



Leistungs- und Prozessbeschreibung

Günstige Winde kann nur der nutzen, der weiß wohin er will!



oder

Prozesshafte Zielkonkretisierung statt Problemorientierung!

Anschriften: Zum Ludwigstal 27 a 45527 Hattingen
Steelerstr. 354 45130 Essen

☎ 0 23 24 - 3 88 06
☎ 02 01 - 40 68 89

☎ 0 23 24 - 3 88 09
☎ 02 01 - 40 69 49

Internet: <http://www.Winterscheid.com>

E-Mail: info@winterscheid.com

1.	Allgemeine Information	3
2.	Rahmenbedingungen	4
2.1	Personalstruktur	
2.2	Arbeitsstruktur	
2.3	Allgemeine Strukturen	5
3.	Das Erstgespräch	6
3.1	Telefonischer Erstkontakt – Terminvereinbarung	
3.2	Der Termin zum Erstgespräch	
3.3	Die Planung einer heilpädagogischen Maßnahme	7
3.4.	Erstellung der Bescheinigung zum Erstgespräch	8
4.	Die heilpädagogisch – therapeutische Maßnahme (HPM)	9
4.1	Der Beginn der HPM	
4.2	Im Verlauf der HPM	10
4.2.1	Die systemische Elternberatung	
4.2.2	Die Förderung des Kindes / Jugendlichen	11
4.2.3	Die Beratung des Bezugsumfeldes	12
4.3	Verfahren zum Ende des Bewilligungszeitraums (BWZ)	13
5.	Qualitätssicherung im Überblick	15
5.1	Strukturqualität	
5.2	Prozessqualität	
5.3	Ergebnisqualität	16
5.4	Qualitätsmanagement	17
5.5	Qualitätssicherung Allgemein	
5.6	Jörg Winterscheid – zur Person	18
5.6	Danksagung	

1. Allgemeine Information

Leitbild

Jeder Mensch trägt in sich die Ressourcen und Potentiale zu einer konstruktiven Entwicklung.

Ziel

Gestaltung eines Förderangebotes, das die Ressourcen und Potentiale des Menschen weckt und Entwicklungsprozesse zielorientiert zulässt.

Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> - Familien mit Kindern / Jugendlichen - Junge Erwachsene - Kinder / Jugendliche / junge Erwachsene in stationären Einrichtungen
Indikation	<ul style="list-style-type: none"> - multiple Entwicklungsverzögerungen und / oder Verhaltensauffälligkeiten des Kindes / Jugendlichen / jungen Erwachsenen - vorliegende oder drohende körperliche, geistige oder seelische Behinderung des Kindes / Jugendlichen / jungen Erwachsenen - Bedarf an Beratung der Erziehenden bzgl. der familiären Situation, Erziehung, Förderung des Kindes / Jugendlichen / jungen Erwachsenen
Soziales Netzwerk	<ul style="list-style-type: none"> - kooperative Zusammenarbeit und koordinierte Hilfe mit allen am Prozess Beteiligten: - Schulen, Kindergärten, Kindertageseinrichtungen - Jugendämtern, Sozialämtern, Gesundheitsämtern - Ärzte, Kliniken - Krankenkassen und Personen sonstiger Institutionen
Rechtsgrundlagen	<ul style="list-style-type: none"> - Kinder - und Jugendhilfegesetz (KJHG), Jugendhilfe gemäß §§ 35 a, 27 ff., 36, 5 KJHG Gewünscht ist eine kooperative Zusammenarbeit mit den Beteiligten Fachgespräch und des folgenden Hilfeplanverfahrens. - Bundessozialhilfegesetz (BSHG), Eingliederungshilfe für Behinderte gemäß §§ 39 - 40 BSHG Gewünscht ist eine kooperative Zusammenarbeit mit den Sachbearbeitern und den Vertretern des Gesundheitsamtes. - Krankenkasse im Rahmen der Einzelfallentscheidung Heilpädagogik ist keine gesetzliche Krankenkassenleistung. - Das Kostenübernahmeverfahren ist ein Verwaltungsverfahren, welches sich im einzelnen nach den Gegebenheiten / Anforderungen der jeweiligen Kostenträger richtet.
Behandlungskonzept	<ul style="list-style-type: none"> - ganzheitliche Begleitung der Zielgruppe durch einen Mitarbeiter
Umfang	<ul style="list-style-type: none"> - ab 1 Behandlungseinheit a 45 Minuten pro Woche für das Kind - ab 1 Beratungseinheit a 45 Minuten pro Monat für die Eltern - mindestens 1 Beratungseinheit a 45 Minuten alle zwei Monate für das Bezugsumfeld - allgemein nach Bedarfsermittlung durch das Kostenübernahmeverfahren
Besondere Leistungen	<ul style="list-style-type: none"> - Nachbetreuung (Im Rahmen der Ablösephase möglich) - mobiler Einsatz (nach Absprache im Einzelfall)
Beginn	<ul style="list-style-type: none"> - nach erfolgter schriftlicher Kostenzusage des Kostenträgers
Bewilligungszeitraum	<ul style="list-style-type: none"> - in der Regel 6 oder 12 Monate
Dauer	<ul style="list-style-type: none"> - in der Regel 1 – 1 ½ Jahre, je nach der Bedürftigkeit des Einzelfalles
Kosten	<ul style="list-style-type: none"> - Entsprechend der jeweiligen Gebührensatzvereinbarung mit dem zuständigen Kostenträger. Die Gebührensatzverhandlung orientiert sich an den Empfehlungen des Deutschen Berufsverbandes für Sozialarbeit, Sozial – und Heilpädagogik (DBSH). - Das Abrechnungsverfahren richtet sich nach den individuellen Vereinbarungen mit den jeweiligen Kostenträgern.

