

QUALITÄT SICHTBAR MACHEN

Mein beruflicher Werdegang hat in der Bau-branchen gestartet, führte mich jedoch vor rund zwanzig Jahren ins Sozialwesen, wo ich mehrheitlich in leitenden Funktionen in den Bereichen Administration, Personal und Finanzen in privaten Schulheimen tätig war. 2011 schloss ich das Masterstudium in Management im Sozial- und Gesundheitswesen an der Hochschule Luzern ab. Seit Dezember 2014 arbeite ich im Familien Support Bern West.

Der Bereich Support & Dienste ist für die Sicherstellung der administrativen, finanziellen und infrastrukturellen Ausstattungen und Dienstleistungen zuständig, damit die Umsetzung der sozial- und sonderpädagogischen Kernaufgaben des Familien Supports gewährleistet werden kann. In meinen Verantwortungsbereich gehört auch das Qualitätsmanagement. Hier stellt sich die Frage, wie sich Qualität im Sozial- und Bildungsbereich überhaupt messen und definieren lässt. Denn anders als in der Industrie, wo die Qualitätssysteme ihren Ursprung haben, gibt es für die Arbeit im pädagogischen Umfeld keine technischen Messinstrumente. Ähnlich wie im Marketing können wir die Wirkung unserer Handlung immer erst aufgrund der Reaktion reflektieren und interpretieren. Zudem wissen wir nie, welche Auswirkungen ein anderes Vorgehen gehabt hätte.

Grundsätzlich erfahren wir Qualität immer dann, wenn unsere vorangehenden Erwar-

tungen erfüllt oder sogar übertroffen werden. Es geht also darum, Dienstleistungen, Prozesse und Rahmenbedingungen zu definieren und diese mit möglichst hoher Zuverlässigkeit konstant zu erfüllen. Um diese Aufgaben wirkungsvoll umzusetzen, haben wir uns für das Qualitätsmanagementsystem argeQ entschieden. Dieses Konzept wurde speziell für soziale Institutionen entwickelt und beinhaltet die Segmente Dienstleistungs- und Produktequalität, Ausstattungsqualität sowie Finanz- und Entwicklungsqualität. Damit soll die Organisation laufend unterstützt werden, die gesteckten Ziele auch zu erreichen. In der Praxis legen wir also für unsere Organisation nützliche Sollzustände fest, definieren, per wann und anhand welcher Indikatoren der Fortschritt überprüft werden kann, und kreieren dann die Prozesse für die Umsetzung.

Eine vielschichtige und interessante Aufgabe, die nur gelingen kann, wenn das Umsetzen des Qualitätsmanagements ein partizipativer Prozess aller Mitarbeitenden ist. Aus diesem Grund haben wir Workshops organisiert, an denen sich alle Mitarbeitenden mit dem argeQ-System vertraut gemacht haben. Anschliessend legten die Teams erste QM-Themen fest und integrierten diese in ihren Alltag. Im Rahmen einer gemeinsamen Sitzung stellten sich im Oktober die Mitarbeitenden gegenseitig ihre Resultate vor und tauschten Erfahrungen im Umgang mit dem argeQ-System aus. Im kommenden Jahr wird sich auch un-

ser Stiftungsrat vertieft mit dem argeQ-Konzept auseinandersetzen und eigene Themen bearbeiten.

Ich bin überzeugt, dass sich der Familien Support auch in Zukunft durch Fachkompetenz und Innovation auszeichnet und die Einführung des Qualitätsmanagementsystems zu einer nachhaltigen Organisationsentwicklung beiträgt.

