

Krisenintervention

Florhof, Krisenintervention für Schulpflichtige

Riesbach, Krisenintervention für Jugendliche

Eine Institution der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime

Rahmenkonzept 2016



Inhaltsverzeichnis

1	KURZPORTRAIT DER KRISENINTERVENTION	1
2	HINTERGRUND UND ALLGEMEINE ZIELE DER KRISENINTERVENTION	2
3	STANDORT UND GESCHICHTE DER KRISENINTERVENTION.....	3
4	DIE KLIENTEN DER KRISENINTERVENTION.....	5
4.1	Indikation.....	5
4.2	Zielgruppe	5
4.3	Ausschluss	6
5	LEISTUNGEN DER KRISENINTERVENTION	7
5.1	Bereich Sozialpädagogik	7
5.1.1	Grundhaltungen und sozialpädagogischer Auftrag	7
5.1.2	Angebote	8
5.1.3	Betreuungsorganisation	8
5.1.4	Grundsätze der Aufenthaltsplanung	9
5.1.5	Stellenwert der Zusammenarbeit mit der einweisenden Stelle und den Eltern....	10
5.2	Bereich Schule.....	11
5.2.1	Auftrag, übergeordnete Ziele und Grundhaltung der Schule.....	11
5.2.2	Angebote der Schule.....	11
5.2.3	Organisation des Schulbetriebs	12
5.2.4	Didaktische Grundsätze für die Planung und Gestaltung des Unterrichts.....	13
5.2.5	Zusammenarbeit Schule und Sozialpädagogik.....	14
6	AUFENTHALTSGESTALTUNG IN DER KRISENINTERVENTION	15
6.1	Aufnahme	15
6.1.1	Platzierungsgrundlagen und einweisende Stellen	15
6.1.2	Aufnahmeverfahren.....	15
6.1.3	Auftrag und Vertrag.....	16
6.2	Aufenthaltssplanung	16
6.2.1	Grundsätzliches zur Aufenthaltsplanung	16
6.2.2	Phasen der Aufenthaltsplanung	16
6.2.3	Standortgespräche.....	17
6.3	Übergeordnete Themen der Aufenthaltsgestaltung in der Krisenintervention ...	17
6.3.1	Beziehungsgestaltung.....	17
6.3.2	Unterstützung für die Schule	18
6.3.3	Gesundheit	18
6.3.4	Tages- und Wochenplan	18
6.3.5	Freizeit.....	19
6.3.6	Rechte und Pflichten der Klientel	20
6.3.7	Institutionalisierte Gesprächsmöglichkeiten.....	20
6.3.8	Prävention und Intervention	21

6.4	Austritt.....	23
7	ORGANISATION DER KRISENINTERVENTION.....	25
7.1	Trägerschaft.....	25
7.1.1	Die Stiftung und ihre Organe.....	25
7.1.2	Aufsicht.....	25
7.1.3	Organigramm.....	26
7.2	Betrieb.....	27
7.2.1	Organigramm der Krisenintervention.....	27
7.2.2	Organisationsbereiche und Führungsverständnis	27
7.3	Personal	28
7.3.1	Quantitative und qualitative Ausstattung	28
7.3.2	Weiterbildung und Supervision.....	29
7.3.3	Interne und externe Zusammenarbeit	29
8	QUALITÄTSSICHERUNG IN DER KRISENINTERVENTION	32
8.1	Grundhaltung, Auftrag, übergeordnete Ziele.....	32
8.2.	Qualitätsbereiche und -ebenen.....	32
9	DIE GEBÄUDE DER KRISENINTERVENTION.....	33
10	FINANZIERUNG DER KRISENINTERVENTION	34
11	ENTWICKLUNGSABSICHTEN DER KRISENINTERVENTION.....	35
12	ERSTELLUNGSDATUM UND AUTOREN	36

1 Kurzportrait der Krisenintervention

Die Krisenintervention ist ein Angebot der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime. Informationen zur Stiftung befinden sich im Abschnitt 7.1 und auf der Homepage der Stiftung (www.zkj.ch).

Die **Krisenintervention** bietet an zwei Standorten sozialpädagogische sowie schulische Betreuung für 6- bis 18-jährige, männliche und weibliche Kinder bzw. Jugendliche in akuten Krisensituationen an. Bestandteile jeder Krisenintervention sind die Erarbeitung differenzierter Situations- und Standortanalysen und die anschliessende Abklärung und Realisierung von Anschlusslösungen. Die Krisenintervention bietet insgesamt 23 Wohnplätze und 16 interne Schulplätze an.

Gesamtleitung: Benedikt Kuhn (Stand 1.8.2016)

Florhof,

Krisenintervention für Schulpflichtige

Leitung: Larissa Lötscher (Stand 1.8.2016)

Florhofgasse 7

8001 Zürich

Telefon: +41 (0)44 251 34 55

Fax: +41 (0)44 251 18 88

E-Mail: info.florhof@zkj.ch

Homepage: www.florhof.com

ÖV: Bus 31, Tram 3 bis Station Neumarkt;

Tram 5, 8 und 9 bis Station Kunsthaus

Angebot: Schulpflichtige Kinder und Jugendliche im Alter von 6 bis 16 Jahren, koedukativ, 13 Wohnplätze, 12 interne Schulplätze, Aufenthaltsdauer in der Regel bis 3 Monate

Riesbach,

Krisenintervention für Jugendliche

Leitung: Sarah Roth (Stand 1.8.2016)

Neumünsterstrasse 2

8008 Zürich

Telefon: +41 (0)44 383 64 15

Fax: +41 (0)44 383 54 84

E-Mail: info.riesbach@zkj.ch

Homepage: www.riesbach.com

ÖV: Tram 11, Bus 31 bis Station

Hegibachplatz

Angebot: Jugendliche im Alter von 13 bis 18 Jahren, koedukativ, 10 Wohnplätze, 4 interne Schulplätze, Aufenthaltsdauer in der Regel bis 3 Monate

2 Hintergrund und allgemeine Ziele der Krisenintervention

Die Krisenintervention gehört zur Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime, welche zum Ziel hat, „junge Menschen mit beeinträchtigten Entwicklungschancen (...) auf dem Weg in ein sinnvolles und selbständiges Leben zu unterstützen und namentlich auf das Berufsleben vorzubereiten“ (Ausschnitt aus Art. 2 der Stiftungsurkunde, 1998). Die Angebote der Stiftung orientieren sich an einem gemeinsamen Leitbild, dass die Themen Pädagogische Kultur, Personal, Management und Stellung der Stiftung in der Gesellschaft umfasst (abrufbar unter www.zkj.ch/fileadmin/user_upload/pdf/Leitbild.pdf).

Die Krisenintervention dient der Notplatzierung von schulpflichtigen Kindern und Jugendlichen (Florhof) bzw. von Jugendlichen (Riesbach), die sich in einer akuten Krisensituation befinden, so dass der Verbleib im aktuellen Umfeld eine Gefährdung des Kindeswohls darstellen würde. Der Auslöser der Krise kann sowohl beim Kind selbst als auch beim familiären Umfeld liegen, oft ist auch eine Kombination von Ursachen anzutreffen. Aufnahmen können zu jeder Tages- und Nachtzeit gemacht werden.

Die Hauptaufgabe der Krisenintervention besteht in einem ersten Schritt darin, die betroffenen Kinder und Jugendlichen zu betreuen und zu begleiten, sie zu beruhigen und ihnen den nötigen Schutz zu gewähren. 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 Anbietern stationärer Betreuung vernetzt.

3 Standort und Geschichte der Krisenintervention

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. Zwischen Dezember 1973 und Mai 1974 führten die städtischen Sozialdienste eine erste Bedürfnisabklärung bezüglich Durchgangsheimplätze durch. Für die Gruppe von Schulpflichtigen ergab sich ein Bedarf von 15 Plätzen. Diese Zahl wurde durch eine Kontrollerhebung 1976 bestätigt.

Anfang 1975 standen die Räumlichkeiten des bisherigen Säuglingsheimes Florhof zur Verfügung. Sie liegen zentral im Kreis 1 der Stadt Zürich, zwischen dem Hauptbahnhof und dem Bahnhof Stadelhofen, nahe beim Kunsthaus. Der Stadtrat beschloss mit Weisung an den Gemeinderat vom 20. April 1977, in diesen Räumen ein Durchgangsheim für 18 schulpflichtige Mädchen und Knaben einzurichten. Am 26. Oktober 1977 hiess der Gemeinderat den Antrag des Stadtrates gut und nach einer Umbauphase wurde das Durchgangsheim Florhof am 12. Dezember 1980 eröffnet. 1987 wurde das Angebot aufgrund der engen räumlichen Verhältnisse auf 15 Plätze reduziert.

Der ursprüngliche Auftrag der Krisenintervention ist seit der Eröffnung gleich geblieben. Die konzeptionelle Ausgestaltung wird jedoch permanent den sich verändernden Bedürfnissen der Klientengruppe und deren Umfeld sowie der einweisenden Stellen angepasst.

Die grosse Altersspanne von Vorschulkindern bis zu Jugendlichen erschwert es, eine einheitliche pädagogische Haltung zu entwickeln. Somit ist es fachlich nicht vertretbar, Klientinnen und Klienten im Alter von 6 bis 20 Jahren im gleichen Durchgangsheim zu betreuen. Deshalb entstand im Mai 1983 das Durchgangsheim Riesbach für jugendliche Schulabgängerinnen und -abgänger und für Schulentlassene. Die beiden Institutionen haben denselben Auftrag, in der Gestaltung des pädagogischen Alltags unterscheiden sie sich jedoch aufgrund der Altersstruktur und den Bedürfnissen ihrer Klientel.

