

Qualitätsrichtlinien für die Schulsozialarbeit

September 2006

A	<u>EINLEITUNG</u>	2
B	<u>GRUNDSÄTZE</u>	3
B 1	BERUFSETHIK	3
B 2	LEITGEDANKE	3
B 3	LEITBILD	3
B 4	DEFINITION	3
B 5	GRUND- UND ARBEITSHALTUNG	3
B 6	MODELLE DER SCHULSOZIALARBEIT	3
B 7	STELLENBESCHREIBUNG	4
C	<u>STRUKTURQUALITÄT</u>	5
C 1	PENSUM	5
C 2	ARBEITSPLATZ	5
C 3	RICHTLINIEN ZUR ARBEITSZEIT	5
C 4	DIREKTE VORGESETZTE	5
C 5	KOMMUNIKATIONSMITTEL	5
C 5.1	STRATEGISCHE BEGLEITUNG	5
C 5.2	SCHULKONFERENZEN, SITZUNGEN	6
C 5.3	TEAMSITZUNG UNTER SCHULSOZIALARBEITENDEN INTERN	6
C 5.4	SUPERVISION	6
C 5.5	INTERVISION MIT ANDEREN SOZIALARBEITENDEN DER SSA	6
C 6	DATENERFASSUNG / DATENSCHUTZ / STATISTIK	6
C 6.1	DATENERFASSUNG	6
C 6.2	DATENSCHUTZ	6
C 6.3	STATISTIK	6
C 7	JAHRESBERICHT	6
C 8	MITARBEITERINNEN-GESPRÄCH	7
C 9	FORT- UND WEITERBILDUNG	7
D	<u>PROZESSQUALITÄT</u>	7
D 1	SCHLÜSSELPROZESSE	7
D 1.2	PROJEKTARBEIT	8
D 1.3	ZUSAMMENARBEIT UND VERNETZUNG	9
E	<u>ERGEBNISQUALITÄT / KLIENTINNENZUFRIEDENHEIT / EVALUATION</u>	10
E 1	REFLEXION DER KUNDENZUFRIEDENHEIT	10
E 1.1	EIGENREFLEXION/INTERNE EVALUATION	10
E 1.2	EVALUATION MIT EINER EXTERNEN STELLE	10
E 2	BESCHWERDEMANAGEMENT	10

A Einleitung

Schulsozialarbeit (SSA) ist ein junges Arbeitsfeld der Sozialen Arbeit, welches vor allem in der deutschen Schweiz zunehmend an Schulen angeboten wird. Das Angebot findet grossen Anklang und zahlreiche Schulgemeinden haben in den vergangenen Jahren in eigener Regie oder in Zusammenarbeit mit der Jugendhilfe Stellen für SSA geschaffen.

Beim Aufbau der Stellen hat jede Schulgemeinde für sich definiert, was unter SSA zu verstehen ist und in welchen Bereichen die Fachpersonen eingesetzt werden sollen. Eine Auswirkung davon ist, dass sich die Arbeitsschwerpunkte der verschiedenen Schulsozialarbeitenden stark voneinander unterscheiden. Die Vielfältigkeit der Angebote bringt einen Reichtum an Möglichkeiten mit sich und erlaubt es, den Rahmenbedingungen der jeweiligen Schulgemeinde optimal gerecht zu werden. Sie birgt aber auch die Gefahr, dass das Berufsfeld SSA keine eindeutige Identität bekommt. Vor allem aber ist es aufgrund dieser Vielfältigkeit langfristig schwierig, die Qualität zu sichern, da keine allgemeingültigen Standards vorhanden sind, an denen die Arbeit gemessen werden kann.