Detailliertere Informationen finden Sie in unserer :

Informationsmappe zur Arbeit der Heilpädagogischen Ambulanz

2. Rahmenbedingungen

2.1 Personalstruktur

Standardisierte Arbeitsvorlagen:

- Orientierungsbogen Mitarbeiter
- Beschlußprotokoll Team
- To-do Liste Mitarbeiter

Bereich	Leistungsmerkmale	Aspekt der Qualitätssicherung
Mitarbeiter HPA	Qualifikationen: <ul style="list-style-type: none"> - Diplom Heilpädagoginnen - staatl. anerk. Heilpädagogen - Dipl. Kunsttherapeuten - div. Fortbildungen 	<ul style="list-style-type: none"> - Berufserfahrung - Festeinstellung - interne & externe Fortbildungen
	<ul style="list-style-type: none"> - jährliches Orientierungsgespräch (Orientierungsbogen Mitarbeiter) mit Leitung HPA zur Reflexion fachlicher Leistungen und bestehender Strukturen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Feedback des Bestehenden im Hinblick auf Veränderungen und Verbesserungen - Psychohygiene - positives Betriebsklima
Team HPA	<ul style="list-style-type: none"> - fester verbindlicher Rhythmus - interdisziplinäre Zusammenarbeit - kollegiale Fall- und Fachberatung 	<ul style="list-style-type: none"> - Regelmäßigkeit - interdisziplinäre Vielfalt erhöht die Arbeitsqualität - Reflexion der Prozesse durch Fallbesprechungen
	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumentation von Beschlüssen (Beschlußprotokoll Team) und Arbeitsaufträgen (To-do Liste) 	<ul style="list-style-type: none"> - verbindliche und überprüfbare Aufgabenverteilung durch Verschriftlichung
Supervision	<ul style="list-style-type: none"> - externer Supervisor 	<ul style="list-style-type: none"> - fester verbindlicher Rhythmus

2.2 Arbeitsstruktur

Bereich	Leistungsmerkmale	Aspekt der Qualitätssicherung
Aktenführung	<ul style="list-style-type: none"> - kontinuierliche Dokumentation therapeutischer Prozesse bezogen auf den Einzelfall 	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumentation ermöglicht jederzeit die Reflexion der vergangenen Arbeit.
	<ul style="list-style-type: none"> - umfassende Formularstruktur für Mitarbeiter 	<ul style="list-style-type: none"> - Standardisierung grundsätzlicher Arbeitsprozesse schafft Verbindlichkeit und sichert lösungsorientiertes Arbeiten
	<ul style="list-style-type: none"> - Formular Mitarbeiterleitfaden als Planungshilfe zur Durchführung und Dokumentation der HPM 	<ul style="list-style-type: none"> - verbindliche und klare Arbeitsstrukturen sichern die Qualität der HPM
Raumangebot	Räume für: <ul style="list-style-type: none"> - Einzelangebote - Beratungen - Fortbildung - Verwaltung 	<ul style="list-style-type: none"> - auf die Bedürfnisse der Klienten und Mitarbeiter abgestimmte Raumgestaltung sichert Arbeitsprozesse - positive Atmosphäre - gesicherte Intimsphäre

Materialausstattung	Materialien für: <ul style="list-style-type: none"> - Psychomotorik - Spieltherapie - Heilpäd. Übungsbehandlung - Malen, Werken, Kochen - Snozelen - Wahrnehmungsübungen - Diagnostik - Moderation - Reflexion 	<ul style="list-style-type: none"> - auf die Bedürfnisse der Tätigkeit abgestimmte Materialausstattung - Methodenvielfalt wird durch adäquates Material sichergestellt - ausgewähltes Material unterstützt therapeutische Prozesse
Medienausstattung	<ul style="list-style-type: none"> - Video, - CD / Kasette, - Overhead / Beamer - Flipchart - Weißwandtafel, Pin-Board - EDV 	<ul style="list-style-type: none"> - audiovisuelle Unterstützung therapeutischer Prozesse - audiovisuelle Mitschnitte von Behandlungs- bzw. Beratungseinheiten zur Reflexion

2.3 Allgemeine Strukturen

Bereich	Leistungsmerkmale	Aspekt der Qualitätssicherung
Öffnungszeiten	<ul style="list-style-type: none"> - Termine nach Vereinbarung - möglich von Montag – Freitag, 8.00 Uhr – 19.00 Uhr (in Einzelfällen bis 21.00Uhr) 	<ul style="list-style-type: none"> - höchstmögliche Flexibilität in der Terminabsprache - feste wöchentliche Terminstruktur für Kinder und Eltern
Verkehrsanbindung	<ul style="list-style-type: none"> - PKW, - mit öffentlichen Verkehrsmitteln 	<ul style="list-style-type: none"> - gute Verkehrsanbindungen sichern Kontinuität.
Telekommunikation	<ul style="list-style-type: none"> - Telefon, Anrufbeantworter, Fax, Diensthandy für jeden Mitarbeiter - Internet (E – Mail) 	<ul style="list-style-type: none"> - moderne Telekommunikation für einen schnellen und effektiven Informationsaustausch. - Gute Erreichbarkeit
Dienst PKW´s	<ul style="list-style-type: none"> - den Mitarbeitern stehen firmeneigene PKW zur Nutzung zur Verfügung 	<ul style="list-style-type: none"> - hohe Mobilität - Mitarbeiterbindung - Hohe Zuverlässigkeit

3. Das Erstgespräch

Leitbild

Menschen benötigen einen atmosphärisch positiven Rahmen um sich mit Ihren Wünschen und Bedürfnissen erstmals mitteilen zu können.

Ziel

Angebot zu einer kostenlosen und unverbindlichen Beratung. Beschreibung der Ist – Situation, Zielfindung (Soll – Situation) und Perspektivenentwicklung.

