

Konzept Heime mit vorübergehender Beschulung (VBH)

Geschäftsbereich Riesbach, Kriseninterven-
tion für Kinder und Jugendliche

2023

eine institution der stiftung zürcher kinder- und jugendheime

Vorwort

Die Konzepte der Institutionen der Stiftung zkj wurden in einem gemeinsamen Prozess erarbeitet und dabei wurde festgelegt, was übergeordnet für alle Institutionen gelten soll.

Entsprechend gibt es in den überarbeiteten Konzepten der Institutionen der Stiftung zkj einen fließenden Übergang zwischen stiftungsweit geltenden Regelungen und institutionsspezifischen Konzeptbestandteilen.

Sämtliche Textpassagen, die in Blau gesetzt sind, gelten für die gesamte Stiftung zkj und dürfen von den Institutionen nicht angepasst werden.

Die von den Institutionen überarbeiteten Passagen sind auf Wunsch des AJB und VSA gelb markiert.

1 Inhaltsverzeichnis

1	INHALTSVERZEICHNIS	2
2	KURZPORTRAIT	4
2.1	Trägerschaft.....	4
2.2	Leitung Bereich	4
2.3	Geschäftsbereich (Institution).....	4
2.4	Institutionsleitung	4
3	ÜBERGEORDNETE THEMEN	5
3.1	Leit- und Wertvorstellungen.....	5
3.1.1	<i>Vision und Mission der Stiftung zkj</i>	5
3.1.2	<i>Leitsätze der Stiftung zkj</i>	5
3.1.3	<i>Leit- und Wertvorstellungen Institution</i>	6
3.2	Kinderrechte/Kindeswohl.....	7
3.2.1	<i>Bedeutung der Kinderrechte und deren Einbettung im Alltag</i>	7
3.2.2	<i>Partizipation der Kinder und / oder Jugendlichen</i>	7
3.2.3	<i>Bedeutung und Sicherstellung des Kindeswohls</i>	7
3.3	Diversität	7
3.4	Rechtliche Fragen	8
3.4.1	<i>Aktenführung/ -aufbewahrung/ -einsicht, Datenschutz</i>	8
3.4.2	<i>Beschwerdegang</i>	8
3.4.3	<i>Kranken- und Unfallversicherung</i>	8
3.5	Qualitätsmanagement	9
4	HEIMPFLEGELEISTUNGEN	10
4.1	Pädagogisches Konzept.....	10
4.1.1	<i>Grundsätze der Beziehungsgestaltung und Zusammenarbeit</i>	10
4.1.2	<i>Leistungen und Ziele</i>	14
4.1.3	<i>Aufenthalt und Alltag</i>	17
4.2	Präventionskonzept und Sicherheitskonzept	25
4.2.1	<i>Gesundheit</i>	26
4.2.2	<i>Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen</i>	27
5	VORÜBERGEHENDE BESCHULUNG (VBH-SCHULE)	29
5.1.1	<i>Fachliche Grundsätze</i>	30
5.1.2	<i>Organisation</i>	31
5.1.3	<i>Aufenthalt</i>	32
5.1.4	<i>Interdisziplinäre Förder- und Bildungsplanung</i>	33
5.1.5	<i>Zusammenarbeit</i>	33
5.1.6	<i>Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen</i>	34

5.1.7	<i>Beziehungsgestaltung</i>	34
6	ORGANISATION	35
6.1	Trägerschaft	35
6.2	Standort und Geschichte	35
6.3	Organisation	37
6.4	Personalmanagement	38
6.4.1	<i>Grundsätze</i>	38
6.4.2	<i>Personalführungs- und Organisationsstrukturen</i>	39
6.4.3	<i>Personalentwicklung</i>	40
6.4.4	<i>Versicherungsschutz</i>	42
6.5	Finanzmanagement	42
6.6	Immobilienmanagement	43
7	ADDENDA	46

2 Kurzportrait

2.1 Trägerschaft

Name

Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime

Obstgartensteig 4, 8006 Zürich

043 255 14 70

info.stiftung@zkj.ch

www.zkj.ch

Geschäftsführung

Andreas Hurter

Stiftungsratspräsident

Gerold Lauber

2.2 Leitung Bereich

Bereichsleitung Stiftung zkj

Sandra Abderhalden

043 255 14 88

sandra.abderhalden@zkj.ch

2.3 Geschäftsbereich (Institution)

Riesbach

Krisenintervention für Kinder
und Jugendliche

Neumünsterallee 16

8008 Zürich

044 383 64 15

info.riesbach@zkj.ch

www.riesbach.com

2.4 Institutionsleitung

Institutionsleitung

Benedikt Kuhn

044 383 64 15

beni.kuhn@zkj.ch

3 Übergeordnete Themen

3.1 Leit- und Wertvorstellungen

3.1.1 Vision und Mission der Stiftung zkj

Vision: Kinder, Jugendliche und Familien, die von der Stiftung zkj betreut werden, gestalten ihr Leben zunehmend selbstbestimmt und erfolgreich.

Mission: Die Stiftung zkj ist eine hauptsächlich im Grossraum Zürich tätige gemeinnützige Organisation, die individuelle und zielgerichtete Betreuungs-, Bildungs- und Beratungsleistungen für Kinder, Jugendliche und Familien erbringt. Zur Sicherstellung des Kindeswohls richtet sie sich an der UNO-Kinderrechtskonvention und den daraus abgeleiteten Werthaltungen aus. Die Stiftung zkj erfüllt dank bestens ausgebildeten und motivierten Mitarbeitenden hohe Qualitätsansprüche. Sie orientiert sich bei der Entwicklung ihres Angebots an den sich wandelnden gesellschaftlichen Gegebenheiten. Sie engagiert sich für die Weiterentwicklung der Fachdisziplinen und stellt ihre Kompetenz der Fachwelt zur Verfügung. Dadurch wird die Stiftung zkj zur massgebenden Akteurin und Partnerin in der Kinder- und Jugendhilfe. Das optimale Zusammenwirken der dezentral geführten Institutionen mit hoher fachlicher Eigenverantwortung und einer zentralen Lenkung sichert die Leistungsfähigkeit der Stiftung zkj.

3.1.2 Leitsätze der Stiftung zkj¹

- Wir stellen ambulante, teilstationäre und stationäre Angebote bereit, die einem gesellschaftlichen Bedürfnis entsprechen. Die dafür nötige Innovationskraft schöpfen wir aus der Verankerung unserer Institutionen im Sozial- und Bildungsbereich.
- Wir begegnen den Kindern, Jugendlichen und Familien mit Wertschätzung und Respekt. Wir bauen auf ihren Stärken auf und fördern ihr Potenzial. Das Kindeswohl hat im Konfliktfall Vorrang vor den Interessen von Eltern, Behörden und Politik.
- Wir orientieren uns an anerkannten fachlichen Standards und schaffen durch unsere Arbeit bei allen Anspruchsgruppen grosses Vertrauen. Dadurch übernehmen wir im qualitativen Wettbewerb eine führende Rolle.
- Wir nutzen die Zusammenarbeit innerhalb der Stiftung zkj sowie mit Behörden und anderen externen Fachpersonen, um die Qualität unserer Dienstleistungen kontinuierlich zu steigern und innovative Angebote bereitzustellen.
- Wir legen als Arbeitgeberin und Ausbilderin grössten Wert auf die Gewinnung und den Erhalt von Fachkräften sowie deren fachliche und persönliche Entwicklung. Wir bieten unseren Mitarbeitenden zeitgemässe Arbeitsbedingungen, ein wertschätzendes Arbeitsumfeld und vielfältige Perspektiven.
- Wir führen systematisch, zielorientiert und professionell im Einklang mit unseren Grundwerten. Wir streben eine optimale Abstimmung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung an.

¹ Seit 2019 gültige Leitsätze für die ganze Stiftung zkj

- Wir gestalten unsere Prozesse in Berücksichtigung dezentraler Standorte effizient, wirkungsvoll und integriert und stellen die dafür benötigten Ressourcen, Infrastrukturen und Instrumente bereit.
- Wir nutzen unsere Grösse und Vielfalt zugunsten einer zukunftsgerichteten Entwicklung der Angebote, des Personals und der Führungsstruktur. Mit einer weitsichtigen Unternehmensführung und kostendeckenden Angeboten sichern wir die Finanzierung der laufenden Verpflichtungen und die Erfüllung des Stiftungszwecks.

3.1.3 Leit- und Wertvorstellungen Institution

Die Krisenintervention Riesbach dient der Notplatzierung von Kindern und Jugendlichen, die sich in einer akuten Krisensituation befinden, so dass der Verbleib im aktuellen Umfeld eine Gefährdung des Kindeswohls darstellen würde. Das allen angebotenen Leistungen übergeordnete Leitmotiv der Krisenintervention ist immer das Kindeswohl. Die Hauptaufgabe der Krisenintervention besteht darin, das Kindeswohl zu gewährleisten oder wiederherzustellen, oft auch im Rahmen von Kinderschutzmassnahmen. Konkret bedeutet dies in einem ersten Schritt, die betroffenen Klient:innen zu betreuen und zu begleiten, ihnen den nötigen Schutz zu gewähren und die Situation zu beruhigen. In einem weiteren Schritt kann es die Aufgabe der Krisenintervention sein, eine individuelle Situations- und Standortanalyse mit anschliessender Realisierung von Anschlusslösungen vorzunehmen. Um ihren Aufgaben gerecht zu werden, ist die Krisenintervention eng mit unterschiedlichen Fachstellen aus dem Bereich der Sozialen Arbeit, der Gesundheit und Psychiatrie, der Bildung und der Justiz sowie mit allen wichtigen Angeboten stationärer Betreuung vernetzt.

Das psychische und physische Wohl der Kinder und Jugendlichen ist oberstes Ziel der Arbeit in der Krisenintervention, das gilt sowohl während des Aufenthaltes als auch für die anzustrebende Anschlusslösung. Die Hauptaufgabe der Krisenintervention besteht konkret darin, die betreuten Kinder und Jugendlichen zu beruhigen, sie zu betreuen und zu begleiten und ihnen den nötigen Schutz zu gewähren. Diese Arbeit wird nachfolgenden Grundsätzen ausgeübt:

- Die Kinder und Jugendlichen haben das Recht auf gewaltfreie Erziehung.
- Bei der Anstellung verpflichten sich die Mitarbeitenden der Stiftung keinerlei Diskriminierung aufgrund der Nationalität, des Geschlechts, der Herkunft, der Religion oder des Glaubens, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung der Zielgruppe zu begehen oder zuzulassen.
- Die Krisenintervention ist Menschen anderer Kulturen, Haltungen und Religionen gegenüber tolerant, trotzdem halten wir an Grundwerten wie Demokratie, Gewaltenteilung, Gleichberechtigung der Geschlechter, Religionsfreiheit oder politische Meinungsvielfalt fest. Diese Werte sollen von den Mitarbeitenden bei Bedarf vertreten und begründet werden und der Austausch darüber soll bewusst gefördert werden.
- Der Individualität des Einzelnen sowie derjenigen der Eltern und anderer Bezugspersonen und ihrer spezifischen Situation wird jederzeit Rechnung getragen. Die Integrität und die Eigenart der Betroffenen haben im Denken und Handeln der Mitarbeitenden einen hohen Stellenwert. Den Kindern und Jugendlichen wird mit Toleranz und Offenheit begegnet.

- Klarheit und Transparenz in der Zusammenarbeit mit den Kindern und Jugendlichen und ihren wichtigen Bezugs- und Fachpersonen sind von grosser Wichtigkeit. Nur so können sich gegenseitiger Respekt, Vertrauen und Rücksichtnahme (weiter)entwickeln.

3.2 Kinderrechte/Kindeswohl

3.2.1 Bedeutung der Kinderrechte und deren Einbettung im Alltag

Oberster Leitgedanke der Stiftung zkj ist das Wohl der Kinder und Familien. Grundlage für die Betreuung, Förderung und Behandlung der Kinder und Jugendlichen sind die UN-Kinderrechtskonvention und die Europäische Menschenrechtskonvention.

3.2.2 Partizipation der Kinder und / oder Jugendlichen

Gemäss der UN-Kinderrechtskonvention, den gesetzlichen Bestimmungen in der Schweiz, der Verordnung über die Aufnahme von Pflegekindern (Pflegekinderverordnung, PAVO14) des Kantons Zürich und dem Auftrag an die Institutionen partizipieren die Kinder und Jugendlichen an der Gestaltung des Heimaufenthaltes. Institutionalisierte Partizipationsangebote fördern die Selbst- und Sozialkompetenz, machen eine Identifikation mit gemeinsam getroffenen Beschlüssen möglich und sichern die Mitspracherechte der Kinder und Jugendlichen. Die Institutionen verfügen über Gefässe, die Partizipation wie auch Verantwortungsübernahme in den jeweiligen Bereichen fördern.

In der Kernaufgabe der Situationsanalyse und der Indikationsstellung für Anschlussplatzierungen setzt die Krisenintervention Riesbach auf hohe Transparenz gegenüber den Klient:innen sowie deren Partizipation an der Entwicklung von Lösungsstrategien. Detailliert wird auf die Ausgestaltung der Zusammenarbeit unter 4.1.1.2 eingegangen.

3.2.3 Bedeutung und Sicherstellung des Kindeswohls

Die Institutionen der Stiftung zkj bieten den Kindern und Jugendlichen einen verlässlichen und sicheren Entwicklungsraum. Die Stiftung zkj hat in den Richtlinien, OHB Dokument Nr. 2.2.060 zu «Sanktionen im pädagogischen Kontext» sowie im OHB Dokument Nr. 2.2.001 «Konzept Intervention und Prävention – grenzverletzendes Verhalten» für alle Institutionen der Stiftung zkj Rahmenbedingungen für das Kindeswohl vorgegeben. Die Institutionen verfügen über weitere Ausführungskonzepte und Vorgaben für die Mitarbeitenden, welche die Sicherheit und Unversehrtheit der Kinder und Jugendlichen gewährleisten sollen.

3.3 Diversität

Die UN-Kinderrechtskonvention sowie die fachlich anerkannten Standards der Pädagogik und ihrer Nachbardisziplinen bilden die wichtigsten Orientierungspunkte. Bei der Anstellung verpflichten sich die Mitarbeiter:innen der Stiftung zkj, keinerlei Diskriminierung aufgrund der Nationalität, des Geschlechts, der Herkunft, der Religion oder des Glaubens, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung der Zielgruppe zu begehen oder zuzulassen. Unser Leitsatz «*Wir begegnen den Kindern, Jugendlichen und Familien mit Wertschätzung und Respekt. Wir bauen auf ihren Stärken auf und fördern ihr Potenzial.*» Das bedeutet auch, dass wir unsere Klient:innen auch und gerade in ihrer

Verschiedenartigkeit respektieren und schätzen. Auf dieser Grundlage gestalten wir auch das Zusammenleben in den Institutionen und die Arbeit mit den Familien. Konflikte, die sich aus der Verschiedenheit unserer Klient:innen ergeben, werden bearbeitet und als Chance für Entwicklungen genutzt.

3.4 Rechtliche Fragen

3.4.1 Aktenführung/ -aufbewahrung/ -einsicht, Datenschutz

Bezüglich Aktenaufbewahrung orientieren sich die Mitarbeitenden der Stiftung zkj an der stiftungsinternen Weisung OHB Dokument Nr. 103.030 zur «Datenbearbeitung, Datenschutz und Bekanntgabe von Daten, Aktenführung und Archivierung». Im OHB Dokument Nr. 103.070 «Umgang mit Bild-, Ton- und Videoaufnahmen von Klient:innen» sind die Richtlinien festgeschrieben.

3.4.1.1 Aktenführung in der Institution

Die Krisenintervention Riesbach setzt die Vorgaben bezüglich der Aktenführung und Archivierung der Stiftung zkj um. Die fallführenden Sozialpädagog:innen sind verpflichtet, die Fallakten mit hoher Sorgfalt zu führen. Die Fallakten werden laufend aktualisiert und physisch wie digital aufbewahrt. Hinsichtlich des korrekten Umgangs mit Daten und Datenschutz werden die Mitarbeitenden der Krisenintervention Riesbach in der Einarbeitung geschult und sensibilisiert.

3.4.2 Beschwerdegang

Wollen sich die Klient:innen oder deren Umfeld über etwas beschweren, so wenden sie sich an die zuständige Person in der Institution. Können sie sich innerhalb der Institution kein Gehör verschaffen, so können sie sich an die Bereichsleitung der Geschäftsstelle wenden. Das AJB resp. VSA gilt als Beschwerdestelle für Kinder und Jugendliche und deren Umfeld auch als direkte, externe Ansprechstelle aufgeführt. Ebenfalls als externe Beschwerdestelle steht den Klient:innen und deren Umfeld die Ombudsstelle der Stadt Zürich als Anlaufstelle zur Verfügung. Kinder können sich auch an die Kinderombudsstelle richten.

Informationen zum Beschwerdegang in der Institution sind unter Absatz 4.1.3.7 zu finden.

3.4.3 Kranken- und Unfallversicherung

Die Institutionen überprüfen bei Eintritt und jährlich wiederkehrend die Kranken- und Unfallversicherungen der Klient:innen über die gesamte Aufenthaltsdauer. Sie fordern hierzu die Krankenkassenpolice ein und prüfen, ob der Unfallzusatz eingeschlossen ist. Wird festgestellt, dass die Familie nicht obligatorisch versichert ist, wird die Familie bzw. der/die Beiständ:in über das Obligatorium und die Möglichkeiten der Prämienverbilligung (www.svazurich.ch) orientiert. Kommt sie ihrer Pflicht nicht nach, wird der Wohnsitzgemeinde Meldung erstattet.

In der Krisenintervention werden die Angaben zur Kranken- und Unfallversicherung beim Eintritt erhoben.

3.5 Qualitätsmanagement

Die Stiftung zkj hat im OHB Dokument Nr. 103.010 «Eckwerte Qualitätsmanagement Weisung» den gemeinsamen Rahmen des Qualitätsmanagements definiert. Die rechtliche Grundlage ist mit KJV §17f und der VSV §48 gegeben. Beiden Rechtsgrundlagen gemeinsam ist, dass sie sowohl qualitätssichernde Massnahmen, wie auch die systematische Weiterentwicklung der Institutionen einfordern. Im Qualitätsmanagement der Stiftung zkj kommt der Definition von Schlüsselprozessen und der Planung von Entwicklungsvorhaben eine zentrale Rolle zu.