Ein grosser Dank geht an Astrid Gmür, SSA Sekundarschule Wangen Brüttsellen, Jürg Noti, SSA Dübendorf und Thomas Pedrazzoli, SSA Fällanden für die Erarbeitung dieser Richtlinien. Um dem Arbeitsfeld SSA einen klareren Rahmen zu geben, hat diese Gruppe aus dem Bezirk Uster die vorliegenden Richtlinien vorbereitet. Grundlage der erarbeiteten Standards sind eigene Erfahrungen aus dem Berufsalltag, die Erfahrungen anderer Schulsozialarbeitender, mit welchen im Rahmen von Intervisionen ein regelmässiger Austausch stattfindet, sowie daraus gewonnene generelle Erkenntnisse. Die Richtlinien stützen sich ausserdem auf die „Rahmenempfehlungen Schulsozialarbeit“ von AvenirSocial, Professionelle Soziale Arbeit Schweiz. Die Fachgruppe Schulsozialarbeit von AvenirSocial hat die Richtlinien den nationalen Standards angepasst. Sie wurden vom Vorstand Schweiz im September 2006 verabschiedet.

Die vorliegenden Richtlinien sollen den Schulen und der Jugendhilfe ein klares Bild des Berufsfeldes SSA vermitteln. Es soll Behörden, Sozialarbeitenden sowie anderen Interessierten einen Überblick über die relevanten Themen der Schulsozialarbeit geben und einen Beitrag zur Qualitätssicherung und –entwicklung leisten.

B Grundsätze¹

B 1 Berufsethik²

Die Schulsozialarbeitenden orientieren sich am Berufskodex des Berufsverbandes AvenirSocial, Professionelle Soziale Arbeit Schweiz.

B 2 Leitgedanke

- SSA unterstützt und fördert die Befähigung der Kinder und Jugendlichen, eine für sie und ihre Umwelt befriedigende Lebensgestaltung zu erreichen.
- SSA setzt sich für Bedingungen ein, welche positive Entwicklungen der Kinder und Jugendlichen ermöglichen.
- SSA trägt dazu bei, sozialen und persönlichen Problemen mit gezielten Massnahmen vorzubeugen, sie zu lindern und zu lösen.
- SSA fördert die Zusammenarbeit zwischen Schule und Elternhaus.
- SSA leistet mit ihren Interventionen und Aktivitäten in verschiedenen Bereichen kontinuierlich einen Beitrag zur Schulentwicklung.

B 3 Leitbild

Ein Leitbild muss auf die Voraussetzungen der jeweiligen Schulgemeinde sowie auf die SSA als ein eigenständiges Berufsfeld adaptiert werden können. Es ist deshalb sinnvoll, dieses prozesshaft zu entwickeln. Es ist sinnvoll, wenn in einer Arbeitsgruppe Mitglieder von Behörden, Schule und Sozialer Arbeit der Gemeinde/Region vertreten sind.

B 4 Definition

Die SSA ist ein Berufsfeld der Sozialen Arbeit und nutzt deren Methoden und Grundsätze. Sie arbeitet mit Fachleuten interdisziplinär zusammen. Die Theorie und Praxis der SSA orientieren sich an der Sozialen Arbeit als Handlungswissenschaft.

Die SSA fördert und unterstützt die Integration der Schüler und Schülerinnen in die Schule und versucht diese zu erhalten.

Die SSA bietet Schülern und Schülerinnen Unterstützung für eine erfolgreiche Bewältigung des (Schul-) Alltags an.

B 5 Grund- und Arbeitshaltung

Die SSA beachtet systemisch-integrative Aspekte und bedient sich folgender Verfahren und Ansätze:

- Vermittelndes, mediatives Arbeiten
- Präventives- und intervenierendes Handeln
- Transparentes Vorgehen
- Lösungs- und Ressourcenorientierung
- Zielorientierung
- Niederschwelligkeit und Freiwilligkeit

B 6 Modelle der Schulsozialarbeit

Für die Zusammenarbeit von Sozialer Arbeit und Schule gibt es verschiedene Modelle. Die Modelle der ‚Schulsozialarbeit‘ unterscheiden sich durch die Art und Weise, wie sie organisatorisch und handelnd mit der Schule verbunden werden. Kooperation ist bei allen Modellen eine grundlegende Voraussetzung, um gute Ergebnisse in der Zusammenarbeit erzielen zu können. Ob ein Modell funktioniert und ob man den damit verbundenen Zielvorstellungen näher kommt, ist einerseits abhängig vom Typ der strukturellen Verknüpfung von Sozialer Arbeit und Schule auf der

