



An die
Aufsichtsbehörden,
platzierende Instanzen,
Auftrag gebende Fachpersonen,
Gast- und Pflegefamilien

Zuckenriet, im Januar 2015 / jb/gb

Evaluation der Dienstleitungen und Tätigkeiten von Bussola AG durch Landert Brägger Partner: Informationen zu den Ergebnissen und die Schlussfolgerungen

Sehr geehrte Damen und Herren

Wie angekündigt, liess Bussola AG im Jahr 2014 Dienstleistungen und Tätigkeiten erneut extern evaluieren. Es wurden Interviews und Befragungen mit verschiedenen Beteiligten - u.a. auch mit Auftrag gebenden Fachpersonen und FPO's - durchgeführt. Somit liegen im Abschlussbericht nicht nur wichtige Aussagen in Bezug auf Qualitätssicherung und -weiterentwicklung bei Bussola AG vor, sondern auch wesentliche Hinweise für die zukünftige Zusammenarbeit mit platzierenden Instanzen, Aufsichtsbehörden und den FPO's.

Der vorliegende Bericht von Landert Brägger Partner wurde im Fachteam, in der Geschäftsleitung und im Verwaltungsrat eingehend diskutiert. Nun können wir Sie über die wesentlichen Ergebnisse und die daraus resultierenden Schlussfolgerungen informieren.

Zur Ausgangslage

Bereits 2009/2010 fand die erste multiperspektivische Evaluation der Dienstleistungen und Tätigkeiten von Bussola AG durch Landert Brägger Partner statt. In den letzten vier Jahren hat Bussola AG verschiedene interne Qualitätsmassnahmen und Prozesse eingeleitet und umgesetzt. Gleichzeitig wurden die bisherigen Vormundschaftsbehörden durch die KESB abgelöst und es erfolgte eine Teilrevision der PAVO. Bussola AG ist durch diesen Wandel mit neuen Partnern konfrontiert. In Bezug auf die eingehenden Anfragen wurde eine Verschiebung bezüglich Alter und Anzahl der Dauerunterbringungen von Kindern und Jugendlichen festgestellt. Diese Entwicklungen und das Selbstverständnis für eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung und -sicherung veranlasste die Geschäftsleitung von Bussola AG, eine weitere externe Evaluation in Auftrag zu geben.

Folgende Fragestellungen standen im Fokus:

- Welche Empfehlungen aus der Evaluation 2009/2010 wurden umgesetzt?
- Welche Qualitätsmassnahmen wurden implementiert und zeigen diese Wirkungen bezüglich einer Qualitätssteigerung?
- Wie beurteilen interne und externe Beteiligte die Dienstleistungen und Tätigkeiten von Bussola AG im 2014?
- Wie entwickelt sich das Verhältnis von Angebot und Nachfrage im Handlungsfeld der FPO/NWO?



Bezüglich der letzten Fragestellung wurden andere FPO/NWO involviert. Die beteiligten FPO/NWO wurden über die vorliegenden Ergebnisse im August 2014 informiert. Bussola AG stellt den Kurzbericht zur Befragung der FPO/NWO für weitere Interessierte gerne zur Verfügung. Wenden Sie sich an Gabriele Buss (gabriele.buss@bussola.ch).

Die Vorgehensweisen von Landert Brägger Partner:

Basis für die Dokumentenanalyse bildete ein von Bussola AG zusammengestelltes Inventar an Dokumenten. Berichte und Empfehlungen aus durchgeführten Befragungen im Rahmen von Praxisprojekten der Fachhochschule St.Gallen waren ebenfalls mit dabei. Auch wurden Berichte und Empfehlungen im Rahmen der ISO-Zertifizierung berücksichtigt. Sämtliche im Jahr 2013 eingegangenen fallbezogenen Rückmeldungen von zuweisenden Fachpersonen, den Pflegefamilien sowie von Kindern und Jugendlichen bildeten die Datengrundlage für eine Sekundärauswertung. Leitfadengestützte und semistandardisierte Telefoninterviews mit über 20 zuweisenden und anderen Fachpersonen dienten dazu, die Aussensicht über die Tätigkeiten von Bussola AG einzuholen. Für die Innensicht wurden die Mitarbeitenden und die Mitglieder des Verwaltungsrates befragt. An 48 FPO's wurde ein schriftlicher Fragebogen versandt.