Das Qualitätsmanagement der Krisenintervention Riesbach orientiert sich an den Vorgaben der Stiftung zkj bezüglich Qualitätssicherung sowie Qualitätsentwicklung. Die Schlüsselprozesse sind definiert und werden den Mitarbeitenden im Rahmen der Einarbeitung bei Neuanstellungen bekannt gemacht.

Ziel der Krisenintervention ist es, die vielfältigen Aufgaben und Aufträge ziel-, ressourcenorientiert und erfolgreich umzusetzen. Orientierung bieten dabei die Werte und Ziele unseres übergeordneten Auftrages. Grundhaltungen, Aufgaben und Zielsetzungen werden regelmässig überprüft und aktualisiert. Dadurch wird Raum für Veränderungen und Entwicklung geschaffen. Schlüsselprozesse sind im Feinkonzept festgehalten und definiert. Qualitätsstandards und Erfolgskenngrössen sind festgelegt. So kann eine jährliche systematisierte Überprüfung aller wichtigen Abläufe garantiert werden.

Weiter wird die Qualität der Leistungen in der Krisenintervention gesichert und gefördert durch:

- die Wahl von fachlich gut ausgebildetem Personal (vgl. Absatz 6.4.2)
- eine systematische und sorgfältige Einarbeitung unserer Mitarbeitenden; das Vorgehen ist im Feinkonzept definiert
- periodisch geführte Liniengespräche mit den Mitarbeitenden und ein jährliches Beurteilungsgespräch
- eine unterstützende und fördernde Haltung und bewusste Mitarbeitendenhonorierung
- hohe Transparenz über Leistungspotential und Zielerreichung
- gute Möglichkeiten für Weiterbildungen (vgl. Absatz 6.4.2)
- aktive Unterstützung in der Teamentwicklung
- gezielte team- und klient:innenbezogene Supervision (vgl. Absatz 6.4.3)
- konstruktive und enge Zusammenarbeit mit externen Stellen
- Überprüfung des Angebotes und der Leistungen der Krisenintervention anhand eines Feedbacks der einweisenden Stelle und der Klient:innen; das Vorgehen ist im Feinkonzept definiert
- eine systematische Fallevaluation jede:r Klient:in anhand des Feedbacks der einweisenden Stelle und der Klient:innen selbst und einer darauffolgenden vorbereiteten Fallbesprechung im Team; das Vorgehen ist im Feinkonzept definiert
- regelmässige Rückmeldungen der platzierenden Stelle
- Teilnahme in Fachgruppen und Gremien

- den Fachaustausch innerhalb der Stiftung zkj auf allen Ebenen
- die Mitgliedschaft in der Vereinigung der Leiterinnen und Leiter der Zürcher Schulheime (VLZS), in der Vereinigung der Jugendheimleiterinnen und -leiter des Kantons Zürich (JHLZ) und bei Integras, dem Fachverband Sozial- und Sonderpädagogik

4 Heimpflegeleistungen

Die stationäre Krisenintervention Riesbach bietet in zwei koedukativ geführten Häusern sozialpädagogische Betreuung und in einem weiteren Gebäude interne Schulung für circa 7- bis 16-jährige Kinder bzw. Jugendliche in akuten Krisensituationen an. Bestandteile jeder Krisenintervention sind die Erarbeitung differenzierter Situations- und Standortanalysen und die anschliessende Realisierung von Anschlusslösungen. Insgesamt stehen 20 Plätze betreutes Wohnen und 15 interne Schulplätze zur Verfügung. Die Aufenthaltsdauer variiert von wenigen Tagen bis zu drei Monaten. Der Aufenthalt kann verlängert werden, wenn der nachfolgende Platz noch nicht verfügbar ist oder wenn sich der Auftrag verändert. Das Riesbach verfügt über die BJ- sowie die IVSE-Anerkennung.

4.1 Pädagogisches Konzept

4.1.1 Grundsätze der Beziehungsgestaltung und Zusammenarbeit

4.1.1.1 Beziehungsgestaltung

Die Stiftung zkj versteht tragfähige und transparente Beziehungen als Basis für eine ganzheitliche bio-psycho-soziale Entwicklung von Kindern und Jugendlichen. Bestehende Beziehungen zu Eltern, Familie, Umfeld, Kolleg:innenkreis sollen nicht konkurrenziert, sondern im Gegenteil nach Möglichkeit gefördert werden. Beziehungen zu Betreuungspersonen können beispielhaft sein und Orientierung bieten. Bei der Gestaltung des Zusammenlebens werden Bedürfnisse und Erfordernisse von einzelnen Kindern/Jugendlichen, dem Team, der Gruppe wie auch der wechselnden Zusammensetzungen von Anwesenden berücksichtigt. Ein spezielles Gewicht für die soziale Entwicklung der Kinder und Jugendlichen kommt dem Leben in der Gruppe zu. Dabei gilt es sowohl die Dynamik in der Gruppe wie auch den Schutz der Einzelnen im Auge zu behalten.

Die professionelle Beziehungsgestaltung in der Krisenintervention zeichnet sich durch Zuwendung, Zuverlässigkeit, Stabilität, Präsenz, Klarheit und eine hohe Verlässlichkeit aus. Die Mitarbeitenden suchen eine konstruktive Auseinandersetzung mit den Kindern und Jugendlichen, die Gesprächskultur ist wertschätzend und entwicklungsfördernd. Allen Klient:innen, welche in die Krisenintervention eintreten, wird ein:e Sozialpädagog:in als verantwortliche Bezugsperson zugewiesen. Die Bezugsperson führt regelmässig Gespräche mit dem Bezugskind oder -jugendlichen und lässt diese, soweit möglich, bei der Fallarbeit partizipieren. Für die Klient:innen wichtige Schritte im Orientierungsprozess wie Standort-sitzungen oder Vorstellungsgespräche in Anschlusslösungen werden nach Möglichkeit von der Bezugsperson begleitet, um konsistent und vertrauensvoll gestaltete Beziehungen gewährleisten zu können.

Die Gruppenkonstellation in der Krisenintervention ist durch die zeitlich beschränkte Aufenthaltsdauer einer hohen Fluktuation ausgesetzt und damit verbunden auch wechselnden Dynamiken. Im pädagogischen Alltag wird der Entwicklung und Steuerung dieser

Dynamiken ein hoher Stellenwert eingeräumt. Gruppendynamische Prozesse werden in den wöchentlichen Teamsitzungen gruppen- und häuserübergreifend besprochen. Dabei wird neben der Sensibilisierung für aktuelle Themen und der Planung allfälliger Interventionen auch darauf geachtet, dass gruppenrelevante Informationen adressatengerecht weitergegeben werden. Hinsichtlich der Steuerung und dem Schutz von Einzelnen stehen neben hausspezifischen Handlungsoptionen jeweils auch häuserübergreifende Strukturen und Planungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Eine detaillierte Aufführung der Aufgaben der Bezugsperson ist in Absatz 4.1.3.2 zu finden. Die verschiedenen, in der Institution gepflegten Gesprächsmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche sind in Absatz 4.1.1.2 aufgeführt, die Gestaltung des Zusammenlebens ist in Abschnitt 4.1.3.5 erläutert.

4.1.1.2 Zusammenarbeit

Bedeutung im Alltag: Um die Kernaufgaben der Situationsanalyse, der Indikationsstellung für Anschlussplatzierungen und der Entwicklung von Lösungsvarianten optimal und professionell ausführen zu können, ist die (interdisziplinäre) Zusammenarbeit aller pädagogischen Mitarbeitenden untereinander, aber auch gegen aussen von entscheidender Bedeutung. Gezielte Kommunikation und die daraus entstehende Transparenz gegenüber den Klient:innen und ihrem System wie auch im Team sind bei dem hohen Arbeitstempo der Krisenintervention von höchster Wichtigkeit: Die diensthabenden Mitarbeitenden müssen immer umfassend informiert sein und über alle wichtigen Belange Bescheid wissen. Dies wird gesichert durch die Institutionalisierung verschiedenster Kommunikationsgefässe und anderen verpflichtenden Massnahmen, welche im Folgenden beschrieben werden und im Feinkonzept detailliert definiert werden.

Zusammenarbeit und Partizipation der Kinder und Jugendlichen: Auf Klient:innenebene werden den Kindern und Jugendlichen verschiedene Möglichkeiten für Gespräche angeboten: Die regelmässige Durchführung von Einzelgesprächen, sowohl zur Vorbereitung der Standortgespräche wie auch zur gemeinsamen Einschätzung der Gesamtsituation findet im Rahmen der Bezugspersonenarbeit statt. Bei akuten Krisen oder Konflikten wird unmittelbar reagiert und ein Klärungsgespräch mit den relevanten Beteiligten gesucht. Im Rahmen des alltäglichen Zusammenlebens finden regelmässig hausinterne Gruppensitzungen statt, in welchen neben der Sicherstellung des Informationsflusses zwischen Mitarbeitenden und Gruppe auch die Kinder und Jugendlichen zu Wort kommen und Traktanden vorbringen können. In der Austrittsphase wird nach Möglichkeit gemeinsam mit der Bezugsperson auf die Platzierung zurückgeblickt und ein Feedback bei den Kindern und Jugendlichen eingeholt, welches in der Teamsitzung besprochen wird und im Rahmen des Qualitätsmanagements in die Organisationsentwicklung zurückfliesst.

Zusammenarbeit und Partizipation mit dem Herkunftssystem/ Umfeld: Die Zusammenarbeit mit dem Herkunftssystem gestaltet sich aufgrund der spezifischen Problemkonstellationen, die zur Platzierung führen, sehr individuell. Wo immer möglich, wird mit den Eltern eine konstruktive und für die Klient:innen förderliche Zusammenarbeit angestrebt. Im Zentrum stehen aktuelle Erziehungsfragen, bei welchen die Eltern im Rahmen der Standortgespräche und bei regelmässigen Telefonaten beraten und begleitet werden. Oft sind auch die unfreiwillige Trennung von Eltern und Kind sowie das System Heim und der Umgang damit Thema. Kehren Klient:innen in ihre Familie zurück, werden Empfehlungen zur Unterstützung von Eltern und Kind abgegeben - beispielsweise der Besuch eines Tagesshorts, sozialpädagogische Familienbegleitung, therapeutische Angebote etc.

Die Kommunikation mit den Eltern ist in erster Linie Sache der Bezugsperson und gestaltet sich individuell, als Richtwert gilt eine wöchentliche Kontaktaufnahme.

Zusammenarbeit mit auftraggebenden Stellen, Behörden, Fachstellen, anderen Institutionen, Verbänden: Die konstruktive Zusammenarbeit mit den einweisenden Stellen und den Erziehungsberechtigten ist Voraussetzung für das Erreichen der gesetzten Ziele, sind diese doch die Entscheidungstragenden für ihre Klient:innen. Die Mitarbeitenden der Krisenintervention bieten eine individuell definierte Entlastung in der Fallarbeit an und unterstützen die einweisende Stelle mit ihrem Fachwissen in der Formulierung der fallspezifischen Zielsetzungen. In jedem Fall wird eine für die Klient:innen förderliche Anschlusslösung fokussiert, welche die spezifische Situation und die vorhandenen Ressourcen für eine positive Entwicklungsperspektive zur Grundlage hat. Die stationäre Form der Krisenintervention bietet den einweisenden Stellen genügend Zeit, um sich in enger Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der Krisenintervention und soweit möglich in Absprache mit dem Herkunftssystem für eine bestimmte Anschlusslösung zu entscheiden und diese umzusetzen. Dabei kann es sich um eine Platzierung innerhalb des gesamten Fremdbetreuungsangebots oder, mit entsprechender Begleitung, um eine Rückplatzierung nach Hause handeln. Bei Austritt fordert die Bezugsperson die einweisende Stelle zu einem Feedback auf, welches schriftlich festgehalten und in der Teamsitzung besprochen wird.

Interdisziplinäre Zusammenarbeit: Von hoher Bedeutung für die Wirksamkeit und die Qualität des Angebotes ist auch der Austausch mit Fachleuten von ambulanten, teilstationären und stationären Angeboten. Speziell zu erwähnen ist die Zusammenarbeit mit der Kinder- und Jugendpsychiatrie, da die Klient:innen der Krisenintervention häufig Symptome psychischer Störungen zeigen. Generell ist die Krisenintervention in ständigem Kontakt mit Behörden, Schulen, Schulpsycholog:innen, Ärzt:innen und Beratungsstellen. Bei Klient:innen, welche extern zur Schule gehen, läuft der Kontakt zur Lehrperson über die Bezugsperson der Wohngruppe. Auch hier wird Wert auf eine klare und für das Kind förderliche Zusammenarbeit gelegt. Da die Arbeit in der Krisenintervention die Mitarbeitenden mit multikulturellen Familienkonstellationen konfrontiert, wird die Zusammenarbeit mit interkulturellen Fachleuten und Kulturvermittelnden sehr geschätzt. Die Vernetzung und Zusammenarbeit mit Verbänden und anderen Fachstellen ist im Abschnitt 3.5 ausgeführt.

Teaminterne Zusammenarbeit: Verschiedenste Sitzungsgefässe gewährleisten den Austausch, die Information und die Zusammenarbeit der Mitarbeitenden:

- Die wöchentliche Teamsitzung bildet das Hauptgefäss der institutionsinternen Zusammenarbeit. Die Teamsitzung findet als erweiterte Hausteamsitzung häuserintern sowie einmal monatlich in zwei Teile geteilt als Hausteamsitzung und Gesamtteamsitzung statt.
- In der (erweiterten) Hausteamsitzung findet zu allen Klient:innen innerhalb der beiden Häuser ein interdisziplinärer Austausch mit Kurzberichterstattung über Wohngruppe und Schule statt. Eine Vertretung aus der internen Schule ist anwesend. Weitere Themen der erweiterten Hausteamsitzung sind gruppenspezifische Prozesse, Arbeitsplanung, Fallevvaluationen, Teambefindlichkeit sowie Traktanden des Leitungsteams oder der Pädagogik. Zehn Mal jährlich pro Gruppe findet zudem die klient:innenbezogene Supervision unter Anleitung einer externen Fachperson im Rahmen der Hausteamsitzung statt.
- Gegenstand der Gesamtteamsitzung sind Themen wie interdisziplinärer Austausch und Planung innerhalb der Gesamtinstitution, die Jahresplanung, Informationen aus der

Stiftung zkj, dem Hauswirtschaftsteam und andere hausübergreifende Themen. Anwesend ist auch eine Vertretung aus dem Schulteam.

- Die Inhalte aller Teamsitzungen werden in einem Protokoll festgehalten und allen Mitarbeitenden der Krisenintervention zugänglich gemacht.
- Bei den täglichen Übergabesitzungen in beiden Häusern zum Schichtwechsel werden aktuelle Informationen zur Gruppe und zu den einzelnen Klient:innen ausgetauscht. Pendenzen und Termine werden in Erinnerung gerufen. So sind die diensthabenden Mitarbeitenden immer ausreichend über die aktuelle Situation informiert und können den Tagesablauf optimal besprechen und flexibel organisieren.
- Die interne Schule richtet sich in ihrem Betrieb nach den Bedürfnissen der Sozialpädagogik. Spezielle Termine (Exkursionen, spezielle Anlässe etc.) werden mit der Wohngruppe koordiniert. Gespräche zwischen der schulischen und der sozialpädagogischen Bezugsperson finden informell, aber regelmässig statt. Beobachtungen aus der Schule und der aktuelle Entwicklungsstand werden schriftlich in Kurzberichten zusammengefasst und dienen als Grundlage für interne Sitzungen. Zur Koordination und zum Austausch finden folgende institutionalisierten Gespräche im interdisziplinären Team von Sozialpädagogik und Schule statt: wöchentliche Hausteamsitzung, Gesamtteamsitzung, morgendliche Übergabesequenz zu Schulbeginn, Standortgespräche und klient:innenbezogene Supervisionen von Schüler:innen der internen Schule.
- Die Tagesplanung und der allgemeine Informationsaustausch unter den Lehrpersonen finden täglich vor Schulbeginn statt. Der Unterricht wird am Mittwochnachmittag in der Sitzung der Lehrpersonen vorbereitet, organisiert und koordiniert. Zusätzlich findet wöchentlich eine Schulteamsitzung mit der Schulleitung statt.
- Es finden wöchentlich Sitzungen des Leitungsteams, alle zwei Monate Sitzungen mit dem Hauswirtschaftsteam sowie vierteljährliche Sitzungen mit den Springer:innen statt.

Weitere Kommunikationsgefässe der internen Zusammenarbeit auf Mitarbeitenebene sind:

- die hausübergreifende digitale Agenda und das Klientenmanagement. Im Klientenmanagement werden unterteilt nach institutionsübergreifend, hausspezifisch und die Schule betreffend Termine, Ereignisse, Beobachtungen und Abmachungen schriftlich festgehalten und können so jederzeit von allen Mitarbeitenden nachgelesen und abgerufen werden.
- Teambezogene Supervisionen, Teamtage und Fachtagungen. Diese Gefässe sind als Teil der Weiterbildung zu verstehen.

4.1.1.3 Vertrauensperson

Gemäss Pflegekinderverordnung (PAVO) Art.1 Absatz 2b erhält jedes Kind, das fremdplatziert wird, eine externe Vertrauensperson zugewiesen. Dies stellt die Institution mit geeigneten Prozessen sicher. Das Thema „Vertrauensperson“ wird deshalb bei der Aufnahme mit dem Kind erläutert, und sofern es das Kind wünscht, wird es von der/dem zuständigen Mitarbeiter:in der Stiftung zkj darin unterstützt, eine Vertrauensperson aus dem eigenen Umfeld (Sozialraum) zu finden. Die Mitarbeitenden der Stiftung zkj erkennen in der Vertrauensperson eine sozialräumliche Ressource des Kindes, die während der Zeit der Platzierung, aber auch im Hinblick auf seinen späteren Austritt genutzt wird.

In Abhängigkeit von Aufenthaltsdauer, Fallverlauf und Rechtsgrundlage wird die Realisierbarkeit des Zuzugs einer Vertrauensperson während dem Aufenthalt in der Krisenintervention individuell geprüft. In der Regel ernennt die KESB eine Kindesverfahrensvertretung als Vertrauensperson.

4.1.2 Leistungen und Ziele

4.1.2.1 Zielgruppe

Die Krisenintervention dient der Notplatzierung von Kindern und Jugendlichen, die mit einer akuten Krisensituation fertig werden müssen. Dabei können, dürfen oder sollen sie nicht in ihrem bisherigen Lebensumfeld verbleiben und benötigen eine grundlegende Standortbestimmung auf der Basis einer professionellen Problemerkennung und Massnahmenplanung. Aber auch für Klient:innen, die bereits über einen Nachfolgeplatz verfügen, ist eine Aufnahme im Sinne einer Übergangslösung möglich.