¹ Kapitel B bis B4, Grundsätze: Grundlage bilden die Rahmenempfehlungen von AvenirSocial. www.avenirsocial.ch

² Bezugsquelle für den Berufskodex: AvenirSocial, Geschäftsstelle Schweiz, Schwarzorstrasse 22, 3001 Bern, info@avenirsocial.ch, www.avenirsocial.ch

organisatorischen Ebene, andererseits von der Art und Weise wie sich Lehrer und Lehrerinnen und Sozialarbeitende im konkreten Handeln aufeinander abstimmen. Eine grobe Systematisierung der Modelle lässt sich mit den Begriffen ‚Addition‘ und ‚Integration‘ herstellen.

Systematisierung der Unterscheidungsmerkmale der verschiedenen Kooperationsmodelle:

	integriert	addiert
organisatorisch	SSA wird der Schule als Abteilung oder Funktion eingegliedert und ist als Position im Organigramm der Schule aufgenommen.	SSA operiert als eigenständige Abteilung einer nicht der Schule angehörenden Organisation im Einzugsbereich von Schulen.
interaktionistisch (handelnd)	Die Handlungen von SSA und Schule werden für gemeinsame Ziele koordiniert und aufeinander abgestimmt. Im besten Falle sind sie geleitet von gemeinsamen Auffassungen und einem theoretischen Bezugsrahmen.	Die Handlungen und Zielsetzungen von SSA werden zu den Methoden und Zielen der Schule addiert. Es besteht keine inhaltliche Abstimmung und wenig koordiniertes Vorgehen.

Aus dieser Matrix lassen sich vier Modell-Typen ableiten:

- a) SSA ist organisatorisch integriert und handelnd integrativ.
- b) SSA ist organisatorisch integriert und handelnd additiv.
- c) SSA ist organisatorisch addiert und handelnd additiv.
- d) SSA ist organisatorisch addiert und handelnd integrativ.

In der Modellfrage stellen sich für die Qualitätssicherung der SSA folgende Fragen:

- Schafft das Modell auf der Organisationsebene gute Rahmenbedingungen für Kooperation und Arbeitsergebnisse?
- Ist das Modell geeignet, damit Lehrpersonen und Sozialarbeitende kooperieren und daraus möglichst gute Ergebnisse für die berufsspezifischen wie für die gemeinsamen Ziele erreichen können?

Welches Modell schlussendlich zur Anwendung kommt, ist abhängig von den spezifischen Standortbedingungen, vom Prozess der Implementierung von SSA und von den Vorstellungen. Grundsätzlich sind alle Modelle möglich. Sie können sich ablösen, beispielsweise im Weg von der Pionier- zur Konsolidierungsphase. Die Wahl des Modells soll ein bewusster strategischer Entscheid sein. In der Praxis haben sich die Modelle a) und d) besonders bewährt.

B 7 Stellenbeschreibung

Die Stellenbeschreibung regelt abschliessend folgende Punkte:

- Die Zielsetzungen der SSA der jeweiligen Schule
- Die organisatorische Einbettung und Unterstellung der/des Stelleninhabers/-in
- Das Anforderungsprofil
- Eine differenzierte Aufzählung der Aufgaben der SSA
- Ausformulierung von Kriterien für die Qualitätssicherung und das Controlling
- Die Rechte und die Pflichten

C Strukturqualität

C 1 Pensum

Die Ausgestaltung des Angebotes ist nicht ausschliesslich vom Pensum abhängig.

Eine Vielzahl von Faktoren hat Einfluss darauf, zum Beispiel:

- Ausbildung und Berufserfahrung der Schulsozialarbeitenden
- Organisationsform der SSA-Stelle
- Alter der Kinder und Jugendlichen
- Strukturelle Besonderheiten des Schulstandortes
- Bevölkerungsstruktur der Schulgemeinde

Gemäss den Rahmenempfehlungen von AvenirSocial soll ein/e Schulsozialarbeitende/r bei einer 80% Jahresarbeitszeitstelle für max. 300 Schülerinnen und Schüler zuständig sein.

C 2 Arbeitsplatz

Pro Schulhaus steht den Schulsozialarbeitenden ein eigener Raum für Beratung und soziale Gruppenarbeiten zur Verfügung.