Die Krisenintervention Riesbach ist zuständig für Jugendliche zwischen 13 und 18 Jahren und bietet 12 Plätze. Sie liegt zentral im Riesbach-Quartier der Stadt Zürich, zwischen rechter 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. Das Haus wurde unter anderem schon als Suppenstation für Arme und als städtische Beobachtungsstation für Mädchen genutzt.

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.

4 Die Klientinnen und Klienten der Krisenintervention

4.1 Indikation

Die Kriseninterventionen dienen 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 Klienten¹, die bereits über einen Nachfolgeplatz verfügen, ist eine Aufnahme im Sinne einer Übergangslösung möglich.

Kinder und Jugendliche werden nur dann zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen, wenn die strukturellen Voraussetzungen für eine Aufnahme erfüllt sind (siehe Absatz 6.1.1). Eine akute Lebenskrise wird von der Klientin selbst nicht immer als solche wahrgenommen. So kann auch das soziale Umfeld oder eine Versorgerstelle eine Krisenintervention veranlassen, um durch die Trennung eine Entlastung aller Beteiligten herbeizuführen und eine Neuorientierung zu ermöglichen.

Jugendliche müssen für den Eintritt und den Aufenthalt in der Krisenintervention über eine minimale Motivation verfügen, da es sich nicht um eine geschlossene Unterbringung handelt, die ein Weglaufen verhindern könnte. Ob die Motivation ausreichend ist, kann nicht immer schon vor einem Eintritt abschliessend geklärt werden.

4.2 Zielgruppe

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 des Klienten ist beim Verbleib im ursprünglichen Umfeld (Familie, Pflegeeltern, Heim) gefährdet: Der Klient wird körperlich und/oder seelisch misshandelt, er wird in seiner Entwicklung und Zukunftsgestaltung durch die Erziehungsberechtigten nicht genügend gefördert und unterstützt. Der Klient erlebt oder provoziert massive Auseinandersetzungen in seinem Umfeld. Durch unterschiedliche Wertvorstellungen zu Themen wie Schule, Ausbildung und Entwicklung entstehen beim Klienten und seinen Erziehungsberechtigten Blockaden, die ohne fremde Hilfe nicht aufzulösen sind.

¹ Im Folgenden werden männliche und weibliche Bezeichnungen im freien Wechsel verwendet, das andere Geschlecht ist immer mitgemeint.

- Die Klientin läuft wiederholt aus ihrem Umfeld weg und kehrt gar nicht oder mit grosser Verzögerung zurück.
- Der Klient bleibt über längere Zeit der Schule fern, gilt in der Schule vorläufig als nicht mehr tragbar oder verweigert aufgrund seiner Entwicklung und einer Adoleszenzkrise eine konstruktive Zukunftsorientierung in Schule und Ausbildung.
- Der oder die Erziehungsberechtigte(n) können aufgrund von Krankheit, Inhaftierung, Einweisung in eine psychiatrische Klinik oder anderem ihre Pflichten gegenüber der Klientin nicht mehr wahrnehmen.
- Der Klient benötigt eine ambulante psychologische oder psychiatrische Abklärung, deren Durchsetzung nur in einem stationären Rahmen möglich ist.
- Beide Angebote der Krisenintervention sind koedukativ geführt.
- Die Klientin muss der Altersgruppe des jeweiligen Angebotes (siehe Absatz 5.1.2) entsprechen. Bei der Gruppe der 13- bis 16-Jährigen ist die Zuweisung nicht eindeutig, da die Altersstufen überlappen. Diejenigen Jugendlichen, die eine vergleichsweise hohe Selbstständigkeit im Alltag und dessen Gestaltung aufweisen, werden eher im Riesbach platziert. Bei Jugendlichen mit regelmässigem Substanzkonsum, starker Delinquenz oder regelmässigen Kurvengängen ist ebenfalls eine Platzierung im Riesbach indiziert. In der Krisenintervention Florhof ist der Alltag den jüngeren Klienten angepasst und damit strukturierter, er lässt weniger Raum zur individuellen Gestaltung. Jugendliche im Florhof müssen im Umgang mit jüngeren Klienten ein gewisses Mass an Kompetenz, Toleranz und Abgrenzungsfähigkeit mitbringen. Dies kann nicht immer schon vor einem Eintritt abschliessend geklärt werden.

4.3 Eingrenzung der Zielgruppe

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 oder
- die sich komplett verweigern (die Krisenintervention verfügt über keine Mittel, einen Klienten gegen seinen Willen festzuhalten).

5 Leistungen der Krisenintervention

5.1 Bereich Sozialpädagogik

5.1.1 Grundhaltungen und sozialpädagogischer Auftrag

Das psychische und physische Wohl der Klientinnen und Klienten 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 beruhigen, sie zu betreuen und zu begleiten und ihnen den nötigen Schutz zu gewähren. Diese Arbeit wird nach folgenden Grundsätzen ausgeübt:

- Die Klienten haben das Recht auf gewaltfreie Erziehung.
- Die Krisenintervention ist neutral, was die Religion, die Ethnie und alle weiteren soziodemografischen Dimensionen betrifft.
- Alle Anstrengungen dienen in erster Linie der Beruhigung und der Sicherheit der Klientin, Entwicklungs- und Lernziele sind untergeordnet. Aufgabe der Mitarbeitenden ist es, die Klientin 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.
- 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 besitzen im Denken und Handeln der Mitarbeitenden einen hohen Stellenwert. Dem Klienten wird mit grösstmöglicher Toleranz und Offenheit begegnet.
- Klarheit und Transparenz in der Zusammenarbeit mit der Klientin und ihren wichtigen Bezugs- und Fachpersonen sind von grosser Wichtigkeit. Nur so können sich gegenseitiger Respekt, Vertrauen und Rücksichtnahme (weiter)entwickeln.
- In der Arbeit mit den Klienten werden die vorhandenen Ressourcen berücksichtigt und die Arbeit folgt systemischen und lösungsorientierten Grundsätzen. Gleichzeitig soll der möglicherweise unübersichtliche Helferkreis 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 Organisationshandbuch individuell anzuwenden und einzufordern.
- Transparenz und Kommunikation innerhalb des Teams sind wichtige Arbeitsinstrumente in der Krisenintervention: Auftretende Irritationen werden angesprochen und eigene Mein-

ungen, 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.

5.1.2 Angebote

Die stationäre Krisenintervention bietet Platz für Klienten im Alter von 6-18 Jahren, in Ausnahmefällen auch für Kinder im Kindergartenalter oder für junge Erwachsene bis zum 20. Altersjahr. Es bestehen insgesamt 23 Wohnplätze und 16 interne Schulplätze. Bei voller Belegung stehen in beiden Angeboten 2 Notbetten zur Verfügung. Das Angebot ist koedukativ.

In der Krisenintervention **Florhof** ist die Gruppe der 6- bis 16-Jährigen untergebracht.

- Auf dem Knabenstock befinden sich 5 Zimmer mit 7 Betten, auf der Mädchenetage 3 Zimmer mit 6 Betten, insgesamt bietet der Florhof 13 Wohnplätze und 2 Notbetten.
- Die Schule der Krisenintervention Florhof bietet 12 Schulplätze. Die Unterstufenschüler und die 4.-Klässler bilden die eine Gruppe, die 5.- und 6.-Klässler und die Oberstufenschülerinnen und -schüler die andere.

In der Krisenintervention **Riesbach** befindet sich die Gruppe der 13- bis 18-Jährigen.

- Auf dem Knabenstock sind 3 Zimmer mit 5 Betten und auf dem Mädchenstock 7 Einzelzimmer vorhanden, insgesamt bietet das Riesbach 10 Wohnplätze und 2 Notbetten.
- Die Schule der Krisenintervention Riesbach umfasst 4 Schulplätze für Oberstufenschülerinnen und -schüler.

Die **Aufenthaltsdauer** variiert von wenigen Tagen bis zu drei Monaten. Der Aufenthalt kann verlängert werden, wenn der indizierte Platz noch nicht verfügbar ist oder wenn sich, nach Absprache mit der einweisenden Stelle, der Auftrag verändert.

5.1.3 Betreuungsorganisation

Die Krisenintervention hat den Auftrag, die Klientin in akuten Krisensituationen rund um die Uhr sozialpädagogisch zu betreuen und schulisch zu begleiten. Platzierungen können zu jeder Tages- und Nachtzeit an 365 Tagen im Jahr erfolgen. Die sozialpädagogische Betreuung ist an Wochentagen, Wochenenden sowie während der Ferien rund um die Uhr garantiert. Wenn es die Situation der Klientin erlaubt, kann sie das Wochenende bzw. die Schulferien zu Hause verbringen, bei Bedarf aber jederzeit in die Krisenintervention zurückkehren. Diese schulfreien Zeiten werden individuell, sinnvoll und flexibel geplant. In der Krisenintervention

Florhof gibt es im Frühling, Sommer und Herbst ein Lager sowie spezielle Themenwochen und Ferienaktivitäten.

An beiden Standorten werden die Klienten als Grossgruppe durch die zuständigen Pädagoginnen und Pädagogen im Alltag begleitet. Der Tagesablauf ist auf die individuellen Bedürfnisse des einzelnen Klienten und dessen Alter abgestimmt und klar strukturiert. Die Essens- und Bettzeiten bilden dabei verpflichtende Eckpunkte, dazwischen ist Zeit für die Tagesstruktur (vgl. Abschnitt 5.2) und Freizeitgestaltung (vgl. Absatz 6.3.5). Je nach Situation werden Kleingruppen gebildet oder punktuell und wo nötig Einzelbetreuung angeboten. Diese Vorgehensweise schafft spezifische, klientenbezogene Lernfelder innerhalb und ausserhalb der Krisenintervention.