Kinder und Jugendliche werden nur dann zu einem Aufnahmegespräch eingeladen, wenn die strukturellen Voraussetzungen für eine Aufnahme erfüllt sind (siehe Absatz 4.1.3.1). Eine akute Lebenskrise wird von den Klient:innen selbst nicht immer als solche wahrgenommen. So kann auch das soziale Umfeld oder eine zuweisende Fachstelle eine Krisenintervention veranlassen, um eine Entlastung aller Beteiligten herbeizuführen und eine Neuorientierung zu ermöglichen. Primär ist das Kindeswohl akut gefährdet, Kinderschutzmassnahmen sind indiziert und eine Platzierung ist sofort oder so schnell wie möglich vorzunehmen. Knapp zusammengefasst lassen sich die unterschiedlichen Ursachen von Krisen, die auftretenden Symptome und somit die Zielgruppe folgendermassen beschreiben:

- Das seelische und körperliche Wohl und die Entwicklung der Klient:innen ist beim Verbleib im ursprünglichen Umfeld (Familie, Pflegeeltern, Heim) gefährdet: sie werden körperlich oder seelisch misshandelt, sind in ihrer Entwicklung und Zukunftsgestaltung durch die Erziehungsberechtigten nicht genügend gefördert und unterstützt. Sie erleben oder provozieren massive Auseinandersetzungen in ihrem Umfeld. Durch unterschiedliche Wertvorstellungen zu Themen wie Schule, Ausbildung und Entwicklung entstehen beim Kind und seinen Erziehungsberechtigten Blockaden, die ohne fremde Hilfe nicht aufzulösen sind.
- Die Erziehungsberechtigten können aufgrund von Krankheit, Inhaftierung, Einweisung in eine psychiatrische Klinik oder aus anderen Gründen ihre Pflichten gegenüber ihrem Kind nicht mehr wahrnehmen.
- Das Kind oder der Jugendliche bleibt über längere Zeit der Schule fern, gilt in der Schule als nicht mehr tragbar oder verweigert eine konstruktive Zukunftsorientierung in der Schule.
- Die Eingrenzung des Altersspektrums auf 7 - bis 16-Jährige ist als Richtwert zu verstehen. Ausnahmen können grundsätzlich gemacht werden, sie erfordern eine individuelle Prüfung.
- Die Krisenintervention wird koedukativ geführt.

Es gelten folgende Ablehnungs- und Ausschlusskriterien für einen Aufenthalt: Die Krisenintervention ist nicht eingerichtet für die Aufnahme von Kindern und Jugendlichen

- mit einer geistigen oder einer schweren körperlichen Behinderung.
- mit schweren Suchtmittelproblematiken.
- die aufgrund einer Selbst- oder Fremdgefährdung eine stationäre psychiatrisch-medikamentöse oder eine psychotherapeutische Behandlung brauchen.
- die eine Gefahr für andere Klient:innen oder Mitarbeitende darstellen.
- die sich komplett verweigern (die Krisenintervention verfügt über keine Mittel, um Klient:innen gegen deren Willen festzuhalten).

4.1.2.2 Leistungen und Ziele

Leistungen Sozialpädagogik

- Die stationäre Krisenintervention Riesbach bietet in zwei Häusern insgesamt 20 Wohnplätze zur sozialpädagogischen Betreuung circa 7- bis 16-jähriger Kinder bzw. Jugendlicher in akuten Krisensituationen an. Die sozialpädagogische Betreuung ist an 365 Tagen durchgehend gewährleistet. Platzierungen können zu jeder Tages- und Nachtzeit an 365 Tagen im Jahr erfolgen. Die Aufenthaltsdauer variiert von wenigen Tagen bis zu drei Monaten. Der Aufenthalt kann verlängert werden, wenn der nachfolgende Platz noch nicht verfügbar ist oder wenn sich der Auftrag verändert.
- Die Krisenintervention übernimmt eine Triagefunktion, indem zuerst abgeklärt wird, ob das Angebot für die betroffenen Klient:innen passend ist. Trifft dies nicht zu, wird die einweisende Stelle telefonisch bezüglich Alternativen beraten. Kommt eine Platzierung des Kindes oder Jugendlichen in Frage, wird ein Aufnahmegespräch vereinbart (siehe Abschnitt 4.1.3.1).
- Bestandteile jeder Krisenintervention sind nach einem Aufnahmegespräch die Erarbeitung differenzierter Situations- und Standortanalysen und die anschliessende Realisierung von Anschlusslösungen (siehe Abschnitt 4.1.3.3).
- Für jedes Kind und jeden Jugendlichen, der in der Krisenintervention eintritt, ist ein Sozialpädagoge als Bezugsperson verantwortlich (siehe Absatz 4.1.3.2).
- Während des Aufenthaltes wird versucht, mit allen Beteiligten im Rahmen des Aufnahmegesprächs und der regelmässig stattfindenden Standortbestimmungen (siehe Absatz 4.1.3.2) den Entwicklungsstand und die spezifische Situation des Kindes oder Jugendlichen möglichst genau und doch innert nützlicher Frist zu erfassen. Die dabei gewonnen Erkenntnisse liefern die Grundlage für eine angemessene individuelle Betreuung und eine Empfehlung bezüglich der Anschlusslösung.
- Die Mitarbeitenden der Krisenintervention unterstützen die einweisende Stelle in der Formulierung der individuellen Zielsetzungen und stellen ihr Fachwissen zur Verfügung. Die stationäre Form der Krisenintervention bietet den einweisenden Stellen genügend Zeit, um sich in enger Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der Krisenintervention und soweit möglich in Absprache mit der Herkunftsfamilie für eine bestimmte Anschlusslösung zu entscheiden und diese umzusetzen (vgl. Absatz 4.1.3.2).
- In der Krisenintervention werden die Klientinnen auf den zwei Grossgruppen Haus Neumünsterallee und Haus Neumünsterstrasse durch die zuständigen Pädagog:innen im Alltag begleitet. Der Tagesablauf ist auf die individuellen Bedürfnisse der einzelnen

Klient:innen und deren Alter abgestimmt und klar strukturiert. Je nach Situation werden Kleingruppen gebildet oder vorübergehend Einzelbetreuung angeboten (vgl. Abschnitt 4.1.3.5).

4.1.2.3 Edukation

Im Bereich der Edukation setzt die Krisenintervention auf kurzfristig erreichbare, sich individuell am einzelnen Kind, Jugendlichen oder punktuell der aktuellen Gruppenkonstellation orientierende Ziele. Durch die kurze Aufenthaltsdauer sowie die krisenbehaftete Situation sind langfristige Entwicklungsziele nicht zu erreichen. Im Bereich der Medienkompetenz verfügt die Krisenintervention über ein Medienkonzept, welches die Grundhaltung, die Mediennutzungsregeln, das Vorgehen bei schädlichen Verhaltensweisen sowie die Prävention ausführt. Bezüglich übergreifender Bildungsthemen aus aktuellem Weltgeschehen, Kultur, Umwelt, Religion etc. bestehen sowohl im Alltag der Sozialpädagogik über Freizeitgestaltung oder Ferienprogramme als auch in dem der internen Schule Ressourcen zur Bearbeitung. Das Haus Neumünsterstrasse verfügt zudem über eine allen Jugendlichen zugänglichen Informationsecke zu Themen wie sexuelle Identitätsfindung und Aufklärung, Freizeitangeboten der Stadt Zürich oder für Jugendliche zugängliche Beratungsstellen.

4.1.2.4 Fachliche Grundsätze

Das psychische und physische Wohl der Klient:innen ist oberstes Ziel der Krisenintervention, das gilt sowohl während des Aufenthaltes als auch mit Blick auf die anzustrebenden Anschlusslösungen. Die Hauptaufgabe der Krisenintervention besteht konkret darin, die betroffenen Kinder und Jugendlichen zu betreuen und zu begleiten, die Situation zu beruhigen und ihnen den nötigen Schutz zu gewähren. Diese Arbeit wird nachfolgenden Grundsätzen ausgeübt:

- Alle Anstrengungen dienen in erster Linie der Beruhigung und der Sicherheit der Klient:innen, Entwicklungs- und Lernziele sind untergeordnet. Handlungsleitend für alle Mitarbeitenden sind die Grundsätze der Traumapädagogik.
- Aufgabe der Mitarbeitenden ist es, die Klient:innen bei der Alltagsbewältigung, bei Entwicklungsaufgaben und bei der Identitätsfindung zu unterstützen und wo sinnvoll auch zu entlasten. Dies bedeutet, dass die Mitarbeitenden auch bereit sein müssen, eine aktive und mitunter direktive Rolle zu übernehmen.
- In der Arbeit mit den Klient:innen werden die vorhandenen Ressourcen berücksichtigt und die Arbeit folgt systemischen und lösungsorientierten Grundsätzen. Gleichzeitig soll das möglicherweise unübersichtliche Helfendensystem auf wenige verantwortungsbewusste Beteiligte reduziert werden.
- Die Mitarbeitenden der Krisenintervention bemühen sich um eine flexible und anpassungsfähige Handlungsweise. Es soll dabei möglich sein, die bestehenden Regeln gemäss Feinkonzept individuell anzuwenden und einzufordern.
- Transparenz und Kommunikation innerhalb des Teams sind wichtige Arbeitsinstrumente in der Krisenintervention: Auftretende Irritationen werden angesprochen und eigene Meinungen, Haltungen und Normen dargelegt. Fehler zu machen ist erlaubt: Die Teammitglieder sind bereit, ihre Handlungen zu reflektieren und sowohl Kritik als auch Lob anzubringen und entgegenzunehmen. Die Leitung sorgt für ein angstfreies Klima, welches eine qualitätsbewusste, auf stetige Verbesserung ausgerichtete Arbeit ermöglicht.

- Die professionelle Beziehungsgestaltung zeichnet sich durch Zuwendung, Zuverlässigkeit, Stabilität, Präsenz, Klarheit und eine hohe Verlässlichkeit aus. Die Mitarbeitenden suchen eine konstruktive Auseinandersetzung mit den Kindern und Jugendlichen. Die Gesprächskultur ist wertschätzend und entwicklungsfördernd.
- Klare Strukturen und transparente Regeln unterstützen die Interventionen im Alltag. Es soll empathisch und konsequent gehandelt werden mit dem Ziel, eine förderliche Atmosphäre in der Krisenintervention zu schaffen. Die Klient:innen werden aufgefordert, im Rahmen ihrer Möglichkeiten die Hausordnung (siehe Absatz 4.1.3.7) kennen und respektieren zu lernen.

4.1.2.5 Organisation

Platzierungen können zu jeder Tages- und Nachtzeit an 365 Tagen im Jahr erfolgen. Die sozialpädagogische Betreuung ist an Wochentagen, Wochenenden sowie während den Ferien rund um die Uhr garantiert. Wenn es die Situation der Klient:innen erlaubt, kann er/sie ihre Freizeit punktuell zu Hause verbringen, bei Bedarf aber jederzeit in die Krisenintervention zurückkehren. Der Tagesablauf ist auf die individuellen Bedürfnisse der einzelnen Klient:innen und deren Alter abgestimmt und klar strukturiert. Die Essens- und Bettzeiten bilden dabei verpflichtende Eckpunkte, dazwischen ist Zeit für die Tagesstruktur und Freizeitgestaltung. Je nach Situation, Gruppenkonstellation und Belegung werden Kleingruppen gebildet oder wird punktuell und wo nötig Einzelbetreuung angeboten. Das Führen zweier Wohngruppen ermöglicht dabei einen grossen Spielraum. Die konkrete Alltagsgestaltung und deren Bedeutung sind in Abschnitt 4.1.3.5 näher beschrieben.

Die personelle Besetzung in der Krisenintervention Riesbach sieht folgendermassen aus:

- 1 Institutionsleitung
- 2 Hausleitungen
- 14 ausgebildete Sozialpädagog:innen im Teilzeitpensum
- 2 Mitarbeitende in Ausbildung FH/HF
- 7 Springer:innen im Teilzeitpensum
- Grundsätzlich arbeiten vormittags zwei Sozialpädagog:innen und nachmittags/abends von 12-23 Uhr zwei (Haus Neumünsterstrasse), sowie von 14-22.00 Uhr drei (Haus Neumünsterallee) Sozialpädagog:innen auf der Gruppe. Je nach Belegung und Bedarf wird der Personalschlüssel entsprechend angepasst.
- In beiden Häusern gibt es einen Nachtpikett, verfügbar für die Kinder und Jugendlichen bei schlechter Befindlichkeit oder Krankheit, zuständig für die Kontrolle und Einhaltung der Nachtruhe und erreichbar für telefonische Anfragen und allfällige Aufnahmen.
- In Notfällen in der Nacht oder an Wochenenden ist immer eine Leitungsperson telefonisch erreichbar.

4.1.3 Aufenthalt und Alltag

4.1.3.1 Aufnahmeentscheid

Telefonische Beratung

Bei der telefonischen Erstanfrage übernimmt die Krisenintervention eine Triagefunktion. Erst werden die Voraussetzungen für eine Aufnahme abgeklärt und es wird beurteilt, ob das Angebot für die Klient:innen passend ist. Ein Aufnahmegespräch findet nur statt, wenn

die Voraussetzungen für eine Aufnahme erfüllt sind. Andernfalls bietet die Krisenintervention eine Beratung bezüglich geeigneter Alternativen an. Weiter werden am Telefon erste Informationen zur aktuellen Krisensituation und zur Vorgeschichte sowie zu möglichen Aufenthaltszielen und Aufträgen erhoben und schriftlich festgehalten. Kommt eine Platzierung des Kindes oder Jugendlichen in Frage, wird ein Aufnahmegespräch vereinbart.

Strukturelle Voraussetzungen für eine Aufnahme

Als Voraussetzungen für eine Aufnahme gelten folgende Punkte:

- Ein freier Platz ist vorhanden,
- Die:der Klient:in entspricht der Zielgruppe (siehe Absatz 4.1.2.1) und
- Bei der einweisenden Stelle handelt es sich um eine professionelle Fachstelle, die für die Einreichung der KÜG verantwortlich und berechtigt ist, zivil- oder jugendstrafrechtliche Massnahmen durchzuführen: Soziale Dienste der Stadt Zürich (SOD), Kinder- und Jugendhilfezentren des Kanton Zürichs (kjz), Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB), Jugendanwaltschaft, Asyl-Organisation Zürich (AOZ) sowie ausserkantonale Fachstellen.
- Aufnahmen können nur mit der entsprechenden Platzierungsgrundlage durchgeführt werden, das heisst die Verfügung einer zivil- oder jugendstrafrechtlichen Massnahme liegt zum Zeitpunkt des Eintrittes vor oder es handelt sich um eine freiwillige Platzierung mit fachlicher Begleitung.
- Als Ausnahme gilt, dass die Polizei in Notfällen (auch nachts und am Wochenende) eine Einweisung machen kann. Die Polizei deponiert am nächsten Arbeitstag eine Meldung bei der zuständigen KESB, welche den Fall an die entsprechende Sozialbehörde delegiert.

Aufnahmegespräch

Beim Aufnahmegespräch mit den relevanten Beteiligten (Klient:in, nach Bedarf und Möglichkeit Kindeseltern, einweisende Stelle) und den Vertreter:innen der Krisenintervention wird die Situation erfasst und entschieden, ob eine Indikation vorliegt und ein Eintritt stattfinden kann. Einigen sich die Beteiligten auf einen Eintritt, sind die folgenden Punkte Inhalte des Aufnahmegesprächs:

- Das Aufenthaltsziel wird festgehalten, die Zuständigkeiten und Rollen der beteiligten Personen werden geklärt.
- Weiter muss während des Gesprächs Transparenz und Klarheit bezüglich Leistung und Auftrag der Krisenintervention gegenüber allen Beteiligten geschaffen werden.
- Die Kostenübernahmen für die Nebenkosten und den Verpflegungsbeitrag werden geklärt
- Die zukünftige Tagesstruktur der Klient:innen wird festgelegt.
- Vereinbarungen bezüglich der Kontaktregelungen bis zum nächsten Standortgespräch werden getroffen.
- Informationen zu persönlichen Angelegenheiten der Klient:innen werden besprochen.
- Termine für den Eintritt und für das erste Standortgespräch nach circa drei Wochen werden vereinbart.
- Die Gestaltung und Form der Elternarbeit wird besprochen und definiert.

- Es wird ein Sitzungsprotokoll verfasst und der einweisenden Stelle schriftlich weitergeleitet.

4.1.3.2 Aufenthaltsgestaltung

Der Aufenthalt in der Krisenintervention orientiert sich an folgenden Eckwerten:

- Im Rahmen des Aufnahmegesprächs (vgl. Absatz 4.3.1.1) und der regelmässig stattfindenden Standortbestimmungen werden der Entwicklungsstand und die spezifische Situation des Kindes oder Jugendlichen unter Einbezug aller Beteiligten möglichst genau erfasst und dokumentiert. Der Heimaufenthalt wird lösungsorientiert und entlastend geplant.
- Die dabei gewonnen Erkenntnisse liefern die Grundlage für eine angemessene individuelle Betreuung und eine Empfehlung bezüglich der Anschlusslösung.
- Die Anschlusslösung wird in Absprache mit allen Beteiligten geplant und umgesetzt. Der Fokus liegt dabei auf dem Wohlergehen der Klient:innen.
- Die Bezugspersonen vertreten die Interessen der Klient:innen gegenüber allen anderen Beteiligten inner- und ausserhalb der Krisenintervention.
- Die systemische Arbeitsweise verlangt, wo immer möglich, das Familiensystem sowie die wichtigsten Vertrauenspersonen in die Entscheidungsprozesse einzubeziehen. Die Bezugspersonen führen regelmässige Gespräche mit den Klient:innen und lassen diese, soweit es das Alter, die kognitiven Möglichkeiten und ihr emotionaler Zustand zulassen, bei der Fallarbeit partizipieren.
- Die Bezugspersonen erläutern den Klient:innen beim Eintritt die Hausregeln sowie den Beschwerdeweg.
- Die Bezugspersonen sind neben der Aufenthaltsplanung zuständig für die Alltagsorganisation, die Systemvernetzung, die interdisziplinäre Zusammenarbeit sowie für die Verlaufsprotokollierung. Sie begleiten die Klient:innen zu Terminen und setzt Kontaktregelungen um.
- Bei allen Prozessen unterstützt das Leitungsteam das pädagogische Personal individuell im Rahmen der Fallführung, im pädagogischen Alltag und innerhalb der internen Teamsitzungen.