Weiter wird folgende Infrastruktur benötigt:

- Eigene Telefonnummer
- Mobiles Telefon
- Eigene Emailadresse
- Computer auf neuerem Stand
- Einfache Büroeinrichtung
- Abschliessbarer Aktenschrank
- Möglichkeit zur Aktenvernichtung
- Budget

C 3 Richtlinien zur Arbeitszeit

Die Anstellung erfolgt in Jahresarbeitszeit.

Unter Arbeitszeit verstehen wir die offizielle Präsenzzeit, die den Klientengruppen zur Verfügung steht. Ein Teil der Arbeitszeit muss für Administration, Konzeptarbeit, Sitzungen aller Art, Intervision, Supervision, etc. zur Verfügung gestellt werden und in einem fachlich begründeten Verhältnis zur Klientenarbeit stehen.

Um möglichst viel Zeit den Klientengruppen zur Verfügung stellen zu können, müssen die regulären Ferien der Schulsozialarbeitenden auf die Schulferien fallen. Die über die reguläre Ferienzeit hinausgehende Schulferienzeit soll wenn möglich in der Schulzeit vor- oder nachgeholt werden.

C 4 Direkte Vorgesetzte

Die direkte vorgesetzte Stelle ist namentlich bekannt. Die Aufgaben dieser Person sind:

- Personalführung der SSA
- Qualitätsüberprüfung gemäss dem Konzept
- Beurteilung der Sozialarbeitenden
- Lohnverhandlungen
- Vernetzung mit der Schulbehörde
- Strategische Weiterentwicklung in Zusammenarbeit mit den Sozialarbeitenden

C 5 Kommunikationsmittel

C 5.1 Strategische Begleitung

Die strategische Begleitung wird durch eine interdisziplinär zusammengesetzte Gruppe von Fachpersonen aus der Gemeinde, Schule, Jugendhilfe und/oder Sozialdienst gewährleistet. Diese Gruppe unterstützt den Aufbau der SSA und deren Verankerung im Schulbetrieb. Sie reflektiert die Arbeit der Schulsozialarbeitenden. Sie trifft sich anfangs häufig, ca. alle drei Monate. Sie kann bei

guter Konsolidierung der Schulsozialarbeit später aufgelöst oder umfunktioniert werden (zum Beispiel Präventionsfragen).

C 5.2 Schulkonferenzen, Sitzungen

Schulsozialarbeitende können an Schulkonferenzen und Sitzungen teilnehmen. Die Teilnahme ist Teil der Vernetzungsarbeit mit der Lehrerschaft.

C 5.3 Teamsitzung unter Schulsozialarbeitenden intern

Sind zwei oder mehrere Schulsozialarbeitende in einer Schulgemeinde angestellt, finden interne Teamsitzungen statt.

Inhalte sind:

- Fallbesprechungen / Reflexion
- Projektarbeit
- Konzeptarbeit
- Administration / Termine

C 5.4 Supervision

Die Supervision dient in erster Linie der Fallreflexion. Aber auch strategische Fragen zum Aufbau und der Verankerung des Angebots oder Fragen zur Teamentwicklung können Gegenstand der Supervision sein. Die Supervision wird mit einer frei wählbaren, als Supervisor/-in anerkannten Person durchgeführt. Der Umfang richtet sich nach dem Bedarf. Es ist sinnvoll, ein Jahreskostendach zu definieren.

C 5.5 Intervision mit anderen Sozialarbeitenden der SSA

Schulsozialarbeitende können sich in Intervisionsgruppen mit Fachkollegen und Fachkolleginnen (zum Beispiel regionale Vernetzung) treffen. Die Intervision dient in erster Linie der Fallreflexion. Die Sitzungshäufigkeit ist individuell und soll innerhalb der Richtlinie, wie in C3 beschrieben, stattfinden.

C 6 Datenerfassung / Datenschutz / Statistik

C 6.1 Datenerfassung

Als freiwillige Beratungsstelle erhebt die SSA minimale Daten. Diese beinhalten Personaldaten, eine einfache Journalführung mit definierter Problem-Zielbestimmung.