Beat Kämpfer,
Bereichsleiter Support & Dienste,
Stv. Geschäftsführer

Familien Support Bern West
Asylweg 2-6 3027 Bern T 031 990 08 88 F 031 990 08 89
www.familien-support.ch info@familien-support.ch

AUF AUGENHÖHE

Ich blicke auf zwanzig Jahre Berufserfahrung in stationärer und ambulanter Jugendhilfe mit Abklärungsaufträgen zurück. Schwerpunkte in meiner Tätigkeit waren die ambulante Familienarbeit und der Aufbau einer neuen ambulanten Familienhilfe. Zusätzlich sammelte ich Erfahrungen in den Bereichen Personal- und Fallverantwortung. In dieser Zeit ist mir systemisches Denken und damit die Haltung, nicht zu urteilen, sondern zu verstehen und in den Systemen zu vermitteln, sehr wichtig geworden. Mir ist bewusst, dass mein Handeln und Tun sehr grosse Auswirkungen auf Familien und deren Kinder haben kann. Deshalb begegne ich den verschiedenen Personen auf Augenhöhe. Ich will sie einladen, auf einen gemeinsamen neuen Weg zu gehen, welchen sie schliesslich selbstständig weitergehen und gestalten können, um gewünschte oder auch geforderte Veränderungen zu erreichen. Seit dem 1. Januar 2015 bin ich als Bereichsleiter im Familien Support Bern West angestellt. In dieser ersten Zeit ist mir eine flexible, jedoch in keiner Weise beliebig handelnde Einrichtung begegnet. Das Arbeiten mit individuellen Settings erfordert eine strukturierte Vorgehensweise. Gemeinsam mit den Eltern und zuweisenden Stellen wird definiert, welche konkreten Veränderungen angestrebt werden müssen, um das Kindeswohl zu sichern. Dies betrifft sowohl den Gefährdungs- als auch den Freiwilligenbereich. Klare Aufträge sind notwendig, um die Prozesse gemeinsam wirkungsvoll gestalten zu können. Die Zielerreichung wird periodisch, in der Regel alle drei Monate zusammen mit den zuweisenden Stellen, den Familien und anderen wichtigen Personen aus dem Umfeld überprüft. Daraus leitet sich ab, ob die Unterstützungsmassnahmen angepasst oder neu entwickelt werden müssen.

Die zuständigen Sozialpädagogen und -pädagoginnen bearbeiten und dokumentieren die laufenden Prozesse in einer festgelegten Systematik. Die Herausforderung besteht immer wieder darin, die anzuwendenden Arbeitsinstrumente als Werkzeug für die eigene Reflexion zu nutzen und in das tägliche Tun zu integrieren. Die Erfahrung zeigt, dass in dieser Form verarbeitete Situationen wichtige Hinweise für die Planung von geeigneten weiteren Handlungsschritten und Massnahmen geben können. Die zuständigen Sozialpädagogen und -pädagoginnen begleiten die Familiensysteme durch die verschiedenen Settings. Diese, auf Kontinuität setzende Grundhaltung erfordert eine hohe Flexibilität von den Mitarbeitenden. Die entstehende Qualität der Zusammenarbeit ermöglicht es, auch schwierige und komplexe Themen zu bearbeiten und Unsicherheiten abzubauen. Es gilt aber auch, die vielfältigen bestehenden Angebote im Berner Westen als Ergänzung unserer Unterstützungsleistungen zu nutzen, damit die von uns begleiteten Familien ihre Lebenswelt in einer ihrem Bedarf angepassten Weise begehen und gestalten können. Das Erkunden des Sozialraums der Familien, die Teilnahme am Bümplizmärkt, das Begleiten von Müttern in einem Frauen-Velokurs, der Besuch von öffentlichen Spielplätzen, das Mitmachen am Stadtfest sind einige unserer vielfältigen lebensweltlichen Aktivitäten. Die Erfahrung zeigt mir, dass wir auf dem richtigen Weg sind, indem wir Familien und Kindern auf Augenhöhe begegnen und sie dahingehend begleiten, dass sie notwendige Veränderungen aktiv angehen und gestalten.