5.1.4 Grundsätze der Aufnahme und der Aufenthaltsplanung

Die Krisenintervention übernimmt eine Triagefunktion, indem

- zuerst abgeklärt wird, ob das Angebot für den betroffenen Klienten sinnvoll ist.
- Trifft das nicht zu, wird die einweisende Stelle telefonisch bezüglich Alternativen beraten.
- Kommt eine Platzierung des Kindes oder Jugendlichen in Frage, wird ein Aufnahmegespräch vereinbart.

Für jede Klientin, die in die Krisenintervention eintritt, ist ein Sozialpädagoge oder eine Sozialpädagogin als Bezugsperson verantwortlich. Es ist die Aufgabe der Bezugsperson

- in der direkten Arbeit mit der Klientin, der einweisenden Stelle und dem Familiensystem den Heimaufenthalt lösungsorientiert und von Dauerstress und Unsicherheit entlastend zu planen, um dann in einem zweiten Schritt
- eine passende Anschlussmöglichkeit zu entwickeln und in Absprache mit allen Beteiligten umzusetzen. Der Fokus liegt dabei auf der (Re-)Integration der Klientin.
- Die systemische Arbeitsweise verlangt, wo immer möglich das Familiensystem sowie die wichtigsten Vertrauenspersonen in die Entscheidungsprozesse einzubeziehen.
- So wird mit Einbezug aller Beteiligten versucht, im Rahmen des Aufnahmegesprächs und der regelmässig stattfindenden Standortbestimmungen 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.

Bei allen Prozessen unterstützt das Leitungsteam mit seinem Fachwissen und dem jahrelangen Know-how das pädagogische Personal individuell im Rahmen der Fallführung, innerhalb der internen Teamsitzungen und der Fallsupervision.

5.1.5 Stellenwert der Zusammenarbeit mit den einweisenden Stellen und den Eltern

Die konstruktive Zusammenarbeit mit den **einweisenden Stellen** ist Voraussetzung für das Erreichen der gesetzten Ziele, sind diese doch die Entscheidungsträger für ihre Klienten. Die Mitarbeitenden der Krisenintervention unterstützen die einweisende Stelle in der Formulierung der individuellen Zielsetzungen und stellen ihr Fachwissen zur Verfügung. In jedem Fall wird eine für den Klienten förderliche Anschlusslösung fokussiert, die 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 der Herkunftsfamilie 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.

Die **Elternarbeit** gestaltet sich aufgrund der spezifischen Problemkonstellationen, die zur Platzierung führen, sehr individuell. Wo immer möglich, wird mit den Eltern eine konstruktive und für den Klienten förderliche Zusammenarbeit angestrebt. Im Zentrum stehen aktuelle Erziehungsfragen, bei welchen die Eltern im Rahmen der Standortgespräche und bei wöchentlichen Telefonaten beraten und begleitet werden. Oft sind auch die unfreiwillige Trennung von Eltern und Kind sowie das System Heim und der Umgang damit Thema. Für eine intern durchgeführte, nachhaltige Elternarbeit ist aber der Aufenthalt in der Krisenintervention zu kurz. Kehren Klientinnen in ihre Familie zurück, werden Empfehlungen zur Unterstützung von Eltern und Kind abgegeben (beispielsweise Tageshort, Sozialpädagogische Familienbegleitung, therapeutische Angebote etc.).

Die Kommunikation mit den Eltern und der einweisenden Stelle ist Sache der Bezugsperson und gestaltet sich individuell, als Richtlinie gilt eine wöchentliche Kontaktnahme.

5.2 Bereich Schule

5.2.1 Auftrag, übergeordnete Ziele und Grundhaltung der Schule

In der Krisenintervention besteht das interne Angebot einer altersentsprechenden Tagesstruktur, die Schule bildet ein zentrales Element. Der Auftrag der Kriseninterventionsschulen stützt sich auf das Volksschulgesetz und die Volksschulverordnung vom 28. Juni 2006.

Die Zielsetzungen der internen Schulen lauten grundsätzlich nicht anders als an der öffentlichen Schule. Obwohl von Lernzielen befreit, dient der Lehrplan als Orientierung, um eine Reintegration in die öffentliche Schule soweit möglich vorzubereiten und zu erleichtern. Von einer Notengebung wird abgesehen.

Die Schule will die Klienten durch individualisierten und ressourcenorientierten Unterricht nach ihren speziellen Bedürfnissen schulen:

- Jede Schülerin arbeitet nach einem eigenen Wochen- bzw. Tagesplan. Dies bedeutet einen weitgehend individualisierten Unterricht in Kleingruppen.
- Mittels einer positiven Lernsituation und ebensolchen Schulerlebnissen wird die natürliche Neugier reaktiviert und unterstützt. Das oft verloren gegangene Vertrauen in Fähigkeiten soll so geweckt und die Freude am Lernen zurückgeben werden.
- In der internen Schule soll mittels verschiedenster Unterrichtsformen und Methoden wie Frontalunterricht, Teamteaching, Projekt- und Gruppenarbeiten sowie Handarbeit, Werken und Sport innert kürzester Zeit Wissensstand, Kompetenzen und Ressourcen des Klienten erfasst werden. Daraus ergibt sich ein differenziertes Bild des Lern- und Arbeitsverhalten eines Schülers, welches in den Teamsitzungen präsentiert wird und für das Abgeben einer Empfehlung hilfreich ist.

5.2.2 Angebote der Schule

Die **Schule der Krisenintervention Florhof** verfügt über 12 Plätze für Kinder und Jugendliche im schulpflichtigen Alter. Die Schulräumlichkeiten befinden sich in einem Nachbarhaus. Somit ist ein minimaler, geschützter Schulweg gewährleistet. Kindergärtnerinnen und Kindergärtner besuchen während des Aufenthaltes einen öffentlichen Kindergarten des Schulkreises Zürichberg. Die Begleitung auf dem Weg dorthin ist gewährleistet.

Die **Schule der Krisenintervention Riesbach** bietet in einem Nebengebäude eine interne Oberstufenschule mit 4 Schulplätzen an. Ein Schulabschluss wird nicht angeboten. Dabei geht es vor allem um das Entwickeln und Fördern von zuverlässigen und konzentrierten Arbeitshaltungen.

Kinder und Jugendliche, die dazu in der Lage sind, können während des Aufenthaltes in der Krisenintervention auch die angestammte öffentliche Schule besuchen, sofern der Schulweg kein Hindernis darstellt.

Für beide Schulen gilt folgendes spezifisches Angebot:

- Durch den weitgehend individualisierten Unterricht in Kleingruppen erübrigen sich zusätzliche schulische Stützmassnahmen. Schülerinnen und Schüler mit Bedarf an sonderpädagogischen Massnahmen werden in die Kleingruppe integriert.
- In der Oberstufe wird der Berufsfindung ein besonderer Platz eingeräumt. Schnupperlehren sollen wenn möglich initiiert und durchgeführt werden.
- Lässt die Gesamtsituation des Klienten es als realistisch und sinnvoll erscheinen, unterstützen die Schulen die Bemühungen bei Übertritts- und Aufnahmeprüfungen. Dies geschieht innerhalb des regulären Unterrichts.
- Aufgrund der Krisensituation und der Kurzfristigkeit des Aufenthalts werden keine benoteten Prüfungen durchgeführt oder Schulzeugnisse ausgestellt. Bei aussergewöhnlich langen Aufenthalten oder wenn es die Situation verlangt, entscheiden die Lehrkräfte in Absprache mit der Gesamtleitung über die Ausstellung eines Zeugnisses oder Berichtes.

5.2.3 Organisation des Schulbetriebs

Der Schulbetrieb und die schulinterne Administration werden von den Lehrpersonen gemeinsam organisiert. Diese unterstehen am Standort Riesbach der Leitung vor Ort und im Florhof der Gesamtleitung der Krisenintervention. Die Lehrpersonen und die Schulleitungen bilden zusammen das Schulteam.

Der Schule stehen insgesamt 400 Stellenprozente zur Verfügung. Der Unterricht findet teilweise im Teamteaching statt.

Unterrichtszeiten an der Primarstufe im Florhof: Mo-Fr 08:05 – 11:00 und 14:00 – 15:50

Unterrichtszeiten an der Oberstufe im Florhof: Mo-Fr 08:05 – 11:50 und 14:00 – 15:50

Unterrichtszeiten an der Oberstufe im Riesbach: Mo-Fr 08:30 – 11:55 und 13.45 – 15:45

Der Mittwochnachmittag ist schulfrei. Für den Schulbetrieb gilt der Ferien- und Feiertagsplan der Volksschule der Stadt Zürich.

5.2.4 Didaktische Grundsätze für die Planung und Gestaltung des Unterrichts

Bei den Klientinnen und Klienten der Krisenintervention steht die Schule nicht im Zentrum der Problematik. Auch wenn sich Krisen oft in der Schule manifestieren und häufig zu Verhaltensauffälligkeiten, Lern- und Unterrichtsstörungen führen, haben nicht Verhaltensmodifikation oder „Lückenstopfen“, sondern pädagogische Auffangarbeit und Platzierungsabklärungen oberste Priorität. Zu Beginn des Aufenthaltes sind die meisten Klienten desorientiert und befinden sich oftmals in schlechter psychischer und physischer Verfassung. Der Aufenthalt und die schulischen Interventionen müssen in enger Absprache mit der Bezugsperson auf den Verlauf der Krise angepasst werden. Es ist unumgänglich, den krisenbedingten Zustand einer Schülerin im Unterricht zu berücksichtigen.