Die Aufenthaltsgestaltung ist individuell und orientiert sich an den beim Aufnahmegespräch festgelegten Aufenthaltszielen. Sie lässt sich in die Phasen Erfassung (I), Planung (II) und Umsetzung (III) unterteilen:

- (I) Während des Aufnahmegesprächs wird eine erste Situationserfassung vorgenommen. Vom Eintritt bis zum ersten Standortgespräch nach drei Wochen wird durch Beobachtung, Gespräche und Auseinandersetzungen im schulischen und pädagogischen Alltag sowie im Helfenden- und Herkunftssystem der Klient:innen die Situation noch detaillierter erfasst (Situations-Analyse).
- (II) Die weiteren Standortgespräche finden circa monatlich statt (siehe weiter unten in diesem Absatz). Nach Bedarf sollen kurzfristige, individuelle und situations- sowie wirkungsbezogene Interventionsmöglichkeiten im Alltag eingesetzt werden. Die Zukunftsplanung erfolgt in Zusammenarbeit zwischen dem Team, der Leitung und der verantwortlichen Person der Schule bzw. Tagesstruktur. Dieser Austausch wird durch institutionalisierte Gesprächsmöglichkeiten (vgl. Abschnitt 4.1.1.2) und manchmal auch Fallberatungen

gesichert. Die Einschätzung relevanter Fachstellen wird ebenfalls miteinbezogen. Die Krisenintervention gibt eine Empfehlung bezüglich der Anschlusslösung zuhanden der Eltern und der einweisenden Stelle ab.

- (III) Gemäss ihrem Entscheid werden verschiedene Anschlussmöglichkeiten durch die Krisenintervention abgeklärt. Der Austritt wird in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten geplant. Die Bezugsperson erstellt einen Verlaufsbericht.

Standortgespräche sind regelmässige Sitzungen zur Überprüfung der Zielerreichung, zur Festlegung von Teilzielen sowie zur Diskussion von Erfolgen und Schwierigkeiten. Die Bezugsperson ist verantwortlich für den Versand der Einladungen (verantwortliche Person der Tagesstruktur, Eltern, einweisende Stelle etc.) und für die Gesprächsvorbereitung. Dazu gehört auch Einzelgespräch mit den Klient:innen im Vorfeld. Die Teilnahme der Klient:innen an den Standortgesprächen ist Standard. Ausnahmen sind nötig, wenn die Teilnahme eine Überforderung darstellt (z.B. bei sehr jungen Klient:innen oder bei schlechter psychischer Verfassung). Ebenso ist bei internen Schüler:innen die Teilnahme der Lehrperson Standard. Es wird ein Sitzungsprotokoll verfasst, welches an die Beteiligten weitergeleitet wird.

4.1.3.3 Austrittsverfahren

Austrittsbedingungen

Obwohl jeder Austritt aufgrund des spezifischen Auftrages individuell gehandhabt wird, lassen sich folgende formalen und inhaltlichen Austrittsbedingungen festhalten:

- Sofern die Rückkehr nach Hause nicht möglich ist, führen die Bezugspersonen nach Absprache mit der einweisenden Stelle Gespräche mit Vertreter:innen der vorgesehenen Angebote und begleiten die Klient:innen zu Vorstellungs- und Schnupperterminen.
- Der Austritt wird in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten geplant.
- In der Regel ist mit dem Austritt der Klient:innen die Arbeit der Krisenintervention abgeschlossen.
- Mögliche Gründe für einen ungeplanten Austritt sind grobe Regelverstösse der Klient:innen, Überforderung mit der Gruppensituation bzw. –dynamik im Alltag, Selbst- oder Fremdgefährdung durch psychische Erkrankungen sowie eine veränderte rechtliche Grundlage. Der Entscheid über einen Ausschluss liegt immer bei der Leitung, er erfolgt in Absprache mit der einweisenden Stelle. Wichtigste Ziele einer Massnahme bilden immer das Wohl und der Schutz der Klient:innen und die Aufrechterhaltung eines geordneten Betriebes für die anderen Kinder und Jugendlichen.

4.1.3.4 Begleitung nach Austritt – Ebene Stiftung zkj

Auf der Grundlage von KJV §6 werden die Care Leaver:innen der Stiftung zkj im Übergang von einem betreuten oder begleiteten stationären Angebot in die nachfolgende Selbstständigkeit oder auf ihrem Weg zurück in die Herkunftsfamilie von ihren Bezugspersonen begleitet. Vergleiche dazu den stiftungsübergreifenden Prozess OHB Dokument Nr. 103.100 «Übergangsbegleitung Weisung Prozess». In einem ersten Schritt wird im Vorfeld des Austrittes zwischen Bezugsperson und Care Leaver:innen ein Übergangsplan erarbeitet. In einem zweiten Schritt steht auch nach dem Austritt den Care Leaver:innen ein/e Sozialpädagog:in als Coach bei der Alltagsbewältigung, der beruflichen Integration und den Herausforderungen in Ausbildung und Arbeit zur Seite. Damit wird die

Nachhaltigkeit der während des Aufenthaltes in einer Institution der Stiftung zkj gemachten Entwicklungsschritte gesichert.

Das Angebot der Übergangsbegleitung ist stiftungsübergreifend verankert. Die Themenverantwortung und Verrechnung der Leistungen liegen bei SORA Rötel. Das Coaching wird entweder von der Bezugsperson der abgebenden Institution oder einer/einem Mitarbeiter:in von SORA Rötel wahrgenommen.

Vertreter:innen aus beteiligten Institutionen tauschen sich regelmässig aus, um sich mit dem Thema „Leaving Care“ auseinanderzusetzen, das Angebot in den Institutionen zu verankern und weitere Gefässe, wie z.B. Peer-to-Peer-Coaching, Vernetzungen oder Lernen von Erfahrungsexpert:innen voranzutreiben. Das Angebot der Übergangsbegleitung ist für die Care Leaver:innen freiwillig und wird vom Kanton finanziert.

4.1.3.5 Alltagsgestaltung

Bedeutung und Ziele der Alltagsgestaltung

Der Tages-, Wochen- und Jahresablauf in der Krisenintervention wird durch das pädagogische Team und die Lehrkräfte geplant und strukturiert. Klare Strukturen und verbindliche Abmachungen vermitteln den Kindern und Jugendlichen im Alltag Halt und Sicherheit. Die Grundstruktur des Tagesablaufs ist für die Gesamtgruppe daher verbindlich.

Je nach Situation, Gruppenkonstellation und Belegung werden Kleingruppen gebildet oder es wird punktuell und wo nötig Einzelbetreuung angeboten. Das Führen zweier Wohngruppen ermöglicht dabei einen grossen Spielraum. Diese Vorgehensweise schafft spezifische, klient:innenbezogene Lernfelder sowohl in der eigenen Wohngruppe als auch inner- und ausserhalb der Krisenintervention und erlaubt es, adäquat auf die sich in der Krisenintervention laufend verändernden Gruppenkonstellationen zu reagieren.

Der Tagesablauf ist auf die individuellen Bedürfnisse der einzelnen Klient:innen und deren Alter abgestimmt und klar strukturiert. Die Essens- und Bettzeiten bilden dabei verpflichtende Eckpunkte, dazwischen ist Zeit für die Tagesstruktur und Freizeitgestaltung. Es wird abgewechselt zwischen begleiteter und animierter Freizeit sowie bewusst unplanter Zeit zur selbstständigen Gestaltung. Freiräume sind wichtig, ebenso aber auch das Aufzeigen von Grenzen. Diese wechselnden Strukturen helfen den oftmals desorientierten Kindern, sich auf das Hier und Jetzt zu konzentrieren und dank kleiner, gezielter Massnahmen positive Erfahrungen zu sammeln. Dank dieser alltäglichen Auseinandersetzung um die Freizeitgestaltung und durch entsprechende Beobachtungen können wertvolle Hinweise für die Weiterplatzierung gesammelt werden.

Tages- und Wochenplan der Krisenintervention Riesbach

- Die Kinder und Jugendlichen werden am Morgen geweckt und essen in ihrem Haus gemeinsam das Frühstück. Die internen Schüler:innen werden dann, wie auch nachmittags, von den diensthabenden Sozialpädag:innen in die Schule begleitet.
- Nach dem Morgenunterricht werden die Klient:innen von den Lehrpersonen in das Haus Neumünsterallee begleitet. Um 12.00 Uhr findet dort das gemeinsame Mittagessen (eine vegetarische Variante wird immer angeboten) beider Wohngruppen in zwei Räumen statt. Klient:innen ab 12 Jahren helfen danach abwechslungsweise beim Abwasch in der Küche. Nach dem Mittagessen gehen die Bewohner:innen des Hauses Neumünsterstrasse mit einem/ einer Sozialpädag:in zurück in ihr Haus. Die Mittagspause verbringen die Klient:innen in ihrem Haus oder auf dessen Areal.

- Am Nachmittag geht der Schulbetrieb weiter. Nach Schulschluss werden die Klient:innen von den Lehrpersonen in ihr jeweiliges Haus gebracht. Nach dem Zvieri steht Zeit für eine dem Alter entsprechende Freizeitgestaltung zur Verfügung. Am Mittwochnachmittag ist schulfrei. Die Klient:innen bekommen ihr Taschengeld, nachdem sie ihr Zimmer aufgeräumt haben und machen einen altersentsprechenden Ausflug mit den Sozialpädagog:innen oder haben Ausgang.
- Externe Schüler:innen nehmen ihr Mittagessen in der individuellen Mittagsbetreuung der Schule ein oder verpflegen sich je nach Alter selbständig mit Essensgeld. Für die Hausaufgaben stehen sowohl innerhalb wie auch ausserhalb des eigenen Zimmers ruhige Arbeitsorte zur Verfügung. Bei Bedarf erhalten sie Unterstützung von den diensthabenden Mitarbeitenden.
- Abends um 18.00 Uhr essen die Klient:innen in ihrem Haus gemeinsam das Abendessen, wiederum hilft danach ein Kind beim Abwasch in der Küche. Danach ist wieder Zeit für ein altersentsprechendes Abendprogramm oder für Ausgang. Die anschliessende altersentsprechende Bettzeit ist verbindlich.
- Das Wochenende wird weitgehend individuell, aber verbindlich organisiert. Ein Teil der Kinder und Jugendlichen verbringt es teilweise oder vollständig zu Hause. Eine Rückkehr in die Krisenintervention ist bei Bedarf zu jeder Zeit möglich. Für jene Klient:innen, die in der Krisenintervention bleiben, wird eine altersentsprechende Freizeitgestaltung angeboten. Am Samstag- und Sonntagnachmittag findet je nach Alter entweder ein Ausflug mit den Mitarbeitenden statt oder die Kinder und Jugendlichen haben Ausgang.

Zusätzlich zu diesem Tages- und Wochenplan gibt es für alle Klient:innen eine individuell ausgerichtete Tages- und Wochenplanung. Diese wird von der Bezugsperson anhand der spezifischen Situation und den individuellen Bedürfnissen erarbeitet. So können beispielsweise unter Umständen schon bestehende Freizeitaktivitäten ausserhalb der Krisenintervention weitergeführt werden.

Freizeitgestaltung

Die schulfreien Zeiten werden individuell, sinnvoll und flexibel geplant. Das Areal bietet zahlreiche Möglichkeiten der Freizeitbeschäftigung wie einen Sportplatz, Bastel- oder Spielzimmer, Wohnzimmer, Garten, den Aufenthalt im eigenen Zimmer, altersentsprechender Zugang zum Fernseher, Billard und Töggelikasten. Es werden Ausflüge organisiert und während den Schulferien gibt es Themenwochen und andere Ferienangebote. Feiertage wie Samichlaus oder Weihnachten werden zusammen mit den Kindern vorbereitet und gefeiert. Durch das Führen zweier Häuser in unmittelbarer Nachbarschaft lassen sich die Klient:innen flexibel in verschiedenste Kleingruppen unterteilen, denen alters- und bedürfnisspezifische Freizeitbeschäftigungen angeboten werden können. Bei der ständig wechselnden Gruppenkonstellation in der Krisenintervention ist diese Flexibilität von grossem Nutzen. In den Sommerferien findet ein einwöchiges, häuserübergreifendes Lager statt.

4.1.3.6 Intervention und Sanktion - Ebene Stiftung zkj

[Die Stiftung zkj hat in Dokument Nr. 2.2.060 mit dem Titel "Sanktionen im pädagogischen Kontext" Leitlinien für den Umgang mit Sanktionen im pädagogischen Alltag festgelegt. Sanktionen werden als Interventionen verstanden und sind mit Zurückhaltung und stets im Kontext pädagogischer Überlegungen anzuwenden. Besondere Aufmerksamkeit soll](#)

der Förderung und Entwicklung alternativer Handlungsoptionen gewidmet werden. Der individuelle Entwicklungsstand soll dabei berücksichtigt werden.

4.1.3.7 Intervention und Sanktion - Ebene Institution

Grundhaltung, Bedeutung und Ziele

Aufgabe der Krisenintervention ist es, in relativ kurzer Zeit mittels einer realistischen und differenzierten Einschätzung eine adäquate Empfehlung abzugeben. Es sollen die Bedingungen erkannt werden, die in Zukunft eine gute Entwicklung ermöglichen. Deswegen ist es wichtig, sparsam mit Regelwerken, Massnahmenkatalogen und Sanktionen umzugehen. Nur so kann die Fähigkeit, sich in einer sozialen Umgebung zu orientieren und die eigenen Impulse zu steuern, erkannt werden. Aus diesen Erkenntnissen ergibt sich ein differenziertes Bild persönlicher Kompetenzen und Grenzen der Klient:innen.

Die Klient:innen der Krisenintervention und ihr Umfeld haben oft Erfahrung mit Suchtmittelkonsum, mit Gewalt und sexueller Ausbeutung gemacht. Diese Themen sind für sie emotional sehr belastet und erfordern einen bewussten Umgang, eine einheitliche Haltung aller Mitarbeitenden und einige verbindliche Richtlinien, die in der untenstehenden Hausordnung aufgeführt sind. Die Krisenintervention unternimmt alle pädagogisch vertretbaren Massnahmen, um physische, psychische oder sexuelle Übergriffe durch Erwachsene oder Klient:innen zu verhindern.

Interventionen und Sanktionen sind individuell und situationsbezogen. Die Grundlage für alle Interventionsmöglichkeiten ist die Beziehung, welche Mitarbeitende zum betreffenden Kind oder Jugendlichen haben. Jede Intervention soll wenn möglich Orientierung und Sicherheit vermitteln, der jeweiligen Situation angepasst sein und die gewünschte Wirkung zeigen. Die Klient:innen befinden sich in einer Krisensituation und in ihrem Verhalten spiegelt sich ihre persönlichen Bewältigungsmuster. Unter diesem Aspekt respektieren die Mitarbeitenden auch schwieriges Verhalten und demonstrieren Vertrauen in die Entwicklung der Klient:innen. Dabei sollen Forderungen zur Wahrung einer angenehmen und respektvollen Gruppenkultur aufrechterhalten bleiben.

Die unten aufgeführte Hausordnung und der Beschwerdeweg werden allen Klient:innen bei Eintritt durch die Bezugsperson erläutert.

Hausordnung

Im Alltag gilt folgende Hausordnung:

- Die Essenszeiten, die altersadäquaten Bettzeiten sowie die Ausgangsregelungen sind verbindlich.
- Ein verbindlicher Plan regelt die Mithilfe der Klient:innen beim Geschirrabwasch. Für den Abwasch nach dem Mittagessen werden Jugendliche ab 12 Jahren eingeteilt, nach dem Abendessen auch jüngere Kinder.
- Sie räumen einmal in der Woche ihre Zimmer auf und erhalten anschliessend ihr Taschengeld.
- In der Krisenintervention sind Besitz und Konsum von Alkohol und Drogen verboten. In den Räumen der ganzen Krisenintervention herrscht ein Rauchverbot.
- Medikamente werden zum Schutz aller Klient:innen grundsätzlich verschlossen aufbewahrt und bei Bedarf abgegeben.

- Der Umgang mit Medien wird anhand des Alters und/ oder der individuellen Situation und Ressourcen geregelt.
- Jegliche Form psychischer und physischer Gewalt wird missbilligt und alle Mitarbeitenden setzen sich für ein gewaltfreies Zusammenleben inner- und ausserhalb der Krisenintervention ein.
- In der Krisenintervention wird keine Diskriminierung aufgrund des Geschlechts, einer Lebensform, der Religion, Herkunft oder Ethnie toleriert.
- Sexuelle Beziehungen sind nicht erlaubt.
- Die Klient:innen dürfen die Zimmer des anderen Geschlechts nicht betreten und haben sich nicht unnötig auf dessen Stockwerk aufzuhalten. Die räumlich getrennten Toiletten und Waschräume für Mädchen und Knaben sind von innen verschliessbar. Nassräume werden von den Erwachsenen nur bei Bedarf betreten und auch dann nur nach Ankündigung. Vor dem Eintreten in ein Zimmer wird geklopft.
- Auf dem Areal der Krisenintervention empfangen die Kinder und Jugendlichen zum Schutz der Privatsphäre anderer keine Besuche von ihren Freund:innen.
- Persönliche Gegenstände werden nicht untereinander ausgeliehen.
- In der Krisenintervention werden keine Medien, Darstellungen und Aussagen mit drogen- und gewaltverherrlichendem, diskriminierendem, pornografischem oder sexistischem Inhalt toleriert.
- Waffen jeglicher Art sind verboten.

Interventionen und Sanktionen bei Übertretung der Hausordnung

- Die Missachtung von Regeln kann individuelle Massnahmen wie konfrontative Gespräche, Sanktionen oder einen Ausschluss (vgl. 4.1.3.3) zur Folge haben. Wichtigste Ziele einer Massnahme bilden das Wohl und der Schutz aller Klient:innen und die Aufrechterhaltung eines geordneten Betriebes. Grundsätzlich richtet sich die Krisenintervention nach dem oben erwähnten Konzept „Sanktionen als pädagogische Massnahmen“ der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime.
- Bei schwerwiegenden Regelverletzungen entscheidet die Leitung in Absprache mit der einweisenden Stelle, wer informiert werden muss, und setzt die Klient:innen darüber in Kenntnis.
- Der Entscheid über einen Ausschluss liegt immer bei der Leitung, er erfolgt in Absprache mit der einweisenden Stelle (vgl. 4.1.3.3).
- Wenn das Konsumverhalten von Klient:innen auffällig ist oder sich während des Aufenthalts in der Krisenintervention merklich verstärkt, wird Unterstützung bei entsprechenden Fachpersonen organisiert. Wenn der Konsum von Suchtmitteln oder die Anwendung von Gewalt jeglicher Art gegen andere oder sich selbst als Manifestation einer psychischen Erkrankung auftritt, muss die psychiatrische Versorgung des /der Klient:in gewährleistet sein. In akuten Fällen wird ein:e Notfallpsychiater:in oder die Polizei gerufen.
- Bei zielgerichteter Gewalt und Amok ist gemäss dem Merkblatt „Zielgerichtete Gewalt und Amok“ der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime vorzugehen.