Urs Ringgenberg,
Bereichsleiter Sozialpädagogik, Bereich 2

BILDUNG VERNETZT

Nach meiner Ausbildung am Seminar arbeitete ich mehrere Jahre als Mittel- und Oberstufenlehrerin. 2002 begann ich meine Anstellung als Lehrerin im Schulheim Ried und absolvierte berufsbegleitend meine Ausbildung zur Heilpädagogin. Seit 2006 bin ich als Schulleiterin tätig. Unsere Arbeit mit den Kindern und Jugendlichen bedingt einerseits eine hohe Fachlichkeit, andererseits aber auch eine gehörige Portion Humor und Neugierde. Auch herausfordernde Situationen gehören zum Alltag. Nach der Methode der «Gewaltlosen Autorität» nach Haim Omer gehen wir Konflikten nicht aus dem Weg, sondern bearbeiten sie aktiv mit allen Beteiligten, insbesondere auch unter Einbezug der betroffenen Eltern. So kommt es mehr und mehr vor, dass Mütter, Väter, Geschwister oder Grosseltern unsere SchülerInnen phasenweise während des Unterrichts begleiten und unterstützen: Betroffene werden so zu Beteiligten! Wir beobachten, dass insbesondere Jugendliche oft motiviert sind, schnelle Fortschritte aufzuzeigen, da sie enge Begleitung durch die Verwandtschaft möglichst rasch wieder abbauen wollen.

Vernetzung im Stadtteil VI

Nachdem wir uns in einem ersten Schritt auf die Zusammenarbeit innerhalb der Organisation konzentriert haben, steht nun die enge Vernetzung mit Playern im Stadtteil an. Einige Verbindungen bestehen schon heute und konnten zugunsten unserer SchülerInnen genutzt werden. Die Pflege dieser persönlichen Kontakte ist wesentlicher Bestandteil des Tages-

geschäftes, da sie nicht erst im Bedarfsfall aufgebaut werden können. Besonderes Augenmerk legen wir hierbei auf die Volksschulen als wichtige Partner bei Re-/Integrationen. Aber auch in den Bereichen Aufgabenunterstützung, Freizeitaktivitäten, Arbeitseinsätze usw. betreiben wir viel Networking. Dank dieser Verbindungen ist es uns beispielsweise in Zusammenarbeit mit umliegenden Firmen gelungen, Jugendliche in Krisensituationen über eine definierte Zeit in einer geteilten Arbeits-Schulzeit zu betreuen. Mit der Bestrebung, mittelfristig von der Peripherie in den Berner Westen zu ziehen, wird dies künftig noch einfacher werden.

Das Projekt «Bildungslandschaft Bern-West»

Es freut mich, dass wir uns aktiv am Projekt «Bildungslandschaft» der Jacobs Foundation, an welchem die Stadt Bern teilnimmt, beteiligen können. Dieses Projekt hat zum Ziel, verschiedene Lernorte inner- und ausserhalb des üblichen Schulrahmens in den Quartieren Stöckacker/Untermatt so miteinander zu vernetzen, dass die Kinder und Jugendlichen optimal davon profitieren können. Wir sind in den dafür geschaffenen Gremien und Arbeitsgruppen vertreten und arbeiten an der Gestaltung mit. In naher Zukunft sind erste konkrete Verknüpfungen unter den verschiedenen Lernorten geplant. Das bis 2018 laufende Projekt wird wissenschaftlich begleitet.

Andrea Brunner,
Bereichsleiterin Sonderpädagogik

Stärken verbinden.

FAMILIEN
SUPPORT
BERNWEST

DER STIFTUNGSRAT

Präsident

Thomas Baur, PostMail
Wankdorfallee 4, 3030 Bern

Vizepräsident/Finanzen

Urs Feierabend
Quellenweg 14, 3652 Hilterfingen

Sekretär

Lukas Manuel Herren, Notar
Schwarztorstrasse 31, 3007 Bern

Mitglieder

Brigitte Gross Rigoli, PHBern, Institut für Heilpädagogik
Fabrikstrasse 8, 3012 Bern

Urs Küenzi

Rosenweg 42, 3097 Liebefeld

Liliane Zurflüh, Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz, Bereich Beistandschaften
Predigergasse 10, Postfach, 3000 Bern 7

DAS TEAM (November 2015)

Geschäftsführung

Christa Quick

Geschäftsleitung

Susanne Angst, Andrea Brunner,
Beat Kämpfer, Urs Ringgenberg

Teamleitungen

Lena Flückiger, Christine Küng,
Margrit Mai, Claudia Ondondo,
Stephan Strauss, David Billeter