- Meist wird mit einer Phase der Leistungsentlastung gestartet, in welcher versucht wird, die Anspannung der Schülerin abzubauen und ihr Gelegenheit zu geben, Gefühle zu erkennen und zu zeigen.
- Nachdem ein Vertrauensverhältnis und der pädagogische Bezug aufgebaut sind, gewinnt das nachholende und selbst gesteuerte Lernen an Bedeutung. Die Schülerin arbeitet dann zunehmend projektartig und fächerübergreifend und erhält viel Freiraum für motivierende, selbst gesteuerte Lernaktivitäten.
- Unter Anwendung unterschiedlicher Unterrichtsformen soll das Spektrum abgedeckt werden, das in Regelklassen an Unterrichtsmethoden anzutreffen ist (Frontalunterricht, projektartiger Unterricht, Gruppenarbeiten, Teamteaching). Auf diese Weise ergibt sich innert kurzer Zeit ein differenziertes Bild vom Lern- und Arbeitsverhalten der Lernenden, das die Platzierungsabklärungen wesentlich beeinflusst.
- Die Heterogenität der Schülerinnen und Schüler widerspiegelt sich auf schulischer wie auch auf der sozialen und kulturellen Ebene. Eine innere Differenzierung (unterscheidende Massnahmen innerhalb der Klasse) ist daher unumgänglich. Der Unterricht ist individualisiert und ressourcenorientiert. Jeder Klient arbeitet nach einem individuellen Wochen- bzw. Tagesplan.
- Grundsätzlich sind die Ziele der Kriseninterventionsschulen die gleichen wie an öffentlichen Schulen. Dabei orientiert sich der Unterricht an deren Lehrplan, um Wiedereingliederungen zu gewährleisten, ist aber aufgrund der Krisensituation faktisch von diesem befreit.

5.2.5 Zusammenarbeit Schule und Sozialpädagogik

Die Tagesplanung und der allgemeine Informationsaustausch unter den Lehrpersonen finden täglich vor Schulbeginn statt. Der Unterricht wird am Mittwochnachmittag im gesamten Schulteam vorbereitet, organisiert und koordiniert.

Die Schule richtet sich in ihrem Betrieb nach den Bedürfnissen der anderen Heimbereiche. Spezielle Termine (Arztbesuche, Exkursionen, Feste etc.) werden mit der Wohngruppe koordiniert. Gespräche zwischen den Bezugspersonen aus dem sozialpädagogischen Bereich und den zuständigen Lehrpersonen finden informell, aber regelmässig statt. Beobachtungen aus der Schule werden schriftlich in Kurzberichten zusammengefasst und dienen als Grundlage für interne Sitzungen. Zur Koordination und zum Austausch mit dem Heimbetrieb finden wöchentlich folgende Sitzungen statt:

- Gesamtteam (Leitung / Team Sozialpädagogik / eine Lehrperson)
- Lehrpersonen
- Schulteam
- Zusätzlich ist bei der täglichen Übergabesitzung (siehe Absatz 6.3.7) jeweils eine Lehrperson anwesend.

6 Aufenthaltsgestaltung in der Krisenintervention

6.1 Aufnahme

6.1.1 Platzierungsgrundlagen und einweisende Stellen

Als Voraussetzungen für eine Aufnahme gelten folgende Punkte:

- Ein **freier Platz** ist vorhanden,
- das Klientel entspricht der **Zielgruppe** (siehe Abschnitt 4.2) und
- die **einweisenden Stellen** sind ausschliesslich professionelle Fachstellen, die im Auftrag einer Behörde eine Kostengarantie übernehmen und berechtigt sind, zivil- oder jugendstrafrechtliche Massnahmen durchzuführen (Sozialzentren, Jugend- und Familienberatungen, Vormundschaftsbehörden, Jugendanwaltschaften).
- Aufnahmen können nur mit der entsprechenden **Platzierungsgrundlage** durchgeführt werden, das heisst die Verfügung einer zivil- oder jugendstrafrechtlichen Massnahme liegt zum Zeitpunkt des Eintrittes vor, wenn es sich nicht um einen freiwilligen Eintritt mit fachlicher Begleitung handelt.
- Als Ausnahme gilt, dass die **Polizei** in Notfällen (auch nachts und am Wochenende) eine Einweisung machen kann. Die Polizei deponiert am nächsten Arbeitstag eine Gefährdungsmeldung bei der zuständigen Vormundschaftsbehörde, welche den Fall an die entsprechende Sozialbehörde delegiert.

6.1.2 Aufnahmeverfahren

Bei der **telefonischen Erstanfrage** müssen die Voraussetzungen für eine Aufnahme abgeklärt werden, bei Unsicherheiten in Absprache mit der Leitung oder mit einem/einer anderen Sozialpädagogen/in. 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.

Beim **Aufnahmegespräch** mit den relevanten Beteiligten (Klient, Kindseltern nach Bedarf, einweisende Stelle) und den Vertretern der Krisenintervention wird die Situation erfasst und entschieden, ob eine Indikation vorliegt und ein Eintritt stattfinden kann.

6.1.3 Auftrag und Vertrag

Einigen sich die Beteiligten auf einen Eintritt, sind die weiteren 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 Kostenübernahme wird geklärt,
- die zukünftige Tagesstruktur des Klienten festgelegt,
- Vereinbarungen bezüglich der Besuchsregelungen bis zum nächsten Standortgespräch werden getroffen,
- Informationen zu persönlichen Angelegenheiten des Klienten besprochen und
- ein Termin für den Eintritt und das erste Standortgespräch nach circa drei Wochen vereinbart.
- Für den internen Gebrauch wird ein Sitzungsprotokoll verfasst. Die Beschlüsse werden dem Auftraggeber schriftlich weitergeleitet.

6.2 Aufenthaltsplanung

6.2.1 Grundsätzliches zur Aufenthaltsplanung

Der Aufenthalt in der Krisenintervention ist auf circa drei Monate beschränkt. Deshalb werden keine mittel- und langfristigen Erziehungs- und Förderpläne ausgearbeitet.

Alle Klientinnen erhalten nach dem Eintritt eine **Bezugsperson** aus dem sozialpädagogischen Team zugewiesen, bei Abwesenheit gibt es eine Vertretung. Die Bezugsperson ist verantwortlich für die Fallsteuerung und vertritt die Interessen der Klientin gegenüber allen anderen Beteiligten inner- und ausserhalb der Krisenintervention. Die Bezugsperson führt regelmässige Gespräche mit der Klientin und lässt diese, soweit es das Alter, die kognitiven Möglichkeiten und ihr emotionaler Zustand zulassen, bei der Fallarbeit partizipieren. Die Bezugsperson ist weiter zuständig für die Alltagsorganisation, die Systemvernetzung und die interdisziplinäre Zusammenarbeit sowie für die Verlaufsprotokollierung.

6.2.2. Phasen der Aufenthaltsplanung

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 Umfeld des Klienten die Situation noch genauer erfasst.
- (II) Die folgenden Standortgespräche finden circa monatlich statt (siehe Absatz 6.2.3). 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. Die Meinung relevanter Fachstellen wird einbezogen. Die Krisenintervention gibt eine Empfehlung bezüglich der Anschlusslösung zuhanden der Eltern und der einweisenden Stelle ab, welche als Auftraggeberin Entscheidungsträgerin ist.
- (III) Gemäss ihrem Entscheid werden verschiedene Anschlussmöglichkeiten abgeklärt. Der Austritt wird in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten geplant. Bei Bedarf oder zur Unterstützung der empfohlenen Anschlusslösung erstellt die Bezugsperson oder die Leitung einen Verlaufsbericht. Dieser beinhaltet die fachliche Empfehlung für eine notwendige Platzierung.

6.2.3 Standortgespräche

Es finden regelmässige Gespräche zur Standortbestimmung, zur Überprüfung der Zielerreichung, zur Festlegung von Teilschritten sowie zur Diskussion von Erfolgen und Schwierigkeiten statt. Die Bezugsperson ist verantwortlich für den Versand der Einladungen (verantwortliche Person der Tagesstruktur, Kindseltern, platzierende Stelle etc.) und für die Gesprächsvorbereitung. Dazu gehört auch ein Einzelgespräch mit dem Klienten im Vorfeld. Die Teilnahme des Klienten an den Standortgesprächen ist Standard. Ausnahmen sind nötig, wenn die Teilnahme eine Überforderung darstellen würde (z.B. bei sehr jungen Klienten oder bei schlechter psychischer Verfassung). Für den internen Gebrauch wird ein Sitzungsprotokoll verfasst. Die Beschlüsse werden schriftlich an den Auftraggeber weitergeleitet. So bestehen bei allen Beteiligten jederzeit Transparenz und Klarheit bezüglich Leistung und Auftrag der Krisenintervention.

6.3 Übergeordnete Themen der Aufenthaltsgestaltung in der Krisenintervention

6.3.1 Beziehungsgestaltung

Die professionelle Beziehungsgestaltung zeichnet sich durch Zuwendung, Zuverlässigkeit, Stabilität, Präsenz, Klarheit und eine hohe Verlässlichkeit aus. Die Mitarbeitenden suchen wo

nötig eine konstruktive Auseinandersetzung mit den Kindern und Jugendlichen, die Gesprächskultur ist wertschätzend und entwicklungsfördernd. Weil der Aufenthalt eher kurz ist, sollen in der Regel keine allzu engen Beziehungen zu den Klientinnen und Klienten aufgebaut werden, um möglicherweise schmerzhaft Ablösungen nicht unnötig zu erschweren.

6.3.2 Zusammenarbeit Schule - Sozialpädagogik

Die Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen arbeiten mit den Lehrpersonen der internen Schule eng zusammen. Täglich findet bei der Teamübergabe ein interdisziplinärer Austausch statt. An den wöchentlichen Teamsitzungen ist immer eine Lehrperson anwesend. Sie vermittelt den aktuellen Entwicklungsstand jeder internen Schülerin und jedes internen Schülers. Die sozialpädagogische Arbeit und die Bemühungen im Schulbereich sollen gut aufeinander abgestimmt sein (vgl. Absatz 5.2.5).