Ergebnisse aus der Sicht der Zuweiser, Beistände, Heime und Aufsichtsorgane

Mehr als die Hälfte der befragten Beistände und weitere Zuweiser sind seit mehr als fünf Jahren in Kontakt mit Bussola AG. Die meisten der Befragten platzieren durchschnittlich 1-2 Kinder oder Jugendliche pro Jahr in einer Pflegefamilie bei Bussola. Einzelne Beistände und Heime in langjähriger Zusammenarbeit nehmen häufiger eine Platzierung vor. Bei fast allen Befragten besteht auch eine Zusammenarbeit mit anderen FPO's, um in dringenden Situationen innert nötiger Frist eine Unterbringung sicherstellen zu können.

Nach wie vor besticht Bussola durch eine schnelle Reaktion und der professionellen Realisierung einer Platzierung, einer angenehmen Zusammenarbeit und der kompetenten Begleitung der Pflegefamilien. Mehrere Befragte äussern den Eindruck, dass auf Bussola AG „Verlass“ ist und dass Bussola sich einsetzt für einen guten Verlauf der Unterbringung, auch wenn dies im Einzelfall mit sehr viel Aufwand verbunden ist. Die Befragten zeigen sich zufrieden und zuweilen auch beeindruckt über den Umgang von Bussola mit den anvertrauten Kindern und Jugendlichen, wodurch nicht selten eine Beruhigung der an und für sich schwierigen Situation herbeigeführt werden kann (vgl. Brägger, 2014, S. 17).

Es liegen deutlich bessere Rückmeldungen durch die Platzierenden vor als im Jahr 2009/2010, was auf die Eigenleistungen von Bussola AG zurückzuführen ist. Vor allem die sorgfältigeren Qualitätskontrollen und die engere Begleitung der Pflegefamilien wirken sich positiv aus. Die Befragten nehmen wahr, dass Bussola in regelmässigem Kontakt zu den Pflegefamilien und den anvertrauten Kindern und Jugendlichen steht sowie stets gut über den Verlauf der Fremdunterbringung informiert ist.

Die Bedürfnisse nach Informationen und der gewünschte Einbezug der Auftrag gebenden Fachpersonen während der Fremdunterbringung variieren. Das bedeutet, dass diese Schnittstelle massgeblich von individuellen Bedürfnissen der Berufsbeistände mitgestaltet wird. Ein standardisiertes Vorgehen ist daher wenig zielführend. Bussola AG ist gefordert, diese Bedürfnisse wiederholt und anhaltend einzuholen, um gemeinsam die Zusammenarbeit entsprechend dem Verlauf der Fremdunterbringung anzupassen und neu rahmen zu können (vgl. Brägger, 2014, S. 20).

Die Befragung der Aufsichtsorgane war nur eingeschränkt möglich: Von den fünf genannten Gesprächspartnern der Pflegekinderaufsicht konnten definitiv zwei Gespräche geführt werden. Die Beurteilung von Bussola AG bleibt auf diese zwei Aufsichtspersonen beschränkt, was nicht repräsentativ ist (vgl. Brägger, 2014, S. 20).

Die Ergebnisse zur Befragung von weiteren FPO/NWO liegen in Form eines Kurzberichtes vor und werden für Interessierte gerne zur Verfügung gestellt. Wenden Sie sich bitte an Gabriele Buss (gabriele.buss@bussola.ch).

Ergebnisse aus der Sicht des Verwaltungsrates und den Mitarbeitenden von Bussola AG

Der Umwandlungsprozess von Bussola in eine AG war vorbereitet, verlief gut organisiert und ist als ein wichtiger Professionalisierungsschritt zu bewerten. Besonders bewährt hat sich der kontinuierliche Einbezug von allen Mitarbeitenden. Die gemeinsame Auseinandersetzung mit der Prozess- und der Ergebnisqualität der angebotenen Dienstleistungen und Tätigkeiten, führte zu einer hohen Identifikation des Fachteams mit der Organisation und ihren Aufgaben. Dies wirkt sich positiv bis in die Bewältigung des Berufsalltages aus. Die Mitarbeitenden im Fachteam zeigen Sicherheit und Ruhe, was angesichts des häufig hektischen Berufsalltages besonders wichtig ist (vgl. Brägger, 2014, S. 10).