Sozialpädagogische MitarbeiterInnen

Andreas Arnold, Liliane Bähler, Debora Binda, Anna-Barbara Bolliger, Martina Brönnimann, Maik Christen, Stefanie Egger, Matthias Heger, Ingrid Hess, Gertrud Hirzel, Thomas Hofmann, Katharina Laffer Alt, Yvonne Leibundgut, Laura Levantino, Simon Lieberherr, Janna Pfeiffer, Mirjam Salvisberg, Regula Schafer, Manuel Schneuwly, Elisabeth Straubhaar, Karin Studer

Sonderpädagogische MitarbeiterInnen

Carin Alder, Marianne Beutler Vögeli,
Andrea Brunner, Paul Ellenberger,
Isabel Jankov, Sevgi Kekeç, Matthias Künzler, Mathias Zahnd

Sozialpädagogen und -pädagoginnen in Ausbildung und Praktikanten und Praktikantinnen

David Aguilar, Manuela Güdel, Rodrigo Helfer, Joël Hürlimann, Siar Kinali,
Andrea Mara Lörtscher, Samuel Ottiker,
Annsophie Suntheim

Administration

Amanda Hess, Yvonne Ogi, Prisca Schorneck

Hauswirtschaft

Gertrud Küng, Barbara Leemann,
Florie Sllamniku

Technik/Unterhalt

Paul Ellenberger, Urs Hofer



Wir danken für Ihre Spende!
Unser Konto: PC 30-1445-5

EIN HERZLICHES DANKESCHÖN ALLEN BETEILIGTEN

Ich freue mich sehr, hier zu berichten, dass es mithilfe des hohen Engagements der Mitarbeitenden auf allen Ebenen und der wertvollen Unterstützung seitens Stiftungsrats offenbar gelingt, in verhältnismässig kurzer Zeit ein gutes Fundament für eine neue Organisationsidentität zu legen. Gemeinsam mit meinem Team werde ich mich weiter dafür einsetzen, diese Identität zu stärken, zu vertiefen und die Betriebskultur der neuen Organisation weiterzuentwickeln. Die strukturelle Zusammenführung der fusionierten Einrichtungen nahm im vergangenen Jahr viel Zeit in Anspruch. Dieser intensive Prozess verlangte von allen Beteiligten einen langen Atem. Es galt, Abläufe zu differenzieren und aufeinander abzustimmen. Auch entwickelten wir die bestehende Software und unsere Prozessdokumentation weiter und fügten diese zusammen. Mir ist wichtig, Rahmenbedingungen und Hilfsmittel zu schaffen, die das Gestalten von passgenauen, bedarfsorientierten und wirkungsvollen Lösungen zugunsten von Integration bestmöglich unterstützen. Es freut mich, dass die Mitarbeitenden sich aktiv an diesen Entwicklungsgängen beteiligen. So erarbeitet zurzeit eine Arbeitsgruppe Massnahmen zur Optimierung der Tagesbetreuung. Beim Einarbeiten der neu zusammengesetzten Geschäftsleitung, die sich in diesem Newsletter vorstellt, galt mein Hauptaugenmerk der soliden Zusammenarbeit. Hier geht es mir um eine gemeinsame Sprache, eine gemeinsame Haltung sowie ein gemeinsames Rollen- und Führungsverständnis. Wir wollen die Mitarbeitenden als umsichtige, zuverlässige und unterstützende Geschäftsleitung führen.

Im Bereich der sozial- und sonderpädagogischen Kernprozesse kann ich weiterhin auf die wertvollen Inputs und die kompetente Begleitung seitens Prof. Dr. Wolfgang Hinte und Angelika Streich vom ISSAB-Institut der Universität Duisburg-Essen bauen. Mithilfe der gemeinsamen durchlaufenen Weiterbildungssequenzen vertiefen Mitarbeitende ihr fachliches Know-how und reflektieren Erfahrungen zugunsten neuer Erkenntnisse und Ideen. Um unsere Dienstleistungen laufend optimieren und die Zusammenarbeit mit den Partnern an den Schnittstellen wirkungsvoll gestalten zu können, ist nicht zuletzt die Aussensicht von Bedeutung. Die bei unseren Auftraggebern eingeholten – grösstenteils positiven – Rückmeldungen geben uns diesbezüglich wertvolle Hinweise, welche wir in unsere Organisationsentwicklungsprozesse einbeziehen. Mit dem Abschluss der Fusion können wir uns nun wieder verstärkt mit laufenden Veränderungen und neuen Trends in der sozial- und sonderpädagogischen Landschaft auseinandersetzen. Gleichzeitig ist es mir ein Anliegen, die bisherigen Errungenschaften und Entwicklungen zu vertiefen und zu festigen. Dabei kann ich auf aufgeschlossene Mitarbeitende zählen, die sich intensiv und differenziert mit unserem sozialräumlichen Fachkonzept auseinandersetzen, dessen Inhalte laufend konkretisieren und sich zugunsten der Identität der jungen Organisation Familien Support Bern West engagieren.