Bei Klientinnen und Klienten, welche extern zur Schule gehen, läuft der Kontakt zur Lehrperson über die Bezugsperson. Auch hier wird Wert auf eine klare und für den Klienten förderliche Zusammenarbeit gelegt.

6.3.3 Gesundheit

Die physische und psychische Gesundheit der Klientinnen und Klienten ist ein wesentlicher Bezugspunkt der sozialpädagogischen Arbeit. In der Krisenintervention wird eine ausgewogene und regelmässige Ernährung sichergestellt. Das Thema Hygiene ist Bestandteil der pädagogischen Arbeit. Die Mitarbeitenden unterstützen die Kinder und Jugendlichen bei Bedarf durch konkrete Anleitung zu grösstmöglicher Selbstständigkeit.

Falls die psychische und physische Integrität der Klientinnen und Klienten 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. Die im Abklärungsbericht erwähnten Ergebnisse und Empfehlungen finden Eingang in die Wahl der geeigneten Anschlusslösung.

6.3.4 Tages- und Wochenplan

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. Es ist wichtig, dass die Grundstruktur des Tagesablaufs für die Gesamtgruppe verbindlich gelebt wird (vgl. Absätze 6.3.5 und 6.3.8).

Davon abweichend gibt es für jede Klientin und jeden Klienten eine individuell ausgerichtete Tages- und Wochenplanung. Diese wird von der Bezugsperson anhand der spezifischen Situation und den individuellen Bedürfnissen erarbeitet. Eine Ausnahme bilden bei Bedarf jene Klientinnen und Klienten, die eine externe Tagesstruktur besuchen.

- Die Kinder und Jugendlichen werden am **Morgen** geweckt und essen gemeinsam Frühstück, danach besuchen die internen Schülerinnen und Schüler die Schule, unterbrochen von einer grossen Pause.
- Am **Mittag** findet das gemeinsame Essen statt. Eine bezeichnete Klientin oder ein Klient hilft danach beim Abwasch in der Küche. Im Florhof gibt es eine obligatorische Zimmerstunde.
- Am **Nachmittag** geht der Schulbetrieb weiter, nach dem Zvieri steht Zeit für eine dem Alter entsprechende Freizeitgestaltung zur Verfügung (vgl. Absatz 6.3.5).
- **Abends** wird um 18.00 Uhr gemeinsam das Nachtessen eingenommen, wiederum hilft danach ein Kind beim Abwasch in der Küche. Im Florhof gibt es eine obligatorische Zimmerstunde. Danach ist wieder Zeit für ein dem Alter entsprechendes Abendprogramm oder für Ausgang (vgl. Absatz 6.3.5) mit anschliessender verbindlicher Bettzeit.
- Am **Mittwochnachmittag** ist schulfrei. Die Klientinnen und Klienten bekommen ihr Taschengeld, nachdem sie ihr Zimmer aufgeräumt haben, und machen einen Ausflug mit den Sozialpädagoginnen und –pädagogen oder haben Ausgang. Am Abend findet im Florhof die Kindersitzung statt (vgl. Absatz 6.3.7).
- Am **Donnerstag** findet im Florhof abends ein obligatorischer begleiteter Ausgang mit den Jugendlichen statt.
- Das **Wochenende** wird weitgehend individuell, aber verbindlich organisiert. Ein Teil der Kinder und Jugendlichen verbringt es teilweise oder vollständig zu Hause. Für jene Klientinnen, die in der Krisenintervention bleiben, wird eine altersentsprechende Freizeitgestaltung angeboten (vgl. Absatz 6.3.5). Am Samstag- und Sonntagnachmittag findet je nach Alter entweder ein Ausflug mit den Mitarbeitenden statt oder die Kinder und Jugendlichen haben Ausgang.

6.3.5 Freizeit

In der Krisenintervention werden intern begleitete und unbegleitete, kollektive und individuelle Freizeitangebote bereitgestellt. Der Alltag bietet zahlreiche Möglichkeiten der Freizeitbeschäftigung wie Malatelier, Werkstatt, Bastel- oder Spielzimmer, Wohnzimmer, Garten, den Aufent-

halt im eigenen Zimmer, einen dem Alter entsprechenden Zugang zu Fernseher, Playstation, Billard und Töggelikasten. Es werden Ausflüge, Lager und spezielle Ferienprogramme organisiert. Die Sozialpädagoginnen und -pädagogen unterstützen und ermöglichen aber auch eine externe, individuelle und dem Alter entsprechende Freizeitgestaltung. Es soll abgewechselt werden zwischen animierter Freizeit und bewusst unverplanter Zeit zur selbstständigen Gestaltung. Freiräume sind wichtig, ebenso 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 Erlebnisse zu sammeln. Dank dieser alltäglichen Auseinandersetzung um die Freizeitgestaltung und durch entsprechende Beobachtungen können wertvolle Hinweise für die Weiterplatzierung gesammelt werden.

6.3.6 Rechte und Pflichten der Klientel

Die persönliche Integrität jedes einzelnen Klienten muss in der Krisenintervention gewahrt und geschützt werden. Die Mitarbeitenden nehmen die ihnen anvertrauten Kinder und Jugendlichen in ihrem Verhalten ernst und respektieren sie als individuelle Persönlichkeiten. Sie vermitteln ihnen Schutz, bieten Sicherheit und fördern durch transparentes Verhalten und eine klare Kommunikation das gegenseitige Vertrauen. Als pädagogische Fachpersonen sehen sich die Mitarbeitenden in ihrem Handeln als Vorbilder. Diese Werte prägen die pädagogische Haltung (vgl. Absatz 5.1.1).

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 Klienten werden aufgefordert, im Rahmen ihrer Möglichkeiten die Haus- und Gruppenregeln (siehe Absatz 6.3.8) unter den oben beschriebenen Aspekten kennen und respektieren zu lernen.

6.3.7 Institutionalisierte Gesprächsmöglichkeiten

In der Krisenintervention sollen eine transparente und verbindliche Kommunikation und eine konstruktive Gesprächskultur herrschen.

Auf der **Klientenebene** werden den Kindern und Jugendlichen im pädagogischen Alltag verschiedene Möglichkeiten für Gespräche angeboten.

- Im Florhof findet wöchentlich eine Gruppensitzung mit allen aktuellen Klientinnen und Klienten statt. Die Leitung liegt bei einem Sozialpädagogen oder einer Sozialpädagogin. Die Klienten sowie das sozialpädagogische Team können ihre Traktanden vorbringen.
- Die regelmässige Durchführung von Einzelgesprächen, unter anderem als Vorbereitung auf Standortgespräche, ist Sache der Bezugsperson (vgl. Absatz 6.2.3)
- Bei akuten Krisen wird unmittelbar reagiert und die relevanten Zusammenarbeitspartner und Bezugspersonen werden zu einem Klärungsgespräch mit den Kindern oder Jugendlichen aufgeboden.

Auf der **Teamebene** sind die Kommunikation und die sich daraus ergebende Transparenz gegenüber der Klientin und ihrem System von höchster Wichtigkeit. Das aktuelle Team muss immer umfassend informiert sein. Dies wird durch die Institutionalisierung verschiedener Sitzungsgefässe (siehe Absatz 7.3.3) gewährleistet.

6.3.8 Prävention und Intervention

Aufgabe der Krisenintervention ist es, in relativ kurzer Zeit mittels einer realistischen und differenzierten Einschätzung einer Klientin und ihrer Situation eine sinnvolle Empfehlung zu machen. Es geht nicht darum zu beurteilen, ob sie sich im speziellen Setting einer Krisenintervention zurechtfindet. Vielmehr müssen die Bedingungen erkannt werden, die ihr in Zukunft eine gute Entwicklung ermöglichen. Deswegen ist es wichtig, sparsam mit Regelwerken und Massnahmenkatalogen umzugehen, um die Fähigkeit der jungen Person zu erkennen, sich in einer sozialen Umgebung zu orientieren und ihre Impulse zu steuern. Nur so ergibt sich ein differenziertes Bild persönlicher Eigenkompetenzen und Grenzen eines Klienten.

Die Klientinnen und Klienten der Krisenintervention und ihr Umfeld haben oft Erfahrung mit Suchtmittelkonsum, mit Gewalt und sexueller Ausbeutung. Diese Themen sind für sie emotional sehr belastet und erfordern einen bewussten Umgang und eine einheitliche Haltung aller Mitarbeitenden.

Die Krisenintervention unternimmt alle pädagogisch vertretbaren Massnahmen, um physische, psychische oder sexuelle Übergriffe von Erwachsenen oder von Gleichaltrigen auf Klientinnen und Klienten zu verhindern.

Im Alltag gelten folgende Hausregeln:

- Die Essenszeiten, die altersadäquaten Bettzeiten, die Zimmerstunde sowie die Ausgangsregelungen sind verbindlich.
- Ein verbindlicher Plan regelt die Mithilfe der Klientinnen und Klienten beim Geschirrabwasch.