- Bei vermuteten oder erwiesenen Entführungen von Klient:innen werden unverzüglich die Leitung, die einweisende Stelle und die Polizei informiert.
- Bei beobachteter Grenzüberschreitung, vagem Verdacht, erhärtetem Verdacht und erwiesener sexueller Ausbeutung ist gemäss dem Konzept „Prävention sexueller Ausbeutung durch Erwachsene und Minderjährige“ der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime vorzugehen.

4.2 Präventionskonzept und Sicherheitskonzept

Die Stiftung zkj verpflichtet sich zu grösstmöglicher Sicherheit und bestmöglichem Schutz der Gesundheit aller Personen (Kinder, Jugendliche, Mitarbeiter:innen, Besucher:innen) während ihrer Anwesenheit in den Institutionen der Stiftung zkj. In Bezug auf die Mitarbeitenden ist der Gesundheitsschutz ein wichtiges Führungsthema. In Bezug auf die Kinder und Jugendlichen ist es ein bedeutendes Thema der Pädagogik. Ein stiftungsweites Konzept zur Gesundheit, Gesundheitsförderung und Prävention ist für 2025 in Planung.

Übergreifend gelten in der Stiftung zkj folgende Punkte:

- Mit dem Konzept OHB Dokument Nr. 1.1.103 «Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz» wird mittels eigener Richtlinien die Branchenlösung "Soziale Institutionen" des Vereins Arbeitssicherheit Schweiz umgesetzt.
- In Kontext der Arbeit mit Kindern- und Jugendlichen, die in ihrer Entwicklung gefährdet sind, ist der Umgang mit grenzverletzendem Verhalten für den Gesundheitsschutz von grosser Bedeutung. Wie die Stiftung zkj mit grenzverletzendem Verhalten umgeht und ihre Kinder- Jugendlichen sowie die Mitarbeitenden schützt, ist im Konzept OHB Dokument Nr. 2.2.001 «Intervention, Prävention – grenzverletzendes Verhalten» festgehalten.
- Gesundheitsschutz durch das Arbeitszeitreglement, vgl. GAV

Mit der Überarbeitung des GAV, gültig ab 01.01.2023, wurde mit dem Arbeitszeitreglement auch ein Ampelsystem eingeführt. Der Stiftung zkj ist es ein Anliegen, dass die allenfalls notwendige Mehrarbeit der Mitarbeitenden durch die Vorgesetzten regelmässig und auch unterjährig thematisiert wird. Das Ampelsystem ist eine Massnahme zur Sicherstellung der Fürsorgepflicht.

- Begleitung während Arbeitsunfähigkeit

Mit dem Casemanagement der Krankentaggeldversicherung findet alle 6 Woche ein Call statt, in dem die längeren Krankheitsfälle in der Stiftung zkj besprochen werden. Teilnehmende an diesem Call ist eine Vertretung des HR der Stiftung zkj, der/die Institutionsleiter:in und die Personaladministration der Institution.

Bei längeren Krankheitsausfällen stehen die direkten Vorgesetzten in regelmässigem Austausch mit dem/ der betroffenen Mitarbeitenden. Als Richtwert gilt eine Kontaktaufnahme alle 14 Tage. Bei Ausfällen von ungewissem Verlauf und/ oder Dauer holt sich das Leitungsteam der Krisenintervention Riesbach aktiv Unterstützung beim HR der Stiftung zkj und bei Bedarf dem Casemanagement der Krankentaggeldversicherung. Bei Rückkehr zum Arbeitsplatz werden in regelmässigen Abständen persönliche Gespräche bezüglich Befindlichkeit und Genesungsverlauf geführt.

4.2.1 Gesundheit

4.2.1.1 Gesundheit - Ebene Institutionen

Die physische und psychische Gesundheit der Klient:innen ist ein wesentlicher Bezugspunkt der sozialpädagogischen Arbeit. In der Krisenintervention wird eine ausgewogene und regelmässige Ernährung sichergestellt, individuelle Bedürfnisse (z.B. vegetarisches Essen) werden berücksichtigt. Das Thema Hygiene ist Bestandteil der pädagogischen Arbeit. Die Mitarbeitenden unterstützen die Kinder und Jugendlichen bei Bedarf durch konkrete Anleitung zu grösstmöglicher Selbstständigkeit. Um die Wohnhygiene in beiden Liegenschaften zu gewährleisten, werden diese von Angestellten des Bereiches Hauswirtschaft gepflegt. Dies beinhaltet die Wartung und Reinigung aller Räume, die Beachtung der gesetzlichen Hygienevorschriften in der Küche und das Waschen der anfallenden Betriebs- und Klient:innenwäsche.

Falls die psychische und physische Integrität der Klient:innen mit pädagogischen Mitteln nicht gewährleistet werden kann, wird externe fachliche Unterstützung hinzugezogen. So wird in bestimmten Fällen und in Absprache mit der einweisenden Stelle eine gezielte Abklärung durch den Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst initiiert. Der Besuch medizinischer und psychiatrisch-psychologischer Therapien, vor oder während des Aufenthaltes begonnen, wird durch die Mitarbeitenden aktiv unterstützt und begleitet. Bewegung und Sport sind sowohl Bestandteil des Schulunterrichts als auch des Freizeitangebotes.

Medizinische und psychiatrische Notfälle

Jedes Team verfügt über eine Notfallapotheke, welche für alle Mitarbeitenden zugänglich ist. Medikamente werden zum Schutz aller Kinder und Jugendlichen grundsätzlich verschlossen aufbewahrt und bei Bedarf gemäss ärztlicher Verordnung bzw. Anweisung abgegeben. Gefahrenstoffe müssen so aufbewahrt werden, dass die Sicherheit der Mitarbeitenden, Kindern und Jugendlichen gewährleistet ist. Die Sicherheitsdatenblätter sind vorhanden. Wenn die Anwendung von Gewalt gegen andere oder sich selbst in Form oder als Begleitung einer psychiatrischen Erkrankung auftritt, muss die psychiatrische Versorgung der Kinder und Jugendlichen gewährleistet sein. Die Vorgehensweise bei psychiatrischen Notfällen im Sicherheits- und Notfallkonzept der Institution festgehalten.

Kinder in der Krisenintervention und/oder ihr Umfeld haben oft Erfahrung mit dem Konsum von Suchtmitteln und können so dieser Thematik nicht unbelastet entgegentreten. Die Mitarbeitenden der Krisenintervention begegnen der Diskussion über Suchtmittel mit Fakten, Fachwissen, Klarheit und Offenheit. Durch die Haltung der Mitarbeitenden und das Bemühen, die bestehenden Regeln einzufordern wird einerseits versucht, den Konsum einzuschränken und andererseits ergibt sich dadurch die Möglichkeit einen allfälligen Konsum zu thematisieren und suchtgefährdendes Verhalten zu spiegeln. Bezüglich dem Suchtmittelkonsum werden verbindliche, dem Alter entsprechende und der Situation angepasste Grenzen gesetzt, welche immer die bestehenden gesetzlichen Bestimmungen berücksichtigen. In der Krisenintervention ist der Konsum von Alkohol verboten. Der Tabakkonsum ist dem Alter entsprechend erlaubt, in den Räumen der ganzen Krisenintervention herrscht ein Rauchverbot.

4.2.2 Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen

4.2.2.1 Grenzverletzendes Verhalten – Ebene Stiftung zkj

Alle, die in der Stiftung zkj leben oder arbeiten, sollen vor grenzverletzendem Verhalten geschützt werden. Deshalb hat die Stiftung zkj bereits bei deren Initiierung die Charta zur Prävention von sexuellen Übergriffen unterzeichnet.

Im stiftungsweit gültigen Konzept OHB Dokument Nr. 103.001 «Konzept Intervention und Prävention – grenzverletzendes Verhalten» legt die Stiftung fest, wie mit grenzverletzendem Verhalten umgegangen wird. Die Stiftung zkj orientiert sich dabei am Bündner Standard.

Besondere Bedeutung kommt folgenden Punkten zu:

- Die Prävention von grenzverletzendem Verhalten setzt eine Kultur des Hinschauens und Ansprechens voraus. Grenzverletzendes Verhalten anzusprechen, muss eingeübt werden. Dies sowohl aufseiten der Mitarbeitenden wie auch der Klient:innen, die dazu aktiv ermächtigt werden müssen.
- Klar definierte Prozesse und die Dokumentation von Vorfällen sorgen für Sicherheit und Transparenz.
- Nicht die Anzahl Vorfälle, sondern der Umgang mit ihnen zeigt die Qualität der Institution. Dabei ist der Nachsorge ebenso grosse Aufmerksamkeit zu schenken wie der Vorsorge.

Der Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen und besonderen Vorkommnissen ist ebenfalls in Abschnitt 4.1.3.7 beschrieben und im Feinkonzept näher definiert. Krisen gehören aufgrund des Angebotes zum Alltag in der Krisenintervention.

Drohungen und Gewalt

Grundsätzlich gilt, dass jede Drohung ernst zu nehmen und auf jede Drohung zu reagieren ist. Bei einem Konflikt bewahren die Mitarbeitenden Ruhe, sorgen für die nötige Separation, versuchen die Situation zu beruhigen und betreuen wenn möglich sowohl Täter:innen als auch Opfer. Je nach Ausmass der Gewalteskalation können die Leitung, die Polizei und/oder ein:e Notfallpsychiater:in hinzugezogen werden. Bei angewendeter Gewalt von Erwachsenen (Eltern, Mitarbeitende und andere) gegenüber den Kindern und Jugendlichen ist mit der Leitung ein Gespräch zu führen und zu entscheiden, was zu tun ist. Bei zielgerichteter Gewalt und Amok ist gemäss dem Merkblatt „Zielgerichtete Gewalt und Amok“ des Organisationshandbuchs der Stiftung zkj vorzugehen. Bei vermuteten oder erwiesenen Entführungen von Klient:innen werden unverzüglich die Leitung, die einweisende Stelle und die Polizei informiert.

Sexuelle Übergriffe

Kinder in der Krisenintervention und/oder ihr Umfeld haben oft Erfahrung mit sexueller Ausbeutung und können so dieser Thematik nicht unbelastet entgegentreten. Um die Kinder und Jugendlichen zu schützen, gewährleistet die Krisenintervention Riesbach ein gewisses Mass an Beobachtung und Kontrolle. Für Kinder und Jugendliche sind geschlechtsspezifische Lebensräume wichtig. Die Kinder dürfen die Zimmer des anderen Geschlechts nicht betreten und haben sich nicht unnötig auf dessen Stockwerk aufzuhalten. Persönliche Grenzen und Bedürfnisse der Kinder und der Mitarbeitenden sollen wahrgenommen, geschützt, respektiert und eventuell thematisiert werden. Durch

Mitarbeitende erlebte Irritationen aufgrund des Verhaltens anderer Mitarbeitenden oder Kinder bezüglich dieser Thematik sollen in Anwesenheit der Leitung direkt angesprochen und thematisiert werden. Bei beobachteter Grenzüberschreitung, vagem Verdacht, erhärtetem Verdacht und erwiesener sexueller Ausbeutung ist gemäss den Vorgaben der Stiftung zkj vorzugehen.

4.2.2.2 Umgang mit besonderen Vorkommnissen und Krisen

Die Institutionen der Stiftung zkj orientieren sich an der folgenden Vorgabe des AJB: "Informationen zu Meldungen besonderer Vorkommnisse in Kinder- und Jugendheimen"² Für den Umgang mit besonderen Vorkommnissen gilt ausserdem die von der Stiftung zkj erlassene Weisung OHB Dokument Nr. 107.003 «Kommunikation bei besonderen Vorkommnissen». Bei allfälligen Amok-Ereignissen orientieren sich die Institutionen der Stiftung am zkj am internen Leitfaden OHB Dokument Nr. 103.020 «Konzept Umgang mit zielgerichteter schwerer Gewalt – Amok».

4.2.2.3 Umgang mit Notfällen

Im Sicherheits- und Notfallkonzept wird beschrieben, wie bei Notfällen und anderen ausserordentlichen Vorkommnissen gehandelt werden soll. Das Konzept dient der Übersicht und führt bestehende Konzepte, Checklisten und Anleitungen zusammen. In Notfällen und bei ausserordentlichen Vorkommnissen haben die Mitarbeitenden jederzeit die Möglichkeit, Unterstützung anzufordern. Dies kann innerhalb des jeweiligen Teams, häuserübergreifend, bei der Leitung oder extern (beispielsweise Polizei oder Feuerwehr) erfolgen. Der Schutz von Personen hat jederzeit oberste Priorität und steht somit über dem Schutz von Sachanlagen. Grundsätzlich sind alle Mitarbeitenden zur Hilfeleistung verpflichtet, soweit dies im Rahmen der eigenen fachlichen und persönlichen Kompetenzen möglich ist. Im Zweifelsfall soll eine Einschätzung durch eine Fachperson vorgenommen bzw. externe Hilfe angefordert werden. Bei jedem Telefonapparat mit externem Ausgang ist eine Liste mit den wichtigsten Telefonnummern für Notfälle angebracht. Bei Einsätzen von Blaulichtorganisationen muss der Pikettdienst des Leitungsteams informiert werden. Alle neuen Mitarbeitenden erhalten eine persönliche Einführung und werden über die bestehende Notfallorganisation, sowie Sicherheitsvorkehrungen und -bestimmungen informiert. Im Rahmen der persönlichen Einarbeitung werden die Mitarbeitenden über die Standorte der Sicherungskästen, Gas- und Wasserzuleitungen, Heizanlage und weiteren wichtigen technischen Anlagen informiert. Die Dokumentation der Einarbeitung erfolgt mittels der «Checkliste Einarbeitung». Allfällige persönliche Schutzausrüstung wird durch den Betrieb zu Verfügung gestellt.

Alle Mitarbeitenden haben eine Mitwirkungspflicht und melden Sicherheitsrisiken umgehend den verantwortlichen Personen. Die Vorgesetzten der verschiedenen Funktionsgruppen holen regelmässig Rückmeldungen der Mitarbeitenden ein. Ausserdem werden die Themen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in die Mitarbeitendengespräche aufgenommen und sind ein fixes Traktandum an den Gesamtteamsitzungen. Die Gefährdungsermittlung wird laufend durch die Sicherheitsbeauftragten erstellt und bei Bedarf

werden Massnahmen geplant und umgesetzt. Die geltenden Regelungen betreffend Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz werden regelmässig durch Audits überprüft.

4.2.2.4 Brandschutz

Es gilt das Sicherheits- und Notfallkonzept der Institution. Zur Verhinderung von Brandfällen werden vorbeugende Massnahmen getroffen. So herrscht in den Räumen der ganzen Krisenintervention Rauchverbot. In den Zimmern der Kinder und Jugendlichen dürfen keine Feuer jeglicher Art entfacht werden. Es werden auch keine Kerzen, Räucherstäbchen und andere Feuerwerkskörper toleriert. Feuer jeglicher Art werden niemals unbeaufsichtigt gelassen. Die Notausgänge und Fluchtwege sind mit grünen Piktogrammen markiert, die von der Feuerpolizei bestimmten Notleuchten sind installiert. Die Fluchtwege sind frei begehbar und lassen sich von innen jederzeit ohne Schlüssel öffnen. Alle Mitarbeitenden werden im Rahmen der persönlichen Einarbeitung über die bestehenden Brandschutzmassnahmen und das Verhalten im Brandfall informiert. Dazu gehören folgende Punkte:

- Instruktion zur Brandmeldeanlage BMA
- Standorte und Handhabung der Löschmittel
- Verhalten im Brandfall
- Information zu Fluchtwegen und Sammelpunkt

4.2.2.5 Lebensmittelhygiene

Es existiert ein institutionsinternes Küchenhandbuch, welches die Verantwortlichkeiten regelt und den Umgang mit Lebensmitteln, Hygiene und Ordnung in der Küche definiert. Neue Mitarbeitende erhalten eine Einführung gemäss Checkliste Kücheneinführung. Die Kontrollblätter und Reinigungspläne werden gesammelt und abgelegt. Im Betrieb finden regelmässige Kontrollen durch das kantonale Lebensmittelinspektorat statt, die Berichte werden ebenfalls abgelegt.

5 Vorübergehende Beschulung (VBH-Schule)

Während des Aufenthalts in der Krisenintervention besteht das Angebot einer internen Schulung. Die interne Schule besitzt den Status einer Spitalschule (VBH-Schule Typ 1), verfügt über die IVSE-Anerkennung und bietet Schulplätze für 15 Kinder und Jugendliche der 1. bis 9. Klasse, die vorübergehend in der Krisenintervention platziert sind. Das Schulhaus befindet sich auf dem Areal des Hauses Neumünsterstrasse. Ein begleiteter Schulweg von den Wohnhäusern zur Schule ist für alle Schüler:innen gewährleistet. Die Anzahl der Aufenthaltstage in der Schule variiert von wenigen Tagen bis mehrere Monate und endet spätestens mit dem Austritt der Klienten:innen. Während des Aufenthalts in der Krisenintervention sind Wechsel von interner zu externer Beschulung oder umgekehrt jederzeit und flexibel möglich.

Der Betreuungsschlüssel der internen Schule gewährleistet eine enge Betreuung von Schüler:innen mit hoher Bedürftigkeit, wie beispielsweise von psychisch belasteten Jugendlichen, die aus der Psychiatrie übertreten oder unbegleiteten minderjährigen Asylsuchenden (MNA) unter 12 Jahren.

Kinder und Jugendliche, die dazu in der Lage sind, können während des Aufenthalts in der Krisenintervention auch ihre bisherige Schule besuchen, sofern der selbstständige Schulweg kein Hindernis darstellt und der aktuelle Fallverlauf dies zulässt. Bei der

Mehrheit der Klient:innen ist die Indikation für eine interne Beschulung gegeben. Beispielsweise bleibt der/die Klient:in der bisherigen Schule über längere Zeit fern (Schulabsentismus), er/sie gilt in der Stammklasse als nicht mehr tragbar oder verweigert eine konstruktive Zukunftsorientierung in der Schule, der Schutz des/der Klient:in kann nicht gewährleistet werden, der/die Klient:in ist verdeckt platziert oder die räumliche Nähe zum Herkunftssystem wird im aktuellen Fallverlauf als nicht zielführend erachtet. Häufig ist auch der Schulweg zu lange für eine externe Beschulung.

