

# schlupfhuus

Ambulante und stationäre Krisenintervention  
für Jugendliche in Not

## RAHMENKONZEPT

Version Juli 2022

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b><u>KURZPORTRAIT</u></b>	<b>1</b>
1.1	TRÄGERSCHAFT	1
1.2	INSTITUTION	1
1.3	GESCHÄFTSLEITUNG	1
<b>2</b>	<b><u>ÜBERGEORDNETE THEMEN</u></b>	<b>1</b>
2.1	LEIT- UND WERTVORSTELLUNGEN	1
2.2	KINDERRECHTE/KINDESWOHL	2
2.3	DIVERSITÄT	3
2.4	RECHTLICHE FRAGEN	3
2.4.1	DOKUMENTATION, AKTENFÜHRUNG UND DATENSCHUTZ	3
2.4.2	BESCHWERDEWEG	4
2.5	QUALITÄTSMANAGEMENT	4
2.5.1	STRUKTURQUALITÄT	4
2.5.2	PROZESSQUALITÄT	5
2.5.3	ERGEBNISQUALITÄT	6
2.5.4	QUALITÄTSHANDBUCH	6
<b>3</b>	<b><u>LEISTUNGEN HEIMPFLEGE</u></b>	<b>7</b>
3.1	PÄDAGOGISCHES KONZEPT	7
3.1.1	BEZIEHUNGSGESTALTUNG	7
3.1.2	ZUSAMMENARBEIT	9
3.1.3	ZIELGRUPPE	12
3.1.4	LEISTUNGEN UND ZIELE	14
3.1.5	EDUKATION	18
3.1.6	FACHLICHE GRUNDSÄTZE	18
3.1.7	ORGANISATION	19
3.1.8	AUFNAHME	20
3.1.9	AUFENTHALTSGESTALTUNG	21
3.1.10	AUSTRITT	23
3.1.11	ALLTAGSGESTALTUNG	24
3.1.12	INTERVENTIONEN	26
3.2	PRÄVENTION UND SICHERHEIT	27
3.2.1	GESUNDHEIT	27
3.2.2	UMGANG MIT AUSSERGEWÖHNLICHEN SITUATIONEN	30
3.2.3	SICHERHEIT	30
3.2.4	WEITERENTWICKLUNG	31
<b>4</b>	<b><u>LEISTUNGEN SOZIALPÄDAGOGISCHES EINZELCOACHING</u></b>	<b>31</b>
4.1	LEISTUNGEN UND ZIELE	31
4.1.1	LEISTUNGEN AMBULANTES KRISENCOACHING	32

4.1.2	FACHLICHE GRUNDSÄTZE	32
4.1.3	ZIELGRUPPE	34
4.1.4	ABLAUF	35
4.1.5	PERSONELLE ORGANISATION	36
<b>4.2</b>	<b>ZUSAMMENARBEIT</b>	<b>37</b>
4.2.1	ZUSAMMENARBEIT MIT DEM FAMILIENSYSTEM	37
4.2.2	ZUSAMMENARBEIT MIT DEM HILFESYSTEM	37
4.2.3	INTERNE ZUSAMMENARBEIT	38
4.2.4	UMGANG MIT AUSSERGEWÖHNLICHEN SITUATIONEN	38
<b>5</b>	<b>ORGANISATION</b>	<b>39</b>
<hr/>		
5.1	TRÄGERSCHAFT	39
5.2	ORGANIGRAMM	39
5.3	STANDORT UND GESCHICHTE	40
5.4	PERSONALMANAGEMENT	40
5.5	FINANZMANAGEMENT	42
5.6	IMMOBILIENMANAGEMENT	43
<b>6</b>	<b>ADDENDA</b>	<b>44</b>
<hr/>		

# 1 Kurzportrait

## 1.1 Trägerschaft

Verein Schlupfhuus, Schönbühlstrasse 8, 8032 Zürich

Co-Präsidium:

Ady Baur, ady.baur@gmail.com

Martin Müller, martin.mueller@agogis.ch

## 1.2 Institution

Schlupfhuus Zürich, Schönbühlstrasse 8, 8032 Zürich

Tel. 043 268 22 66 / Fax 043 268 22 67

E-Mail: info@schlupfhuus.ch / Internet: www.schlupfhuus.ch

## 1.3 Geschäftsleitung

Institutionsleitung:

Lucas Maissen, 043 268 22 62, l.maissen@schlupfhuus.ch

Pädagogische Leitung:

Regula Sarbach, 043 268 22 64, r.sarbach@schlupfhuus.ch

Verantwortliche Finanz- und Rechnungswesen:

Claudia Bissig, 043 268 22 61, c.bissig@schlupfhuus.ch

# 2 Übergeordnete Themen

## 2.1 Leit- und Wertvorstellungen

### *Prinzipien des Vereins*

- Der Verein Schlupfhuus ist politisch und konfessionell neutral.
- Der Verein Schlupfhuus versteht sich als lernende Organisation, die angemessen und professionell auf veränderte soziale Bedingungen reagiert und ihre Dienstleistungen und Strukturen den sich wandelnden Bedürfnissen der Jugendlichen anpasst.
- Der Verein Schlupfhuus macht sein Angebot öffentlich bekannt und sensibilisiert die Öffentlichkeit für die Anliegen von Jugendlichen in Krisensituationen.
- Der Verein Schlupfhuus vernetzt sich mit Behörden, Fachstellen und anderen Institutionen und pflegt den fachlichen und interdisziplinären Austausch.
- Der Verein Schlupfhuus betreibt Fundraising, er achtet auf einen verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen und legt öffentlich Rechenschaft über die Verwendung seiner Mittel ab.

### *Selbstverständnis in der Arbeit mit den Jugendlichen*

- *Niederschwelligkeit*: Jugendliche in Notsituationen erhalten jederzeit ohne formale Hürden oder vorgängige Kostengutsprache fachliche Unterstützung und Schutz. Niederschwelligkeit bedeutet auch, dass Abmachungen und Regeln individuell ausgestaltet werden – gemäss dem aktuellen Bedarf und den Möglichkeiten der Jugendlichen.
- *Freiwilligkeit*: Die Zusammenarbeit zwischen dem Schlupfhuus und den Jugendlichen beruht auf Freiwilligkeit und setzt das Einverständnis der Jugendlichen voraus.
- *Parteilichkeit*: Die Anliegen der Jugendlichen stehen im Zentrum der Arbeit. Die Mitarbeitenden unterstützen die Jugendlichen darin, ihre Interessen und Bedürfnisse zu formulieren und ihren Standpunkt gegenüber Behörden, Familien- und Hilfesystem einzubringen.
- *Ressourcenorientierung*: Die Arbeit des Schlupfhuus orientiert sich an den Stärken und Fähigkeiten der Jugendlichen sowie den aktuell vorhandenen Möglichkeiten. Gemeinsam werden realistische Ziele und nachhaltige Lösungen erarbeitet, die ein möglichst selbstbestimmtes Leben erlauben.
- *Systemische Grundhaltung*: Die Verantwortlichen des Schlupfhuus begegnen den Jugendlichen und ihre Familien mit Neugier und Offenheit für verschiedene Lebenszugänge. Die Zusammenarbeit hat zum Ziel, den Möglichkeitsraum zu erweitern und alternative Perspektiven zu eröffnen. Der Einbezug des Familiensystems und weiterer relevanter Bezugspersonen wird als zentral erachtet, um eine nachhaltige Verbesserung der Situation zu erreichen.
- *Traumapädagogische Arbeitsweise*: Die traumapädagogischen Grundhaltungen Transparenz, Partizipation, Expert\*innenschaft, Annahme des guten Grunds, Verstehen ohne einverstanden zu sein, Wertschätzung und Erleben von Freude sind handlungsleitend für die Arbeit von Team und Leitung in den verschiedenen Funktionen und Aufgaben.

Leitlinien Trauma-  
pädagogik

## **2.2 Kinderrechte/Kindeswohl**

Sowohl für die Ausgestaltung des Angebots als auch die Alltagsarbeit des Schlupfhuus bilden die Rechte von Kindern und Jugendlichen, wie sie in der UN-Kinderrechtskonvention formuliert sind, eine wichtige Grundlage.

Die drei Bereiche der Kinderrechtskonvention – Recht auf Schutz, Recht auf Förderung und Recht auf Mitwirkung – prägen die konkrete Alltagsgestaltung im Schlupfhuus ebenso wie die Gestaltung des gesamten Begleitprozesses.

Einen wichtigen Fokus bilden das Wohl des Kindes (Art. 3 der UN-Konvention) und die Berücksichtigung des Kindeswillens (Art. 12).

Die Jugendlichen, die sich ans Schlupfhuus wenden, sind in vielen Fällen in ihrer Entwicklung gefährdet. Physische, psychische oder sexuelle Gewalt in der Familie oder im sozialen Nahraum, Vernachlässigung oder lang andauernde Autonomiekonflikte sind oftmals der Grund, weshalb Jugendliche, Vertrauenspersonen oder involvierte Fachpersonen Kontakt mit dem Schlupfhuus aufnehmen. Wenn noch keine Kindesschutzmassnahmen bestehen, klären die

Mitarbeitenden des Schlupfhuus gemeinsam mit den Verantwortlichen der Sozial- bzw. Kinder- und Jugendhilfezentren (kjz), welche Massnahmen im Rahmen des freiwilligen Kindesschutzes sinnvoll und möglich sind bzw. ob eine Gefährdungsmeldung an die zuständige Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) erfolgen soll. Bei bestehenden Kindesschutzmassnahmen wird in enger Zusammenarbeit mit den Beistandspersonen nach Lösungen gesucht, die dem Kindeswohl Rechnung tragen.

Im Sinne des Grundsatzes der Parteilichkeit stehen die Interessen und Anliegen der Jugendlichen während des ganzen Prozesses im Zentrum der Arbeit. Seitens des Schlupfhuus wird grosser Wert daraufgelegt, dass die Jugendlichen bei allen Entscheidungen angemessen einbezogen werden und dass ihre Position gehört wird. Wenn nötig, wird auch der Einbezug einer Kindsrechtsvertretung geprüft.

## **2.3 Diversität**

Das Team des Schlupfhuus besteht aus Frauen und Männern verschiedenen Alters mit unterschiedlichen beruflichen Erfahrungen. Bei Anstellungen wird darauf geachtet, dass mit Blick auf Lebensentwürfe sowie sprachliche, kulturelle und weltanschauliche Hintergründe eine gewisse Vielfalt im Team gegeben ist.

Im Schlupfhuus finden Jugendliche unterschiedlicher Nationalität und mit verschiedenen kulturellen Wurzeln und religiösen Zugehörigkeiten Schutz und Unterkunft. Einige haben selber die Erfahrung von Flucht und Migration gemacht. Im täglichen Zusammenleben wird Wert daraufgelegt, dass verschiedene Weltanschauungen Platz haben. Unterschiedliche Werthaltungen und Erfahrungen werden benannt und innerhalb der Gruppe nach Möglichkeit transparent und verstehbar gemacht.