- Sie räumen einmal in der Woche ihre Zimmer auf und erhalten anschliessend ihr Taschengeld.
- 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 Alkohol verboten. Der Tabakkonsum ist dem Alter entsprechend erlaubt. In den Räumen der ganzen Krisenintervention herrscht ein Rauchverbot.
- Medikamente werden zum Schutz aller Klienten grundsätzlich in geschlossenen Räumen aufbewahrt und bei Bedarf abgegeben.
- Neue Medien werden altersgemäss genutzt. Auf den Zimmern sind keine TV-Geräte, Computer, DVD-Spieler und Spielkonsolen erlaubt. Der Umgang mit Handys wird ab dem 12. Lebensjahr individuell geregelt, jüngere Kinder haben in der Krisenintervention kein Handy.
- Jegliche Form psychischer und physischer Gewalt wird missbilligt und alle Mitarbeitenden setzen sich für ein gewaltfreies Zusammenleben innerhalb und ausserhalb der Krisenintervention ein.
- In der Krisenintervention wird keine Diskriminierung aufgrund des Geschlechts, einer Lebensform, der Religion, Herkunft, Rasse oder Ethnie toleriert.
- Die Klienten in der Krisenintervention dürfen untereinander keine sexuellen Beziehungen pflegen.
- Die Klienten 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 in der Regel nur von gleichgeschlechtlichen Erwachsenen betreten und auch dann nur nach Ankündigung. Vor dem Eintreten in ein Zimmer mit geschlossener Türe wird angeklopft.
- Die Klientinnen und Klienten tragen der Situation angemessene Kleidung.
- Sie empfangen in ihren Zimmern keinen Besuch von Kollegen und Kolleginnen.
- Persönliche Gegenstände werden nicht untereinander ausgeliehen.
- In der Krisenintervention werden keine Medien und Aussagen mit drogen- und gewaltverherrlichendem, diskriminierendem, pornografischem oder sexistischem Inhalt toleriert.
- Waffen jeglicher Art sind verboten.

Interventionen sollen individuell und situationsbezogen sein, aber trotzdem einigen Grundsätzen entsprechen. Die Grundlage für alle Interventionsmöglichkeiten ist die Beziehung, welche die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter zum betreffenden Kind oder Jugendlichen hat. Jede

Intervention soll wenn möglich Orientierung und Sicherheit vermitteln, der jeweiligen Situation angepasst sein und die gewünschte Wirkung zeigen. Die Klientinnen und Klienten befinden sich in einer Krisensituation und in ihrem Verhalten spiegelt sich ihr persönliches Bewältigungspotenzial. Unter diesem Aspekt respektieren die Mitarbeitenden auch schwieriges und auffallendes Verhalten und demonstrieren Vertrauen in die Entwicklung der Klienten. Dabei sollen Forderungen zur Wahrung einer angenehmen und respektvollen Gruppenkultur aufrechterhalten bleiben, ein verwöhnendes Klima wird vermieden.

- Wenn das Konsumverhalten eines Klienten auffällig ist, sich während dem Aufenthalt in der Krisenintervention merklich verschlechtert oder den Klienten sehr belastet, wird Unterstützung bei entsprechenden Fachpersonen organisiert. Wenn der Konsum von Suchtmitteln oder die Anwendung von Gewalt jeglicher Art gegen andere oder sich selbst in Form oder als Begleitung einer psychischen Erkrankung auftritt, muss die psychiatrische Versorgung des Klienten gewährleistet sein. In akuten Fällen wird in Absprache mit der Leitung ein Notfallpsychiater oder die Polizei gerufen.
- Die Missachtung von Regeln kann individuelle Massnahmen wie konfrontative Gespräche, Sanktionen, vorübergehende Time-outs oder einen Ausschluss zur Folge haben. 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 des betroffenen Klienten und die Aufrechterhaltung eines geordneten Betriebes für die anderen Kinder und Jugendlichen.
- Bei Regelverletzungen entscheidet die Leitung in Absprache mit der Bezugsperson und der einweisenden Stelle, wer alles informiert werden muss, und setzt den Klienten darüber in Kenntnis.
- Bei zielgerichteter Gewalt und Amok ist gemäss dem Merkblatt „zielgerichtete Gewalt und Amok“ des Organisationshandbuchs der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime vorzugehen. Bei vermuteten oder erwiesenen Entführungen unserer Klienten werden unverzüglich die Leitung, die einweisende Stelle und die Polizei informiert.
- Bei beobachteter Grenzüberschreitung, vagem Verdacht, erhärtetem Verdacht und erwiesener sexueller Ausbeutung ist gemäss Konzept „Prävention sexueller Ausbeutung durch Erwachsene und Minderjährige“ der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime vorzugehen.

6.4 Austritt

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

- Aufgrund der Empfehlung entscheidet die einweisende Stelle über mögliche Anschlusslösungen. Sofern die Rückkehr nach Hause nicht möglich ist, führt die Bezugsperson nach Absprache mit der einweisenden Stelle Gespräche mit Vertretern der vorgesehenen Angebote und begleitet die Klientin oder den Klienten zu Vorstellungs- und Schnupperterminen.
- Der Austritt wird in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten geplant und der Klient soll auf die Anforderungen des zukünftigen Lebensumfeldes vorbereitet werden.
- Mögliche Gründe für einen ungeplanten Austritt sind im Absatz 6.3.8 aufgeführt.
- Bei Bedarf oder zur Unterstützung der empfohlenen Anschlusslösung (Argumentarium für die zuständige Behörde) erstellt die Bezugsperson oder die Leitung einen Verlaufsbericht. Dieser beinhaltet die fachliche Empfehlung für eine notwendige Platzierung. Nach einem Besuch der internen Schule werden üblicherweise keine Zeugnisse ausgestellt, begründete Ausnahmen sind möglich.
- Die Krisenintervention bietet nach einem Austritt keine Nachbetreuung an. Die empfohlene Anschlusslösung bei einem regulären Austritt umfasst auch Hinweise auf die notwendige sozialpädagogische, psychiatrische oder therapeutische Betreuung.

7 Organisation der Krisenintervention

7.1 Trägerschaft

7.1.1 Die Stiftung und ihre Organe

Die Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime ist eine gemeinnützige Stiftung im Sinne von Art. 80ff ZGB mit Sitz in Zürich. Sie beruht auf einem Gemeinderatsbeschluss der Stadt Zürich von November 1998 und bezweckt die Weiterführung der bisher von der Stadt Zürich geführten Kinder- und Jugendheime. Die Stiftung ist politisch und konfessionell neutral.

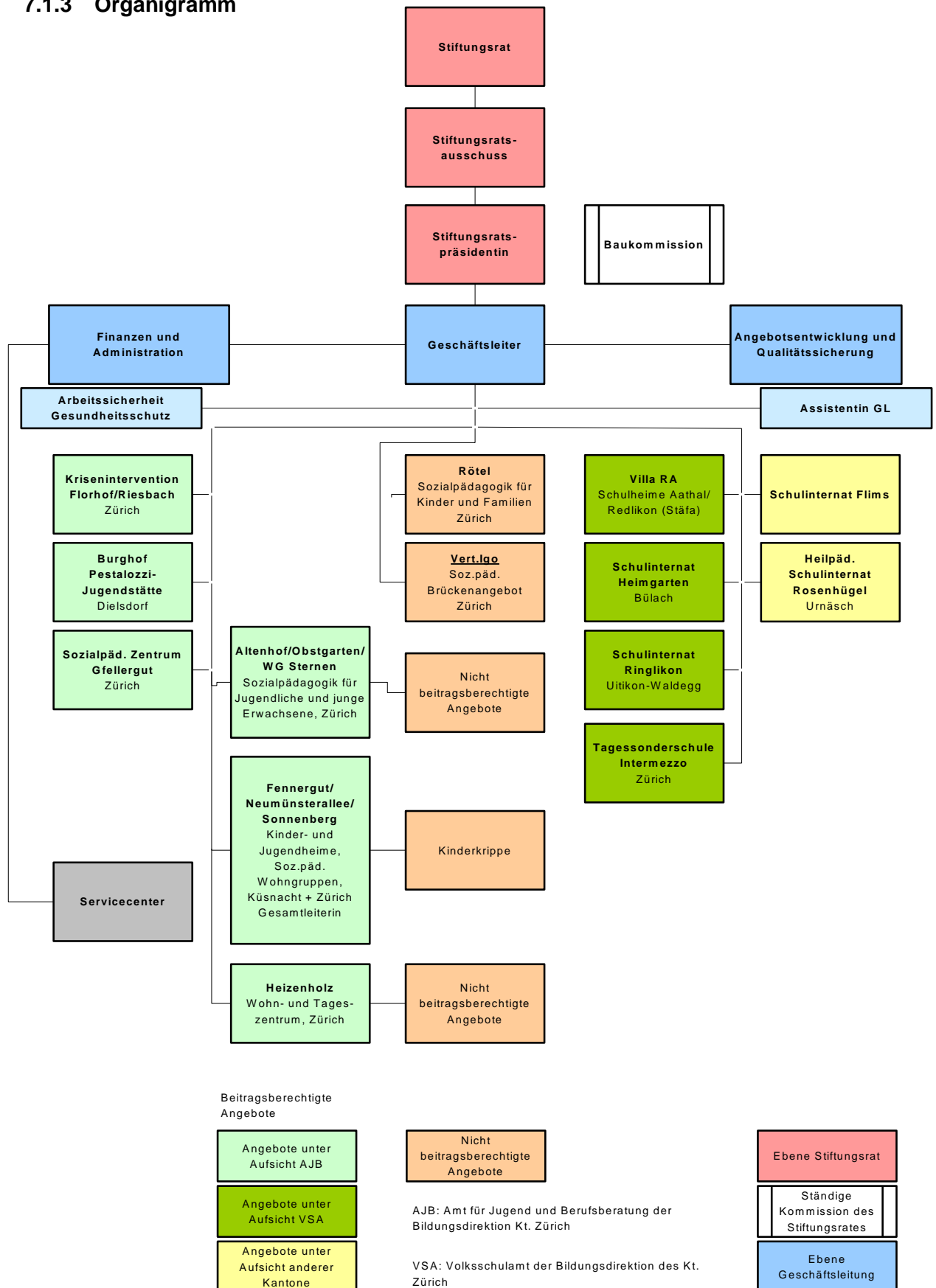
Oberstes strategisches Organ ist der Stiftungsrat, der aus mindestens 10 Mitgliedern besteht, welche vom Stadtrat der Stadt Zürich gewählt werden. Die operative Führung liegt bei der Geschäftsleitung mit einem Geschäftsführer oder einer Geschäftsführerin, dem/der die Mitglieder der Geschäftsleitung und die Gesamtleitung unterstellt sind.