3.1 Telefonischer Erstkontakt – Terminvereinbarung

Standardisierte Arbeitsvorlagen:

- Telefonischer Erstkontakt
- Terminbestätigung
- Elternfragebogen zum Erstgespräch

Anlass	Leistungsmerkmale	Aspekt der Qualitätssicherung
Vereinbarung eines Termins zu einem kostenlosen und unverbindlichen Erstgespräch	<ul style="list-style-type: none"> - Notiz Vordruck „Telefonischer Erstkontakt“ - wichtige Daten werden erfasst und an die Leitung zwecks Terminvereinbarung weitergeleitet 	<ul style="list-style-type: none"> - sicherer Datentransfer - verbindliche Terminabsprache
	<ul style="list-style-type: none"> - Versendung Vordruck „Terminbestätigung“ - Information der Eltern über den Zweck des Erstgespräches - Hinweis wichtige Unterlagen mitbringen (z.B. U - Untersuchungsheft, Diagnosen etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Terminbestätigung - Aufklärung über den Inhalt des Erstgespräches - Sicherstellung notwendiger Information durch die Bitte wichtige Unterlagen mitzubringen
	<ul style="list-style-type: none"> - Versendung Vordruck „Elternfragebogen zum Erstgespräch“ - Versandt mit Terminbestätigung ,erfragt Wünsche, Bedürfnisse und Ziele der Eltern 	<ul style="list-style-type: none"> - bewusster Auseinandersetzung der Eltern zum Vorstellungsgrund und zur Zielmotivation vor dem stattfindenden Gespräch
	<ul style="list-style-type: none"> - Versendung Falblatt „Elterninformation“ 	<ul style="list-style-type: none"> - Information zur Arbeitsweise der HPA

3.2 Der Termin zum Erstgespräch

Standardisierte Arbeitsvorlagen:

- Zielfindungsprozess
- Elternfragebogen zum Erstgespräch
- Erstgesprächsleitfaden (Mitarbeiter)

Anlass	Leistungsmerkmale	Aspekt der Qualitätssicherung
<p>Gespräch mit den Eltern und dem Kind über die vorliegende Problematik</p> <p>(Wenn gewünscht unter Beteiligung von Erziehern, Lehrern, Kostenträgern, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - persönliches Kennenlernen - Besichtigung der Räume - Vorstellung der Arbeitsweise - Auswertung mitgebrachter Unterlagen - Erörterung der Ist – Situation - Erörterung der Soll – Situation (Grundlage „Elternfragebogen zum Erstgespräch“) - bei Bedarf Vermittlung weiterer kompetenter Ansprechpartner 	<ul style="list-style-type: none"> - mitzubringende Unterlagen verdeutlichen Aspekte des Ist – Zustand - ausreichender aber begrenzter Zeitrahmen (bis zu 90 min.) - angenehme offene Atmosphäre - Konkretisierung der Gesprächsstruktur durch die eingesetzten Formulare

	- Beantwortung offener Fragen	
--	-------------------------------	--

3.3 Die Planung einer heilpädagogischen Maßnahme

Standardisierte Arbeitsvorlagen:

- Aufnahmebogen
- Schweigepflichtentbindung
- Anschreiben Kindergarten/Hort
- Anschreiben Schule
- Anamnestischer Elternfragebogen
- Anschreiben Arzt / Ärztliche Bescheinigung
- Fachärztliche Bescheinigung
- Bescheinigung Erstgespräch Klinikum

Anlass	Leistungsmerkmale	Aspekt der Qualitätssicherung
In der gemeinsamen Erörterung des Erstgespräches wird deutlich, daß eine heilpädagogische Maßnahme indiziert sein könnte	<ul style="list-style-type: none"> - Vordruck „Aufnahmebogen“ wird ausgefüllt, erhebt umfassende familiäre Daten. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alle wichtigen Daten sind auf einem Bogen zusammengefaßt und jederzeit verfügbar
	<ul style="list-style-type: none"> - Vordruck „Schweigepflichtentbindung“ wird unterzeichnet und bildet die rechtliche Grundlage zur Zusammenarbeit mit dem Kostenträger und anderen Institutionen 	<ul style="list-style-type: none"> - Transparenz , Informationsaustausch werden sichergestellt. - Grundlage zur kooperativen Zusammenarbeit wird geschaffen
	<ul style="list-style-type: none"> - Vordruck „Anschreiben Kindergarten /Hort“ und/oder „Anschreiben Schule“ wird an die Eltern mit der Bitte um Weiterleitung ausgehändigt. - genannte Institutionen werden gebeten eine kurze schriftliche Stellungnahme zur Ist – Situation des betroffenen Kindes abzugeben 	<ul style="list-style-type: none"> - Institutionen werden über die Hilfeplanung informiert und in diese eingebunden - fachliche Informationen werden sichergestellt - dient als Arbeitsgrundlage durch hohen explorativen Charakter
	<ul style="list-style-type: none"> - Vordruck „anamnestischer Elternfragebogen“ wird den Eltern ausgehändigt - erfragt vertiefend entwicklungsgeschichtliche und familiäre Daten 	<ul style="list-style-type: none"> - durch Verschriftlichung bewußtere Auseinandersetzung mit der Entwicklung des Kindes - dient als Arbeitsgrundlage durch hohen explorativen Charakter
	<ul style="list-style-type: none"> - Vordruck „Anschreiben Arzt“ wird den Eltern, verbunden mit der Bitte um Weiterleitung an den Haus- bzw. Kinderarzt, ausgehändigt - Arzt wird über den Vorstellungsanlaß, mit dem Ziel der Abklärung alternativer allgemeinmedizinischer Therapiemöglichkeiten, informiert - beim Ausschluss allgemeinmedizinischer Therapiemöglichkeiten kann der Arzt mit dem beigefügten Formular „ärztliche Bescheinigung“ sein Diagnoseergebnis schriftlich fixieren und die Indikation verdeutlichen 	<ul style="list-style-type: none"> - Einbindung des Haus- bzw. Kinderarztes in die Behandlungsplanung - Allgemeinmedizinische Diagnostik sichert die Indikation - Einleitung fachärztlicher Diagnostik bei Bedarf