Christa Quick, Geschäftsführerin

LIEBE LESERIN, LIEBER LESER

Konsolidierung

Eine sehr bewegte und einschneidende Zeit der Fusion liegt hinter uns. Im Zentrum stand 2015 das Entwickeln und Kräftigen der neuen Organisationsidentität Familien Support Bern West. In allen Bereichen und auf allen Ebenen galt es, die Fachlichkeit zu vertiefen, die Zusammenarbeit zu festigen, Abläufe zu optimieren sowie die Betriebskultur weiterzuentwickeln.

Seit Januar dieses Jahres ist die neue Geschäftsleitung komplett. Die Geschäftsführerin, Christa Quick, darf auf die tatkräftige Unterstützung dieses Gremiums bauen, welches die Verantwortung für die Umsetzung der strategischen Ziele im operativen Bereich mitträgt. Im Bereich Personal mussten wir uns mit einer erhöhten Mitarbeiterfluktuation auseinandersetzen. Einige, teils langjährige Mitarbeitende verabschiedeten sich, um neue Wege zu gehen. Ihnen allen möchte ich auf diesem Weg für ihr Mitwirken danken und für die Zukunft alles Gute wünschen. Mit jedem Mitarbeiterwechsel geht auch Know-how verloren, müssen neue MitarbeiterInnen eingearbeitet werden und sich Teams neu konstituieren. Anlässlich des vom Stiftungsrat organisierten Sommeranlasses erlebte ich motivierte Mitarbeitende, die grossen Einsatz zeigen und die Identität der neuen Organisation mitgestalten. Dies stimmt mich zuversichtlich.

Die Konzentration auf die Innenseite der Organisation schliesst Aktivitäten im Umfeld der Organisation nicht aus. So war Familien Support an der Entwicklung eines Leitfadens zur Planung und Umsetzung eines sozialraumorientierten lokalen Hilfesystems von CURAVIVA Schweiz beteiligt. Weiter wurde in Kooperation mit der Berner Fachhochschule der erste Fachkurs «KoordinatorIn im Familienrat» der Schweiz erfolgreich durchgeführt. Zurzeit setzt sich der Stiftungsrat mit weiterführenden Überlegungen zur Positionierung des Familienrates auseinander. Das Mitwirken der Geschäftsführerin im neugegründeten Verein «sorbe» (Sozialraumorientierung Bern) bietet Gelegenhei-

ten zur vertieften Auseinandersetzung mit sozialräumlichen Themen und Fragestellungen sowie mit diesbezüglichen Entstehungen im Kanton Bern.

... und Strategieentwicklung

Die Fusion ist abgeschlossen. Als lernende Organisation wird Familien Support Bern West aber in Bewegung bleiben.

In diesem Sinne hat der Stiftungsrat erste Vorbereitungen und Entscheidungen im Rahmen der Strategie «Familien Support Bern West 2020» getroffen. In einem ersten Schritt ist die Geschäftsleitung beauftragt, sich vertieft mit Fragestellungen zur Positionierung und Weiterentwicklung der Organisation auseinanderzusetzen. Nicht zuletzt die Resultate aus dem Projekt «Optimierung der ergänzenden Hilfen zu Erziehung im Kanton Bern», bei dem wir in einer Arbeitsgruppe die Möglichkeit haben, unsere Anliegen anzubringen, werden Einfluss auf die Strategieentwicklung des Familien Supports haben. Weitere wichtige Hinweise werden die Praxiserfahrungen der Mitarbeitenden sowie Rückmeldungen aus dem Umfeld geben. In unserem nächsten Newsletter werden wir Sie über die Ergebnisse unseres Strategieprozesses und über die neuesten Entwicklungen informieren.