## **2.4 Rechtliche Fragen**

### **2.4.1 Dokumentation, Aktenführung und Datenschutz**

Die Dokumentation des Verlaufs, aller Gespräche, Telefonate, Mails usw. erfolgt laufend im internen Dokumentationssystem. Dieses dient dem internen transparenten Informationsfluss und ermöglicht einen Überblick über den Prozessverlauf. Ebenso soll die Dokumentation jederzeit erlauben, erfolgte Einschätzungen und Entscheide nachvollziehbar zu machen.

Das Konzept Datenschutz beschreibt die Grundsätze der Weitergabe und Archivierung der Personendaten der Jugendlichen sowie das Vorgehen bei Antrag auf Akteneinsicht. Gemäss Verordnung vom 29.09.2016 über abweichende Aufbewahrungsfristen zum IDG (Gesetz über die Information und den Datenschutz) gilt für die Daten der betreuten Jugendlichen seit dem 01.01.2017 eine Aufbewahrungsfrist von 100 Jahren.

Die Jugendlichen haben das Recht, ihre eigenen Akten einzusehen. Sie werden bei Eintritt (im Rahmen der Unterzeichnung der Schweigepflicht-entbindung) über dieses Recht informiert. Während des Aufenthalts können Sie sich diesbezüglich an die Institutionsleitung wenden. Nach Austritt kann ein Gesuch um Akteneinsicht von den Jugendlichen (telefonisch) oder den Eltern (schriftlich)

Konzept Daten-  
schutz

gestellt werden. Das Gesuch wird von der Institutionsleitung behandelt. Es wird eine Kopie der über eine Person vorhandenen Akten erstellt. Weitere Einzelheiten sind im Konzept Datenschutz geregelt.

## 2.4.2 Beschwerdeweg

Im Konzept des Bündner Standard Kapitel 6 ist der Beschwerdeweg geregelt. Jugendliche können, wenn sie Grenzverletzungen durch andere Jugendliche oder Mitarbeitende erfahren oder wenn sie pädagogische Interventionen als unangemessen erleben, ans Team oder direkt an die Institutionsleitung / Pädagogische Leitung gelangen.

Konzept Bündner  
Standard

Neben den internen Möglichkeiten haben die Jugendlichen jederzeit das Recht, sich an die externe Beschwerdestelle zu wenden. Insbesondere dann, wenn sie sich von Team und Leitung zu wenig unterstützt oder diese nicht als unabhängig genug erleben.

Externe Beschwerdestelle des Schlupfhuus ist die Beratungsstelle kokon. Die Beratungsstelle bezeichnet jeweils die zuständige Mitarbeiterin.

Die Beschwerdestelle ist unabhängig und hat das Recht, bei schwerwiegenden Vorwürfen direkt an den Vorstand des Vereins Schlupfhuus oder an die Verantwortlichen für die Aufsicht des AJB zu gelangen. Die Arbeitsweise der Beschwerdestelle ist im Bündner Standard geregelt.

Die Jugendlichen werden bei Eintritt via Schlupfhuus-Vertrag über die Beschwerdemöglichkeiten und die Beschwerdestelle informiert. Ebenso sind die zuständige Ansprechperson der Beratungsstelle kokon und ihre Kontaktangaben am Anschlagbrett gut ersichtlich. Es wird Wert daraufgelegt, dass die Kontaktmöglichkeiten möglichst niederschwellig sind.

## 2.5 Qualitätsmanagement

### 2.5.1 Strukturqualität

#### *Räumlichkeiten*

Der Verein Schlupfhuus ist bestrebt, Räumlichkeiten zur Verfügung zu stellen, die dem Zweck der traumapädagogischen Betreuung von Jugendlichen in Krisen dienlich sind. Auch die laufende Instandhaltung und Weiterentwicklung der Innenraumgestaltung dient diesem Ziel. In diesen Bereich fällt auch die Suche nach geeigneten Liegenschaften, wenn die bestehenden nicht mehr den aktuellen Ansprüchen an Grösse und Qualität entsprechen.

#### *Personal*

Der zentrale Faktor für das Erbringen eines qualitativ hochstehenden Angebots sind motivierte, gut ausgebildete und persönlich gefestigte Mitarbeiter\*innen. Wie im Abschnitt 5.4 beschrieben, wird der sorgfältigen Personalauswahl und der stetigen Weiterqualifizierung durch interne und externe Massnahmen ein hoher Wert beigemessen. Die zahlreichen Gefässe wie Team- und Themensitzungen, Vertiefungstage, Supervisionen, Coachinggespräche aber auch Personalanlässe dienen neben der fachlichen Entwicklung auch der emotionalen Versorgung der Mitarbeiter\*innen und der Schaffung eines unterstützenden und wertschätzenden Betriebsklimas.

### *Fachliche Grundlagen*

Der Verein Schlupfhuus ist bestrebt, sein Angebot laufend den gesellschaftlichen Anforderungen anzupassen und gemäss den wissenschaftlichen Erkenntnissen im Fachgebiet der sozialen Arbeit und Pädagogik weiterzuentwickeln.

Im Zeitraum zwischen 2017 und 2019 fand in enger Zusammenarbeit mit der UPK (Universitäre Psychiatrische Kliniken) Basel ein wissenschaftlich begleiteter Qualitätsentwicklungsprozess statt. Traumapädagogische Grundhaltungen sowie institutionsspezifische traumapädagogische Methoden und Instrumente wurden entwickelt und implementiert. Die Sicherung und Weiterentwicklung der erarbeitenden Grundlagen und Instrumente erfolgt durch dreimal jährlich stattfindende Vertiefungstage unter der Leitung einer Person des Teams der UPK Basel.

Im Zeitraum zwischen 2019 und 2022 wurden die fachlichen Grundlagen für das neue Angebot des Krisencoachings (Begleitetes Wohnen und sozialpädagogisches Einzelcoaching) erarbeitet. Fachpersonen des nip (Niederschwellige Integrationsprojekte Bern) begleiteten die fachliche Entwicklung eng und es erfolgte eine externe und interne Evaluation der Pilotphase. Die Sicherung der Qualität wird durch die laufende interne Reflexion und durch die Supervision mit einer externen Fachperson, die in der niederschweligen Begleitung ausgewiesene Erfahrung und Kompetenz mitbringt, gewährleistet.

### *Strukturen und Abläufe*

Auch die Grundlagen in diesem Bereich werden laufend weiterentwickelt. So wurden die Funktionen im Kernprozess Betreuung als Folge des traumapädagogischen Qualitätsentwicklungsprozesses neu ausgestaltet und in Bezugspersonen Stabilisierungs- und Klärungsprozess differenziert. Neu hinzugekommen ist die Funktion der Bezugsperson Krisencoaching. Auch die Ausgestaltung der Leitungsstruktur hat sich weiterentwickelt, unter anderem um den Anforderungen an das regelmässige Coaching der Mitarbeiter\*innen Genüge zu leisten.

Abläufe und Zuständigkeiten in den einzelnen Aufgabenfeldern sind in den jeweiligen Leitfäden detailliert beschrieben (vgl. 2.5.4).

## **2.5.2 Prozessqualität**

### *Weiterentwicklung des Angebots*

Wie oben bereits ausgeführt, wird die Qualität des Angebots regelmässig überprüft und laufend weiterentwickelt. In der Gestaltung dieser Qualitätsentwicklungsprozesse wird grosser Wert auf die Beteiligung aller Ebenen (Vorstand, Leitung, Team) gelegt. Die Partizipation von Mitarbeiter\*innen in Arbeits- und Projektgruppen stellt dabei sicher, dass breites Erfahrungswissen einbezogen und die Weiterentwicklung von allen Beteiligten mitgetragen wird. Dialogische Kompetenzen, die eine Kultur der Wertschätzung, der Offenheit und des Zuhörens ermöglichen, werden aktiv gefördert.



### *Reflexion der Hilfeprozesse*

Die Kernaufgabe des Schlupfhuus ist die Begleitung und Betreuung von Jugendlichen in Krisen. Wie an verschiedenen Stellen des vorliegenden Konzepts dargelegt (vgl. 2.1, 3.1.1, 3.1.6 und 4.1.2), bedeutet Niederschwelligkeit u.a., dass die Prozesse sehr individuell ausgestaltet werden und sich am Bedarf der Jugendlichen orientieren. Zudem versteht sich die traumpädagogische Arbeitsweise als im Wesentlichen beziehungsorientiert. Eine entsprechend hohe Bedeutung kommt der Reflexion der einzelnen Hilfeprozesse und der Beziehungsgestaltung zwischen Mitarbeiter\*innen und Jugendlichen zu. In Sitzungen, Fallbesprechungen und Supervisionen steht das traumapädagogische Fallverstehen im Fokus und die Frage, welche Interventionen aus welchen fachlichen Überlegungen angezeigt sein könnten. Ebenso zentral ist die Evaluation erfolgter Interventionen.

Zur Sicherung der Prozessqualität in der Begleitung und Betreuung der einzelnen Jugendlichen gehört auch die schriftliche Dokumentation im internen Dokumentationssystem.

### **2.5.3 Ergebnisqualität**

#### *Befragung der Anspruchsgruppen*

Die Institutionsleitung befragt regelmässig die wichtigsten Anspruchsgruppen (Jugendliche, Fachpersonen, Behörden) zur Zufriedenheit mit dem Angebot und zu Verbesserungsvorschlägen. Die Jugendlichen werden systematisch bei Austritt befragt.

### **2.5.4 Qualitätshandbuch**

Im Schlupfhuus arbeiten über 20 Mitarbeiter\*innen. In der Betreuung ist – wie in vielen stationären Einrichtungen – die Personalfuktuation relativ hoch. Zudem ist für die durchgehende Abdeckung der 24h-Präsenz ein ausreichend grosser Pool von Springer\*innen notwendig. Dies alles macht es erforderlich, dass Knowhow auch schriftlich gut gesichert und einfach zugänglich ist.

Sowohl fachliche Grundlagen (z.B. Leitlinien Traumapädagogik), als auch Abläufe und Handlungsrichtlinien für die breitgefächerten Aufgaben sind im Qualitätshandbuch dokumentiert.

Dieses enthält alle relevanten Arbeitsgrundlagen und -instrumente wie Konzepte, Reglemente, Leitfäden, Merkblätter, Checklisten und Vorlagen. Einige zentrale Dokumente werden in der rechten Spalte des vorliegenden Rahmenkonzepts erwähnt.

Das Qualitätshandbuch wird von der qualitätsverantwortlichen Person fortlaufend bewirtschaftet. Dies beinhaltet die Integration von Neuerungen in bestehende Dokumente und das Erstellen von neuen Dokumenten, dort, wo sich Bedarf zeigt.

#### *Externe Aufsicht*

Gemäss Verfügung der kantonalen Bildungsdirektion vom 23.07.2012 liegt die Aufsicht über das Schlupfhuus als Jugendheim seit dem 01.07.2012 bei der Bildungsdirektion des Kantons Zürich.

### 3 Leistungen Heimpflege

Allgemeines Ziel des Schlupfhuus ist es, Jugendlichen und jungen Erwachsenen in Krisensituationen Beratung, Betreuung und Schutz anzubieten und so zur Beruhigung und Klärung der aktuellen Situation beizutragen.