	Bei Bedarf: <ul style="list-style-type: none"> - Information der Kinder und Jugendpsychiatrie über die Eltern durch „Bescheinigung Erstgespräch Klinikum“ zur vorliegenden Situation mit der Bitte um Diagnostik und Berichtstellung (Fachärztliche Bescheinigung). 	<ul style="list-style-type: none"> - Einbindung der Kinder und Jugendpsychiatrie in die Behandlungsplanung - fachärztliche Diagnostik sichert die Indikation
--	--	--

3.4. Erstellung der Bescheinigung zum Erstgespräch durch die HPA

Standardisierte Arbeitsvorlagen:

- Bescheinigung zum Erstgespräch Jugendamt / Sozialamt / Gesundheitsamt
- Bescheinigung zum Erstgespräch Krankenkasse
- Anschreiben Eltern mit Checkliste

Anlaß	Leistungsmerkmale	Aspekt der Qualitätssicherung
Umfassende Information zur vorliegenden Situation, unter Beteiligung der Eltern, für Stellen, die Hilfe koordinieren und Kosten bewilligen.	In der „ Bescheinigung zum Erstgespräch “ wird : <ul style="list-style-type: none"> - die aktuelle Situation beschrieben - das Ziel der heilpädagogischen Maßnahme benannt - eine Empfehlung zum weiteren Vorgehen und zum Umfang der heilpädagogischen Maßnahme ausgesprochen - der aktuelle Kostensatz benannt 	<ul style="list-style-type: none"> - Transparenz für alle Beteiligten wird hergestellt - Bereitstellung umfassender Informationen - Überprüfung der Indikation durch Verfahren zur Kostenbeantragung - standardisierte Berichtstellung
	Der „ Bescheinigung zum Erstgespräch “ liegen folgende Schriftstücke bei: <ul style="list-style-type: none"> - Ärztliche / Fachärztliche Bescheinigungen - Berichte Institutionen (Kindergarten, Hort, Schule etc.) 	
	Das „ Anschreiben Eltern mit Checkliste “ wird in Verbindung mit der „ Bescheinigung zum Erstgespräch “ an die Eltern Durchsicht, Unterschrift und Weiterleitung übersandt.	<ul style="list-style-type: none"> - bewusste Überprüfung des Inhaltes durch die Eltern - Verantwortlichkeit der Eltern wird unterstützt - Handlungskompetenz der Eltern wird gefordert - Transparenz und klare Informationen (Checkliste) zum weiteren Vorgehen

Abweichende Verfahrensweisen richten sich nach den individuellen Gegebenheiten und Erfordernissen der einzelnen Kostenträger.

4. Die heilpädagogisch – therapeutische Maßnahme (HPM)

Leitbild

Jeder Mensch trägt in sich die Ressourcen und Potentiale zu einer konstruktiven Entwicklung.

Ziel

Gestaltung eines Förderangebotes, das die Ressourcen und Potentiale des Menschen weckt und Entwicklungsprozesse zielorientiert zuläßt.

4.1 Der Beginn der HPM

Standardisierte Arbeitsvorlagen:

- Behandlungsvertrag (Eltern)
- Behandlungsvertrag (Kind)
- Zielfindungsprozess

Anlass	Leistungsmerkmale	Aspekt der Qualitätssicherung
Erstkontakt Eltern – Kind - Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> - persönliches Kennen lernen - Informationsaustausch zur aktuellen Situation (Hat es Veränderungen seit dem Erstgespräch gegeben ?) - Formulierung Zielvereinbarung (Zielfindungsprozess) Eltern und Kind - abschließen des „Behandlungsvertrages“ mit den Eltern - Terminvereinbarung / Planung - Einstieg in die systemische Beratungsarbeit - Beginn des Beziehungsaufbaus 	<ul style="list-style-type: none"> - Rahmenbedingungen werden verbindlich vor dem Hintergrund der aktuellen Situation festgelegt - klare Vereinbarungen sichern den Rahmen der HPM - Transparenz für alle Beteiligten
Erstkontakt Kind - Mitarbeiter	<ul style="list-style-type: none"> - persönliches Kennenlernen - Informationsaustausch zur aktuellen Situation - Formulierung Zielvereinbarung (Zielfindungsprozess) Kind / Mitarbeiter HPA - abschließen des „Behandlungsvertrages“ mit dem Kind - Einstieg in die heilpädagogische Förderung - Beginn des Beziehungsaufbaus 	<ul style="list-style-type: none"> - Rahmenbedingungen werden verbindlich vor dem Hintergrund der aktuellen Situation festgelegt - klare Vereinbarungen sichern den Rahmen der HPM - Transparenz für alle Beteiligten
Erstkontakt Bezugsumfeld (Schule, Kindergarten, Hort, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - persönliches Kennenlernen - Informationsaustausch zur aktuellen Situation - Absprachen zur möglichen Kooperation - kollegiale Fachberatung bezogen auf die Förderung des Kindes - Formulierung Zielvereinbarung (Zielfindungsprozess) 	<ul style="list-style-type: none"> - Rahmenbedingungen werden verbindlich vor dem Hintergrund der aktuellen Situation festgelegt - klare Vereinbarungen sichern den Rahmen der HPM - Transparenz für alle Beteiligten

4.2 Im Verlauf der HPM

4.2.1 Die systemische Elternberatung

Leitbild

Eine erfolgreiche Arbeit mit dem Kind ist nur unter Beteiligung der Eltern (bzw. der Erziehenden) möglich.

Ziel

Rahmenbedingungen herzustellen, die die Ressourcen und Potentiale der Eltern (bzw. der Erziehenden) wecken und gezielt entwickeln.