7.1.2 Aufsicht

Die Aufsicht über die Stiftung nimmt das Amt für berufliche Vorsorge und Stiftungen des Kantons Zürich wahr. Eine Revisionsstelle gemäss Art. 83a ZGB überprüft die Buchführung und die Jahresrechnung der Stiftung. Aktuell liegt dieses Mandat bei der KPMG Fides Peat.

Die fachliche Aufsicht über die Heime liegt bei der Bildungsdirektion des Kantons Zürich, die auch die Betriebsbewilligungen erteilt. Daneben überprüft das Bundesamt für Justiz in regelmässigen Abständen, ob die Einrichtungen die Anerkennungsvoraussetzungen erfüllen.

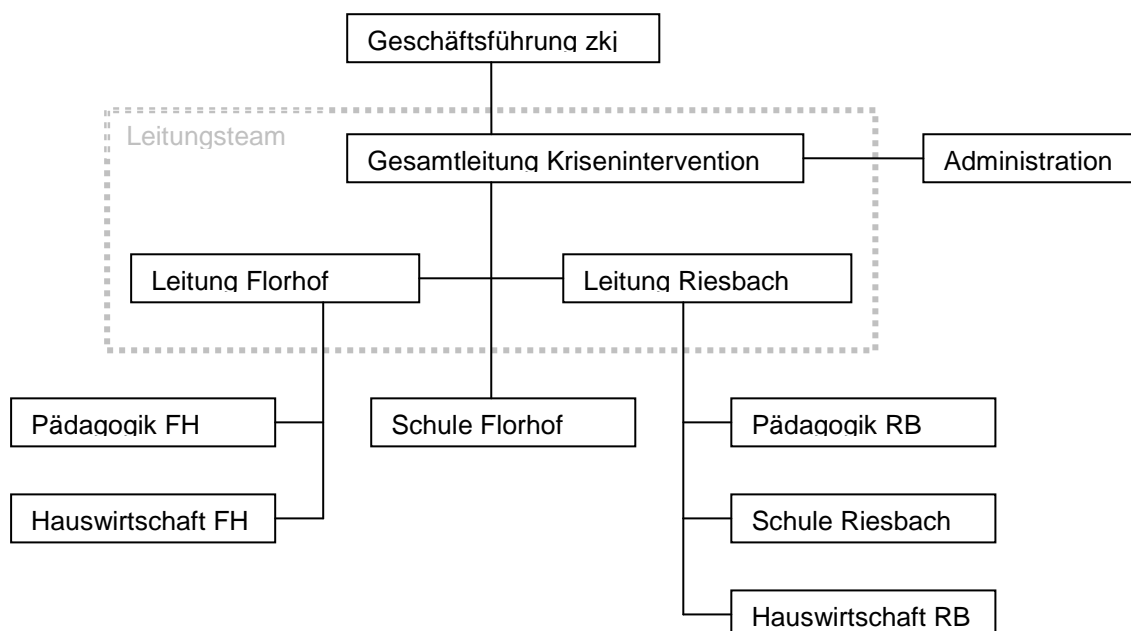
7.1.3 Organigramm



Die Namen der Stiftungsratsmitglieder, das Stiftungsreglement, das Leitbild und weitere Informationen können der Homepage der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime entnommen werden (www.zkj.ch).

7.2 Betrieb

7.2.1 Organigramm der Krisenintervention



7.2.2 Organisationsbereiche und Führungsverständnis

Im Organigramm (siehe Absatz 7.2.1) spiegeln sich die Führungsstruktur sowie die verschiedenen Organisationsbereiche der Krisenintervention. Die Stellvertretung der Gesamtleitung liegt bei der Leitung Florhof.

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 ge-

pflegt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der verschiedenen Organisationsbereiche handeln eigenständig und verantwortungsvoll.

- Entscheide werden den Funktionen entsprechend gefällt, diese sind im Funktionendiagramm festgehalten.
- Es finden regelmässige Mitarbeitendenbeurteilungen mit Zielvereinbarungen statt.
- Vom Leitungsteam ist **immer** jemand erreichbar, ansprechbar für Fragen, Beratungen zu aktuellen und akuten Anfragen oder pädagogischen Fragestellungen und psychiatrischen Notfällen.
- Feedbacks sind in der Zusammenarbeit eine Selbstverständlichkeit.
- Die wichtigen Regeln und Abläufe sind verschriftlicht.
- Weiterbildungen werden empfohlen, unterstützt und bei Bedarf angeordnet.

7.3 Personal

7.3.1 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.

Der Stellenplan der Krisenintervention enthält folgende Stellenwerte:

Gesamtleitung	1,0
Erziehungsleitung	1,8
Erziehung	15,2
Schule	4,0
Betrieb und Verwaltung	4,85
Supervision	0,5
<hr/>	
Total	27,35 Stellen

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. 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 Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen verfügen über einen Abschluss in Sozialer Arbeit einer Fachhochschule bzw. einer höheren Fachschule oder über eine gleichwertige Qualifikation. Im schulischen Bereich arbeiten schulische Heilpädagogen 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.

7.3.2 Weiterbildung und Supervision

Gemäss dem Leitbild der Stiftung Zürcher Kinder- und Jugendheime sollen

- die Mitarbeitenden durch fortschrittliche Arbeitsbedingungen und gezielte Förderung in ihrer beruflichen Entwicklung unterstützt werden.
- Umgekehrt wird von den Mitarbeitenden die Bereitschaft zur kontinuierlichen Weiterbildung erwartet. Die Mitarbeitenden sollen ihr Wissen, Können und Verhalten den gegenwärtigen und sich verändernden Verhältnissen und Anforderungen anpassen.
- Vorgesetzte und Mitarbeitende tragen gemeinsam Verantwortung für die individuelle Bildungsplanung.

Bei den **heiminternen Weiterbildungen**

- sollen sich sowohl die Leitung als auch die Mitarbeitenden an der Themenwahl und der Durchführung beteiligen.
- Für die Mitglieder des sozialpädagogischen Teams ist die Teamsupervision obligatorisch. Sonstige pädagogisch tätige Personen und Teams können bei Bedarf eine begrenzte Zahl Supervisionssitzungen in Anspruch nehmen.
- Fallsupervision findet mindestens sechsmal jährlich zusammen mit einer externen Fachperson statt. Daran nehmen obligatorisch alle Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen und mindestens eine Lehrkraft teil. Nach Bedarf und Absprache mit dem Team und der Leitung können zusätzliche Fachberatungen verlangt und organisiert werden.
- Nach Bedarf kann zu einem bestimmten Thema ein Teammorgen/Teamtage organisiert werden.
- Jährlich findet eine Fachtagung für alle Mitarbeitenden der Krisenintervention statt.

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

7.3.3 Interne und externe Zusammenarbeit

Um die Kernaufgaben der Abklärung, der Indikationsstellung für Anschlussplatzierungen und der Entwicklung von Lösungsvarianten optimal und professionell ausführen zu können, ist die (interdisziplinäre) Zusammenarbeit aller pädagogischen Mitarbeitenden von entscheidender Bedeutung. Gezielte Kommunikation und die daraus entstehende Transparenz gegenüber

dem Klienten und seinem System wie auch im Team sind bei dem hohen Arbeitstempo der Krisenintervention von höchster Wichtigkeit: Das aktuelle Team muss immer umfassend informiert sein, damit alle Mitarbeitenden über alle wichtigen Belange Bescheid wissen.

Bei der **internen Zusammenarbeit** bildet die

- wöchentliche Teamsitzung das Hauptgefäss. Zu jedem Klienten findet ein interdisziplinärer Austausch mit Kurzberichterstattung aus Heim und Schule statt. Diese Informationen und die sich aus der Diskussion ergebenden Erkenntnisse und Abmachungen werden von der Bezugsperson festgehalten und stehen in einer systematischen Aktenführung allen Mitarbeitenden jederzeit offen. Gegenstand der Sitzung sind auch Themen auf Teamebene wie die Jahresplanung, der Arbeitsplan, Ferienabwesenheiten u.a. Die Teamsitzung wird in einem Protokoll festgehalten und für abwesende Mitarbeitende zugänglich gemacht.
- Wöchentlich gibt es eine Sitzung des Leitungs-, des Schul- und des Hauswirtschaftsteams.
- Bei der täglichen Übergabesitzung beim Schichtwechsel werden aktuelle Informationen zur Gruppe und zu den einzelnen Klienten ausgetauscht. Pendenzen und Termine für das folgende Team werden in Erinnerung gerufen. So ist das Tagesteam immer ausreichend informiert und kann den Tagesablauf optimal besprechen und organisieren.
- In der Agenda und im Infobuch werden Termine bzw. Ereignisse, Beobachtungen und Abmachungen schriftlich festgehalten.
- Weitere Kommunikationsgefässe der internen Zusammenarbeit wie Teamsupervision, Fallsupervision, Teammorgen/Teamtag und Fachtagung sind als Teil der Weiterbildung zu verstehen (vgl. Absatz 7.3.2).