5.1.1 Fachliche Grundsätze

Die Biografien der im Riesbach platzierten Kinder und Jugendlichen sind oftmals geprägt von negativen Schulerfahrungen, die sich entsprechend auf ihr Selbstwertgefühl auswirken und zu grossen Ängsten im schulischen Kontext führen können. Angst vor schulischem Versagen, Mobbing oder Retraumatisierungen gilt es zu verhindern. Die Schüler:innen sollen die Schule als sicheren Ort erleben. Die ständig wechselnde Gruppendynamik, bedingt durch die häufigen Ein- und Austritte, erfordert viel Behutsamkeit und eine hohe Präsenz seitens der Lehrerschaft. Gleichzeitig sollen schulisches Lernen und Weiterkommen ermöglicht werden. So lauten die Zielsetzungen der internen Schule grundsätzlich nicht anders als an der öffentlichen Schule. Während der Krise werden die Lernziele angepasst, der Lehrplan (LP21) dient als Orientierung, um eine Reintegration in die öffentliche Schule soweit wie möglich vorzubereiten und zu erleichtern.

Die Lehrpersonen der internen Schule der Krisenintervention sind darum bemüht, den Schüler:innen ein sicheres, ruhiges und angstfreies Lernumfeld zu schaffen. Sie begegnen den Lernenden wohlwollend und vermeiden Leistungsdruck. Ziel ist es, den Schüler:innen positive Assoziationen, Erlebnisse und Emotionen im Schulkontext zu ermöglichen und ihnen eine Lernatmosphäre zu bieten, die es ihnen ermöglicht, an ihren individuellen und stufengerechten Lernzielen zu arbeiten. Diese entlang folgender Kriterien festgelegt: Klasse, Stufe, Absprache mit Lehrperson der Stammklasse (falls möglich) sowie bei den älteren Schüler:innen in Form eines gemeinsamen Gesprächs in der Schule. Die spezifischen Lerninhalte, die auf den Lernzielen basieren, werden in persönlichen Registermappen gesammelt und laufend ergänzt und angepasst - je nach Lernstand und Befindlichkeit der Schüler:innen. Im Schüler:innenordner werden die Lerninhalte gesammelt. Häufig steht nach zum Teil mehrmonatigem Schulabsentismus der regelmässige und pünktliche Schulbesuch im Vordergrund, damit die Kinder und Jugendlichen sich wieder an die schulischen Strukturen gewöhnen können.

Bei Eintritt in die interne Schule finden keine Einstufungstests statt. Die Lernstandserhebung findet primär in Form der zeitnahen und standardmässigen telefonischen Kontaktaufnahme und des fachlichen Austauschs mit der Herkunftsschule statt. Dabei stehen Stärken und Schwächen der Schüler:innen im schulischen und emotionalen Bereich im Fokus. Lernstandslücken und -stärken werden eruiert. Ergänzt wird diese Form der Lernstandserfassung durch die Erfahrungen der internen Schule. Dabei wird darauf geachtet, sich durch die Bereitstellung von ausgewähltem Basisschulstoff an die individuellen Lernstände der Schüler:innen heranzutasten, sie dabei nicht zu über- aber auch nicht zu unterfordern und ihnen Erfolgserlebnisse zu ermöglichen.

Die Heterogenität der Schüler:innen widerspiegelt sich auf schulischer wie auch auf sozialer und kultureller Ebene. Eine Binnendifferenzierung (unterschiedliche Massnahmen

innerhalb der Klasse) ist daher unumgänglich. Der Unterricht ist individualisiert und ressourcenorientiert. Jede/r Schüler:in arbeitet nach einem individuellen Tagesplan, welcher an deren Lernstand und Fähigkeiten angepasst ist. Die Erfahrung zeigt, dass die genannten Hauptfächer aufgrund der gängigen Lernzyklen und verwendeten Lehrmittel gemäss LP21 kantonsweit am ehesten korrelieren. So soll gewährleistet werden, dass die Schüler:innen bei einer allfälligen Wiederbeschulung in einer Regelschule bezüglich des zu erwartenden behandelten Stoffs in den Hauptfächern möglichst nahtlos anschliessen können und nichts verpassen.

Ergänzt werden die schulischen Inhalte der Hauptfächer durch allgemeinbildende Themen in den Bereichen Natur, Mensch und Gesellschaft (NMG), Religion, Kultur und Ethik (RKE) und Medien und Informatik (MI). Dabei wird Rücksicht auf aktuell behandelten Stoff der Herkunftsschule genommen. Die Schüler:innen werden aber auch ermuntert und unterstützt, eigene Wünsche und Vorschläge zu äussern, um deren intrinsischer Motivation gerecht zu werden und diese möglichst zu fördern.

Ab der zweiten Sekundarstufe werden im Rahmen der Beruflichen Orientierung (BO) die Schüler:innen im Berufsfindungsprozess aktiv unterstützt. Sie gestalten einen Lebenslauf, üben Erstgespräche am Telefon und werden ermuntert Schnupperlehren in verschiedenen Bereichen zu absolvieren.

Ein bedeutender Teil der alltäglichen Unterrichtsgestaltung beinhaltet kreative Fächer wie Musik (MU), Bildnerisches Gestalten (BG) und Textiles und Technisches Gestalten (TTG) sowie Bewegung und Sport (BS). Die Erfahrung zeigt, dass gerade Schüler:innen in einer akuten Krisensituation positiv auf Angebote aus diesen Bereichen reagieren. In Einzelfällen, zu Beginn der Intervention oder bei entsprechender Indikation kann der Fokus unter Umständen mehrheitlich auf diesen Bereichen liegen und erst nach und nach auf die klassischen Lernfächer ausgeweitet werden.

Die Schule verfügt über alle im Kanton Zürich gängigen und Lehrplan-21-kompatiblen Lehrmittel und kann daher sicherstellen, dass die Schüler:innen mit ihren vertrauten Materialien und Unterlagen arbeiten können. Oft bringen die Schüler:innen eigenes Schulmaterial mit.

Die interne Schule der Krisenintervention Riesbach stellt keine Zeugnisse aus. Das Zeugnis wird jeweils von der Schule ausgestellt, die für die Erfüllung der Schulpflicht verantwortlich ist. Die Lehrpersonen der Krisenintervention nehmen diesbezüglich Kontakt zur jeweiligen Schule auf, veranlassen die Ausstellung des Zeugnisses und teilen ihre Empfehlungen den zuständigen Lehrpersonen mit. Es wird darauf geachtet, dass der Aufenthalt in der Krisenintervention sich weder negativ auf das Zeugnis auswirkt noch in irgendeiner Form Erwähnung findet. Die aktuelle Krise soll zu keinem späteren Zeitpunkt aus den Zeugnissen ersichtlich sein.

5.1.2 Organisation

Das Schulteam der Krisenintervention setzt sich aus Lehrpersonen der Unter-, Mittel- und Oberstufe zusammen. In der Regel bilden 3-4 Lehrpersonen das Tagsteam.

Zur Schülerschaft gehören alle schulpflichtigen Klient:innen der Krisenintervention Riesbach, welche ihre Herkunftsschule während des Aufenthaltes in der Institution nicht besuchen können. Die 15 Schulplätze sind auf drei Schulzimmer mit je fünf Arbeitsplätzen

aufgeteilt. Die Zuteilung der Schüler:innen zu den jeweiligen Gruppen ist abhängig von der jeweiligen Schulstufe (UST/MST/OST), von der sozialen Zusammensetzung und Passung der jeweiligen Lerngruppen, der Belegungssituation im Allgemeinen und dem Zeitpunkt des Eintritts. Die Schüler:innen werden in drei alters- und stufendurchmischten Kleingruppen unterrichtet, unter denen eine hohe Durchlässigkeit besteht, um bei herausfordernden Zusammensetzungen und Situationen sowohl Schüler:innen wie auch Lehrpersonen schnell entlasten und unterstützen zu können. Die Lehrpersonen unterrichten somit in der Regel auch stufenfremd. Der Unterricht findet teilweise im Teamteaching statt. Die Präsenzzeiten der Lehrpersonen sind von 07.30 Uhr bis 17:00 Uhr.

- 07.30–08.00 Uhr: Infos der beiden Häuser einholen, Tagesplanung
- 12.00–13.00 Uhr: Pause
- 13.00–14.00 Uhr: Vorbereiten, Austausch mit Sozialpädagogik / Leitung
- 16.00–17.00 Uhr: Nachbearbeitung, Vorbereitung, Reflexion, Austausch

Mittwochnachmittag: Schulteamsitzungen

Es gelten folgende Unterrichtszeiten:

Mo, Di, Do, Fr: 8.00 – 11.55 Uhr und 14.00–15.50 Uhr

MI 8.00 – 12.00 Uhr

Die Unterrichtszeit ist auf 28 Wochenlektionen beschränkt. Schüler:innen der Sekundarstufe I, die den Anforderungen der Volksschule (32 bis 34 Wochenlektionen) folgen können, werden in der Regel extern beschult.

Für den Schulbetrieb gilt der Ferien- und Feiertagsplan der Volksschule der Stadt Zürich.

Die Schüler:innen werden morgens und nachmittags von den Sozialpädagog:innen in die Schule begleitet. Am Morgen gibt es eine Pause von 30 Minuten. Grundsätzlich findet die Pause im Freien statt und wird durch alle anwesenden Lehrpersonen beaufsichtigt. Die Lehrpersonen stellen einen Znüni bereit. Das Schulgebäude und das umliegende Areal erlauben bei Bedarf eine Aufteilung der Gruppe (vgl. Absatz 6.5.1). Nach Schulschluss werden alle Schüler:innen von einer Lehrperson zurück in die Häuser gebracht.

5.1.3 Aufenthalt

Die Aufenthaltsdauer in der internen Schule ist abhängig vom Aufenthalt in der Krisenintervention Riesbach und beträgt durchschnittlich zwei bis drei Monate. Zeitnah nach dem Eintritt findet standardmässig eine telefonische Kontaktaufnahme mit der Herkunftsschule statt. Aufgrund dieses Austauschs mit den Lehrpersonen der Stammklassen der Schüler:innen werden individuelle Förder- und Lernpläne zusammengestellt. Auch wenn sich Krisen oft in der Schule manifestieren und häufig zu Verhaltensauffälligkeiten, Lern- und Unterrichtsstörungen führen, haben nicht Verhaltensmodifikation oder das Beheben von Defiziten, sondern pädagogische Auffangarbeit und Platzierungsabklärungen oberste Priorität.

Dem Wiedererlangen und/oder der Erhaltung der Freude an der Schule kommt eine zentrale Rolle zu. Der schulische Fokus liegt dabei vor allem in der Anfangszeit des Aufenthalts auf Fähigkeiten, die die Schüler:innen bereits besitzen. In einem druckfreien Umfeld werden so ihr Selbstwertgefühl gestärkt und schulische Erfolgserlebnisse gefördert. Ein

strukturiertes schulisches Alltagsleben gibt zudem Sicherheit und unterstützt die Schüler:innen dabei, zur Ruhe zu kommen. Die Kontinuität der Abläufe und schulischen Inhalte werden durch sich wiederholende Morgeneinstiege in Abhängigkeit von Alter und kognitiven Fähigkeiten gewährleistet.

Unter Anwendung unterschiedlicher Unterrichtsformen soll das gesamte Spektrum abgedeckt werden, das in Regelklassen an Unterrichtsmethoden anzutreffen ist. Auf diese Weise ergibt sich in kurzer Zeit ein differenziertes Bild vom Lern- und Arbeitsverhalten der Schüler:innen, welches die Platzierungsabklärungen wesentlich beeinflusst. Lässt die Gesamtsituation der Schüler:innen es als realistisch und sinnvoll erscheinen, unterstützt die Schule die Bemühungen bei Aufnahmeprüfungen. Dies geschieht innerhalb des regulären Unterrichts.

Die Lehrpersonen der internen Schule unterstützen die Schüler:innen beim Übertritt in die nachfolgende Schule. Sie suchen das Gespräch mit den involvierten Fachleuten (Lehrpersonen, Schulsozialarbeiter:innen, Schulleiter:innen etc.) und erleichtern so deren Eingliederung.

5.1.4 Interdisziplinäre Förder- und Bildungsplanung

Schüler:innen mit Bedarf an sonderpädagogischen Massnahmen können dank enger und intensiver Begleitung und dem weitgehend individualisierten Unterricht in den Kleingruppen integriert werden. Nach Möglichkeit werden bestehende Therapien fortgeführt. Die Schule will die Schüler:innen durch ressourcenorientierten Unterricht nach ihren speziellen Bedürfnissen beschulen. Mittels einer wohlwollenden, angstfreien Lernumgebung und erfolgsversprechenden Schulerlebnissen wird an bestehendes Wissen angeknüpft und die natürliche Neugier des Kindes reaktiviert und unterstützt. Das oft verloren gegangene Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten soll so geweckt und die Freude am Lernen zurückgegeben werden. Lernstandüberprüfungen im Sinne klassischer Prüfungen werden keine durchgeführt.

Die Beobachtungen in der Schule werden täglich im digitalen Klientenmanagement gesammelt und auf diese Weise dem sozialpädagogischen Team, dem Leitungsteam und allen Lehrpersonen zugänglich gemacht. Zudem werden sie in den wöchentlichen Teamsitzungen präsentiert und protokolliert.

Die schulische Bezugsperson ist zudem zuständig für das Verfassen des Schulteils des Verlaufsberichts nach definitivem Austritt der Klient:innen.

Alle Schüler:innen haben eine schulische Bezugsperson, die Teil des Fallteams ist. Dieses besteht aus der sozialpädagogischen Bezugsperson, der schulischen Bezugsperson und einem Mitglied des Leitungsteams. In den regelmässig stattfindenden Standortgesprächen berichtet die zuständige Lehrperson über die schulische Entwicklung des/der Klient:in und gibt allfällige Empfehlungen für eine weitere Beschulung.

5.1.5 Zusammenarbeit

Der Partizipation der Kinder und Jugendlichen wird eine grosse Bedeutung beigemessen. In einem wöchentlich stattfindenden Austauschgefäss („Teestunde“) wird den Schüler:innen ein Raum geboten, den Lehrpersonen Rückmeldungen über den Schulbetrieb zu geben und Wünsche oder Vorschläge zu äussern.

Zusätzlich werden in regelmässig stattfindenden Bezugspersonengesprächen die Befindlichkeit und die schulischen Interessen der Schüler:innen in abgeholt.

Die interdisziplinäre Zusammenarbeit nimmt eine wichtige Rolle ein. Um ein möglichst gesamtheitliches Bild der Kinder und Jugendlichen zu erhalten, bedarf es eines Austauschs mit unterschiedlichen Akteur:innen wie den Lehrpersonen der Stammklassen, den Schulleitungen, der Beistand:innen, den Schulsozialarbeiter:innen oder des schulpсихologischen Dienstes. Innerhalb der Krisenintervention Riesbach kommt es während der regelmässig stattfindenden Schnittstellensitzungen des Schul- und des Sozialpädagogikteams zu einem internen und interdisziplinären Austausch. Beim Austritt findet ein Austausch mit der zukünftigen Lehrperson statt.

5.1.6 Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen

Die Schulbiografien der Schüler:innen sind oft geprägt von Frustrationen und negativen Assoziationen. Es ist daher von entscheidender Bedeutung, den Schüler:innen wohlwollend und möglichst ohne schulischen Druck zu begegnen. Um mögliche Frustrationstendenzen und aufkommende Aggressionen präventiv zu begegnen, werden immer wieder Bewegungspausen und Spielsequenzen in den Unterricht eingebaut. Dennoch kann es selbst in einem solchen Setting zu Gewaltvorfällen und Grenzüberschreitungen jeglicher Art kommen. Auf diese werden in jedem Fall unmittelbar reagiert. Die Vorfälle werden mit den involvierten Personen oder in Gruppeninterventionen nachbesprochen und aufgearbeitet. Auf Sanktionen wird, wenn möglich, verzichtet. Kinder und Jugendliche, welche während der Unterrichtszeiten eine Auszeit brauchen, wird eine Möglichkeit geboten, sich an der frischen Luft ausserhalb des Schulhauses oder in einem anderen Raum zu erholen. Bei anhaltenden Schwierigkeiten kann dank der hohen Durchlässigkeit und den kurzen Wegen auch ein Gruppenwechsel eine Beruhigung der Situation herbeiführen. Auch in der Schule gilt das stiftungsübergreifende Konzept „Intervention und Prävention - grenzverletzendes Verhalten“.

Die Lehrpersonen geben den Schüler:innen keine Medikamente ab. Zuständig dafür ist das sozialpädagogische Team. Die Schule verfügt über eine Notfallapotheke. Die Lehrpersonen absolvieren in unregelmässigen Abständen eine Auffrischungsausbildung als First-Responder. Ein Defibrillator befindet sich im Teamzimmer der Sozialpädagogik und kann innert einer Minute erreicht werden.

5.1.7 Beziehungsgestaltung

Durch den Betreuungsschlüssel können die Kinder und Jugendlichen in kleinen Klassen betreut werden. Dadurch soll möglichst zeitnah nach dem Eintritt in die interne Schule ein positiver Beziehungsaufbau zwischen den Lehrpersonen und den Schüler:innen ermöglicht werden. Mit einem authentischen, offenen und respektvollen Umgang, als auch mit viel positiver Bestärkung wird versucht, Vertrauen zu den einzelnen Schüler:innen aufzubauen. Um diese Entwicklung zusätzlich positiv zu begünstigen, wird im Schulkontext auf eine Du-Kultur gesetzt. In den täglich stattfindenden Feedbacks wird den Schüler:innen zurückgemeldet, was ihnen, sei es schulisch oder sozial, gut gelungen ist und wo sie sich noch verbessern könnten, wobei der Fokus stets auf die positiven Punkte gelegt wird. Auch das Austauschgefäss „Teestunde“ dient neben der Partizipation der

Beziehungsgestaltung. Hierbei wird den Kindern und Jugendlichen einen Raum geboten, sich über Positives, aber auch Negatives zu äussern und Verbesserungsvorschläge einzubringen.