Standardisierte Arbeitsvorlagen:

- Orientierungsbogen Eltern
- Beratungsprotokoll
- Zielfindungsprozeß

Leistungsmerkmale

- Beratung der Eltern vor dem Hintergrund der Erfahrungen des Mitarbeiters aus der heilpädagogisch – therapeutischen Arbeit mit dem Kind.
- Beziehungspflege Eltern - Mitarbeiter
- zum Einsatz kommen die Methoden der klientenzentrierten Gesprächsführung und der systemischen Familientherapie
- mindestens 1 Beratungsgespräch pro Monat
- mit dem Vordruck „**Orientierungsbogen Eltern**“ wird das bisher Erreichte reflektiert, der aktuelle Stand verdeutlicht und die weitere Zielsetzung erarbeitet (alle 8 – 12 Wochen). Nach der Erarbeitung nehmen die Eltern ein Exemplar des Orientierungsbogens mit nach Hause.
- zur Konkretisierung der Ziele wird der Vordruck „**Zielfindungsprozess**“ als orientierende Hilfe eingesetzt
- Entwicklung eines Maßnahmenkataloges um das Ziel zu erreichen
- Vernetzung Elternberatung und Beratung des Bezugsumfeldes
- unterstützende Krisenintervention orientiert an organisatorischen Belangen
- Vordruck „**Beratungsprotokoll**“ hält den Verlauf der Beratung sowie mögliche Vereinbarungen und Beratungsergebnisse fest

Aspekt der Qualitätssicherung

- enge Verknüpfung der Arbeit mit dem Kind und den Eltern
- ressourcenorientierte Arbeitsweise
- Potentiale werden geweckt
- wertschätzender Umgang mit dem Klientel
- Kontinuität sichert den Behandlungserfolg
- Behandlungsprozess wird regelmäßig überprüft und schriftlich fixiert.
- weitere Zielsetzung wird formuliert und schriftlich fixiert
- Eltern werden aktiv in den Behandlungsprozeß eingebunden
- formuliert, überprüft und konkretisiert die Behandlungsziele.
- zielorientierter Lösungsansatz
- eine ganzheitliche Arbeitsweise erhöht die Effektivität der Maßnahme
- schnellstmögliche Hilfe und Unterstützung im Krisenfall
- Dokumentation ermöglicht jederzeit die Reflexion der vergangenen Beratungsarbeit und verbessert die inhaltliche Vorbereitung zukünftiger Beratungseinheiten

4.2.2 Die Förderung des Kindes / Jugendlichen

Leitbild

Im kindlichen Spiel entfaltet sich seine gesamte Persönlichkeit. Von ihm geht eine „heilende Kraft“ aus.

Ziel

Durch das gemeinsame „Spielen“ (Handeln) Beeinträchtigungen und ihre möglichen Ursachen erkennen. Dem Kind eine positive Spiel – und Handlungserfahrung zu ermöglichen um darüber hinaus gezielt neue Erfahrungen, Verhaltensweisen und Fähigkeiten zu vermitteln.

Standardisierte Arbeitsvorlagen:

- Orientierungsbogen Kind / Jugendlicher
- Zielfindungsprozeß
- Behandlungsprotokoll
- Eintrittskarte Kind (Bild)

Leistungsmerkmale

- Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung durch einen wertschätzenden Umgang mit dem Klientel
- Abschluss eines Behandlungsvertrages zwischen Mitarbeiter und Kind

Zum Einsatz kommen folgende Methoden:

- Spieltherapie
- Heilpädagogische Übungsbehandlung
- Psychomotorische Übungsbehandlung
- Snoezelen / Wahrnehmungsförderung
- Malen, Werken, Kochen
- klientenzentrierte Gesprächsführung
- systemischen Familientherapie

- mindestens 1 Behandlungseinheit pro Woche

- mit dem „**Orientierungsbogen Kind / Jugendlicher**“ wird das bisher Erreichte reflektiert, der aktuelle Stand verdeutlicht und die weitere Zielsetzung erarbeitet (alle 8 – 12 Wochen). Nach der Erarbeitung nimmt das Kind ein Exemplar des Orientierungsbogens mit nach Hause

- zur Konkretisierung der Ziele wird der Vordruck „**Zielfindungsprozess**“ als orientierende Hilfe eingesetzt

- Einsatz diagnostischer Testverfahren zur Entwicklungskontrolle und weiterer Planung

- zur Behandlungsstunde bringt das Kind verbindlich ein zu Hause gefertigtes Bild als „**Eintrittskarte**“ mit

- Vernetzung der heilpädagogischen Behandlung mit der Beratung der Eltern und des Bezugsumfeldes

- unterstützende Krisenintervention orientiert an organisatorischen Belangen

- Vordruck „**Behandlungsprotokoll**“ hält den Verlauf der Behandlungsstunde sowie mögliche Vereinbarungen / Ergebnisse fest

Aspekt der Qualitätssicherung

- Potentiale werden geweckt
- ressourcenorientierte Arbeitsweise

- Rahmenbedingungen, Regeln und Grenzen werden verbindlich festgelegt

- wissenschaftlich fundierte Behandlungsmethoden
- Methodenvielfalt sichert den Behandlungserfolg

- Kontinuität

- Behandlungsverlauf wird regelmäßig überprüft und schriftlich fixiert
- weitere Zielsetzung wird formuliert und schriftlich fixiert
- Einsatz ab ca. dem 8 - 10. Lebensjahr

- formuliert, überprüft und konkretisiert die Behandlungsziele
- zielorientierter Lösungsansatz
- Einsatz ab ca. dem 8 - 10. Lebensjahr

- wissenschaftliche projektive und standardisiert Testverfahren

- wertschätzender und bewusster Behandlungsbeginn
- wöchentliche projektive und standardisierte Diagnostik, Entwicklungsdokumentation

- eine ganzheitliche Arbeitsweise erhöht die Effektivität der Maßnahme

- schnellstmögliche Hilfe und Unterstützung im Krisenfall

- Dokumentation ermöglicht jederzeit die Reflexion der vergangenen Behandlungsstunden und verbessert die inhaltliche Vorbereitung zukünftiger Förderarbeit

4.2.3 Die Beratung des Bezugsumfeldes

Leitbild

Eine ganzheitliche Förderung verlangt, alle wichtigen Bezüge im Umfeld des Kindes und seiner Familie zu berücksichtigen bzw. zu beteiligen.

Ziel

Mit allen Beteiligten des Bezugsumfeldes zusammen zu arbeiten um Informationsaustausch und kollegiale Fachberatung bezogen auf die Förderung und Betreuung des Kindes sicherzustellen.