Extern ist die Krisenintervention

- Mitglied in der Vereinigung der Leiterinnen und Leiter der Zürcher Schulheime (VLZS), in der Vereinigung der Jugendheimleiterinnen und -leiter des Kantons Zürich (JHLZ) und bei Intergras, dem Fachverband Sozial- und Sonderpädagogik.
- Die Vernetzung und Zusammenarbeit mit den einweisenden Instanzen und den Eltern ist im Absatz 5.1.5 beschrieben.
- Von hoher Bedeutung für die Wirksamkeit und die Qualität des Angebotes ist auch der Austausch mit den Fachleuten von ambulanten, teilstationären und stationären Angeboten. Speziell zu erwähnen ist die Zusammenarbeit mit der Kinder- und Jugendpsychiatrie (KJPD, speziell der Kinderstation Brüschalde), da die Klienten der Krisenintervention häufig Symptome psychischer Störungen zeigen. Generell ist die Krisenintervention in

ständigem Kontakt mit Behörden, Schulen, Schulpsychologinnen und Schulpsychologen, Ärztinnen und Ärzten sowie mit Beratungsstellen.

- Da die Arbeit in der Krisenintervention die Mitarbeitenden mit Familien aus Kulturen der ganzen Welt konfrontiert, wird die Zusammenarbeit mit interkulturellen Fachleuten und Kulturvermittlern sehr geschätzt.
- Innerhalb der Stiftung zkj findet auf allen Ebenen ein Fachaustausch statt.

8 Qualitätssicherung in der Krisenintervention

8.1 Grundhaltung, Auftrag, übergeordnete Ziele

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 (vgl. Kapitel 2).

Grundhaltungen, Aufgaben und Zielsetzungen werden regelmässig überprüft und aktualisiert. Dadurch wird Raum für Veränderungen und Visionen geschaffen.

Aktuell wird in der Krisenintervention ein neu erstelltes **Qualitätsmanagement** umgesetzt. In einem ersten Schritt wurden zentrale Prozesse (Führungsprozesse, Personalmanagement, Leistungserbringung) im Organisationshandbuch festgehalten und definiert. Danach wurden Qualitätsstandards und Erfolgskenngrössen festgelegt. So kann letztlich eine systematisierte Überprüfung aller wichtigen Abläufe ermöglicht und institutionalisiert werden. Das Qualitätsmanagement ist ein integrierter Teil des Organisationshandbuches.

8.2 Qualitätsbereiche und -ebenen

Die Qualität der Leistungen wird in der Krisenintervention gesichert und gefördert durch:

- die Wahl von fachlich gut ausgebildetem Personal,
- eine systematische und sorgfältige Einarbeitung unserer Mitarbeitenden,
- periodisch geführte Liniengespräche mit den Mitarbeitenden und ein jährliches Beurteilungsgespräch,
- eine unterstützende und fördernde Haltung und bewusste Mitarbeitendehonorierung,
- hohe Transparenz über Leistungspotential und Zielerreichung,
- gute Möglichkeiten für Weiterbildungen,
- aktive Unterstützung in der Teamentwicklung,
- gezielte Supervision und Fachberatung,
- konstruktive und enge Zusammenarbeit mit externen Stellen,
- systematische Fallevaluation,
- regelmässige Rückmeldungen der platzierenden Stellen,
- Überprüfung der Wirksamkeit des Angebotes und der Leistungen der Krisenintervention,
- Teilnahme in Fachgruppen und Gremien,
- ökonomischen Umgang mit den verfügbaren Ressourcen.

9 Die Gebäude der Krisenintervention

Obwohl beide Gebäude der Krisenintervention sehr zentral gelegen und mit den öffentlichen Verkehrsmitteln bequem zu erreichen sind (vgl. Kapitel 1 und 3), sind sie gleichzeitig in sich geschlossene Oasen, die Ruhe und Sicherheit bieten und über gute Innen- und Aussenräume für die Kinder und Jugendlichen verfügen. Das Fehlen unmittelbarer Nachbarschaft in der Krisenintervention Riesbach erleichtert die Aufnahme „schwieriger“ Jugendlicher, da lärmbedingte Störungen oder Konflikte mit Nachbarn ausgeschlossen sind. Trotzdem können die Klientinnen und Klienten von einer Einbettung im Quartier profitieren.

Es wird versucht, die jeweiligen Haupt- und Nebengebäude und die dazugehörigen grosszügigen Gartenanlagen für die Bedürfnisse der Kinder, Jugendlichen und Mitarbeitenden optimal zu gestalten und zu nutzen. In den **Hauptgebäuden** befinden sich

- nach Stockwerken getrennt die Schlafzimmer und sanitären Anlagen für Mädchen und Jungen (1er- bis 3er-Zimmer).
- Für Mitarbeitende und für die Leitung stehen Büros, Pikettzimmer und Sitzungszimmer zur Verfügung.
- Für den Wohn- und Freizeitbereich stehen je nach Angebot Stube, Esszimmer, Spielzimmer, Fernsehzimmer, Malatelier, Werkstatt, Bewegungszimmer mit Boxsack sowie Balkone und Gänge mit Tischfussball und Tischtennis bereit.
- Die Haushaltbereiche umfassen jeweils Küche, Vorratsräume, Nähzimmer, Lingerie und Waschküche.

In den **Nebengebäuden der Krisenintervention Florhof** befinden sich

- die Schule,
- das Sekretariat,
- ein weiteres Sitzungszimmer,
- eine Werkstatt und ein Billardraum.
- Die Gartenanlage ist neu gestaltet mit vielen Kletter- und Spielmöglichkeiten. Bei entsprechendem Wetter ist genug Platz zum Grillen und Essen, Fussballspielen und für andere Aktivitäten vorhanden.

In der **Krisenintervention Riesbach gibt es ein Nebengebäude**, in dem sich

- die Schule,
- die Lingerie und die Waschküche befinden.
- Auch hier existiert eine grosszügige Gartenanlage, die von Jugendlichen genutzt werden kann.

10 Finanzierung der Krisenintervention

Die Krisenintervention ist eine vom Bundesamt für Justiz und vom Kanton Zürich (AJB) anerkannte Institution. Demzufolge wird der Betrieb aus folgenden Erträgen finanziert:

- den Versorgertaxen der platzierenden Stellen
- den Betriebsbeiträgen des Kantons Zürich
- dem Betriebsbeitrag des Bundesamtes für Justiz (als anerkannte Erziehungseinrichtung im Sinne des Bundesgesetzes für den Straf- und Massnahmenvollzug erhält die Krisenintervention Bundessubventionen).

Die Kosten (Versorgertaxe plus Nebenauslagen) werden den einweisenden Instanzen in Rechnung gestellt. Für einweisende Stellen aus dem Kanton Zürich gelten die kantonalen Versorgertaxen. Versorgern aus anderen Kantonen werden die Vollkosten auf Basis der Interkantonalen Vereinbarung für Soziale Einrichtungen verrechnet.

Die Tarife für die platzierenden Stellen sind so bemessen, dass die nachhaltige Finanzierung der Angebote sichergestellt werden kann. Die Rechnungslegung der Stiftungseinrichtungen erfüllt die Anforderungen von Bund und Kanton Zürich. Damit werden die Vorgaben der Interkantonalen Vereinbarung für Soziale Einrichtungen erfüllt. Spenden und Legate werden gemäss den jeweiligen Zweckbestimmungen der finanzierenden Personen und Organisationen und den Richtlinien der Stiftung verwendet.

11 Entwicklungsabsichten der Krisenintervention

Die Krisenintervention Florhof für Schulpflichtige und die Krisenintervention Riesbach für Jugendliche haben im letzten Jahr die erfolgreiche Zusammenlegung unter einer Gesamtleitung abgeschlossen. Dieser Prozess ermöglichte es, grundlegende Haltungen und Arbeitsabläufe zu vergleichen, zu überprüfen und wo nötig anzupassen. Synergien können nun optimal genutzt werden. Aufgrund dieser Zusammenlegung wurden ein gemeinsames Organisationshandbuch mit integriertem Qualitätsmanagement und das vorliegende Rahmenkonzept erstellt.

Der Bedarf einer stationären Krisenintervention für Kinder und Jugendliche ist weiterhin unbestritten. Die Krisenintervention ist bestrebt, gesellschaftliche Entwicklungen und Veränderungen aufzunehmen und in die Organisationsentwicklung zu integrieren. Aktuell sind drei Entwicklungstendenzen erkennbar, die sich bei der Arbeit in der Krisenintervention auswirken:

- Da die Nachfrage nach stationären kinderpsychiatrischen Plätzen das Angebot deutlich übersteigt, werden in der Krisenintervention häufiger „Grenzfälle“ platziert oder Klienten mit einer psychiatrischen Indikation zur Überbrückung aufgenommen.
- Es gibt deutlich mehr ambulante Angebote als früher, das heisst in der Krisenintervention werden als letzte Anlaufstelle nur noch die „schwierigen Fälle“ platziert. Diese zeigen häufiger massive Verhaltensschwierigkeiten als noch vor einigen Jahren.
- Weiter hat sich die Nachfrage nach internen Schulplätzen für „schwierige“ Schüler erhöht, weil diese in der Regelklasse nicht bestehen können.

Diese Veränderung des Klientenbildes bedeutet als unmittelbare Auswirkung auf den Betrieb der Krisenintervention

- einen deutlich höheren Aufwand im sozialpädagogischen und schulischen Bereich. So muss deutlich mehr Einzelbetreuung, wie beispielsweise Begleitung zu ambulanten Therapien oder Einzelunterricht, angeboten werden, vor allem aber muss deutlich mehr sozialpädagogische Präsenz gewährleistet sein. Weiter bedeutet die psychische Auffälligkeit oder die oft verfahrenere Situation der Klientin oder des Klienten meist einen erhöhten Aufwand bei der systemischen Arbeit mit dem Umfeld.
- In der Folge entsteht ein erhöhter Weiterbildungsbedarf beim Personal. Die Mitarbeitenden der Krisenintervention müssen sich regelmässig Wissen über die sozialpädagogische und schulische Arbeit mit Kindern und Jugendlichen mit einer psychischen Störung aneignen.

12 Erstellungsdatum und Autoren

August 2012, Beni Kuhn und Annina Seger