6 Organisation

6.1 Trägerschaft

Bis Ende des letzten Jahrtausends führte die Stadt Zürich 17 Kinder- und Jugendheime. Im Jahr 1999 stimmte die Stadtzürcher Bevölkerung der Gründung einer privaten, gemeinnützigen Stiftung als Trägerschaft und der Ausgliederung der Kinder- und Jugendheime in dieselbe zu. Am 1.1.2000 nahm die Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime ihren Betrieb auf und verfolgt gemäss den Statuten das Ziel, junge Menschen mit beeinträchtigten Entwicklungschancen, insbesondere aus Stadt und Kanton Zürich, auf dem Weg in ein sinnvolles und selbstständiges Leben zu unterstützen und namentlich auf das Berufsleben vorzubereiten.

Der Stiftungsrat, der vom Stadtrat von Zürich gewählt wird, ist das oberste Organ. Er ist verantwortlich für die grundsätzlichen Zielsetzungen in allen strategischen Belangen und prüft deren Erreichung. Die Aufgaben und Kompetenzen des Stiftungsrates ergeben sich aus den Statuten und dem Stiftungsreglement. Der Stiftungsrat delegiert die Geschäfts- und Betriebsführung an die Geschäftsführung bzw. Geschäftsleitung. Die Stiftung zkj betreibt verschiedene Institutionen mit differenzierten und qualitativ hochstehenden Angeboten.

6.2 Standort und Geschichte

Im November 1972 wurde im Gemeinderat der Stadt Zürich eine schriftliche Anfrage zur Errichtung eines Durchgangsheimes für Jugendliche eingereicht. In der Beantwortung der Anfrage hielt der Stadtrat im September 1973 fest, dass er es als notwendig erachte, die Unterbringung von Kindern und Jugendlichen in Durchgangsheimen zu ermöglichen. Nach einer Bedarfsabklärung ergab sich für die Gruppe von Schulpflichtigen ein Bedarf von 15 Durchgangsheimplätzen. Diese Zahl wurde durch eine Kontrollerhebung 1976 bestätigt. Anfang 1975 standen die Räumlichkeiten des bisherigen Säuglingsheimes Florhof in der Innenstadt zur Verfügung. Nach einer Umbauphase wurde das Durchgangsheim Florhof am 12. Dezember 1980 eröffnet. Der ursprüngliche Auftrag der Krisenintervention ist seit der Eröffnung gleichgeblieben. Die konzeptionelle Ausgestaltung wird, wie in diesem Abschnitt erläutert, permanent den sich verändernden Bedürfnissen der Klientel und deren Umfeld sowie den einweisenden Stellen angepasst.

Die grosse Altersspanne von Vorschulkindern bis zu Jugendlichen erschwerte es, eine einheitliche pädagogische Haltung zu entwickeln, deshalb entstand im Mai 1983 das Durchgangsheim Riesbach für Jugendliche. Die beiden Institutionen hatten denselben Auftrag, in der Gestaltung des pädagogischen Alltags unterschieden sie sich jedoch aufgrund der Altersstruktur und den Bedürfnissen ihrer Klientel. Die Krisenintervention Riesbach war zuständig für Jugendliche zwischen 13 und 18 Jahren und bot 10 Plätze an. Sie liegt zentral im Riesbach-Quartier der Stadt Zürich, zwischen der rechten Zürichseepromenade und dem Hegibachplatz. Die Liegenschaft wurde um die Jahrhundertwende als

Herrschaftshaus für einen Tuchfabrikanten direkt neben der Neumünsterkirche erbaut und ist von einem grossen Garten umgeben.

Um die langfristige Entwicklung zu stärken und die Nutzung von Synergien zu ermöglichen, beschloss die Stiftung 2009, die beiden Kriseninterventionsangebote unter eine Gesamtleitung zu stellen. Die bestehenden Konzepte und Leistungsangebote sind grundsätzlich erhalten geblieben, unterstützende Dienste konnten teilweise zusammengelegt werden. Die Unterstellung unter eine Gesamtleitung ermöglichte es, grundlegende Haltungen und Arbeitsabläufe beider Angebote zu vergleichen, zu überprüfen und wo nötig anzupassen. Synergien können so optimaler genutzt werden. Aufgrund dieser Entwicklung wurde ein gemeinsames Rahmenkonzept und darauf basierend ein einheitliches Organisationshandbuch mit integriertem Qualitätsmanagement erstellt.

Durch die Unterstellung beider Kriseninterventionsangebote unter eine Gesamtleitung und die daraus entstandenen konzeptionellen und personellen Annäherungen sowie wirtschaftliche Überlegungen lag eine Zusammenlegung der beiden Angebote zu einer Gesamtkrisenintervention mit diversen Vorteilen nahe. Die Nutzung der Gebäude an der Neumünsterallee und der Neumünsterstrasse für die Krisenintervention Riesbach mit der Zielgruppe der 7- bis 16-jährigen Klient:innen ermöglichte per 1. August 2018 eine Zusammenlegung auf konzeptioneller, personeller, schulischer und hauswirtschaftlicher Ebene, aber auch eine räumliche Trennung der beiden alterssegmentierten Wohngruppen.

Regionale und örtliche Lage

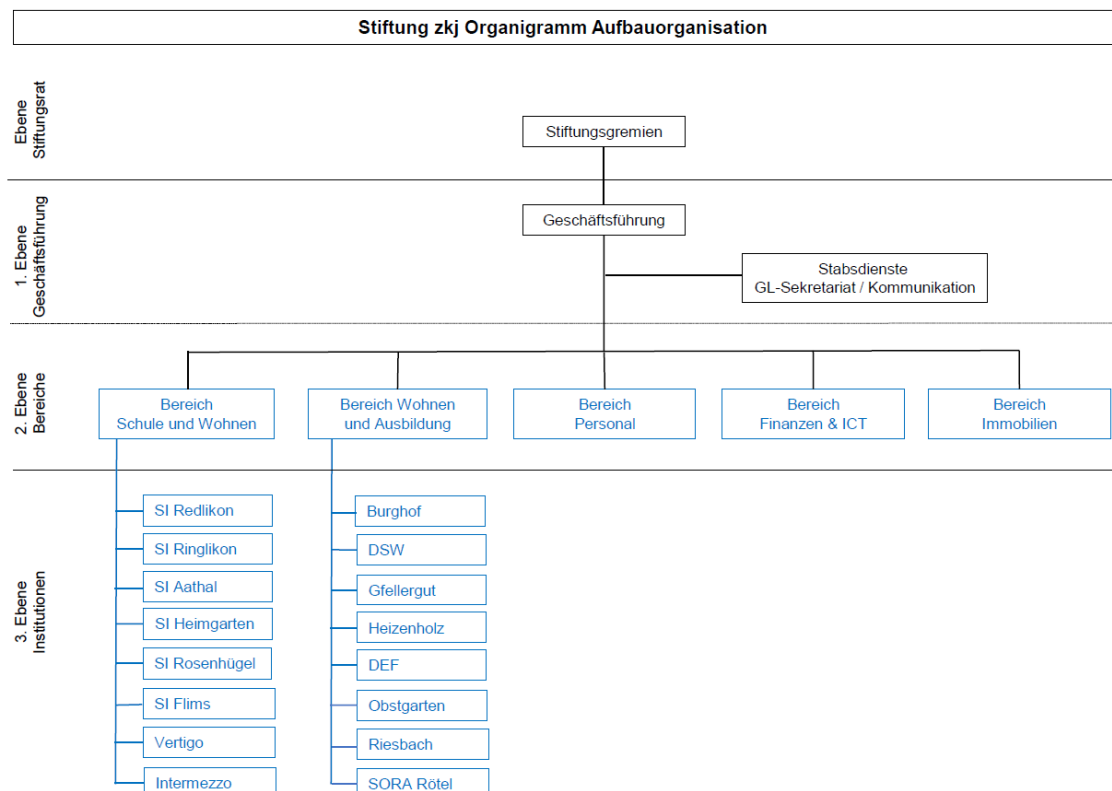
Obwohl die Gebäude der Krisenintervention sehr zentral in der Stadt Zürich gelegen und mit den öffentlichen Verkehrsmitteln bequem zu erreichen sind, bilden sie in sich geschlossene Oasen, die Ruhe und Sicherheit bieten und über teilweise schon bestehende sowie potenziell geeignete Innen- und Aussenräume für die Kinder und Jugendlichen verfügen. Die Lage der Gebäude ist eher abgeschieden, nur an der Neumünsterallee gibt es ein Wohnhaus in der direkten Nachbarschaft. Das Fehlen unmittelbarer Nachbarschaft im Haus Neumünsterstrasse erleichtert die Aufnahme Jugendlicher, da lärmbedingte Störungen oder Konflikte mit Nachbarn ausgeschlossen sind. Trotzdem können die Klient:innen von einer Einbettung im Quartier profitieren. Das Quartier ist mit wenig sozialen Problemen belastet und verfügt über eine ausgezeichnete Infrastruktur. Hilfreich für die Aufgabe der Krisenintervention ist die Nähe zur Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie KJPP an der Neumünsterallee und zu anderen Angeboten medizinischer und therapeutischer Dienstleistungen. Die Beschreibung und Nutzung der Gebäude und ihrer Umgebung sind in Absatz 6.6 zu finden.

Situationsplan



6.3 Organisation

Die Aufbauorganisation gliedert sich neben der Geschäftsführung mit den Stabsdiensten GL-Sekretariat und Kommunikation in fünf Bereiche: Schule und Wohnen, Wohnen und Ausbildung, Personal, Finanzen & ICT und Immobilien. Die Institutionen, die die operative Umsetzung der Angebote der Stiftung umsetzen, sind den beiden Bereichen «Schule und Wohnen» und «Wohnen und Ausbildung» zugeordnet. Der Orientierungsrahmen für die Bereiche als auch die Organisation der Institutionen ist die Geschäftsordnung, die Kompetenz- und Unterschriftenregelung sowie das Organisationshandbuch der Stiftung zkj.



6.4 Personalmanagement

6.4.1 Grundsätze

Der Bereich Personal stellt gemäss Geschäftsordnung ein zweckmässiges Personalmanagement sicher und leistet einen wichtigen Beitrag zur Attraktivität der Stiftung als Arbeitgeberin. Dies umfasst insbesondere:

- a) die Unterstützung der Führungsverantwortlichen in ihren direkten Personalführungsaufgaben, in ihrer Selbstführung sowie in ihren Personalplanungs- und Entwicklungsaufgaben;
- b) die Sicherstellung der Lohnverwaltung;
- c) die Entwicklung und Weiterentwicklung von standardisierten operativen Personalprozessen sowie die dafür notwendigen Instrumente und Hilfsmittel;
- d) die Weiterentwicklung der personalrechtlichen Grundlagen (GAV) und der darauf basierenden Anstellungsbedingungen sowie deren interner Vermittlung und Umsetzung.

Zusammenspiel Geschäftsstelle – (zentral) Institutionen – (dezentral)

Die Anstellungsbedingungen sind stiftungsweit geregelt:

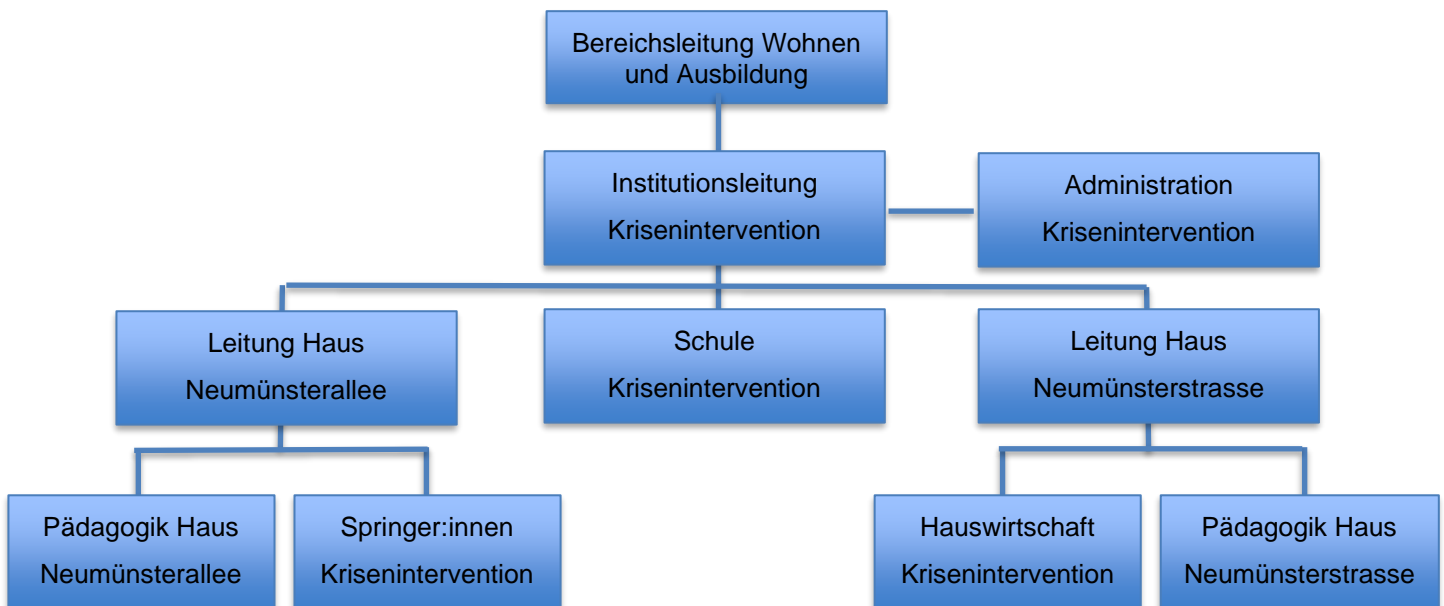
Zwischen der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime und dem Schweizerischen Verband des Personals öffentlicher Dienste (VPOD) besteht ein Gesamtarbeitsvertrag (GAV). Die Anstellungsbedingungen sind im Anstellungsreglement, dem Anhang für Lehrpersonen sowie dem Arbeitszeitreglement festgehalten.

In der Verantwortung der Institutionsleitungen liegt der Fokus auf der Inhalts- und Führungsverantwortung. Dazu gehören insbesondere:

- Personalplanung und Personaleinsatzplanung
- Personalrekrutierung, -anstellung, -führung, -beurteilung, -honorierung, -entwicklung sowie -austritt
- die Kontrolle des Personalbudgets und Rechenschaftsablage

6.4.2 Personalführungs- und Organisationsstrukturen

Im Organigramm spiegeln sich die Führungsstruktur sowie die verschiedenen Organisationsbereiche der Krisenintervention:



Grundsätze zu Personalbestand, -rekrutierung und -führung

Grundsätzlich erfordern die Diversität der Klient:innen, die häufigen Wechsel und die verschiedenen Leistungen in der Betreuung der Klient:innen mehr Stellenprozent, als dies bei Langzeitinstitutionen der Fall wäre. Bei bis zu 100 Eintritten und zusätzlich 200 telefonischen Beratungen ergibt sich in verschiedenen Bereichen ein grösserer Aufwand.

Damit die anspruchsvollen Kernaufgaben der Krisenintervention qualitativ gut umgesetzt werden können, braucht es motivierte und gut ausgebildete Mitarbeitende. Sie sind die wichtigste Ressource und garantieren den Erfolg in der Auftragsumsetzung. Alle in der Krisenintervention fest angestellten Sozialpädagog:innen verfügen über einen Abschluss in Sozialer Arbeit einer Fachhochschule bzw. einer höheren Fachschule oder über eine gleichwertige Qualifikation. Im schulischen Bereich arbeiten schulische Heilpädagog:innen und ausgebildete Lehrkräfte. Mitarbeitende in Betrieb und Verwaltung bringen neben den fachlichen Kompetenzen die Fähigkeit und Bereitschaft mit, die Grundhaltungen und Wertvorstellungen des Gesamtunternehmens in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen mitzutragen. Die Vorgehensweise bei der Personalrekrutierung ist im Feinkonzept festgelegt.

Das Führungsverständnis des Leitungsteams der Krisenintervention basiert auf hoher Transparenz und Verbindlichkeit. Orientierung bieten die Aufgaben und Zielsetzungen der Institution in ihrer Gesamtheit. Es wird eine offene und vertrauensfördernde Institutionskultur gepflegt. Die Mitarbeiter:innen der verschiedenen Organisationsbereiche handeln eigenständig und verantwortungsvoll (vgl. Abbildung Organigramm der Krisenintervention Riesbach weiter oben).

- Entscheide werden den Funktionen entsprechend gefällt, diese sind im Funktionendiagramm im Feinkonzept festgehalten.
- Es finden regelmässige Mitarbeitendenbeurteilungen mit Zielvereinbarungen statt.

- Vom Leitungsteam ist immer jemand erreichbar und ansprechbar für Fragen und Beratungen zu aktuellen und akuten Anfragen oder pädagogischen Fragestellungen und Notfällen.
- Alle wichtigen Regeln und Abläufe sind verschriftlicht und verbindlich.

Quantitative und qualitative Ausstattung

Massgebend für die personellen Ressourcen ist der Stellenplan der Bildungsdirektion des Kantons Zürich. Die formalen Anstellungsbedingungen richten sich nach dem Gesamtarbeitsvertrag der Stiftung zkj und den entsprechenden Anstellungsreglementen.

6.4.3 Personalentwicklung

Personalentwicklung ist eine zentrale Aufgabe jedes/r Arbeitgeber:in, um den Fach- und Führungskräftebestand zu sichern, dazu bekennt sich die Stiftung zkj. Dabei ergänzen sich folgende Massnahmen:

- Begrüssung und Einführung neuer Mitarbeiter:innen
- Weiterbildung
- Gesundheitsförderung und Prävention
- Mitarbeitenden-Beurteilung
- Interne Fach- und Führungstagungen
- Seitenwechsel

Weiterbildung

In der Förderung von Weiterbildung als Qualifizierungs- und Personalentwicklungsmassnahme sowie als ein wichtiges Element der Qualitätssicherung und -entwicklung erkennt die Stiftung eine zentrale Aufgabe. Die stiftungsweit gültige Richtlinie OHB Dokument Nr. 106.004 «Aus- und Weiterbildung – Richtlinien für die Mitarbeitenden» regelt die Rahmenbedingungen.

Folgende Grundsätze für Aus- und Weiterbildung verfolgt die Krisenintervention Riesbach in Anlehnung an die Vorgaben der Stiftung:

- Mitarbeitende werden durch fortschrittliche Arbeitsbedingungen und gezielte Förderung in ihrer beruflichen Entwicklung unterstützt.
- Mitarbeitende bringen die Bereitschaft zur kontinuierlichen Weiterbildung mit. Sie sollen ihr Wissen, Können und Verhalten den gegenwärtigen und sich verändernden Verhältnissen und Anforderungen entsprechend erweitern können.
- Vorgesetzte und Mitarbeitende tragen gemeinsam die Verantwortung für die individuelle Bildungsplanung.