Standardisierte Arbeitsvorlagen:

- Orientierungsbogen
- Zielfindungsprozess
- Beratungsprotokoll

Leistungsmerkmale	Aspekt der Qualitätssicherung
<ul style="list-style-type: none"> - Aufbau einer kollegialen Beziehung zwischen den Vertretern der Institutionen und dem Mitarbeiter unter Berücksichtigung des Einverständnisses der Eltern 	<ul style="list-style-type: none"> - eine transparente Arbeitsweise ermöglicht das Vertrauen aller am Behandlungsprozeß Beteiligten - Rahmenbedingungen werden erörtert und geklärt
<ul style="list-style-type: none"> - Beratung der Fachkräfte vor dem Hintergrund der Möglichkeiten und Grenzen der Institution - Anerkennung der bisherigen persönlichen und fachlichen Leistungen - zum Einsatz kommen die Methoden der klientenzentrierten Gesprächsführung und der systemischen Familientherapie 	<ul style="list-style-type: none"> - ressourcenorientierte Arbeitsweise - Potentiale werden geweckt - wertschätzender Umgang
<ul style="list-style-type: none"> - mindestens 1 Beratungsgespräch alle 2 Monate 	<ul style="list-style-type: none"> - Kontinuität sichert den Behandlungserfolg
<ul style="list-style-type: none"> - mit dem „Orientierungsbogen“ wird das bisher Erreichte reflektiert, der aktuelle Stand verdeutlicht und die weitere Zielsetzung erarbeitet (alle 8 – 12 Wochen). Nach der Erarbeitung nehmen die Eltern ein Exemplar des Orientierungsbogens mit nach Hause. 	<ul style="list-style-type: none"> - Behandlungsprozess wird regelmäßig überprüft und schriftlich fixiert. - weitere Zielsetzung wird formuliert und schriftlich fixiert - Mitarbeiter der Institutionen werden aktiv in den Behandlungsprozeß eingebunden.
<ul style="list-style-type: none"> - zur Konkretisierung der Ziele wird das Formular „Zielfindungsprozess“ als orientierende Hilfe eingesetzt - Entwicklung eines Maßnahmenkataloges um das Ziel zu erreichen 	<ul style="list-style-type: none"> - formuliert, überprüft und konkretisiert die Behandlungsziele. - zielorientierter Lösungsansatz
<ul style="list-style-type: none"> - Vernetzung der heilpädagogisch therapeutischen Behandlung des Kindes, der Elternberatung und der Beratung des Bezugsumfeldes 	<ul style="list-style-type: none"> - Eine ganzheitliche Arbeitsweise erhöht die Effektivität der Maßnahme
<ul style="list-style-type: none"> - unterstützende Krisenintervention orientiert an organisatorischen Belangen 	<ul style="list-style-type: none"> - Schnellstmögliche Hilfe und Unterstützung im Krisenfall
<ul style="list-style-type: none"> - Vordruck „Beratungsprotokoll“ hält den Verlauf der Beratung sowie mögliche Vereinbarungen und Beratungsergebnisse fest 	<ul style="list-style-type: none"> - Dokumentation ermöglicht jederzeit die Reflexion der vergangenen Beratungsarbeit und verbessert die inhaltliche Vorbereitung zukünftiger Beratungseinheiten

4.3 Verfahren zum Ende des Bewilligungszeitraums (BWZ)

Leitbild

Bewußt überprüfte Ziele ermöglichen die Ist – Situation zu erkennen und helfen die weiteren Schritte (Ziele) zum Erreichen der Soll – Situation zu planen.

Ziel

Rechtzeitige Information zum aktuellen Maßnahmeverlauf für alle am Prozeß Beteiligten.

Standardisierte Arbeitsvorlagen:

- Stellungnahme zum Verlauf der heilpädagogisch – therapeutischen Maßnahme (SV – HPM)

Anlaß	Leistungsmerkmale	Aspekt der Qualitätssicherung
Der Bewilligungszeitraum endet, eine Fortsetzung der HPM erscheint notwendig bzw. ein Abschluß der HPM erscheint sinnvoll	<ul style="list-style-type: none"> - Inhalt der SV – HPM wird 3 Monate vor Ablauf des BWZ mit dem Kind, den Eltern und dem Bezugsumfeld erarbeitet und das weitere Vorgehen besprochen. - als Arbeitsgrundlage dienen u.a. die in der Vergangenheit erstellten Dokumentationen 	<ul style="list-style-type: none"> - bewusste Auseinandersetzung mit dem Verlauf, dem aktuellen Stand und der weiteren Zielsetzung der HPM. - gezielte Aktenführung ermöglicht jederzeit die Reflexion der vorangegangenen Arbeit
	<p>Die SV – HPM gibt Auskunft über:</p> <p>Die Heilpädagogische Förderung des Kindes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktuelle Situation - Weitere Zielsetzung (bei Verlängerung) <p>Die systemische Beratung der Eltern</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktuelle Situation - Weitere Zielsetzung (bei Verlängerung) <p>Die Beratung des Bezugsumfeldes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aktuelle Situation - Weitere Zielsetzung (bei Verlängerung) <p>Die weitere Empfehlung HPA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stellungnahme zum weiteren Verlauf / Abschluß 	<ul style="list-style-type: none"> - durch Verschriftlichung bewußtere Auseinandersetzung und Dokumentation der gesamten Entwicklung
	<ul style="list-style-type: none"> - die SV – HPM wird vom Mitarbeiter erstellt und den Eltern mit der Bitte um Durchsicht und bei Einverständnis zur Unterschrift vorgelegt. - die SV – HPM wird in der Regel 2 Monate vor Ablauf des BWZ von den Eltern an die Beteiligten des Kostenverfahrens (Jugendamt, Sozialamt, Gesundheitsamt und Krankenkasse) übersandt 	<ul style="list-style-type: none"> - bewusste Überprüfung des Inhaltes der SV - HPM durch die Eltern - Verantwortlichkeit der Eltern wird unterstützt und ernstgenommen - Handlungskompetenz der Eltern wird gefördert - Bereitstellung umfassender Informationen - Überprüfung der weiteren Indikation durch das Kostenverfahren