Das Schlupfhuus bietet während 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr niederschwellige ambulante und stationäre Krisenintervention. Im stationären Bereich stehen 12 Plätze zur Verfügung. Zehn Plätze werden als betreutes Wohnen, zwei Plätze als begleitetes Wohnen (Krisencoaching) angeboten. Die Aufenthaltsdauer variiert zwischen einer Nacht und maximal drei Monaten für das betreute bzw. fünf Monaten für das begleitete Wohnen.

Aufgenommen werden Jugendliche im Alter von 13 bis 18 Jahren (Ausnahmen siehe unter 3.1.3) – unabhängig vom Geschlecht –, die mit ihrer aktuellen Lebenssituation nicht mehr zurechtkommen bzw. physische, psychische und/oder sexuelle Gewalt in der Familie oder ihrem sozialen Umfeld erfahren und vorübergehend einen Wohnplatz benötigen.

Kernaufgaben des Schlupfhuus sind die Vermittlung von Schutz und Sicherheit, die Ersteinschätzung einer möglichen Kindeswohlgefährdung sowie Entlastung, Situationsklärung und Entwicklung von Perspektiven.

Die Eltern werden in die Arbeit einbezogen. Eine vorübergehende Geheimhaltung des Aufenthaltsorts ist, falls erforderlich, möglich.

Das Schlupfhuus vernetzt sich mit dem Hilfesystem. Unterstützungsbedarf wird gemeinsam mit allen Beteiligten ermittelt; es werden entsprechende Empfehlungen formuliert.

In der ambulanten Beratung arbeitet das Schlupfhuus eng mit der Beratungsstelle kokon zusammen. Diese bietet ambulante Krisenberatung sowie Opferhilfeberatung für Kinder und Jugendliche.

Zusätzlich zu den erwähnten stationären und ambulanten Angeboten erbringt das Schlupfhuus seit 2021 auch Leistungen im Bereich Sozialpädagogisches Einzelcoaching (ambulantes Krisencoaching). Diese sind im Kapitel 4 näher beschrieben.

#### 3.1 Pädagogisches Konzept

##### 3.1.1 Beziehungsgestaltung

###### *Bedeutung im Alltag*

Eine traumapädagogische Arbeitsweise versteht sich im Wesentlichen als beziehungsorientiert. Der Grossteil der Jugendlichen, die ins Schlupfhuus kommen, hat sehr belastende zwischenmenschliche Erfahrungen mit nahen Bezugspersonen gemacht. Korrigierende Beziehungserfahrungen zu ermöglichen, ist daher eine der Hauptaufgaben in der Zusammenarbeit. Hierzu gehört auch eine hohe Tragfähigkeit, um erneute (Beziehungs-)Abbrüche, wenn immer möglich, zu vermeiden. Dabei sind individuelle Lösungen wichtig, die dem aktuellen Bedarf und den im Moment vorhandenen Ressourcen und Möglichkeiten der Jugendlichen Rechnung tragen.

Im Angebot Krisencoaching kommt diese individuelle beziehungsorientierte

Herangehensweise besonders stark zum Tragen. Die Begegnung im Hier und Jetzt ist der zentrale Ansatzpunkt für die Arbeit mit Jugendlichen, die oftmals kaum noch Vertrauen ins Hilfesystem haben.

Sowohl in der Alltagsarbeit mit den Jugendlichen als auch in anspruchsvollen Elternkontakten gilt der Grundsatz Emotionalität vor Funktionalität. Das bedeutet, dass es oftmals zuerst darum geht, emotionalen Beistand zu leisten, d.h. präsent zu sein im Augenblick und die Emotionen des Gegenübers wahrzunehmen und anzuerkennen, ohne schon eine Veränderung anzustreben.

Auch die Bezugspersonenarbeit orientiert sich an den traumapädagogischen Grundhaltungen. Die Jugendlichen werden als Expert\*innen für ihr eigenes Leben gesehen und entsprechend aktiv in den Hilfeprozess einbezogen. Wertschätzung und die Annahme des guten Grundes sind gerade dort besonders wichtig, wo Jugendliche herausfordernde Verhaltensweisen zeigen. Das gemeinsame Verstehen bisheriger Bewältigungsstrategien sowie das Wahrnehmen und Einordnen schwieriger Emotionen sind zentrale Ansatzpunkte um eine emotionale Stabilisierung zu erreichen und sich in der weiteren Zusammenarbeit vermehrt auf das Erarbeiten neuer Perspektiven zu fokussieren.

Leitfaden Bezugspersonenarbeit Stabilisierungsprozess

Leitfaden Bezugspersonenarbeit Klärungsprozess

Leitfaden Bezugspersonenarbeit Krisencoaching

### *Umgang mit Nähe und Distanz*

Viele der Jugendlichen, welche die Angebote des Schlupfhuus nutzen, haben in ihrer Vorgeschichte Grenzverletzungen und/oder Traumatisierungen erlebt. Aufgrund ihrer Geschichte fällt es ihnen oftmals schwer, ihre Grenzen wahrzunehmen und angemessen zu kommunizieren. Bei vielen Jugendlichen sind zahlreiche Risikofaktoren gegeben, (erneut) Opfer von Grenzverletzungen zu werden oder solche zu begehen.

Diese Ausgangslage erfordert von den Mitarbeitenden einen besonders achtsamen Umgang mit Nähe und Distanz und mit der eigenen professionellen Rolle. Die Arbeit mit dem Bündner Standard dient dazu, eine Kultur der Achtsamkeit zu pflegen, Grenzverletzungen systematisch zu reflektieren und die institutionellen Rahmenbedingungen fortlaufend kritisch zu überdenken.

Die pädagogischen Grundhaltungen sowie konkrete Verhaltensregeln bezüglich des Umgangs mit Grenzen, Nähe/Distanz und Körperkontakt sowie die Regeln zum Betreten der Jugendlichen-Zimmer sind im Konzept des Bündner Standards festgehalten.

Konzept Bündner Standard

### *Gestaltung des Zusammenlebens*

Das Angebot der Krisenintervention und die oftmals sehr kurzen Aufenthaltszeiten bringen es mit sich, dass Gruppenzusammensetzung und -dynamik sehr unterschiedlich sein und rasch wechseln können.

Unterstützende und herausfordernde Aspekte des Gruppenlebens werden fortlaufend reflektiert und mit den Jugendlichen thematisiert, immer mit dem Ziel, dass die Gruppe trotz der anspruchsvollen Ausgangslage ein möglichst sicherer Ort für alle Beteiligten ist.

Eine niederschwellige traumapädagogische Arbeitsweise bedeutet dabei auch, dass individuelle Wege gesucht werden, wie die Jugendlichen im Rahmen der bestehenden Gruppenkonstellation gut für sich schauen, unterstützende Aspekte nutzen und sich wo nötig abgrenzen können.

Ein Teil der Jugendlichen, die im Schlupfhuus Unterstützung suchen, haben

Graphik Gruppen-narrativ

bereits zahlreiche Hilfemassnahmen durchlaufen und entsprechend fehlt es oftmals an der Bereitschaft, sich erneut auf einen sozialpädagogischen Rahmen einzulassen. Ebenso fällt es einem Teil der Jugendlichen sehr schwer, in einer Gruppe mit anderen zusammenzuleben. Das Angebot Krisencoaching – bestehend aus zwei Plätzen für begleitetes Wohnen sowie sozialpädagogischem Einzelcoaching – bietet hier die Möglichkeit einer individuellen Betreuung ausserhalb des Gruppensettings. Ziel ist, dass sich die Krisensituation nicht durch die Anforderungen des Zusammenlebens zusätzlich zuspitzt.

### 3.1.2 Zusammenarbeit

Ein wichtiges Ziel der Prozessgestaltung ist, dass alle Entscheidungen gemeinsam mit den Jugendlichen, Eltern und involvierten Fachpersonen – insbesondere Beistand\*innen bzw. fallführenden Personen der Sozialzentren und kjz – getroffen werden und somit nachhaltig abgestützt sind.

#### *Einbezug der Jugendlichen*

Ziel ist es, den Prozess mit den Jugendlichen transparent, versteh- und nachvollziehbar zu gestalten und auf diesem Weg das Erleben von Kontrolle und Selbstwirksamkeit zu stärken. Die Jugendlichen sind bei Familien- und Standortgesprächen anwesend und werden aktiv einbezogen. Ausnahmen können dort gegeben sein, wo ein Kontakt zwischen Jugendlichen und Eltern aus Schutzgründen (vorerst) nicht angezeigt ist.

Die Bezugsperson Klärungsprozess bzw. Krisencoaching zeigt den Jugendlichen Abläufe, Verantwortlichkeiten und Rahmenbedingungen im Hinblick auf mögliche Vorgehensweisen und Anschlusslösungen auf und bereitet sie auf Gespräche mit Eltern und/oder externen Fachpersonen entsprechend vor. Hierzu gehört auch, dass die Jugendlichen unterstützt werden, einen eigenen Standpunkt zu entwickeln und diesen gegenüber Eltern und Fachpersonen zu vertreten (Parteilichkeit und Partizipation).

Graphik SH-Rahmen

#### *Zusammenarbeit mit Fachpersonen*

Die Verantwortlichen des Schlupfhuus sind überzeugt, dass Kinderschutz eine Aufgabe darstellt, die nur im Netzwerk gelingen kann. Bereits involvierte Fachpersonen werden daher möglichst rasch nach Eintritt kontaktiert; wo nötig, werden weitere Stellen einbezogen.

Besteht bereits eine Beistandschaft, wird vor der Aufnahme bzw. möglichst rasch nach dem Eintritt Kontakt mit der zuständigen Beistandsperson aufgenommen und das Vorgehen gemeinsam geplant. Besteht noch keine Kinderschutzmassnahme, werden in Absprache mit dem zuständigen Sozialzentrum bzw. kjz die weiteren Schritte besprochen.

Wenn Jugendliche Opfer von Gewalt wurden, erfolgt eine enge Zusammenarbeit mit der Beratungsstelle kokon bzw. einer anderen Opferberatungsstelle. Sind Schulsozialarbeitende, Therapeut\*innen, Jugendberater\*innen, Familienbegleiter\*innen etc. involviert, nimmt die Bezugsperson Klärungsprozess bzw. Krisencoaching möglichst rasch Kontakt auf und sucht den Austausch.

Ziel ist es, mit allen involvierten Fachpersonen ein gemeinsames Fallverstehen zu entwickeln und Empfehlungen für den weiteren Hilfeprozess und eine

Leitfaden  
Zusammenarbeit  
mit kjz und KESB

Leitfaden Bezugs-  
personenarbeit Klä-  
rungsprozess

Leitfaden Bezugs-  
personenarbeit Kri-  
sencoaching

geeignete Anschlusslösung zu erarbeiten.

Die Bezugsperson Klärungsprozess bzw. Krisencoaching steht in engem Austausch mit den Fallführenden der Sozialzentren bzw. kjz, um die nächsten Schritte zu besprechen und sicherzustellen, dass die nötigen Personen und Stellen einbezogen und alle Involvierten über den Prozess informiert sind.

### *Zusammenarbeit mit dem Herkunftssystem*

Das Schlupfhuus versteht sich als systemisch arbeitende Institution und bezieht das Familiensystem, wenn immer möglich, in den Prozess mit ein. Ausgehend von einer traumapädagogischen Grundhaltung steht auch hier eine verstehende und wertschätzende Beziehungsgestaltung im Vordergrund, was nicht ausschliesst, Gewalt in der Familie und mögliche Kindeswohlgefährdungen klar anzusprechen. Die Eltern werden in aller Regel von den Bezugspersonen in der ersten Zeit des Aufenthalts zu einem Gespräch ins Schlupfhuus eingeladen. Steht der Schutz der Jugendlichen im Vordergrund und ist (räumlicher) Abstand zentral für die emotionale Stabilisierung, kann das Gespräch auch ohne die Jugendlichen stattfinden. Familiengespräche finden in aller Regel in einem Raum ausserhalb der Wohngruppe an der Hottingerstrasse 67 statt.

Ziel ist es, den Eltern die Arbeitsweise des Schlupfhuus sowie Abläufe und Zuständigkeiten im Hilfesystem transparent zu machen und sie in den Prozess miteinzubeziehen.

Während des weiteren Aufenthalts findet ein regelmässiger Austausch mit den Eltern statt, um sie über den Verlauf und die nächsten Schritte zu informieren und alltagsbezogene Fragen zu klären.

Allfällige weitere Aufträge in der Zusammenarbeit mit den Eltern werden mit den fallführenden Personen der Sozialzentren bzw. kjz fortlaufend geklärt.

### *Standortgespräche*

Standortgespräche finden nach Bedarf statt, zumal Ausgangslage, Dauer und Ziele des Aufenthalts sowie die angestrebten Anschlusslösungen sehr unterschiedlich sein können. Wenn der Prozess dies erfordert, werden Gespräche mit den Jugendlichen, Eltern, fallführenden Personen der Sozialzentren/kjz, ev. weiteren Fachpersonen und der Bezugsperson Klärungsprozess bzw. Krisencoaching geplant.

Oftmals sind gemeinsame Gespräche im Hinblick auf die Planung der Rückkehr nach Hause bzw. des Übertritts in eine längerfristige Platzierung angezeigt.

### *Zusammenarbeit mit dem sozialen Umfeld*

Das Schlupfhuus sucht aktiv den Austausch mit der Schule bzw. dem Lehrbetrieb. Bei Bedarf finden gemeinsame Gespräche statt. Je nach Situation werden auch weitere Personen aus dem sozialen Umfeld der Jugendlichen (z.B. Vertrauenspersonen, Verwandte, Sporttrainer\*innen, Freund\*innen, Kolleg\*innen usw.) einbezogen. Ziel der Zusammenarbeit ist die Stabilisierung der Jugendlichen im Alltag und die Aktivierung zusätzlicher Ressourcen.

Leitfaden Zusammen-  
arbeit Eltern

### *Interne Zusammenarbeit, Austausch- und Sitzungsgefässe*

Die wichtigsten Gefässe der internen Zusammenarbeit sind die täglichen Übergaben und die wöchentliche Teamsitzung. Leitfaden Übergabe

An den Übergaben werden wichtige Informationen zu den Jugendlichen und aktuellen Vorkommnissen vom Nacht- an den Tagdienst bzw. vom Tag- an den Spätdienst weitergeben.

Die wöchentliche Teamsitzung dient der emotionalen Versorgung der Mitarbeitenden, der Diskussion organisatorischer und fachlicher Themen sowie der Fallbesprechung. Neueintritte werden vorgestellt und der Prozessverlauf von ausgetretenen Jugendlichen reflektiert. Die Bezugspersonen Klärungs- und Stabilisierungsprozess informieren über den Verlauf ihrer Bezugsjugendlichen und im Sinne einer Intervision werden Fragen zum traumapädagogisch diagnostischen Verstehen diskutiert und Handlungsmöglichkeiten besprochen. Leitfaden traumapädagogisch diagnostisches Verstehen

Ca. achtmal jährlich findet zusätzlich zur Teamsitzung am Nachmittag eine Themensitzung statt. Diese dient der Vertiefung fachlicher Aspekte und der Weiterentwicklung der pädagogischen Grundlagen. Teilweise werden auch externe Referent\*innen für einen Fachinput eingeladen.

Die beiden Bezugspersonen Stabilisierungs- und Klärungsprozess bilden ein Tandem, das sich ca. alle zwei Wochen zu Tandemgesprächen trifft. Diese dienen der Entwicklung eines gemeinsamen Fallverstehens und dem Absprechen von Zuständigkeiten und Aufgaben. Weitere Fallbesprechungen erfolgen nach Bedarf mit einer Leitungsperson. Vorlage Tandemgespräche

Einmal im Monat findet eine Supervision unter externer Leitung statt. Die Supervision kann sowohl als Fall- wie auch als Teamsupervision genutzt werden, je nachdem welche Fragestellungen aktuell im Vordergrund stehen.

Für die Springer\*innen und Teilzeitmitarbeitenden findet alle zwei Monate ein Austauschtreffen mit der Pädagogischen Leitung statt. Ziel ist es Erfahrungen zu teilen und herausfordernde Situationen aus dem pädagogischen Alltag gemeinsam zu reflektieren.

Die Mitarbeitenden des Angebots Krisencoaching treffen sich zu regelmässigen Intervisionen mit der pädagogischen Leitung. Auch hier geht es darum, die Prozesse zu reflektieren, gemeinsam ein Fallverstehen zu entwickeln und Handlungsmöglichkeiten zu besprechen. Weiter wird der emotionalen Versorgung der Mitarbeiter\*innen Rechnung getragen, indem schwierige Beziehungsdynamiken reflektiert und Belastungen thematisiert werden.

Supervisionen unter externer Leitung finden für das Team Krisencoaching nach Bedarf zwei- bis dreimal jährlich statt.

Dreimal jährlich finden traumapädagogische Vertiefungstage für alle Mitarbeitenden des Kernteams statt. Sie dienen der Teambildung, fachlichen Weiterentwicklung und haben die Festigung einer gemeinsamen traumapädagogischen Haltung zum Ziel.

### *Externe Zusammenarbeit*

Neben der fallbezogenen Zusammenarbeit strebt die Institutionsleitung einen regelmässigen Austausch mit wichtigen Partnern an. Hierzu gehören unter anderem die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB), die Sozialzen-

tren der Stadt Zürich, die Kinder- und Jugendhilfezentren (kjz), der Jugenddienst der Stadt- und Kantonspolizei Zürich, andere sozialpädagogische Institutionen, Opferhilfestellen und Fachstellen, die sich mit häuslicher Gewalt, Kinderrechten, Kinderschutz usw. befassen. Das Schlupfhuus beteiligt sich als ständiges Mitglied in der AG Monitoring der Interventionsstelle häusliche Gewalt des Kantons Zürich (IST) an den regelmässigen interdisziplinären Sitzungen zum Thema häusliche Gewalt. Als Vertretung der Schutzeinrichtungen für Kinder und Jugendliche engagiert es sich in weiteren Arbeitsgruppen der IST. Ziel der Vernetzung ist es, das Angebot des Schlupfhuus gemäss den aktuellen fachlichen Entwicklungen und gesellschaftlichen Erfordernissen weiterzuentwickeln und die Grundlage für eine möglichst zielführende Zusammenarbeit zum Wohle der betreuten Jugendlichen zu schaffen sowie bei der Weiterentwicklung der Bereiche Kinderschutz und Schutz vor häuslicher Gewalt im Kanton Zürich mitzuwirken.

Das Schlupfhuus war massgeblich bei der Gründung und dem Aufbau der Beratungsstelle kokon beteiligt. Neben der fallbezogenen Zusammenarbeit findet weiterhin ein enger fachlicher Austausch statt.

#### *Öffentlichkeitsarbeit*

Um den präventiven Auftrag des Schlupfhuus zu erfüllen, ist es wichtig, die Angebote des Schlupfhuus öffentlich bekannt zu machen. Dies kann durch Referate erfolgen, z.B. an Schulen, in sozialen Institutionen oder anlässlich von Fachveranstaltungen sowie durch Interviews und Medienbeiträge. Ziel ist es, die Öffentlichkeit für die Themen von Jugendlichen in Not zu sensibilisieren. Hausführungen für Studierende der Sozialen Arbeit, Mitarbeitende anderer Institutionen, Fachgruppen sowie weitere Interessierte sind eine zusätzliche Form der Öffentlichkeitsarbeit.

Bei der Organisation und Durchführung der Öffentlichkeitsarbeit stehen die Bedürfnisse und der Schutz der im Schlupfhuus wohnhaften Jugendlichen im Zentrum.

Seitens des Schlupfhuus wird Wert auf die jugendgerechte und ansprechende Gestaltung der Homepage, von Plakaten und Informationsflyern gelegt.

#### *Fachberatung*

Das Schlupfhuus gibt Erfahrungen in der Krisenintervention und Traumapädagogik auch im Rahmen von massgeschneiderten Beratungen oder Schulungen an Fachpersonen oder Institutionen weiter. Mögliche Themen sind:

- Ursachen und Früherkennung von Krisen im Jugendalter
- Mögliche Interventionen in Schule/Jugendarbeit bei Jugendlichen in Krisen
- Traumapädagogische Beratung von stationären Jugendeinrichtungen

### **3.1.3 Zielgruppe**

#### *Allgemeines*

Die ambulanten Angebote können von allen Jugendlichen und jungen Erwachsenen (bis maximal 25 Jahre) in Anspruch genommen werden. Sie stehen zudem auch Fachpersonen und Angehörigen offen.

Die stationären Angebote richten sich an Jugendliche, die mit ihrer Lebenssituation nicht mehr zurechtkommen oder physische, psychische und/oder sexuelle Gewalt in der Familie oder ihrem sozialen Nahraum erfahren.

Zur Zielgruppe gehören weiter Jugendliche, die aufgrund einer krisenhaften Zuspitzung von Konflikten von zu Hause oder ihrem bisherigen Wohnort (Pflegefamilie, Heim usw.) weggehen möchten bzw. nicht länger dort wohnen können. Wesentlich für eine Aufnahme ist, dass die Jugendlichen ihre Situation subjektiv als akute Notlage erleben.

#### *Alter, Geschlecht und Aufenthaltsstatus*

- Jugendliche zwischen 13 und 18 Jahren
- In Ausnahmen (bei Opferhilfefällen oder wenn anderweitig die Finanzierung gegeben ist) 19- bis 20-jährige sowie in Notfällen vorübergehend auch jüngere Jugendliche
- Weibliche, männliche, trans- und intersexuelle Jugendliche
- Jugendliche mit Schweizer Nationalität, Niederlassung C oder Aufenthaltsstatus B. In allen anderen Fällen erfolgt eine Klärung im Einzelfall. Unbegleitete minderjährige Asylsuchende (MNA) können nur im Einzelfall aufgenommen werden.
- Im Sinne einer Notplatzierung können auch in einem anderen Land wohnhafte Jugendliche für eine Nacht aufgenommen werden.

#### *Indikation*

Im Schlupfhuus werden insbesondere Jugendliche mit folgenden Problematiken aufgenommen:

- Direkte oder indirekte Betroffenheit von häuslicher Gewalt
- Physische, psychische und/oder sexuelle Gewalterfahrung
- Vernachlässigung (z.B. wenn Eltern aufgrund einer eigenen psychischen Erkrankung, Suchthematik oder Delinquenz derzeit nicht in der Lage sind, angemessen für die Jugendlichen zu sorgen)
- Familiäre Schwierigkeiten und Konfliktsituationen
- Verschärfte Ablösethematik und Autonomiekonflikte

Weiter können folgende Problematiken vorliegen:

- Probleme der sozialen und beruflichen Integration
- Migrationsbedingte Probleme
- (Drohende) Zwangsheirat
- (Drohende) Gewalt aufgrund der sexuellen Orientierung (Coming-out)
- Psychische Probleme, latente Suizidalität
- Delinquentes Verhalten
- Allgemeines Suchtverhalten

Gesprächsraster  
Abklärungsgespräch

#### *Zusätzliche Aufnahmekriterien Notfallplatz*

Der 10. Platz im betreuten Wohnen gilt als Notfallplatz und wird nur an Jugendliche vergeben, die akut von Gewalt betroffen sind oder die bei einem weiteren Verbleib im Familiensystem in erheblicher Weise selbst- oder fremdgefährdend sind.



### *Zusätzliche Aufnahmekriterien begleitetes Wohnen (Krisencoaching)*

- Aufgenommen werden in erster Linie Jugendliche, bei denen eine Indikation im obigen Sinne vorliegt, die jedoch nicht in einem sozialpädagogischen Gruppensetting wohnen wollen oder können. Hintergrund kann sein, dass bestehende Gruppendynamiken oder Setting bedingte Anforderungen eine (zusätzliche) Überforderung in der aktuellen Krisensituation darstellen. Dies ist oftmals dann der Fall, wenn Jugendliche bereits zahlreiche Platzierungen und wiederholte Abbrüche erlebt haben. Diese belastenden Erfahrungen in stationären Einrichtungen können dazu führen, dass eine erneute Platzierung Widerstände auslöst und die Zusammenarbeit gefährdet.
- Für die Aufnahme ins Krisencoaching ist zudem eine gewisse Selbstständigkeit erforderlich, insbesondere die Fähigkeit und Bereitschaft, sich in Not-situationen eigenständig bei der Bezugsperson oder dem Team des Schlupfhuus zu melden.

### *Ablehnungskriterien*

- Fehlende Freiwilligkeit (eine zivil- oder strafrechtliche Einweisung gegen den Willen der Jugendlichen ist nicht möglich) Gesprächsraster  
Erstkontakt
- Ausgeprägte Suchtproblematik
- Akute psychiatrische Problematik
- Akute Selbst- oder Fremdgefährdung
- Starke Delinquenz
- Schwere körperliche oder geistige Beeinträchtigung

## **3.1.4 Leistungen und Ziele**

### *Ambulantes Angebot*

Der Grundsatz der Niederschwelligkeit und die Möglichkeit der Selbsteinweisung bringen es mit sich, dass viele Anfragen und ambulante Kontakte erfolgen, die schliesslich nicht zu einer Aufnahme führen. Im Rahmen dieses ambulanten Angebots versteht sich das Schlupfhuus vorrangig als Triage-Stelle, welche Jugendliche in Krisensituationen an geeignete Beratungs- und Unterstützungsangebote weitervermittelt und je nachdem bereits erste Kontakte mit entsprechenden Stellen herstellt. Wichtiges Ziel dabei ist, Jugendlichen eine (oftmals erste) positive Erfahrung mit dem Hilfesystem zu ermöglichen. Wenn Jugendliche erfahren haben, dass sie gehört und mit ihren Anliegen ernst genommen werden, erhöht dies die Wahrscheinlichkeit, dass sie bei Bedarf erneut Unterstützung suchen.

Leitfaden Erstkontakt ambulante Beratung

Eine ambulante Krisenberatung kann persönlich, telefonisch, per WhatsApp oder per E-Mail erfolgen. Alle ambulanten Leistungen werden in enger Zusammenarbeit mit der Beratungsstelle kokon erbracht.

Ziele der ambulanten Beratung:

- Prävention durch einen möglichst frühen und niederschweligen Zugang

- Verhindern von Selbst- oder fremdschädigendem Verhalten
- Emotionale Entlastung der Jugendlichen und des Familiensystems/sozialen Umfelds
- Fördern von Orientierung und Klärung in der aktuellen Krisensituation
- Erarbeiten von Möglichkeiten zur Selbsthilfe
- Stärkung von Selbstwertgefühl und Selbstwirksamkeit
- Vermittlung von Informationen über weitere Hilfsangebote

Angebote der ambulanten Beratung:

- Verschiedene Kanäle (persönlich, telefonisch, per WhatsApp oder E-Mail) ermöglichen einen niederschweligen Zugang
- Die telefonische Beratung erfolgt rund um die Uhr, auf WhatsApp wird innerhalb von wenigen Stunden reagiert und Mails werden innerhalb von maximal 3 Arbeitstagen beantwortet.
- Möglichkeit der anonymen Schilderung der Problemsituationen
- Zeitnahe Termine, auch ohne Voranmeldung
- Kurzzeitintervention in Krisensituationen
- Familiengespräche zur Situations- und Konfliktklärung
- Kontaktaufnahme zu bereits involvierten Fachpersonen
- Unterstützung bei der Kontaktaufnahme mit Behörden, Schule, Lehrbetrieb etc.
- Informationen über weiterer Hilfsangebote und bei Bedarf Unterstützung bei der Kontaktaufnahme
- Vermittlung von Dienstleistungen des Schlupfhuus (z.B. Vereinbarung eines Abklärungsgesprächs) und der Beratungsstelle kokon inkl. Terminvereinbarung für Krisen- oder Opferhilfeberatung.

### *Stationäres Angebot*

Das stationäre Angebot besteht aus zehn betreuten Wohnplätzen für kurz- bis mittelfristige Aufenthalte (Dauer eine Nacht bis maximal drei Monate) und aus zwei Plätzen begleitetes Wohnen (Krisencoaching) für Aufenthalte von einigen Wochen bis maximal fünf Monaten.

Der 10. Platz des betreuten Wohnens ist als Notfallplatz konzipiert (Aufnahmekriterien siehe oben). Die Jugendlichen können für max. 5 Tage aufgenommen werden. Ziel ist es, bei Vorliegen einer entsprechenden Gefährdung zumindest kurzfristig Schutz und Unterkunft bieten zu können.

Folgende Kernaufgaben stehen im Fokus der Prozessgestaltung bei allen stationären Angeboten:

- Schutz: Das Schlupfhuus bietet Jugendlichen Schutz, die in der Familie oder im sozialen Nahraum physische, psychische und/oder sexuelle Gewalt erleben. Die Möglichkeit einer (vorläufigen) räumlichen Trennung dient der Unterbrechung von Konfliktdynamiken. Eine weitere Eskalation soll vermieden und Sicherheit gefördert werden.
- Ersteinschätzung Kindeswohlgefährdung: Eine mögliche Kindeswohlgefährdung ist die Entscheidungsgrundlage für eine stationäre Aufnahme. Im weiteren Prozess erfolgt eine erste Einschätzung von Ressourcen und Herausforderungen, Schutz- und Risikofaktoren der Jugendlichen und des

Familiensystems.

- Entlastung und emotionale Stabilisierung: Der Aufenthalt soll in akuten Krisensituationen der Beruhigung und Entlastung der Jugendlichen und ihres Umfelds dienen. Die emotionale Stabilisierung der Jugendlichen im Alltag ist dabei die Voraussetzung für die nächsten Schritte im Klärungsprozess.
- Orientierung: Die Jugendlichen werden unterstützt, ihre Situation zu ordnen und zu verstehen. Das Wahrnehmen und Benennen von eigenen Gefühlen, Gedanken, Wünschen und Bedürfnissen steht dabei im Vordergrund.
- Entwicklung von Perspektiven: Gemeinsam mit den Jugendlichen werden Perspektiven für den Aufenthalt und die Zeit nach dem Austritt entwickelt und die nächsten Schritte geplant.
- Einbezug des Familiensystems: Das Familiensystem wird in den Prozess einbezogen. Die Art und Weise der Zusammenarbeit wird dabei situativ festgelegt und erfolgt in Absprache mit weiteren involvierten Fachpersonen.
- Klärung des Unterstützungsbedarfs: Gemeinsam mit den Jugendlichen und dem Familiensystem wird der Bedarf an weiterer Unterstützung geklärt.
- Vernetzung: Vernetzung mit relevanten Bezugspersonen und bereits involvierten Fachpersonen ist ein wichtiger Pfeiler der Arbeit des Schlupfhuus. Dabei werden mit dem Einverständnis der Jugendlichen Informationen eingeholt und vorhandene Ressourcen zu aktivieren versucht. Wo nötig und gewünscht, wird auch Kontakt zu weiteren Fachpersonen und Unterstützungsangeboten hergestellt.
- Empfehlungen: Aufgrund des Prozessverlaufs und des traumapädagogisch diagnostischen Verstehens werden Empfehlungen für das weitere Vorgehen und mögliche Unterstützungsangebote formuliert.

Bei den Plätzen des betreuten Wohnens besteht das Angebot aus den Bereichen Klärung und Stabilisierung. Die Jugendlichen haben jeweils in beiden Bereichen eine Bezugsperson.

Leistungen Klärungsprozess:

- Wenn erforderlich und von den Jugendlichen gewünscht, nimmt das Schlupfhuus Kontakt zur KESB auf und reicht allenfalls eine schriftliche Gefährdungsmeldung ein.
- Die Jugendlichen werden, wenn sie dies möchten, zu Terminen bei Sozialzentren, kjz oder der KESB begleitet.
- Bei Bedarf werden Familiengespräche zur Vermittlung in der aktuellen Krisensituation oder zur Vorbereitung der Rückkehr zu den Eltern durchgeführt.
- Bei Bedarf werden die Jugendlichen bei der Suche nach Arbeits- oder Ausbildungsmöglichkeiten, der Anmeldung beim RAV etc. unterstützt.
- Das Schlupfhuus formuliert Empfehlungen für mögliche Anschlussplatzierungen und organisiert in Absprache mit den Fallführenden der

Sozialzentren/kjz auch Vorstellungsgespräche und Schnuppermöglichkeiten.

- Wenn indiziert und von den Jugendlichen gewünscht, leitet das Schlupfhuus in Absprache mit dem Sozialzentrum/kjz und ev. den Eltern psychotherapeutische Begleitung in die Wege.

Leistungen Stabilisierungsprozess:

- Versorgung von Grundbedürfnissen (Gewähren von Schutz, bewusstes Einbeziehen der emotionalen Aspekte von Essen und Trinken etc.)
- Psychoedukation hinsichtlich der Wirkung traumatischer/belastender Erlebnisse und Unterstützung in der Emotions- und Stressregulation (emotionale Reaktionen und Bewältigungsstrategien der Jugendlichen verstehbar machen, Skills besprechen, Entspannungsmöglichkeiten anbieten, Einschlafhilfen/Schlafrituale erarbeiten etc.).
- Anbieten und Aufrechterhalten von Strukturen, Zeiten und Abläufen, die den Jugendlichen Orientierung vermitteln.
- Aushandeln individueller Abmachungen, welche der aktuellen Situation und den Möglichkeiten der Jugendlichen Rechnung tragen.
- Unterstützung bei der Integration in die Gruppe, dem Knüpfen von Kontakten und/oder der Klärung von Konflikten.
- Begleitung der externen Tagesstruktur (Schule, Ausbildung) bzw. Besprechen interner Möglichkeiten für die Gestaltung des Tagesablaufs.
- Begleitung des Kontakts zu den Eltern (konkrete Absprachen über die Form des Kontakts, Reflexion im Umgang mit ambivalenten Emotionen, Unterstützung bei der Abgrenzung bzw. Annäherung etc.).
- Erleben von freudvollen Momenten im Alltag ermöglichen durch Gruppenaktivitäten und Ausflüge, gemeinsames Spielen, Tanzen, Kochen, Backen, Lachen etc. sowie durch die Unterstützung der Jugendlichen bei der individuellen Freizeitgestaltung.

Für den Notfallplatz gelten grundsätzlich dieselben Leistungen wie für die anderen neun Plätze des betreuten Wohnens. Aufgrund der im Vorherein sehr begrenzten Aufenthaltsdauer liegt der Fokus auf einer ersten psychosozialen Stabilisierung und der Vernetzung mit den involvierten Fachpersonen bzw. dem Aufbau eines entsprechenden Netzwerks u.a. durch Anmeldung beim zuständigen Sozialzentrum oder kjz. Ziel ist eine rasche Weiterplatzierung in ein anderes Angebot der Krisenintervention (Wohngruppe, Pflegefamilie), die Organisation einer vorübergehenden Unterbringung im sozialen Umfeld oder die Rückkehr nach Hause mit der nötigen ambulanten Begleitung. Wenn angezeigt und von den Jugendlichen gewünscht, ist die Weiterbegleitung im Rahmen des ambulanten Krisencoachings (vgl. Kapitel 4) möglich.

Leistungen begleitetes Wohnen (Krisencoaching):

Im Hinblick auf den Klärungsprozess unterscheidet sich das Angebot nicht vom betreuten Wohnen. Da Jugendliche, welche die Indikation für das Krisencoaching mitbringen in aller Regel nicht aus der Herkunftsfamilie direkt ins Schlupfhuus kommen, steht die Zusammenarbeit mit den involvierten Fachpersonen im Vordergrund.

Im Bereich der Stabilisierung sind die Themenfelder dieselben, jedoch entfalten die gruppenbezogenen Aspekte. Im Zentrum steht zudem eine stark bedarfsorientierte Grundhaltung. Die Begleitung richtet sich an dem aus, was die Jugendlichen selber als Unterstützungsbedarf formulieren und worauf sie sich im Moment einzulassen bereit sind. Die konkrete Form der Zusammenarbeit wird individuell zwischen den Jugendlichen und der Bezugsperson Krisencoaching vereinbart und laufend angepasst. Ein wichtiges Ziel dabei ist es, erneute Abbrüche zu verhindern und (wieder) Vertrauen ins Hilfesystem aufzubauen.

### **3.1.5 Edukation**

Aufgrund der kurzen Aufenthaltsdauer können Bildungsinhalte nur punktuell vermittelt werden. Die Mitarbeitenden nehmen aktuelle Themen situativ auf und vertiefen diese bei Gesprächen mit Einzelnen oder Gruppen.

Dabei sind etwa die unterschiedlichen kulturellen Hintergründe oder gemeinsamen Erfahrungen der Jugendlichen Thema sowie jugendspezifische Fragen rund um Beziehung, Freundschaft, Suchtmittelkonsum, Risikoverhalten etc.

Auch Themen wie Cybermobbing, Sexting oder riskante Chatbekanntschaften betreffen viele Jugendliche des Schlupfhuus. In Einzelgesprächen oder in der Gruppe werden Fragen der Medienkompetenz mit den Jugendlichen thematisiert, Informationsmaterial zu Verfügung gestellt und bei Bedarf Beratungsangebote vermittelt.

Den Jugendlichen werden im Schlupfhuus Bücher, Spiele, Filme etc. als Möglichkeiten der Unterhaltung und Entspannung zur Verfügung gestellt.

Im Rahmen von Gruppenabenden oder Ferienaktivitäten werden gelegentlich Kino- oder Ausstellungsbesuche geplant oder kleine Projekte umgesetzt, wenn dafür Interesse besteht.

### **3.1.6 Fachliche Grundsätze**

Die Dienstleistungen des Schlupfhuus werden möglichst niederschwellig ausgestaltet und orientieren sich am Bedarf der Jugendlichen. Zumal Ausgangslage, Dauer und Ziele der stationären Aufenthalte sehr unterschiedlich sein können, sind die Dienstleistungen wenig standardisiert und werden individuell der Situation angepasst.

Wie unter 2.1 beschrieben, bildet eine systemische und traumapädagogische Arbeitsweise die fachliche Grundlage der pädagogischen Arbeit im Schlupfhuus.

Ausgehend von der systemischen Grundhaltung, wird grosser Wert daraufgelegt, die Jugendlichen und ihre Familien bei der Suche nach eigenen Lösungen zu unterstützen. Herausfordernde Verhaltensweisen werden als Lösungsversuche gewürdigt, und es wird gemeinsam mit den Jugendlichen versucht, zugrunde liegende Bedürfnisse zu erkennen und alternative Handlungsmöglichkeiten zu entwickeln. Da Erleben und Verhalten in einer systemischen Sichtweise nur in Wechselwirkung mit dem Kontext verstehbar ist, wird der Einbezug des Familiensystems und weiterer relevanter Bezugspersonen als zentral erachtet, um eine nachhaltige Veränderung der Situation zu erreichen.

Fast alle Jugendlichen, die im Schlupfhuus Unterstützung suchen, haben

traumatisierende (Beziehungs-)Erfahrungen gemacht und/oder wachsen unter sehr belastenden Umständen auf. Das Schlupfhuus hat im Rahmen eines mehrjährigen Prozesses in Zusammenarbeit mit einem Team der Forschungsabteilung der Kinder- und Jugendpsychiatrie Basel (UPK) traumapädagogische Konzepte für die niederschwellige Krisenintervention erarbeitet und implementiert.

Im Zentrum steht die Gestaltung eines traumapädagogischen Milieus, das dadurch entsteht, dass die Arbeit von Team und Leitung in den verschiedenen Funktionen und Aufgaben in einer traumapädagogischen Grundhaltung erfolgt. Was Transparenz, Partizipation, Expert\*innenschaft, Annahme des guten Grunds, Verstehen ohne einverstanden zu sein, Wertschätzung und Erleben von Freude für die Arbeit mit den Jugendlichen und auf der Ebene Team bedeuten, wird in den Leitlinien Traumapädagogik näher ausgeführt. Ziel ist letztlich immer, dass alle Beteiligten das Schlupfhuus als «sicheren Ort» erleben. Das bedeutet u.a., dass Strukturen und Abläufe transparent, Entscheidungen nachvollziehbar und Beziehungen verlässlich und wertschätzend sind. Die Jugendlichen sollen im Schlupfhuus korrigierende Beziehungserfahrungen machen, ihre Lebenssituation als versteh- und handhabbar erfahren und sich so wieder als selbstwirksam erleben können. Dies setzt voraus, dass auch die Mitarbeitenden sich sicher und handlungsfähig fühlen. Im Rahmen des traumapädagogischen Implementierungsprozesses wurden verschiedene Instrumente entwickelt und Gefässe geschaffen, um dies zu ermöglichen. Grosses Gewicht wird dabei auf die Reflexion des eigenen emotionalen Erlebens der Mitarbeitenden und die entsprechende Versorgung gelegt.

Leitlinien Traumapädagogik

Graphik Übertragung/Gegenübertragung

### 3.1.7 Organisation

Das Angebot des Schlupfhuus wird an 365 Tagen im Jahr erbracht. Dabei sind rund um die Uhr qualifizierte Fachpersonen vor Ort. Auch die Jugendlichen, die im Rahmen des Krisencoachings in einer Wohnung ausserhalb des Schlupfhuus wohnen, können sich in Notfällen rund um die Uhr telefonisch melden oder persönlich vorbeikommen.

Im Schlupfhuus sind zwischen 08.30 Uhr wochentags bzw. 11.00 Uhr am Wochenende und 23.00 Uhr abends zwei Mitarbeitende im Dienst. Bei Vollbelegung und/oder sehr anspruchsvollen Gruppenkonstellationen wird eine zusätzliche Person eingesetzt. An Wochentagen ist in der Regel zusätzlich ein Zivildienstleistender vor Ort. Während der Nacht ist eine Person im Haus.

Im begleiteten Wohnen (Krisencoaching) sucht die Bezugsperson die Jugendlichen mindestens einmal pro Woche vor Ort in der Wohnung auf. Grundsätzlich wird in diesem Angebot der Kontakt sehr individuell gestaltet und erfolgt über jene Kommunikationskanäle, die es den Jugendlichen erleichtern, sich auf die Zusammenarbeit einzulassen. Persönliche Treffen können auch in einem Café, bei einem Spaziergang oder bei der gemeinsamen Erledigung alltagspraktischer Dinge wie Einkaufen, Behördengänge, Wohnungssuche etc. stattfinden.

Allen Mitarbeitenden steht an 365 Tage, rund um die Uhr ein Telefonpikett für Coaching bei schwierigen Entscheiden oder herausfordernden Situationen zur Verfügung. Dieser Pikettdienst wird durch die Institutionsleitung, die pädagogische Leitung und Mitarbeitende der Beratungsstelle kokon erbracht.

### 3.1.8 Aufnahme

Die Aufnahme kann rund um die Uhr erfolgen. Nach einem telefonischen oder persönlichen Erstkontakt durch die Jugendlichen selbst bzw. eine Fach- oder Vertrauensperson findet ein Abklärungsgespräch statt, bei dem die Problematik und auslösende Situation genauer erfragt und alternative Übernachtungsmöglichkeiten geprüft werden. Ziel ist es, festzustellen, ob eine Indikation für eine stationäre Aufnahme gegeben ist. Alle Mitarbeitenden haben die Kompetenz, über eine Aufnahme zu entscheiden. Wenn immer möglich erfolgt der Entscheid im Vier-Augen-Prinzip, in sehr unklaren Fällen allenfalls in Rücksprache mit einer Leitungsperson. Besteht bereits eine Beistandschaft, wird die zuständige Beistandsperson, wenn immer möglich, vor einer allfälligen Aufnahme kontaktiert. Für Aufnahmen ins Krisencoaching erfolgt ein (zusätzliches) Abklärungsgespräch mit einer Person des Teams Krisencoaching. Aufnahmen erfolgen hier ausschliesslich mit Zustimmung der Beistandsperson, sofern eine Kindesschutzmassnahme besteht.