Die umgesetzten Qualitätsmassnahmen zeigen die gewünschten Wirkungen in der täglichen Fallarbeit nach innen und aussen. Auch gewährleisten die internen Rahmenbedingungen, dass Bussola die Prozesse an den Schnittstellen zu den Pflegefamilien, den anvertrauten Kindern und Jugendlichen sowie den zuweisenden Fachperson aktiv steuert und die ihr übertragene Rolle wahrnimmt. Durch die gezielte Bewirtschaftung dieser Schnittstellen können Risiken für destabilisierte und gescheiterte Fremdunterbringungen in Pflegefamilien verringert werden. Dieser Punkt wird auch in Zukunft eine Herausforderung für Bussola AG, weitere beteiligte Fachpersonen und direkt Betroffene bleiben (vgl. Brägger, 2014, S.11ff).

Ergebnisse zur Implementierung von Qualitätsmassnahmen

Alle Empfehlungen aus der Evaluation 2009/2010 und den Befragungen der Pflegefamilien sowie der Kinder und Jugendlichen durch die Fachstelle Praxisprojekte der Fachhochschule St.Gallen wurden durch Bussola AG bearbeitet und Optimierungen umgesetzt (vgl. Brägger, 2014, S. 9).

Einen weiteren wesentlichen Fokus in der Weiterentwicklung der Organisation legte Bussola AG in der firmeninternen Auseinandersetzung zum Verständnis von Qualität im professionellen Handeln im Rahmen des Pflegekinderwesens (vgl. Brägger, 2014, S. 6).

Die vorliegenden Grundlagendokumente und Instrumente sind aufeinander abgestimmt und nehmen Bezug aufeinander. Es liegt eine hohe Konsistenz vor, die sich auch in Protokollen der Teamanlässe sowie Verwaltungsratssitzungen fortsetzt. Anregungen, Kritikpunkte und Probleme aus der Praxis werden aufgegriffen und diskutiert, um darauf basierend Beschlüsse zu fassen und allfällige Massnahmen einzuleiten (vgl. Brägger, 2014, S. 6ff).

Selbst- und Fremdbeurteilungen der Gast- und Pflegefamilien sowie das geregelte Vorgehen im Umgang mit Konflikten zeigen Wirkungen. Allfällige Meinungsverschiedenheiten oder Konflikte werden explizit angegangen und Lösungen erarbeitet. Konkrete Inhalte für Weiterbildungen von Pflegefamilien werden gemäss neuem Weiterbildungskonzept soweit als möglich in einem Dialog festgelegt (vgl. Brägger, 2014, S.9).

Während die Fallarbeit im 2009/2010 Schwachstellen aufwies, wird sie heute auf einem hohen Niveau ausgeführt. Die Fallzahlen und Ressourcen der Mitarbeitenden stehen in einem ausgewogenen Verhältnis zueinander. Es fand nachweislich eine intensive Auseinandersetzung über die Qualität des professionellen Handelns statt. Daraus resultierten Qualitätskriterien für Pflegefamilien, ebenso für den Umgang mit und die Beteiligung von betroffenen Kindern und Jugendlichen sowie Standards für die Fallführung im Kontext der Kooperation mit den zuweisenden Fachpersonen. Diese werden verbindlich im Leitbild und im Leistungskonzept beschrieben.

Abgestimmte Instrumente, standardisierte Prozesse, Controlling- und Reflexionsgremien gewährleisten, dass diese Qualitätskriterien in der Praxis eingehalten werden (vgl. Brägger, 2014, S. 6ff).

Bussola AG hat nicht nur zahlreiche interne Qualitätsmassnahmen umgesetzt. Sie bezieht auch Stellung in Zeiten des eingeleiteten Wandels im Pflegekinderwesen. Sie ergriff die Initiative und hat sich mit anderen Organisationen und Fachpersonen aus dem Pflegekinderwesen vernetzt, um sachlich über die Bedeutung des Handlungsfeldes, über die Qualität des professionellen Handelns und die Bewältigung des Wandels zu diskutieren. Sie lädt zu einem regelmässigen Fachaustausch zwischen FPO's, Zuweisern und Aufsichten ein. Dies zeugt nicht nur von einem hohen Engagement, sondern auch von dem Wunsch, die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Akteuren proaktiv zu gestalten und nicht im Alleingang zu agieren (vgl. Brägger, 2014, S.9).

Das weitere Vorgehen:

Der Verwaltungsrat, die Geschäftsleitung und die Mitarbeitenden von Bussola AG, kamen zu folgender Einschätzung bezüglich Weiterbearbeitung der vorliegenden Ergebnisse:

1. Die vorliegende, hohe Qualität in Bezug auf:
 - Weiterentwicklung der Organisation und sorgfältiger Umgang mit vorhandenen Ressourcen
 - professionelles Handeln, resp. der Weiterentwicklung von vorliegenden Standards für eine verlässliche Fallführung und der Kooperation mit anderen Beteiligten sowie Betroffenen
 - Auswahl, Begleitung und Unterstützung der Gast- und Pflegefamilien
 - Standards für den Umgang mit anvertrauten Kindern/ Jugendlichen
 - Vernetzung mit anderen Fachpersonen und Organisationen

verpflichten Bussola AG, neben zukünftigen Entwicklungsaufgaben besonders auf die Erhaltung dieser bestehenden Qualität zu achten.

2. Im Bereich der Kooperation mit den Auftrag gebenden Berufsbeiständen und anderen Fachpersonen aus Heimen usw. kann das Niveau weiter optimiert werden. Die (individuellen) Bedürfnisse der Auftrag gebenden Fachpersonen nach Informationsfluss und aktiver Beteiligung während einer Fremdunterbringung, sollten konsequent eingeholt werden, insbesondere bei Personalwechseln.
3. Ein weiterer Schwerpunkt gilt den Angaben zu den Gründen und den Zielen für eine Fremdunterbringung im Kontext von Time-outs. Folgende Fragen müssen im Vorfeld und während einer laufenden Fremdunterbringung wiederkehrend geklärt werden:
 - Sollen Kinder und Jugendliche lernen, ihr Verhalten zu reflektieren und Regeln einzuhalten?
 - Sollen Entwicklungsprozesse angestossen werden?
 - Sollen sie ihre bisherigen Alltagskompetenzen sowie ihr Bewältigungshandeln erweitern können?
 - Anderes?

Eine kritische Auseinandersetzung mit „Disziplinierungsmassnahmen“ im Spannungsfeld zu einer berechtigten Partizipation von Kindern und Jugendlichen soll dazu beitragen, mit Ambiguitäten adäquat umgehen zu können. Ausserdem können daraus eindeutigere Auftragsverhandlungen mit den Gastfamilien resultieren.

4. Die Zusammenarbeit mit den Aufsichtsorganen muss sich noch festigen und es ist darauf hinzuwirken, dass allgemein die FPO's von den Aufsichten als gleichwertige Partner anerkannt werden. Divergierende Erwartungen bezüglich Zusammenarbeit müssen nachhaltig geklärt werden. Für eine Angebotserweiterung in Richtung ambulante Dienste von FPO's für unbegleitete Pflegeverhältnisse, fehlen bisher entsprechende Bedarfserhebungen und eine Klärung von weiteren Rahmenbedingungen seitens der Aufsichtsorgane.

Danksagung

Unser aufrichtiger Dank gilt allen, die sich an der Evaluation beteiligt und zum vorliegenden Ergebnis beigetragen haben. Auch danken wir Landert Brägger Partner für die aufschlussreiche Untersuchung und den ausführlichen Bericht.

Bussola AG – Krisenintervention
für Kinder und Jugendliche



Joachim Buss
Geschäftsführer



Silvio Almovi
Stv. Geschäftsführer



Gabriele Buss
Mitglied der Geschäftsleitung

Quellenangabe:

Bericht Martina Brägger (2014), Evaluation der Dienstleistungen und Tätigkeiten von Bussola AG, Landert Brägger Partner, Sozialforschung, Evaluation, Konzepte Stampfenbachstr. 42, CH 8006 Zürich www.lfp.ch

Einverständniserklärung

Landert Brägger Partner haben diese Mitteilung gelesen und bestätigen, dass wesentliche Inhalte aus dem Abschlussbericht korrekt wiedergegeben werden.

Zürich, 08.01.2015
Ort und Datum



Unterschrift Martina Brägger