	<ul style="list-style-type: none"> - andere am Prozess Beteiligte Personen bzw. Institutionen können – das Einverständnis der Eltern vorausgesetzt – eine Durchschrift der SV – HPM erhalten 	<ul style="list-style-type: none"> - Transparenz für alle Beteiligten wird hergestellt.
	<ul style="list-style-type: none"> - bei Beendigung einer Maßnahme erfolgt ein Abschlußgespräch mit allen am Prozeß Beteiligten 	<ul style="list-style-type: none"> - bewusster Maßnahmenabschluss und Verabschiedung - Feedback zum Maßnahmenverlauf und zur Arbeitsweise der HPA

Abweichende Verfahrensweisen richten sich nach den individuellen Gegebenheiten und Erfordernissen der einzelnen Kostenträger.

5. Qualitätssicherung im Überblick

Leitbild

Wer über die Qualität seiner Arbeit zielorientiert reflektiert, kann diese entwickeln und sichern

Ziel

Gezielt spezifische Strukturen schaffen, ablaufende Prozesse betrachten und Ergebnisse dokumentieren. Stetige Reflexion im Sinne zielorientierten Handelns.

5.1 Strukturqualität

Leitbild: Die Strukturelle Qualität ist die Basis professionellen Handelns

Ziel: Konkrete Bedingungen zu schaffen, die ein qualitatives Handeln ermöglichen.

Leistungs- und Prozessbeschreibung	Seite	Qualitätssicherung durch
2. Rahmenbedingungen	2	Vergleiche Aspekte der Qualitätssicherung

5.2 Prozessqualität

Leitbild: Prozesse zu erkennen heißt sie beständig vor dem individuellen Hintergrund des einzelnen zu betrachten und zu überprüfen.

Ziel: Transparenz bei der Zielformulierung und prozeßhafte Zielkonkretisierung mit allen Beteiligten zu erreichen.

Leistungs- und Prozeßbeschreibung	Seite	Instrumente zur Qualitätssicherung
3. Das Erstgespräch 3.1. Telefonischer Erstkontakt	4	Standardisierte Arbeitsvorlagen: - Telefonischer Erstkontakt - Terminbestätigung - Elternfragebogen zum Erstgespräch Allgemein: - Faltblatt zur Elterninformation
3.2 Der Termin zum Erstgespräch	4	Standardisierte Arbeitsvorlagen: - Elternfragebogen zum Erstgespräch - Erstgesprächsleitfaden Mitarbeiter - Zielfindungsprozess Allgemein: - Mitgeführte Unterlagen Eltern
3.3. Planung einer Heilpädagogischen Maßnahme	5	Standardisierte Arbeitsvorlagen: - Aufnahmebogen - Schweigepflichtentbindung - Anschreiben Kindergarten / Hort - Anschreiben Schule - Anamnestischer Elternfragebogen - Anschreiben Arzt / Bescheinigung - Fachärztliche Bescheinigung Allgemein: - vorliegende Berichte / Diagnosen

3.4. Erstellung Bescheinigung zum Erstgespräch durch die HPA	6	Standardisierte Arbeitsvorlagen: <ul style="list-style-type: none"> - Bescheinigung zum Erstgespräch - Anschreiben Eltern mit Checkliste Allgemein: <ul style="list-style-type: none"> - Berichte Kindergarten/Hort/Schule - Diagnose Kinderarzt / Arzt - Fachärztliche Diagnose
4. Die heilpädagogisch – therapeutische Maßnahme (HPM) 4.1. Der Beginn der HPM	7	Standardisierte Arbeitsvorlagen: <ul style="list-style-type: none"> - Behandlungsvertrag Eltern - Behandlungsvertrag Kind - Zielfindungsprozess - Beratungsprotokoll Allgemein: <ul style="list-style-type: none"> - Bisherige Dokumentationen - Aktenführung
4.2 Im Verlauf der HPM 4.2.1 Die systemische Elternberatung 4.2.2 Die heilpädagogische Förderung des Kindes 4.2.3 Die Beratung des Bezugsumfeldes	8 9 10	Standardisierte Arbeitsvorlagen: <ul style="list-style-type: none"> - Orientierungsbogen (Eltern / Kind / Bezugsumfeld) - Zielfindungsprozess (Eltern / Kind / Bezugsumfeld) - Beratungsprotokoll - Behandlungsprotokoll - „Eintrittskarte“ Kind Allgemein: <ul style="list-style-type: none"> - Aktenführung - Diagnostik HPA - Diagnostik extern
4.3 Verfahren zum Ende des Bewilligungszeitraums (BWZ)	11	Standardisierte Arbeitsvorlagen: <ul style="list-style-type: none"> - Stellungnahme zum Verlauf der HPM Allgemein: <ul style="list-style-type: none"> - Aktenführung - Diagnostik HPA - Diagnostik extern - Weiterbewilligungsverfahren - Abschlussgespräch

5.3 Ergebnisqualität

Leitbild: Über die Qualität der Dienstleistung entscheidet der Kunde. Kunden sind alle am Prozess Beteiligten.

Ziel: Die Ergebnisse der geleisteten Arbeit werden reflektiert und prozeßhaft dokumentiert. Feedback zur weiteren Entwicklung für alle Beteiligten.