Die Inhalte des Abklärungsgesprächs, Entscheid und Begründung werden schriftlich dokumentiert. Voraussetzungen für eine Aufnahme sind:

- Notwendigkeit eines stationären Aufenthaltes, vorliegende Indikation
- Bereitschaft zum Eintritt ins Schlupfhuus (Freiwilligkeit)
- Einwilligung der Eltern bzw. der zuständigen Behörde (siehe unten)

#### *Rechtsgrundlagen*

Bei einem kleinen Teil der Aufnahmen handelt es sich um zivilrechtliche Platzierungen durch die KESB und in seltenen Fällen um jugendstrafrechtliche Zuweisungen. Ausgehend vom Grundsatz der Freiwilligkeit ist auch in diesen Fällen das Einverständnis der Jugendlichen für eine Aufnahme ins Schlupfhuus erforderlich.

Beim Grossteil der Aufnahmen geht es um Selbsteinweisungen durch die Jugendlichen bzw. um freiwillige Platzierungen aufgrund der Empfehlung bereits involvierter Fachpersonen.

Das Schlupfhuus ist bestrebt, Informationen bei den bereits involvierten Stellen und vorhandene (z.B. psychiatrische) Gutachten einzuholen.

#### *Benachrichtigung der Eltern bzw. der gesetzlichen Vertretung*

Die Einwilligung der Eltern bzw. der gesetzlichen Vertretung für den Aufenthalt im Schlupfhuus muss jeweils am Eintrittstag eingeholt werden (Art. 220 StGB). Die rasche Kontaktaufnahme mit den Eltern ist zudem eine wichtige Grundlage für die künftige Zusammenarbeit. Dabei werden die Eltern über die Institution Schlupfhuus, die Rahmenbedingungen und die Arbeitsweise informiert. Ziel ist es, die Zustimmung der Eltern zu erhalten, erste Abmachungen zu treffen und erste Schritte der Zusammenarbeit zu besprechen.

Falls der Schutz des/der Jugendlichen nicht gewährleistet ist, kann der Aufenthaltsort gegen aussen (vorerst) geheim gehalten werden. In solchen Fällen wird gemeinsam mit den Jugendlichen fortlaufend geprüft, ob dieser besondere Schutz weiterhin erforderlich ist.

Ablauf  
Abklärung und Aufnahme

Gesprächsraster  
Abklärungsgespräch

Leitfaden  
Zusammenarbeit Eltern

Leitfaden  
Geheimstatus

### *Benachrichtigung der Behörden*

Eine Meldung an die Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) erfolgt, wenn eine Kindeswohlgefährdung (physische, psychische, sexuelle Gewalt, Vernachlässigung oder Gefährdung aufgrund von Autonomiekonflikten) vorliegt und die Eltern keine Kooperationsbereitschaft zeigen. Insbesondere wenn Eltern eine sofortige Rückkehr des/der Jugendlichen nach Hause fordern, dies jedoch aus Gründen des Kindesschutzes unzumutbar erscheint, wird die KESB umgehend kontaktiert.

Leitfaden  
Bezugspersonen-  
arbeit  
Klärungsprozess

Ausserhalb der Bürozeiten wird in solchen Fällen die Polizei über die Aufnahme der/des betreffenden Jugendlichen ins Schlupfhuus informiert, bevor am nächstfolgenden Werktag die KESB einbezogen wird.

Merkblatt Dringliche  
Zurückbehaltung

In aller Regel erfolgt eine Gefährdungsmeldung mit dem Einverständnis der Jugendlichen. Äussern Jugendliche den klaren Wunsch, in die Familie zurückzukehren und (vorerst) keine Behörde einzubeziehen, wird dies respektiert, wenn die Einschätzung ist, dass keine akute Gefahr besteht und die Jugendlichen in der Lage sind, erneut Schutz und Unterstützung zu suchen, wenn sich die Situation zuspitzen sollte.

### *Aufenthaltsvereinbarung*

Bei Eintritt ins Schlupfhuus unterzeichnen die Jugendlichen einen Vertrag, in dem die wichtigsten Grundsätze der Zusammenarbeit und die zentralen Regeln des Zusammenlebens festgehalten sind. Ziel dieser Regeln ist die Sicherheit aller Beteiligten. Mit der Unterschrift erklären sich die Jugendlichen einverstanden, sich auf diesen Rahmen einzulassen.

Schlupfhuusvertrag  
Betreutets Wohnen

Schlupfhuusvertrag  
Krisencoaching

### *Auftragsklärung*

Die Klärung des Auftrags seitens der Bezugspersonen Stabilisierungs- und Klärungsprozess bzw. seitens der Bezugsperson Krisencoaching mit den Jugendlichen und den involvierten Fachpersonen bedarf der fortlaufenden Überprüfung und Anpassung. Aufgrund der vorliegenden Krisensituation steht in der ersten Zeit (Ankommens-Phase) die emotionale Stabilisierung im Vordergrund und die Jugendlichen möchten oftmals einfach nur zur Ruhe kommen und Abstand von allem. Das Erarbeiten eines gemeinsamen Auftrags mit den Jugendlichen findet daher schwerpunktmässig in der zweiten, der Weiterkommens-Phase statt.

## **3.1.9 Aufenthaltsgestaltung**

### *Phasen des Aufenthalts*

Das Schlupfhuus unterteilt den Aufenthalt in eine Ankommens-, Weiterkommens- und Weitergehens-Phase. Es werden bewusst Phasen (Ankommen) und nicht Zeitpunkte (Eintritt) gewählt, um den prozesshaften Charakter sichtbar zu machen. Die Phasen sind aus der Perspektive der Jugendlichen benannt und können individuell unterschiedlich lange dauern – manche Jugendlichen brauchen beispielsweise sehr viel länger, bis sie im Schlupfhuus oder im Krisencoaching angekommen sind und genügend Stabilität entwickelt haben, um



für sich neue Perspektiven zu entwickeln. In den Leitlinien Traumapädagogik sind die Phasen näher definiert und die Aufgabenschwerpunkte der Mitarbeitenden, insbesondere der Bezugspersonen, beschrieben. Während in der Ankommens-Phase die emotionale Stabilisierung im Vordergrund steht, gilt es beim Weiterkommen die Jugendlichen dabei zu unterstützen, sich in der aktuellen Situation zu orientieren und zunehmend wieder Perspektiven zu entwickeln. Die Weitergehens-Phase beginnt, sobald sich geklärt hat, wo es für die Jugendlichen nach dem Aufenthalt weitergeht. Der Schwerpunkt in dieser Zeit liegt bei der Gestaltung eines guten Übergangs.

### *Emotionale Stabilisierung*

Anders als im Langzeitbereich geht es in der Krisenintervention vorrangig um die emotionale Stabilisierung.

Aufgrund der kurzen Aufenthaltsdauer ist eine Förderplanung nicht möglich. Es geht nicht darum, Entwicklungsziele festzulegen, sondern vielmehr darum zu schauen, was in den einzelnen Bereichen (z.B. Gruppe, Tagesstruktur, Elternkontakt) dazu beitragen kann, die Jugendlichen emotional zu stabilisieren. Die Bezugspersonen Stabilisierungsprozess finden mit den Jugendlichen zusammen heraus, welche Themen im Moment vorrangig sind und wie das Team sie konkret unterstützen kann. (vgl. auch Leistungen Stabilisierungsprozess unter 3.1.4).

Raster Stabilisierungsverlauf

Ähnlich geht es auch im Hinblick auf die oftmals grossen biographischen Belastungen der Jugendlichen im Rahmen der Krisenintervention nicht um eine Bearbeitung erlebter Traumata, sondern um die emotionale Stabilisierung im Hier und Jetzt. Zentral dabei sind das Verstehen, wie sich traumatische Erfahrungen auf das Erleben und Verhalten auswirken (Psychoedukation) und die Entwicklung von Strategien der Emotions- und Stressregulation. Dies erfordert eine multiprofessionelle Zusammenarbeit. Das Schlupfhuus beschäftigt zu 10% eine Psychotherapeutin mit vertieften psychotraumatologischen Kenntnissen und arbeitet eng mit einer Kinder- und Jugendpsychiaterin sowie mit Kreativtherapeut\*innen zusammen (vgl. 3.2.1)

Analog zum betreuten Wohnen steht auch im begleiteten Wohnen (Krisencoaching) die emotionale Stabilisierung im Zentrum. Anders als in Langzeitangeboten ist die Förderung von Wohnkompetenzen und das Hinarbeiten auf eine eigenständige Lebensführung nur in sehr begrenztem Mass möglich. Ziel ist vielmehr, eine Beruhigung in der aktuellen Krisensituation und die Anschlussfähigkeit an längerfristige Unterstützung zu ermöglichen.

### *Berichtswesen*

Besteht noch keine Kindesschutzmassnahme, wird der Antrag auf Kostenübernahmegarantie (KÜG) zu Beginn des Aufenthalts durch die Bezugsperson Klärungsprozess gestellt. Im Rahmen des Antrags wird die Ausgangslage beschrieben, die zur stationären Aufnahme geführt hat und die Indikation für den Aufenthalt begründet. Bei längeren Aufenthalten kann es sein, dass ein Zwischenbericht verlangt wird, etwa dann, wenn in einem laufenden Kindeschutzverfahren wichtige Entscheidungen anstehen. Beim Austritt wird in aller

Regel (Ausnahmen können sehr kurze Aufenthalte von nur wenigen Tagen sein) ein Abschlussbericht verfasst.

Vorlage Abschlussbericht

Das traumapädagogisch diagnostische Verstehen bildet eine wichtige Grundlage für das Verfassen dieser Berichte. Insbesondere Zwischen- und Abschlussberichte werden, wenn immer möglich, mit den Jugendlichen gemeinsam besprochen und entsprechend ergänzt und überarbeitet. Dies dient zum einen der Transparenz, soll jedoch auch das Selbstverstehen der Jugendlichen fördern und ihnen die Möglichkeit geben, ihre Sichtweise darzustellen und in den Bericht einfließen zu lassen (Partizipation, ExpertInnenschaft).

Leitfaden traumapädagogisch diagnostisches Verstehen

Die traumapädagogische Grundhaltung soll sich auch in einer wertschätzenden Sprache zeigen, die von Wertungen und Zuschreibungen absieht und Hypothesen als solche kennzeichnet.

### 3.1.10 Austritt

Der Prozess wird abgeschlossen, sobald sich die Situation soweit beruhigt hat, dass der/die Jugendliche nach Hause zurückkehren kann oder eine geeignete Anschlusslösung gefunden werden konnte.

Bei der Rückkehr in die Familie wird Wert auf eine schrittweise Annäherung (z.B. in Form von Wochenenden zu Hause) gelegt. Wenn immer möglich, erfolgt der Übergang in enger Zusammenarbeit mit den Fachpersonen, die für die weitere Unterstützung der Jugendlichen und des Familiensystems zuständig sind, namentlich mit Beistandspersonen, Berater\*innen der kjz bzw. Sozialzentren, sozialpädagogischen Familienbegleiter\*innen oder Nachfolgeinstitutionen.

Beim Austritt aus dem betreuten Wohnen ist die Bezugsperson Klärungsprozess ist für die Weitergabe wichtiger Informationen an nachfolgende Institutionen und involvierte Fachpersonen verantwortlich und bespricht bei Bedarf mit der/dem Jugendlichen einen Notfallplan für den Fall einer erneuten Eskalation. Die Bezugsperson Stabilisierungsprozess ist verantwortlich für die Gestaltung des Abschieds und des Übergangs in die Anschlusslösung.

