

# Qualitätsstandards

## für die Arbeit in den Familienzentren (FZ) im Landkreis Potsdam-Mittelmark

### I. Einleitung

Die Struktur des nachstehenden Qualitätssystems gliedert sich wie folgt:

- a) Es werden 8 Qualitätsbereiche definiert.
- b) Jeder Qualitätsbereich wird durch Leitziele untersetzt.
- c) Zu jedem Leitziel werden Qualitätsmerkmale beschrieben

Bei der Durchführung einer Evaluation werden die Ziffern der Qualitätsmerkmale in die vier Bewertungsfelder geschrieben

### II. Qualitätsstandards

Bereich: Erfüllung der gesetzlichen Aufgaben der Frühen Hilfe			
1. Leitziel: Informationen zu bestehenden Unterstützungsangeboten in der Region zur Entwicklung des Kindes in den ersten drei Lebensjahren stehen den Eltern zur Verfügung.			
Qualitätsmerkmal 1	Babybegrüßung / Familien willkommen heißen wird durch das FZ angeboten.		
Qualitätsmerkmal 2	Babybegrüßung geschieht in Kooperation mit Kommune.		
Qualitätsmerkmal 3	Das FZ hält bedarfsgerechte Angebote für Familien mit Kindern von 0- 3 Jahren vor.		
Qualitätsmerkmal 4	Das FZ erkennt Bedarfe und übernimmt Lotsenfunktion in Anschlusshilfen; Überleitungen gelingen.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
2. Leitziel: Das FZ informiert, berät und unterstützt Eltern umfassend und frühzeitig bei der Wahrnehmung ihres Erziehungsrechts und ihrer Erziehungsverantwortung.			
Qualitätsmerkmal 1	Das FZ bietet schwangeren Frauen und werdenden Vätern Beratung an.		
Qualitätsmerkmal 2	FZ bietet Hilfe beim Aufbau elterlicher Erziehungs- und Beziehungskompetenz.		
Qualitätsmerkmal 3	Eltern werden in ihrer Elternrolle gestärkt.		
Qualitätsmerkmal 4	Thematische Gruppenangebote finden statt.		
Qualitätsmerkmal 5	Das FZ hält überwiegend niedrigschwellige Angebote vor.		

trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
<b>Bereich: Präventive Arbeit</b>			
3. Leitziel: Die Fachkraft FZ arbeitet flexibel und präventiv zu den im individuellen Lebensumfeld der Familien relevanten Themen.			
Qualitätsmerkmal 1	Die Fachkraft des FZ bietet mit einer empathischen Grundhaltung die Grundlage zum Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung in einer Atmosphäre von gegenseitiger Achtung und Annahme.		
Qualitätsmerkmal 2	Das Familienzentrum erhebt regelmäßig Bedarfslagen der Zielgruppe und entwickelt bedarfsgerechte Angebote.		
Qualitätsmerkmal 3	Das Familienzentrum ermöglicht das gegenseitige Kennenlernen von Kulturen, die Reflexion des eigenen Standpunktes und Begegnung auf Augenhöhe zur Prävention von Vorurteilen.		
Qualitätsmerkmal 4	Die Fachkraft arbeitet analog zu den Reckahner Reflexionen <sup>1</sup> .		
Qualitätsmerkmal 5	Die Fachkraft regt Menschen an, sich im Sozialraum zu orientieren und lebt vor, weshalb sich ein lebendiger Sozialraum auf die Lebensqualität auswirkt.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
4. Leitziel: Die Fachkraft FZ erkennt und fördert die individuellen Fähigkeiten und Kompetenzen der Eltern.			
Qualitätsmerkmal 1	Auf Elternarbeit legt Fachkraft Schwerpunkt.		
Qualitätsmerkmal 2	Familienbildung ist an die spezifischen Herausforderungen unterschiedlicher Lebensphasen angepasst und findet in dafür passenden Formaten statt.		
Qualitätsmerkmal 3	Die Fachkraft ermöglicht die Auseinandersetzung mit Themen zu Selbstwertgefühl, Erziehungs- und Beziehungskompetenz.		
Qualitätsmerkmal 4	Eltern können von Eltern lernen.		
Qualitätsmerkmal 5	Eltern erhalten Anregungen zu Beschäftigungsmöglichkeiten mit ihren Kindern.		
Qualitätsmerkmal 6	Angebote richten sich an den Lebenssituationen und biografischen Hintergründen der Besucher*innen und sprechen Menschen verschiedener Kulturen an. (z.B. Elterntrainingskurse und Beratungsangebote)		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu

<sup>1</sup> Link: <https://www.institut-fuer-menschenrechte.de/menschenrechtsbildung/bildungsmaterialien/reckahner-reflexionen/>

<b>5. Leitziel: Sozialkompetenzen der Eltern werden gefördert.</b>			
Qualitätsmerkmal 1	Die Fachkraft gestaltet die Beziehung zu Eltern professionell (reflektierend, durch Perspektivwechsel, weiß um die Bedeutung ihrer eigenen Vorbildrolle).		
Qualitätsmerkmal 2	Die Fachkraft fördert den Austausch der Eltern untereinander.		
Qualitätsmerkmal 3	Eltern werden ermutigt, ihre Ressourcen untereinander zu nutzen und in den Erfahrungsaustausch zu gehen.		
Qualitätsmerkmal 4	Die Fachkraft mobilisiert Eltern sich zu beteiligen. Auf den Stufen Information, Mitsprache, Mitmachen und Verantwortungsübernahme wird Beteiligung ermöglicht.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
<b>6. Leitziel: FZ als Begleiter von Kindern in ihrer Entwicklung</b>			
Qualitätsmerkmal 1	Altersgerechte Angebote werden Kindern zur Ausprägung ihrer individuellen Fähigkeiten gemacht. Dafür sind entsprechende Materialien vorhanden.		
Qualitätsmerkmal 2	In vertrauensvoller Gesprächsatmosphäre bietet die Fachkraft sich als Vertrauensperson für Kinder an.		
Qualitätsmerkmal 3	Die Fachkraft thematisiert und übersetzt entwicklungsbedingte Handlungssituationen/Verhaltensweisen von Kindern gegenüber den Eltern.		
Qualitätsmerkmal 4	Die Fachkraft macht auf Kinderrechte aufmerksam, arbeitet beteiligungsorientiert und dialogisch (siehe Reckahner Reflexionen – Leitziel 3)		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
<b>Bereich: Kinderschutz und staatliche Mitverantwortung</b>			
<b>7. Leitziel: Wenn ein Kinderschutzfall bzw. eine Kinderschutzmeldung eintritt, ist das Procedere im LK PM bekannt.</b>			
Qualitätsmerkmal 1	Die Fachkraft kennt den Inhalt der Vereinbarung des Anstellungsträgers mit dem Landkreis Potsdam-Mittelmark zum Kinderschutz gem. § 8a SGB VIII.		
Qualitätsmerkmal 2	Die Fachkraft kennt die Kinderschutzfachkraft des Landkreises Potsdam-Mittelmark.		
Qualitätsmerkmal 3	Die Fachkraft weiß welche insoweit erfahrene Fachkraft für ihre Fallberatung zur Verfügung steht.		
Qualitätsmerkmal 4	Die Fachkraft wirkt an der Schaffung von Handlungssicherheit für die Eltern in Fragen des präventiven Kinder- und Jugendschutzes mit.		
Qualitätsmerkmal 5	Einmal im Jahr wird Kinderschutz im Netzwerktreffen der FZ thematisiert.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu

8. Leitziel: Risiken und Gefährdungen für die Entwicklung von Kindern (und Jugendlichen) werden frühzeitig erkannt.			
Qualitätsmerkmal 1	Sobald eine Kindeswohlgefährdung der Fachkraft bekannt wird, wird verpflichtend eine Gefährdungseinschätzung erstellt.		
Qualitätsmerkmal 2	Die Fachkraft nutzt ihre Hilfebeziehung auch zum Schutz der Kinder.		
Qualitätsmerkmal 3	Die Fachkraft nutzt eigenen Zugang zur Abwendung der Gefährdung (trägerinterne Kinderschutzrichtlinien).		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu

### Bereich: Menschen in benachteiligten Lebenslagen erreichen und unterstützen

9. Leitziel: Familien in besonderen Lebenssituationen werden erreicht.			
Qualitätsmerkmal 1	Präventive Angebote, bei denen die Stärken und Ressourcen im Fokus sind, mit niedrigschwelligem Zugang werden vorgehalten.		
Qualitätsmerkmal 2	Die Fachkraft ist mit Schlüsselpersonen aus dem Umfeld der Zielgruppe vernetzt, so die Eltern dem zustimmen.		
Qualitätsmerkmal 3	Die Fachkraft versteht sich als Vertrauensperson für Eltern.		
Qualitätsmerkmal 4	Rücksichtsvoll geht die Fachkraft in besonderen Situationen mit den Familien um und lotst bei Bedarf zu weiterführenden Hilfen (z.B. Erziehungs- und Familienberatungsstellen, Familiensprechzeit, Sozialpädagogische Familienhilfe, Tandem Plus, niedrigschwellige ambulante Unterstützungsleistung durch den Landkreis Potsdam-Mittelmark).		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu

### Bereich: Rahmenbedingungen und Räume

10. Leitziel: Die Räume sind so gestaltet, dass sie barrierefrei für alle Zielgruppen geeignet sind.			
Qualitätsmerkmal 1	Für das Aufgabengebiet der Frühen Hilfen gibt es einen kleinkindgerechten und kleinkindausgestatteten Raum. Es gibt Mehrzweckräume, die für Gruppenangebote geeignet sind.		
Qualitätsmerkmal 2	Räume für Beratungssettings (EFB, Familienhelfer, Umgang bei Trennung der Eltern, Elterngeldberatung, Rentenberatung, Jugendamt etc.) sind vorhanden. Ihr Zugang ist barrierefrei gestaltet.		
Qualitätsmerkmal 3	Rückzugsräume werden vorgehalten.		
Qualitätsmerkmal 4	Die Räume werden regelmäßig professionell gereinigt.		
Qualitätsmerkmal 5	Die Räume sind familiengerecht möbliert.		
Qualitätsmerkmal 6	Es gibt eine Küche im erforderlichen Umfang.		
Qualitätsmerkmal 7	Die sanitären Anlagen sind zweckdienlich und hygienisch. Der Zugang ist barrierefrei		

	gestaltet.		
Qualitätsmerkmal 8	Lagermöglichkeiten für Material und Lebensmittel sind vorhanden.		
Qualitätsmerkmal 9	Abstellmöglichkeiten für Kinderwagen stehen zur Verfügung.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu

### 11. Leitziel: Der Fachkraft FZ stehen geeignete Rahmenbedingungen zur Verfügung.

Qualitätsmerkmal 1	Der Einsatz der Personal- und Sachkosten wird regelmäßig auf Zweckgebundenheit geprüft.		
Qualitätsmerkmal 2	Ein Sachkostenbudget steht der Fachkraft für die inhaltliche Arbeit wie Babybegrüßung, Elternkaffee etc. zur Verfügung.		
Qualitätsmerkmal 3	Die Fachkraft hat ein Büro mit Schreibtisch, Stuhl, PC, Internet, Telefon und E-Mail-Adresse zur Verfügung.		
Qualitätsmerkmal 4	Träger unterstützt die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. (Öffnungs- und Schließzeiten in Abstimmung)		
Qualitätsmerkmal 5	Die Fachkraft ist bereit zur flexiblen Gestaltung ihrer Arbeitszeit.		
Qualitätsmerkmal 6	Mobile/dezentrale Angebote sind machbar.		
Qualitätsmerkmal 7	Die Gemeinde/Amt/Stadt stellt dem FZ zentrale und dezentrale Räume kostenlos für Angebote zur Verfügung.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu

### 12. Leitziel: Der Träger des FZ sorgt für die formalen Qualifikationsvoraussetzungen und Rahmenbedingungen

Qualitätsmerkmal 1	Mindestens eine hauptamtliche sozialpädagogische Fachkraft im Umfang einer Vollzeitstelle ist beim Aufbau und im laufenden Betrieb erforderlich.		
Qualitätsmerkmal 2	Die Eignung der Fachkraft wird mit Hilfe der Musterstellenbeschreibung ermittelt.		
Qualitätsmerkmal 3	Der Träger übernimmt die Verantwortung für die Bereitstellung von Rahmenbedingungen (siehe Leitziel 10 und 11).		
Qualitätsmerkmal 4	Der Träger stimmt mit der Kommune und dem Landkreis die Finanzierung ab.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu

## Bereich: Evaluation und Qualitätssicherung

### 13. Leitziel: Die statistische Erfassung wird durchgeführt und die Arbeit des Familienzentrums wird regelmäßig dokumentiert.

Qualitätsmerkmal 1	Statistik LK PM		
Qualitätsmerkmal 2	Elternbefragung alle 3 Jahre		

Qualitätsmerkmal 3	Blick auf Gemeinwesen, Lebensqualität und Einwohnerpotentiale (Sozialraumkarte).		
Qualitätsmerkmal 4	Ein regelmäßiger Bericht entsprechend der Vorgaben des Zuwendungsgebers (Sachbericht) erstellt die Fachkraft.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
<b>14. Leitziel: Kontinuierliche Qualifizierung und fachlicher Dialog sind die Basis für professionelles Handeln der Fachkraft des FZ.</b>			
Qualitätsmerkmal 1	Regelmäßig besucht die Fachkraft Fortbildungen.		
Qualitätsmerkmal 2	Interne Fortbildungen werden angeboten.		
Qualitätsmerkmal 3	Interne Reflexion der Arbeit findet statt.		
Qualitätsmerkmal 4	Regelmäßige Evaluation der Qualitätsstandards in der Steuergruppe ist üblich.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
<b>15. Leitziel: Die Fachkraft FZ hat regelmäßig Gelegenheit zur Supervision bzw. Fallberatung</b>			
Qualitätsmerkmal 1	Supervision		
Qualitätsmerkmal 2	Fallberatung		
Qualitätsmerkmal 3	Träger beauftragt die Fachkraft zur Vernetzung mit anderen Fachkräften.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
<b>16. Leitziel: Die gemeinsame Verantwortung von Träger, Sozialraum und Landkreis ist verabredet und dokumentiert.</b>			
Qualitätsmerkmal 1	Alle drei Vertragspartner übernehmen Verantwortung für die Bereitstellung der Rahmenbedingungen und Ressourcen.		
Qualitätsmerkmal 2	Die Führungsverantwortung ist verabredet.		
Qualitätsmerkmal 3	Die Qualität wird im "Dreiaugenprinzip" in der Steuergruppe evaluiert.		
Qualitätsmerkmal 4	Die Verwaltung, Organisation des FZ, wird von den Vertragspartnern hinreichend unterstützt.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu
<b>17. Leitziel: Steuergruppe (siehe Leitpapier für die Arbeit in Steuergruppen Anlage 2)</b>			
Qualitätsmerkmal 1	Die Steuergruppe besteht aus allen Vertragspartnern.		
Qualitätsmerkmal 2	Die Steuergruppe trifft sich regelmäßig 2-4 Mal im Jahr.		
Qualitätsmerkmal 3	Vertreter von Eltern wirken in der Steuergruppe mit.		

Qualitätsmerkmal 4	Die Steuergruppe arbeitet zukunftsorientiert.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu

## Bereich: Netzwerkarbeit und Kooperation

### 18. Leitziel: Die Fachkraft FZ ist aktiv im Netzwerk.

Qualitätsmerkmal 1	Regelmäßige Teilnahme an sozialräumlichen und politischen Gremien und an Sozialraumkonferenzen ist gewährleistet.		
Qualitätsmerkmal 2	Die Fachkraft ist aktive Mitwirkende in der Sozialraumkonferenz.		
Qualitätsmerkmal 3	Die Fachkraft ermöglicht Informationstransfer zwischen Adressat*innen des Familienzentrums und dem Gemeinwesen.		
Qualitätsmerkmal 4	Die Fachkraft ist eine geschätzte fachlich fundierte und zuverlässige Kooperationspartnerin im Sozialraum. (z.B. regelmäßige Teilnahme am NWFZ, NWKSFH, Tandem) findet statt.		
Qualitätsmerkmal 5	Die Fachkraft transportiert Bedarfslagen in die entsprechenden Gremien (z.B. Regionalteam).		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu

### 19. Leitziel: In Verantwortung des Trägers steht der Fachkraft FZ ein Team zur Ausgestaltung und Reflexion der Angebote zur Verfügung.

Qualitätsmerkmal 1	Die Fachkraft des FZ ist in Fachkräfteteams eingebunden.		
Qualitätsmerkmal 2	Für die Altersspanne aller Generationen stehen entsprechende Fachkräfte zur Verfügung (Frühe Hilfen, Vorschulalter, Schulalter, Jugendliche, junge Erwachsene, Berufstätige, Familien, Beeinträchtigte, Senioren, ...)		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu

### 20. Leitziel: Kooperationsmodelle werden aufgrund der Bedarfslage entwickelt und es gibt ein gemeinsam verfolgtes Ziel.

Qualitätsmerkmal 1	Die Fachkraft kennt die familienrelevanten Angebote im Sozialraum und deren Ansprechpartner.		
Qualitätsmerkmal 2	FZ unterstützt bei der Organisation von das Gemeinwesen fördernden Veranstaltungen.		
Qualitätsmerkmal 3	Die Fachkraft unterstützt andere Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe im Rahmen von Projekten.		
Qualitätsmerkmal 4	FZ gilt als Zentrum, als Bildungsort, Gemeinwesenzentrum.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu

### 21. Leitziel: Unterstützung ehrenamtlichen Engagements und Eigeninitiative.

Qualitätsmerkmal 1	FZ ermöglicht Adressat*innen Ihre Angebote (mit) zugestalten.		
Qualitätsmerkmal 2	Die Fachkraft animiert bürgerschaftlich Engagierte zur Mitwirkung an Angeboten und Projekten.		

Qualitätsmerkmal 4	Von jeder externen Kraft liegt ein aktuelles erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vor.		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu

## Bereich: Öffentlichkeitsarbeit und Erreichbarkeit

22. Leitziel: Das FZ ist auf unterschiedlichen Wegen erreichbar und die Angebote sind sichtbar.

Qualitätsmerkmal 1	Persönliche Präsenz und Ansprache der Familien im Sozialraum		
Qualitätsmerkmal 2	Telefon, Mobiltelefon		
Qualitätsmerkmal 3	E-Mail-Adresse		
Qualitätsmerkmal 4	Die Fachkraft beteiligt sich an Gemeinwesenveranstaltungen, gegebenenfalls am Wochenende		
Qualitätsmerkmal 6	Schaukasten		
Qualitätsmerkmal 7	Aushänge im Sozialraum		
Qualitätsmerkmal 8	Amtsnachrichten		
Qualitätsmerkmal 9	lokale Presse		
Qualitätsmerkmal 10	Internetpräsenz		
Qualitätsmerkmal 11	soziale Medien		
Qualitätsmerkmal 12	Flyer oder andere Printmedien		
trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft weniger zu	trifft nicht zu