Heilpädagogisch-therapeutische Maßnahme	Instrumente zur Ergebnisevaluation
In der laufenden HPM	Standardisierte Arbeitsvorlagen: <ul style="list-style-type: none"> - Orientierungsbogen (Eltern / Kind / Bezugsumfeld) - „Eintrittskarte“ Kind Allgemein: <ul style="list-style-type: none"> - Aktenführung - Diagnostik HPA - Diagnostik extern
Zum Ende des Bewilligungszeitraumes der HPM	Standardisierte Arbeitsvorlagen: <ul style="list-style-type: none"> - Orientierungsbogen (Eltern / Kind / Bezugsumfeld) - Stellungnahme zum Verlauf der HPM Allgemein: <ul style="list-style-type: none"> - Aktenführung - Diagnostik HPA - Diagnostik extern - Weiterbewilligungsverfahren

Heilpädagogisch-therapeutische Maßnahme	Instrumente zur Ergebnisevaluation
Zum Abschluß der HPM	Standardisierte Arbeitsvorlagen: <ul style="list-style-type: none"> - Orientierungsbogen (Eltern / Kind / Bezugsumfeld) - Abschlußbericht zur HPM Allgemein: <ul style="list-style-type: none"> - Aktenführung - Diagnostik HPA - Diagnostik extern - Abschlussgespräch

5.4 Qualitätsmanagement

Instrumente zur Qualitätsevaluation	
Bewertung extern	Standardisierte Arbeitsvorlagen: <ul style="list-style-type: none"> - Feedbackbogen (Eltern/Kind /Bezugsumfeld /Kostenträger)
Prozessanalyse / Bewertung intern	Handbuch Heilpädagogische Ambulanz (Alle 6 Monate sequentielle Reflexion der bestehenden Strukturen und Prozesse mit dem Mitarbeiterteam)

5.5 Qualitätssicherung Allgemein

Leitbild:	Die fachlich überprüfte Qualität ist die Basis professionellen Handelns
Ziel:	Konkrete Bedingungen schaffen, die ein fachlich qualitatives Handeln überprüfen und somit in der Praxis ermöglichen.
Berufsverbandliche Mitgliedschaften	Aspekte der Qualitätssicherung
Mitglied im Deutschen Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. (DBSH)	<ul style="list-style-type: none"> - Überprüfung Ausbildungsabschluss - Aktuelle berufsspezifische Informationen
Mitglied im Berufsverband der Heilpädagogen (BHP)	<ul style="list-style-type: none"> - Überprüfung Ausbildungsabschluss - Aktuelle berufsspezifische Informationen
Berufsverbandliche Zertifizierungen	Aspekte der Qualitätssicherung
Annerkannter freipraktizierender Heilpädagoge im DBSH	<ul style="list-style-type: none"> - Fachliche Überprüfung gemäß der Qualitätsmaßstäbe des DBSH (Informationen unter www.dbsh.de)
Zertifizierte Heilpädagogische Praxis im BHP	<ul style="list-style-type: none"> - Fachliche Überprüfung gemäß der Qualitätsmaßstäbe des BHP (Info unter www.heilpaedagogik.de)
Registriert im Berufsregister für Soziale Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> - Sicherung kontinuierlicher und fachlicher Fortbildung - Fachliche Überprüfung gemäß der Qualitätsmaßstäbe des Berufsregisters für Soziale Arbeit (Info unter www.berufsregister.de)
Weitere fachliche Aktivitäten	
<ul style="list-style-type: none"> - Mitglied im ADHS Netzwerk Südwestfalen - Mitglied im Hattinger Bündnis für Familien - Mitglied im Arbeitskreis Heilpädagogen im EN – Kreis 	

5.6 Jörg Winterscheid - zur Person

Zur Person:

- geb.: 06.02.65
- verheiratet
- 3 Kinder

Ausbildungen:

- 1982 – 1986 staatlich anerkannter Erzieher
- 1990 – 1993 staatlich anerkannter Heilpädagoge

Berufliche Tätigkeiten:

- 1987 – 1988 Erzieher im Anerkennungsjahr im städtischen Kindergarten Hattingen
- 1988 – 1998 Heimerzieher / Gruppenleitung im Kinderheim Haus Hoheneck (Jugendamt Stadt Essen)
- Seit 1993 selbständiger Heilpädagoge mit zwei Heilpädagogischen Praxen (Essen / Hattingen)
- Seit 1998 Geschäftsführung / Trainer / Fachreferent „DIS – KURS“
- Seit 2007 Geschäftsführung / Trainer / Fachreferent „Fit for Kids“

Fortbildungen:

- div. fachspezifische Fortbildungen im Bereich Pädagogik
- Trainer / Coach
- NLP – Practitioner
- NLP – Master
- Sozialmanager DBSH
- Unternehmensberater Wirtschaft und Soziales
- Moderator
- Prozessberater
- Systemischer Berater DBSH
- Kinderschutzfachkraft (in Ausbildung bis März 2010)

5.7 Danksagung

Die Entwicklung und Sicherung von Dienstleistungsqualität lebt von dem Einsatz und der Professionalität der sich mit ihr auseinandersetzen Menschen.

Aus diesem Grund möchte ich mich herzlich bei meinen Mitarbeitern für ihre Bereitschaft und ihr Engagement bei der Prozessanalyse sowie den einhergehenden Entwicklungen zu den Qualitätssicherungsaspekten bedanken.

Vielen Dank namentlich an:

- | | |
|-----------------------|--|
| - Fr. Sabine Hertwig | (Staatlich anerkannte Heilpädagogin) |
| - Fr. Cornelia Gräbe | (Staatlich anerkannte Heilpädagogin) |
| - Hr. Reinhard Gäbel | (Diplom Kunsttherapeut / Kunstpädagoge) |
| - Fr. Michela Travers | (Diplom Psychologin) |
| - Fr. Erika Batzdorf | (Diplom Heilpädagogin) |
| - Fr. Petra Koeth | (Staatlich anerkannte Heilpädagogin) |
| - Fr. Birgit Bontke | (Diplom Heilpädagogin im Anerkennungsjahr) |

Des weiteren möchte ich mich bei allen Menschen bedanken welche wissend oder unwissend im Kontakt zur Heilpädagogischen Ambulanz, zu unserer Entwicklung und zum Erlangen eines umfangreichen Erfahrungsschatzes beigetragen haben.

Hattingen im Dezember 1999

Jörg Winterscheid

- Überarbeitung, Reflexion und Ergänzung im Januar 2010

Notizen: