehen und bestehende Strukturen durch frische Impulse zu bereichern. Allen voran legen wir grossen Wert auf höchste Qualität in der Betreuung. Die Erfahrung des Beniva Teams zeigte, dass dies in der Praxis nicht immer gewährleistet ist. Unsere Gründungsidee basiert auf der Überzeugung, dass Familien eine professionelle Unterstützung auf höchstem fachlichem Niveau verdienen, die ausschliesslich von entsprechend qualifizierten Fachkräften erbracht wird. Unsere Trägerschaft vereint fachliche Expertise mit einem klaren Fokus auf Qualität und Herzlichkeit. Das strategische Organ unserer Organisation ist interdisziplinär aufgestellt und sorgt für die kontinuierliche Weiterentwicklung und Vernetzung, während die operative Arbeit durch erfahrene und ausgebildete Fachkräfte durchgeführt wird. Eine klare Trennung zwischen strategischer und operativer Leitung sichert sowohl die langfristige Ausrichtung als auch die unmittelbare Qualität unserer Arbeit.

Der Hauptsitz unserer Organisation befindet sich in Kreuzlingen im Kanton Thurgau. Die zentrale Lage im Dreiländereck der Schweiz ermöglicht es uns von hier aus auch die umliegenden Kantone Zürich, St. Gallen und Schaffhausen flexibel und bedarfsgerecht abzudecken.

7.2 Personalmanagement

Das Personalmanagement verfolgt den Anspruch, die Bildungsanforderungen und die hohen Qualitätsstandards in der sozialpädagogischen Familienbegleitung zu erfüllen. Grundlage dessen ist ein qualifiziertes, vielseitiges und diverses Team. Derzeit besteht das leitende Team aus der Geschäftsleitung zur strategischen Ausrichtung und Gesamtverantwortung sowie der pädagogischen Leitung in operativer Funktion. Diese Struktur ermöglicht eine klare Aufgabentrennung und effiziente Entscheidungsprozesse.

Bei der Personalrekrutierung legen wir grossen Wert auf fachliche Qualifikation und Diversität. Unser Ziel ist es, ein Team zu entwickeln, das unterschiedliche Perspektiven einbringt und in der Lage ist, auf die vielfältigen Bedürfnisse der begleiteten Familien einzugehen. Besonderer Wert wird dabei auch auf Fremdsprachenkenntnisse gelegt, um bei Bedarf Sprachbarrieren zu überwinden und eine inklusive Betreuung sicherzustellen. Neue Mitarbeiter:innen werden sorgfältig nach Qualifikation und Erfahrung ausgewählt.

Unsere Personalführungsstruktur ist klar definiert: Die strategische Leitung verantwortet die langfristige Ausrichtung der Organisation, während die operative und pädagogische Leitung für das tägliche Management sowie die fachliche Qualitätssicherung zuständig sind. Die enge Zusammenarbeit zwischen diesen Ebenen stellt eine kontinuierliche Weiterentwicklung der

Organisation sicher. Regelmässige Feedbackgespräche und Beurteilungen der Mitarbeiter:innen unterstützen die persönliche und berufliche Weiterentwicklung.

Wir fördern kontinuierlich die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter:innen, um sicherzustellen, dass unser Team stets auf dem neuesten fachlichen Stand bleibt und die besten Methoden in der Begleitung anwenden kann. Dazu gehören interne Schulungen, Fortbildungen sowie regelmässige Supervisionen, welche die Qualität unserer Arbeit stärken und die fachliche Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter:innen vorantreiben.

Unsere Stellenplanung orientiert sich an den Anforderungen des Arbeitsumfeldes und den Bedürfnissen der betreuten Familien. Die fachlichen Voraussetzungen für neue Mitarbeiter:innen richten sich nach den offiziellen Vorgaben und Anforderungen sowie nach unseren internen Qualitätsstandards. Eine fundierte Ausbildung im sozialpädagogischen oder therapeutischen Bereich sowie Kenntnisse im Umgang mit Sucht- und psychischen Erkrankungen sind zentrale Kriterien bei der Auswahl.

Durch diese klaren Strukturen im Personalmanagement stellen wir sicher, dass unser Team fachlich kompetent, divers und motiviert bleibt, um den hohen Anforderungen unserer Arbeit gerecht zu werden.

Zur Gewährleistung eines sicheren Arbeitsumfelds werden unsere Mitarbeiter:innen gemäss arbeitsrechtlichen Vorgaben umfassend versichert.

Kreuzlingen, 24. Oktober 2024

Sarah Turan
Geschäftsführung

Eda Demirkiran-Uzala
Pädagogische Leitung

Manpreet Singh
Vorsitzender der Geschäftsführung