C 6.2 Datenschutz

Die Bestimmungen zum Datenschutz entsprechen den kantonalen Richtlinien sowie dem Berufskodex der Professionellen Sozialer Arbeit von AvenirSocial.

C 6.3 Statistik

Die Statistik der SSA beinhaltet: Fallzahlen, Anliegenbereiche der Klienten und Klientinnen, Arbeitszeitaufteilung.

C 7 Jahresbericht

Einmal im Jahr wird von der SSA ein Jahresbericht verfasst, der interessierten Kreisen versandt und öffentlich im Schulsekretariat aufgelegt wird.

Der Jahresbericht gibt Aufschluss über die Arbeit der SSA und könnte folgende Punkte behandeln:

Bericht über die Erreichung der Jahresziele
Ergebnis der Evaluation einer KlientInnengruppe
Statistik und eine Interpretation
Jahresprogramm resp. Jahresziele

C 8 MitarbeiterInnen-Gespräch

Um die Qualität der SSA zu sichern, finden mind. einmal im Jahr MitarbeiterInnen – Gespräche statt. Kriterien und Jahresziele werden mit Fachpersonen erarbeitet. Ist der/die direkte Vorgesetzte keine Fachperson aus der Sozialen Arbeit, wird eine solche für das MitarbeiterInnen – Gespräch zugezogen. Ein Teil des MitarbeiterInnen – Gespräches ist Bestandteil der Evaluation.

C 9 Fort- und Weiterbildung

Es wird eine gezielte Fort- und Weiterbildung der Schulsozialarbeitenden angestrebt. Im Rahmen der MitarbeiterInnen – Beurteilung werden Fort – und Weiterbildungsmaßnahmen besprochen. Für Fortbildungen steht ein Budget zur Verfügung. Die Finanzierung grösserer Weiterbildungen ist individuell geregelt und richtet sich nach den Möglichkeiten der Trägerschaft.

D Prozessqualität

Im Mittelpunkt der Arbeit der SSA stehen Kinder und Jugendliche der betreffenden Schulgemeinde oder der Schuleinheit. Sobald die Problemstellungen im Zusammenhang mit dieser Klientengruppe stehen, sind Lehrpersonen, Eltern, Behörden oder Fachstellen berechtigt, die Dienste der SSA in Anspruch zu nehmen.

Die Zusammenarbeit und Vernetzung mit Diensten ausserhalb der Schule geben der SSA die Möglichkeit, die Lebenswelten der Kinder und Jugendlichen ausserhalb der Schule mitzugestalten.

D 1 Schlüsselprozesse

Die erwähnten Prozessmethoden haben keinen Anspruch auf Vollständigkeit und können situativ ergänzt werden.

D 1.1 Beratungsangebot

D 1.1.1 Schülerinnen und Schüler

Problemstellung	Prozessziele	Prozessmethoden
<ul style="list-style-type: none">• Soziale Probleme• Persönliche Probleme• Familiäre Probleme• Schwierigkeiten bei der Lehrstellensuche / Anschlusslösung• Usw.	<ul style="list-style-type: none">• Krisensituationen sind aufgrund der Nähe der SSA zum Schulhaus rasch entschärft.• Die Persönlichkeitsentwicklung der Kinder und Jugendlichen kann gefördert/gefestigt werden.• Kinder und Jugendliche kennen Problemlösungsstrategien und können sie anwenden.	<ul style="list-style-type: none">• Beratungsgespräche• Soziale Gruppen- oder Klassenarbeit• Motivationsarbeit• Vereinbarungen erarbeiten und regelmässig überprüfen• Zusammenarbeit mit anderen Beteiligten oder Fachstellen• Triage

D 1.1.2 Eltern und Erziehungsberechtigte

Problemstellung	Prozessziele	Prozessmethoden
<ul style="list-style-type: none">• Fragestellung im Erziehungs- und Schulalltag	<ul style="list-style-type: none">• Krisensituationen sind entschärft.• Eltern kennen Werkzeuge, die ihnen den Erziehungsalltag erleichtern.• Die Erziehungskompetenz der Eltern ist gestärkt.• Die Beziehung zwischen den Eltern und den Kindern/Jugendlichen hat sich verbessert.	<ul style="list-style-type: none">• Beratungsgespräche• Vereinbarungen treffen und überprüfen• Themenspezifische Elternabende• Zusammenarbeit mit anderen Beteiligten oder mit Fachstellen• Vermittlung weiterführender Kontakte

D 1.1.3 Lehrpersonen

Problemstellung	Prozessziele	Prozessmethoden
<ul style="list-style-type: none"> • Soziale Fragen oder soziale Probleme im Zusammenhang mit Schülern und Schülerinnen • Soziale Probleme in der Klassenführung • Usw. 	<ul style="list-style-type: none"> • Krisensituationen sind entschärft. • Die Lehrperson kennt Problemlösungsstrategien und kann sie anwenden. • Das Erkennen von Zusammenhängen erleichtert der Lehrperson das Verständnis und die Akzeptanz für die aktuelle Situation. • Die Beziehungen zwischen allen Beteiligten sind entspannter. • Sensibilisierung für Themen aus dem Sozialen Bereich 	<ul style="list-style-type: none"> • Fallbezogene Beratungsgespräche im schulischen Kontext • Klasseninterventionen • Moderation von Gesprächen • Mediation • Soziale Gruppen-/oder Klassenarbeit • Vermittlung weiterführender Angebote • Aufzeigen von problematischen Entwicklungstendenzen

D 1.2 Projektarbeit

D 1.2.1 Soziale Gruppen- und Klassenarbeit

Problemstellung	Prozessziele	Prozessmethoden
<ul style="list-style-type: none"> • Ausgrenzung/Mobbing in der Klasse • Verhaltensprobleme mehrerer Schüler und Schülerinnen in der Klasse • Motivationsprobleme • Gewalt • Sucht • Gender • Usw. 	<ul style="list-style-type: none"> • Soziale Kompetenzen der Schüler und Schülerinnen werden erweitert. 	<ul style="list-style-type: none"> • Themenspezifische Gruppen-/Klassenarbeit, je nach Thema geschlechtergetrennt oder durchmischt • „No Blame Approach“ • Bei Bedarf Beizug von Fachstellen • Erarbeiten von Vereinbarungen, Regeln, Wiedergutmachung, etc., zusammen mit der Gruppe sowie regelmässige Überprüfung durch SSA

D 1.2.2 Präventionsprojekte

Ziel Primärprävention: Ursachen möglicher Risikofaktoren erkennen und in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten nach Lösungen suchen

Ziel Sekundärprävention: Zusammenarbeit in Fragen der Prävention auf strategischer Ebene; Mitarbeit an Präventionskonzepten für die Schule

Präventionsthema	Prozessziele	Prozessmethoden
<ul style="list-style-type: none"> • Gewaltprävention • Suchtprävention • Partizipation • Gesundheitsprävention • Usw. 	<ul style="list-style-type: none"> • Beitrag zur Gesundheitsförderung • Förderung einer positiven Schulhauskultur 	<ul style="list-style-type: none"> • Workshops • Themenspezifische Projekte • Klassen- und/oder stufenübergreifende Projekte • Gruppenarbeit (Geschlechter getrennt oder durchmischt)

D 1.3 Zusammenarbeit und Vernetzung

D 1.3.1 Zusammenarbeit mit den Lehrpersonen

Die SSA unterstützt die Lehrer und Lehrerinnen in Bezug auf soziale Fragestellungen im Zusammenhang mit Schülern und Schülerinnen. Sie sensibilisiert sie bei problematischen Entwicklungen und Tendenzen, sei dies in einer Gruppe, Klasse oder im schulischen Umfeld. Auch wenn Schüler und Schülerinnen aufgrund ihres unangemessenen Verhaltens der SSA zugewiesen werden, ist es nicht Aufgabe der SSA, Sanktionen zu erteilen. Die Arbeit der SSA besteht darin, mit den Schülerinnen das Verhalten zu reflektieren und mit ihnen zusammen Strategien zu entwickeln, ihre Verhaltensweisen zu verändern. Die SSA kann auch für die Moderation von Elterngesprächen beigezogen werden. Die Zusammenarbeit mit den Lehrpersonen basiert auf gemeinsamen Zielvereinbarungen und gegenseitiger Kooperation.