Dank

An dieser Stelle möchte ich allen Mitarbeitenden, der Geschäftsleitung sowie meinen Kolleginnen und Kollegen des Stiftungsrates meinen Dank für das überdurchschnittliche Engagement und die kompetente Arbeit aussprechen. Ich zähle auch zukünftig auf eure Unterstützung. Ein grosses «Merci» gilt den zuweisenden Stellen und Behörden für die konstruktive Zusammenarbeit und die wertvollen Rückmeldungen zu unserer Tätigkeit. Nicht zuletzt ein Dankeschön all denjenigen, die sich zugunsten von Kindern, Jugendlichen und deren Familien im Berner Westen engagieren und uns in unserer Arbeit unterstützen.

Thomas Baur, Präsident



RATGEBER FAMILIE

Ich arbeite seit gut zweieinhalb Jahren im Familien Support Bern West. Mein Weg in den Berner Westen führte mich über verschiedene Stationen: Das Studium der Heilpädagogik stand am Anfang. Ich sammelte danach in mehrjährigen Arbeitseinsätzen Erfahrungen in der Kinder- und Jugendpsychiatrie, der frauenspezifischen Suchtarbeit sowie in der stationären Begleitung von jungen Müttern und deren Kindern. Was mich bei meiner Tätigkeit vor allem begleitete und immer noch interessiert, ist die Arbeit über mehrere Generationen hinweg. Seit meinem Studium hat sich die professionelle Meinung und Haltung diesem Thema gegenüber verändert, und diese Veränderungen schätze ich sehr. So sind in der Arbeit mit Kindern und Jugendlichen deren Familien nicht mehr «notwendiges Übel», sondern notwendig für die Veränderung. Das Kind, die Jugendlichen, Eltern, Grosseltern – alle werden von und durch die verschiedenen Generationen beeinflusst, unterstützt, gehemmt, vorwärts getrieben... Was liegt da näher, als diese Kräfte in einem Veränderungsprozess zu nutzen? Zum Beispiel mit einer Family Group Conference, also einem Familienrat?

Bei der Durchführung eines Familienrats sind die Lösungen der Familien gefragt. Dieses Verfahren orientiert sich am Willen der Beteiligten und nutzt die Energie, die entsteht, wenn gemeinsam Vorschläge erarbeitet werden.

Was heisst das nun für den pädagogischen Alltag im Familien Support Bern West? Neben dem Durchführen von Familienräten als separates Verfahren bieten wir diese Methode auch in kleineren Rahmen innerhalb von bestehenden Settings an. In Absprache mit allen Beteiligten koordinieren wir familienratsähnliche Situationen. Zum Beispiel kann die erweiterte Familie beauftragt werden, eine Lösung zu finden, wo und wie ein Kind am Wochenende ausserhalb des Familien Supports betreut werden kann. Wenn sich dann in diesem Rahmen gar die Bande in der Familie wieder enger knüpfen lassen, dann haben alle gewonnen. Ich stelle mir auch vor, dass eine Familie im Rahmen des Familienrats überlegt, welche Personen aus dem Umfeld mit Mutter und Tochter darüber nachdenken wollen, wie das Zusammenleben besser gelingen kann. Eine Lösung, welche die Mutter mitgestaltet und mit Gleichgesinnten entwickelt, ist auch eine Lösung, welche sie umsetzen kann und wird. Und denkbar ist ebenfalls, dass ein Jugendlicher mit seiner Peergroup berät, wie er Unterstützung erhalten kann, eine Lehrstelle zu finden.

Als ausgebildete Familienratskoordinatorin freue ich mich, das Veränderungs- und Wirkungspotenzial von Familienräten zu nutzen und in unserem Alltag umzusetzen.

Susanne Angst, Bereichsleiterin Sozialpädagogik, Bereich 1