Bei den institutionsinternen Weiterbildungen gelten folgende Richtlinien:

- Sowohl die Leitung als auch die Mitarbeitenden sollen sich an der Themenwahl und der Durchführung beteiligen.
- Für die Mitglieder des sozialpädagogischen Teams ist die hausinterne teambezogene Supervision obligatorisch. Sonstige pädagogisch tätige Personen und Teams können bei Bedarf eine begrenzte Zahl Supervisionssitzungen in Anspruch nehmen.

- Hausinterne klient:innenbezogene Supervisionen finden zehnmal jährlich zusammen mit einer externen Fachperson statt. Daran nehmen obligatorisch alle Sozialpädagog:innen des jeweiligen Teams und mindestens eine Lehrkraft teil. Nach Bedarf und Absprache mit dem Team und der Leitung können zusätzliche Fachberatungen beantragt und organisiert werden.
- Mindestens zweimal pro Jahr findet zu einem bestimmten Thema ein Teammorgen statt. Dieser kann hausspezifisch sein oder das Gesamtteam betreffen.
- Jährlich findet eine Fachtagung für beide Teams der Sozialpädagogik sowie alle Lehrpersonen der Krisenintervention statt.

Für die externe Fort- und Weiterbildung gelten die Richtlinien für die Aus- und Weiterbildung der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime.

Mitarbeitendenbeurteilung

Die Beurteilung der Mitarbeiter:innen (MAB) stellt ein Element der Qualitätssicherung und -entwicklung in den Institutionen dar. Wichtige Bestandteile der MAB sind: Beurteilung MA, Zielvereinbarung, Fördermassnahmen, Feedback an VG, Reflexion der Zusammenarbeit. Im Zentrum des Beurteilungsgesprächs steht die Kommunikation zwischen zwei Menschen, durch die das gegenseitige Verständnis geweckt und vertieft und eine möglichst hohe Übereinstimmung erzielt werden soll.

Mit allen Mitarbeitenden der Krisenintervention Riesbach wird jährlich eine Mitarbeitendenbeurteilung durchgeführt. Die Gespräche werden mindestens drei Wochen im Voraus geplant und sowohl von den direkten Vorgesetzten wie auch von den Mitarbeitenden anhand der entsprechenden Vorgaben und Formularen schriftlich vorbereitet. Ziele und Fördermassnahmen werden gemeinsam gesetzt und geplant. Die Verschriftlichung des Gesprächs erfolgt über die/ den direkten Vorgesetzte:n und wird erneuter Prüfung durch die Mitarbeitenden an die Institutionsleitung weitergeleitet sowie im Personaldossier abgelegt. Weitere Linien- oder Mitarbeitendengespräche können jederzeit nach Bedarf geplant werden.

Grundlagen der Stellenplanung

Die Einsatzplanung des Personals liegt in der Verantwortung der Institutionsleitung. Die Koordination der Abdeckung von planbaren Abwesenheiten wie Ferien oder Weiterbildungen durch die Springenden erfolgt über ein:e Sozialpädagog:in. Die kurzfristige Einsatzplanung bei Ausfällen oder wenn nötig erhöhter Präsenz von Sozialpädagog:innen ist Teil der Hausteamsitzung (vgl. Absatz 4.1.1.2). Die Arbeit mit den hoch traumatisierten Kindern und Jugendlichen, die häufig auch gegen ihren Willen anhand akuter Belastungskrisen aus ihrem Umfeld gerissen werden, bedingt einen hohen sozialpädagogischen und schulischen Betreuungsaufwand. Gerade bei jüngeren Kindern im Haus Neumünsterallee ist in einer ersten Aufenthaltsphase und bei akuten Krisen häufig eine Einzelbetreuung nötig, um den Schutz und die Sicherheit der Kinder zu gewährleisten. Notaufnahmen rund um die Uhr, eng begleitete telefonische und persönliche Kontakte mit Angehörigen sowie eine durchgehende Begleitung bei Freizeitaktivitäten und Ausflügen mit Kleingruppen bedingen eine hohe Präsenz der Sozialpädagog:innen. Ältere Kinder und Jugendliche können eher zeitweise unbegleitete Sequenzen wahrnehmen, bei jüngeren Kindern ist dies in der Krisenintervention kaum möglich. Der vorgegebene Betreuungsschlüssel von 4:1 wird

in der Dienstplanung berücksichtigt, wobei bei hoher Belegung oder Belastung zusätzliches Personal aus Springendenpool oder sozialpädagogischem Team aufgeboden werden kann.

Fachliche Voraussetzungen/Ausbildungsanforderungen

Die Verordnung zum KJG sowie die Verordnungen zum VSG machen Vorgaben zur notwendigen Ausbildung der Mitarbeitenden.

Die fachlichen Anforderungen an die Mitarbeitenden sind vorgegeben durch Bestimmungen des Bundesamtes für Justiz, der Bildungsdirektion des Kanton Zürich und der Schulgesetze im Kanton Zürich. Die $\frac{3}{4}$ -Quote (ausgebildetes Personal) wird eingehalten.

6.4.4 Versicherungsschutz

Stiftungsweite Versicherungen sind: Krankentaggeldversicherung, Unfallversicherung UVG, UVG-Zusatz, Kollektivunfall, Haftpflichtversicherung. Die berufliche Vorsorge wird über einen Anschlussvertrag mit der Pensionskasse der Stadt Zürich abgedeckt.

6.5 Finanzmanagement

Grundsätze

Die Stiftung zkj und ihre Institutionen setzen ihre finanziellen Ressourcen gezielt und sorgsam im Sinne der Auftraggeber: innen sowie Gesetz und Statuten ein und gewährleisten einen ökonomischen Umgang damit. Sämtliche Angebote müssen so geplant werden, dass sie kostendeckend betrieben werden können. Die Finanzierung muss vor Aufnahme der Aktivitäten vollständig sichergestellt sein.

Rechnungslegung und Revisionsstelle

Die Rechnungslegung erfolgt nach Gesetz und Statuten sowie in Übereinstimmung mit Swiss GAAP FER. Rechnungskontierung und -verbuchung richtet sich nach dem Kontenplan nach Curaviva sowie internen Anleitungen.

Die Revisionsstelle wird jährlich für ein Jahr gewählt.

Sicherung Finanzierung

Sämtliche Angebote, beitragsberechtigte und nicht beitragsberechtigte, müssen so geplant werden, dass sie kostendeckend betrieben werden können. Eine Quersubventionierung dieser Angebote durch andere Angebote ist verboten. Das Umlageprinzip ist gleich anzuwenden. Die Finanzierung muss vor Aufnahme der Aktivitäten durch schriftliche Finanzierungszusage vollständig sichergestellt sein. Dass diese rechtsverbindlich und zeitgerecht ausgestellt ist, liegt in der Verantwortung der Institutionen. Die Leistungserfassung und Rechnungsstellung erfolgen möglichst zeitnah durch die Institutionen. Ausstände sind nach Ablauf der Zahlungsfrist innert Monatsfrist zu mahnen.

Führung einer Kostenrechnung / Transparenz

Die Stiftung zkj führt eine Kostenrechnung, welche über den Erfolg der einzelnen Angebote Transparenz schafft. Insbesondere gibt sie Auskunft über deren Erträge und die direkten und indirekten Kosten (Umlagen). Ebenso weist sie die zugrundeliegenden Annahmen zu Belegung (Auslastung), Platzzahlen etc. aus.

Budgetierung Personal- und Sachkosten

Jährlich wird ein Budget erstellt, welches Auskunft geben soll über die geplanten Aktivitäten des folgenden Jahres. Die Erstellung der Budgets unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit und der Budgetvorgaben der Stiftung, des VSA und AJB und weiterer Rahmenbedingungen liegt in der Verantwortung der Institutionen. Die Prozessplanung, die stiftungsweiten Vorgaben und die Konsolidierung der Budgets liegen in der Verantwortung der Geschäftsleitung. Die Budgets werden von der Geschäftsleitung zuhanden des Stiftungsrates verabschiedet und müssen auch vom AJB und VSA bewilligt werden.

Kostenkontrolle / Reporting

Die Institutionen sind verantwortlich für die einnahmen- und ausgabenseitige Einhaltung der Budgets. Die Daten werden auf Stiftungsebene über LucaNet oder Abacus konsolidiert. Die Rapportierung an die Auftraggeber:innen und das quartalsweise Reporting an die Trägerschaft gemäss Vorgaben erfolgen durch die Geschäftsstelle.

Fundraising / Mittelbeschaffung, Verwendung von Spenden und Legaten

Spenden und Legate werden im Sinne der Spender:innen oder Legat-Geber:innen sowie in Übereinstimmung mit dem Fondsreglement OHB Dokument 102.011 «Fondsreglement» der Stiftung verwendet.

Nebenkosten und Verpflegungsbeiträge Eltern

Siehe Weisung AJB / VSA:

Die Inrechnungstellung der Nebenkosten- und Verpflegungskostenbeiträge an die Eltern ist in folgenden Dokumenten geregelt:

<https://www.zh.ch/de/familie/ergaenzende-hilfen-zur-erziehung/kinder-und-jugend-heime.html>

Siehe auch zkj interne Weisung OHB Dokument Nr. 102.050 «Rapportierung Aufenthaltstage nach KJG».

6.6 Immobilienmanagement

Mit der Stiftungsgründung hat die Stifterin (Stadt Zürich) der Stiftung zkj ein Immobilienportfolio übertragen. Die Immobilien-Organisation der Stiftung zkj wird zentral durch die Bereichsleitung Immobilien geführt. Pro Standort ist einem Mitarbeitenden die Funktion der Objektverantwortung zugewiesen. Zusammen mit dem Technischen Dienst (Hauswartung) werden die Aufgaben vor Ort wie z.B. Unterhalt und Reparaturen wahrgenommen. Das Portfoliomanagement, die Investitionsplanung, die Bauherr:innenvertretung, das Baumanagement, das Mietwesen und die finanziellen Aspekte des Immobilienportfolios sind stiftungsübergreifende Aufgaben, die zentral angesiedelt sind.

Beschreibung der Gebäude und Umgebung

Die jeweiligen Hauptgebäude, ein Nebengebäude und die dazugehörigen grosszügigen Gartenanlagen können für die Bedürfnisse der Kinder, Jugendlichen und Mitarbeitenden optimal gestaltet und genutzt werden.

An der Neumünsterstrasse befindet sich das Haus, in dem die jugendlichen Klient:innen untergebracht werden. Es verfügt über folgende Innenräume:

- Im Erdgeschoss befinden sich ein Wohn- und Essraum, das Büro der Hausleitung, ein Sitzungszimmer und eine Küche.
- Im 1. Stock befindet sich das Büro für die Sozialpädagog:innen, das Pikettzimmer sowie zwei Doppelzimmer, zwei Einzelzimmer und Nasszellen der männlichen Klienten.
- Im 2. Stock befinden sich 7 Einzelzimmer für Mädchen und eine Nasszelle.

Auf dem Areal Neumünsterstrasse existiert ein Nebengebäude, das Platz für einen Freizeitraum, einen Pausen- und Begegnungsraum sowie ein weiteres Sitzungszimmer hat. Da dieses Gebäude freistehend ist, können die Räume flexibel und bei Bedarf von der ganzen Krisenintervention genutzt werden, ohne dabei andere (Wohn-)Bereiche zu tangieren.

Auf dem Areal Neumünsterstrasse befindet sich auch das Schulgebäude für beide Häuser:

- Im Erdgeschoss gibt es ein Schulzimmer, Toiletten für Lehrpersonen und das Lehrerzimmer. Weiter gibt es einen grosszügigen und sich in den Garten öffnenden Eingangsbereich mit Garderobe, der als Pausenhalle oder Aula genutzt werden kann, sowie einen gedeckten Aussenbereich.
- Im 1. Stock des Schulgebäudes sind zwei weitere Schulzimmer, Toiletten für die Klient:innen sowie ein angeschlossener Werkraum zu finden.

Auf dem Areal Neumünsterstrasse existiert weiter eine grosszügige Gartenanlage mit Sportplatz und Pingpong Tisch. Diese kann während den Schulzeiten als Pausenareal und in der Freizeit von den Bewohner:innen beider Häuser genutzt werden.

An der Neumünsterallee, circa 80 Meter Fussweg vom Areal Neumünsterstrasse entfernt, befindet sich das zweite Wohngebäude der Krisenintervention. Es bietet bezüglich Lage und Umschwung beste Voraussetzungen und wurde für die Nutzung durch die Krisenintervention im Innenbereich optimiert:

- Im Untergeschoss befinden sich der Eingang und die Garderobe für die Klient:innen, ein Personalraum für die Angestellten der Hauswirtschaft, die Wäscherei für die gesamte Krisenintervention sowie Lager- und Vorratsräume.
- Im Erdgeschoss befinden sich zwei Esszimmer, die bei Bedarf zu einem grossen Raum verbunden werden können und sich zusammen mit der Grossküche ideal für das Mittagessen der gesamten Krisenintervention eignen. Weiter befinden sich die Büros der Gesamtleitung, der Hausleitung und des Sekretariats, ein Sitzungszimmer sowie ein kleines Besuchs- und Spielzimmer auf diesem Stock. Daneben gibt es eine kleine Terrasse zur gemeinsamen Nutzung.

- Im 1. Stock befinden sich das Büro für die Sozialpädagog:innen, ein Pikettzimmer, zwei Doppelzimmer, zwei Einzelzimmer und Nasszellen für die männlichen Klienten sowie zwei Terrassen.
- Im 2. Stock werden in zwei Doppelzimmern und zwei Einzelzimmern mit dazugehörigen Nasszellen die Mädchen beherbergt. Weiter gibt es einen Wohnraum sowie ein Mal- und Bastelzimmer.
- Das Dachgeschoss kann als Spielzimmer für die jüngsten Klient:innen der Krisenintervention genutzt werden. Die Dachschräge und die geringe Raumhöhe erzeugen eine attraktive Spielatmosphäre für Kinder.

Auf dem Areal Neumünsterallee befinden sich eine grosszügige Gartenanlage mit Pingpongplatz, ein kleiner Fussballplatz, Rasenflächen und Spielgeräte.

Eigentums- / Miet- und / oder Pachtverhältnisse

Die Liegenschaften der Krisenintervention Riesbach sind im Eigentum der Stiftung zkj.

Nutzung und Einrichtungen der Gebäude und Umgebung

Die oben beschriebenen Gebäude und Räumlichkeiten an der Neumünsterallee und der Neumünsterstrasse sind für die Krisenintervention Riesbach ideal:

- Mit diesen beiden Liegenschaften lässt sich eine Gesamtkrisenintervention mit räumlich getrennten, nach Alter aufgeteilten Häusern und dadurch klar getrennten Wohn- und Freizeitwelten realisieren.
- Die optimale Verteilung der Doppel- und Einzelzimmer auf zwei Etagen erlaubt es in beiden Häusern, einen Knaben- und einen Mädchenstock zu führen. Zum Schutz der Klienten ist dies eine Situation, die sich bewährt hat.
- Die Pikettzimmer der Sozialpädagog:innen befinden sich jeweils in unmittelbarer Nähe der Klient:innenzimmer.
- Die Grossküche und die beiden Essräume im Haus Neumünsterallee ermöglichen eine zentrale Mittagsverpflegung für die gesamte Krisenintervention. Idealerweise hat es zwei Essräume, welche eine Trennung der grossen Gruppe erlauben. Da es aber auch im Haus Neumünsterstrasse eine Küche hat, kann das Frühstück, das Abendessen und das Essen an den Wochenenden getrennt in den jeweiligen Häusern zubereitet und eingenommen werden.
- Räume, die von Aussenstehenden der Wohngruppe genutzt werden (Sitzungszimmer, Besuchs- und Spielzimmer) befinden sich ausnahmslos in den Erdgeschossen. So kann die Privatsphäre und Ruhe der Klient:innen in den oberen Stockwerken geschützt werden. Jede Wohngruppe hat somit private Lebensräume, in die sie sich jederzeit zurückziehen kann.
- Das Bestehen zweier Gartenanlagen und diverser Räume zur Freizeitgestaltung garantieren genügend Spiel- und Aufenthaltsbereiche, bei denen die Bewohner:innen der jeweiligen Häuser unter sich sind. Das ermöglicht die Bereitstellung vielfältiger alters- und bedürfnisspezifischer Freizeitangebote.

- Die Nutzung des Nebengebäudes auf dem Areal an der Neumünsterstrasse als Freizeit- raum für beide Wohngruppen und die Schule erlaubt es, flexibel Kleingruppen zu gestalten. Die gemeinsame Nutzung dieser Räume stellt kein Problem dar, da es sich um ein freistehendes Gebäude handelt.
- Das Schulhaus erfüllt alle Anforderungen, welche an einen Schulbetrieb unter erschwer- ten Bedingungen (häufige Wechsel der Schülerinnen, verunsicherte Kinder und Jugend- liche, schulische Misserfolgserfahrungen, mangelnde Motivation etc.) gestellt werden müssen. Die oben beschriebenen Innen- und Aussenräume würden bei Bedarf eine Pause in Kleingruppen zulassen. Ebenfalls ist die Verteilung der drei Schulzimmer auf zwei Stockwerke ideal, um durch räumliche Distanz der Klassen Beruhigung zu schaffen.
- Synergien im Bereich Hauswirtschaft können genutzt und betriebliche Abläufe vereinfacht werden. Die Administration und die Waschküche für beide Häuser sind an einem Ort un- tergebracht und die Hauptmahlzeiten werden in einer Küche zubereitet.

Die periodischen Kontrollen durch die zuständigen Behörden finden in definierten Zeitin- tervallen statt. Die Umsetzung allfälliger Auflagen erfolgt durch die Objektverantwortlichen der jeweiligen Institution.

7 Addenda

30.05.2023

Autorinnen / Autoren

Kuhn, Benedikt, Institutionsleiter

Roth, Sarah, IL-Stv., Leitungsteam

Seeger, Fabian, Leitungsteam

Zürich, den 15.11.2023

Kuhn Benedikt

Institutionsleiter

Abnahme durch Trägerschaft:

Zürich, den 16.11.2023

Hurter Andreas

Sandra Abderhalden

Geschäftsführer

Bereichsleitung Wohnen und Ausbildung