D 1.3.2 Zusammenarbeit mit der Schulleitung

Um in den Schuleinheiten die Unabhängigkeit zu wahren, ist die SSA operativ der Schulbehörde oder einer externen Fachstelle unterstellt. Die Schulleitung arbeitet mit der SSA zusammen (regelmässiger Austausch).

D 1.3.3 Zusammenarbeit mit dem Hauswarpungspersonal

Ein regelmässiger Austausch zwischen Hauswarpungspersonal und SSA ermöglicht, Tendenzen rund ums Schulhaus frühzeitig zu erkennen. Grundsätzlich wird aber das Hauswarpungspersonal in erster Linie seine Beobachtungen der Schulleitung oder dem Hausvorstand melden, die dann die SSA bei Bedarf beiziehen.

D 1.3.4 Zusammenarbeit mit der übergeordneten Stelle

Die SSA ist der Schulbehörde und/oder einer externen Fachstelle unterstellt. Die Zusammenarbeit ist im Stellenbeschrieb geregelt. Ist die SSA einer externen Fachstelle unterstellt, ist die Zusammenarbeit gemeinsam zu definieren und schriftlich festzuhalten.

D 1.3.5 Zusammenarbeit mit Fachstellen

Um Schnittstellen zu klären und Doppelspurigkeiten zu vermeiden, ist eine intensive Zusammenarbeit der verschiedenen Disziplinen unerlässlich. Zudem kann es sinnvoll sein, bei der klientenbezogenen Arbeit die Aufgaben den Fachkenntnissen und der zeitlichen Kapazität entsprechend aufzuteilen. Um Effektivität der Zusammenarbeit zu erhöhen, wird ein Schnittstellenpapier erstellt.

D 1.3.6 Vernetzung auf Gemeindeebene

Innerhalb der Gemeinde müssen Gefässe geschaffen werden, um die Vernetzung mit allen relevanten Instanzen zu gewährleisten, z. B. mit der Jugendarbeit, religiösen Gemeinden usw.

D 1.3.7 Fachliche Vernetzung

- Schulleitung
- JFB / KJPD / Erziehungsberatung
- SPD / Sozialdienst / VB / Kinderschutz
- Jugendarbeit
- weitere involvierte Stellen

Abkürzungen: JFB = Jugend- und Familienberatung / KJPD = Kinder- und Jugendpsychiatrischer Dienst / SPD = Schulpsychologischer Dienst / VB = Vormundschaftsbehörde

E Ergebnisqualität / KlientInnenzufriedenheit / Evaluation

Anhand der Kundenzufriedenheit kann die Qualität der Arbeit im Ergebnis überprüft werden. Basis dazu ist das Konzept der SSA und die QM-Richtlinien.

E1 Reflexion der Kundenzufriedenheit

E 1.1 Eigenreflexion/interne Evaluation

Die Stelleninhaber und Stelleninhaberinnen reflektieren regelmässig die Qualität ihrer Arbeit. Einmal jährlich wird **eine** Kundengruppe mittels schriftlichem Fragebogen zur Qualität der SSA befragt. Der Fragebogen wird von der SSA erstellt, verteilt und ausgewertet.

E 1.2 Evaluation mit einer externen Stelle

Eine externe Evaluation trägt zur Sicherung und Verbesserung der Qualität der Arbeit der SSA bei. Die Durchführung liegt in der Kompetenz und Verantwortung der vorgesetzten Behörde.

E 2 Beschwerdemanagement

Beschwerdeinstanz ist die vorgesetzte Behörde. Das Vorgehen richtet sich nach den in der Schulgemeinde üblichen Richtlinien.

Herausgeber:

AvenirSocial
Professionelle Soziale Arbeit Schweiz
Schwarztorstrasse 22, PF/CP 8163
3001 Bern
T. +41 (0) 31 382 28 22
F. +41 (0) 31 382 11 25
info@avenirsocial.ch
www.avenirsocial.ch