Im begleiteten Wohnen ist die Bezugsperson Krisencoaching für die Gestaltung des Übergangs und die Weitergabe der Informationen zuständig. Besteht die Anschlusslösung in einer eigenständigen Wohnform mit Wohnbegleitung, kann es sein, dass in einer Übergangsphase, insbesondere im Hinblick die gemeinsame Wohnungssuche mit der/dem Jugendlichen, bereits Fachpersonen der Nachfolgeinstitution involviert sind. Der Wechsel in der Zuständigkeit erfolgt schrittweise und in enger Absprache mit allen Beteiligten.

Bei der gemeinsamen Reflexion des Prozesses mit den Bezugspersonen stehen die Erfahrungen und Ressourcen der Jugendlichen im Zentrum. Ziel ist es, die Zuversicht im Hinblick auf den Übertritt in eine andere Institution, in eine eigenständige Wohnform bzw. die Rückkehr in die Familie zu stärken.

In wenigen Fällen kann auch ein Ausschluss einer/eines Jugendlichen durch die Institution erfolgen. Dies kann insbesondere bei (wiederholten) schwerwiegenden Grenzverletzungen gemäss Bündner Standard der Fall sein oder wenn der weitere Aufenthalt für die/den Jugendliche\*n nicht förderlich erscheint und sich die Zusammenarbeit trotz Massnahmen wie Verwarnungen oder Timeout nicht verbessert hat.

Der Entscheid über einen Ausschluss liegt bei der Leitung und erfolgt immer in Absprache mit den involvierten Beistand\*innen bzw. fallführenden Personen der Sozialzentren/kjz.

Bei Jugendlichen, die nicht oder nur vorübergehend zu ihren Eltern zurückkehren können, wird gemeinsam mit den involvierten Fachpersonen eine Weiterplatzierung in eine andere Institution der Krisenintervention oder in eine Pflegefamilie, in der Regel über eine anerkannte Familienplatzierungs-Organisation, geprüft. Dem Grundsatz „kein Ausschluss ohne Anschluss“ wird grosse Beachtung geschenkt.

Wenn sich abzeichnet, dass das betreute Wohnen des Schlupfhuus für eine\*n Jugendliche\*n nicht länger geeignet ist – etwa, weil das Zusammenleben auf der Gruppe zu einer Überforderung führt oder weil Jugendliche sich nur noch sehr punktuell auf die Zusammenarbeit einlassen – kann ein Wechsel ins Krisencoaching (begleitetes Wohnen oder ambulantes Krisencoaching) eine Möglichkeit sein. Der sehr individuelle und bedarfsorientierte Ansatz, ohne die Erfordernisse des Gruppensettings, kann in solchen Situationen eine Chance bieten, mit den Jugendlichen nochmals in eine Zusammenarbeit zu kommen.

### 3.1.11 Alltagsgestaltung

#### *Betreutes Wohnen*

Der Auftrag des Schlupfhuus bringt es mit sich, dass auch hinsichtlich der Alltagsgestaltung individuelle Wege mit den einzelnen Jugendlichen gesucht werden.

Wenn immer möglich, besuchen die Jugendlichen während des Aufenthalts weiterhin die bisherige Tagesstruktur (Schule, Lehrstelle, Praktikum). In einzelnen Fällen kann es angezeigt sein, einen Schulwechsel zu prüfen.

Ein Teil der Jugendlichen verfügt bei Eintritt ins Schlupfhuus über keine externe Tagesstruktur oder ist aufgrund der aktuellen Belastung nicht in der Lage den Schulbesuch oder die Ausbildung wahrzunehmen. Für diese Jugendlichen bietet das Schlupfhuus während der Schulzeit an vier Halbtagen pro Woche eine interne Tagesstruktur an. Ziel ist es, den Jugendlichen im Alltag eine Struktur zu geben, die sich positiv auf die Selbstwirksamkeitserwartung und die emotionale Stabilisierung auswirkt und die Anschlussfähigkeit an externe Schul-, Ausbildungs- und Arbeitsmöglichkeiten erhöht. Diese interne Tagesstruktur orientiert sich an den individuellen Möglichkeiten und Interessen der einzelnen Jugendlichen. Entsprechend breitgefächert sind die möglichen Inhalte: Schulische Themen, Werken und Gestalten, Bewegung und Sport, Ausflüge etc. Auch die Förderung lebenspraktischer Kompetenzen und die Beteiligung an der Zubereitung der Mahlzeiten sind Möglichkeiten. Je nach individueller Situation werden die Jugendlichen bei Bewerbungen für eine Lehr- oder Praktikumsstelle, bei der Anmeldung beim RAV oder beim Wiedereinstieg in die bisherige Tagesstruktur unterstützt.

Konzept Tagesstruktur (in Erarbeitung)

Die Wochenübersicht legt regelmässige Zeiten fest, u.a. für den Morgentreff, die Essenzeiten und die Nachtruhe. Wichtige Regeln sind im Orientierungsrahmen festgehalten. Diese Strukturen dienen dazu, den Jugendlichen Orientierung und Sicherheit zu vermitteln und das Zusammenleben in der Gruppe zu erleichtern. Im Schlupfhuus wird Wert daraufgelegt, dass Regeln jederzeit

Wochenübersicht  
Orientierungsrahmen

begründet werden und die Jugendlichen die Sinnhaftigkeit dahinter erkennen können. Entsprechend sind sie als Rahmen zur Orientierung konzipiert und können dort, wo es angezeigt ist, von den Mitarbeitenden individuell ausgestaltet werden.

Einmal wöchentlich findet eine Gruppensitzung statt, bei der die Jugendlichen Ideen, Wünsche und Vorschläge einbringen können, über aktuelle Angelegenheiten informiert werden und Gelegenheit zu Rückmeldungen haben. In diesem Rahmen werden auch die Zuständigkeiten für die Mithilfe bei der Hausarbeit (wöchentliches Reinigungsämtli, Kochen und Einkaufen) besprochen. Die Jugendlichen beteiligen sich nach Möglichkeit an den anfallenden Hausarbeiten; die Verantwortung für die individuelle Wäsche und die Reinigung des eigenen Zimmers liegt bei ihnen. Dabei werden sie von den Mitarbeitenden nach Bedarf unterstützt.

Leitfaden  
Gruppensitzung

Bei der Gruppensitzung wird auch gemeinsam mit den Jugendlichen die Aktivität für den wöchentlich stattfindenden Gruppenabend festgelegt. Die Teilnahme ist für die Jugendlichen freiwillig. Im Zentrum stehen Aktivitäten, die Entspannung und das gemeinsame Erleben von Freude ermöglichen und so Entlastung in der aktuellen Krisensituation schaffen. Gruppenpädagogische Aspekte stehen dabei weniger im Vordergrund.

Leitfaden  
Gruppenabend

Zusätzlich zum Gruppenabend werden insbesondere während der Ferienzeiten Aktivitäten und Ausflüge angeboten. Auch dabei wird auf die aktuelle Gruppenkonstellation Rücksicht genommen und der Schwerpunkt auf Aktivitäten gelegt, die es den Jugendlichen ermöglichen, Momente der Freude und Entspannung zu erleben.

Leitfaden  
Ferienaktivitäten

Während des Aufenthalts werden die Jugendlichen von ihren Bezugspersonen mit Blick auf externe Freizeitaktivitäten unterstützt. Im Vordergrund steht dabei, bisherige Aktivitäten zu erhalten und Interessen und Fähigkeiten der Jugendlichen als Ressourcen für die Prozessgestaltung nutzbar zu machen.

Bedingt durch die kurze Aufenthaltsdauer spielen Ankommen und Abschiednehmen eine grosse Rolle im Schlupfhuus und es wird Wert daraufgelegt, diese Übergänge bewusst zu gestalten. Da Jugendliche, die ins Schlupfhuus kommen, oftmals schon viele Beziehungsabbrüche erlebt haben, wird in der Ankommens-Phase thematisiert, von was sie durch das Verlassen der bisherigen Situation Abschied nehmen müssen und wie sie dies gut gestalten können. Zentral ist zudem, die Gruppe einzubeziehen und über Ein- und Austritte transparent zu informieren. Rituale wie eine Vorstellungs- und bei Austritt eine Feedbackrunde oder das Thematisieren eigener Erfahrungen der Jugendlichen – was hat ihnen geholfen, um im Schlupfhuus anzukommen oder wovon können sie profitieren in der Begleitung – können dabei hilfreiche Möglichkeiten sein.

Trotz der kurzen Aufenthaltsdauer wird bei Geburtstagen und zum Abschied ein besonderes Abendessen für die betreffenden Jugendlichen gestaltet und ein kleines Geschenk überreicht. Dabei werden die Wünsche der Jugendlichen aufgenommen und respektiert.

### *Begleitetes Wohnen (Krisencoaching)*

Die Bezugsperson Krisencoaching erarbeitet mit den Jugendlichen individuell, welche Unterstützung sie sich im Hinblick auf ihre Alltagsgestaltung wünschen.

Besuchen die Jugendlichen die Schule oder eine Ausbildung, ist die Aufrechterhaltung der Tagesstruktur ein wichtiges Ziel. Jugendliche ohne Tagesstruktur werden, sofern von ihrer Seite die Bereitschaft dazu besteht, bei der Suche nach einer geeigneten Lösung unterstützt.

Weitere Themen im Hinblick auf die Alltagsgestaltung können in den Bereichen Gesundheit, Freizeitgestaltung, Peers, Haushaltsführung etc. liegen.

Es handelt sich auch bei diesem Angebot um eine befristete Intervention und die emotionale Stabilisierung der Jugendlichen in der Krise steht im Fokus. Die Unterstützung zielt darauf ab, durch die beziehungs- und bedarfsorientierte Haltung erst wieder Vertrauen ins Hilfesystem aufzubauen. Ziel ist es, dass die Jugendlichen korrigierende Erfahrungen machen können, die es ihnen ermöglichen, sich im besten Fall (wieder) auf längerfristige Unterstützungsmassnahmen in den Bereichen Wohnen, Ausbildung, Gesundheit etc. einzulassen.

Je nach Bedarf und Auftrag können die Jugendlichen auch Dienstleistungen im Schlupfhuus selber nutzen. So kann etwa vereinbart werden, dass sie sich tagsüber in den Räumen des Schlupfhuus aufhalten, dort Mahlzeiten einnehmen und/oder Unterstützung bei alltagspraktischen Dingen erhalten. Auch die Teilnahme an der internen Tagesstruktur ist eine Option.

### **3.1.12 Interventionen**

#### *Rechte und Pflichten*

Der Schlupfhuusvertrag regelt die wichtigsten Rechte und Pflichten der Jugendlichen. Zentrale Regeln (z.B. der Verzicht auf jegliche Form von Gewalt oder den Konsum von Alkohol und Drogen im und ums Schlupfhuus) sowie die Anforderungen an die Zusammenarbeit (z.B. das Einhalten von Terminen und Abmachungen) sind darin schriftlich festgehalten und werden von den Jugendlichen bei Eintritt unterzeichnet.

Grundlage der Zusammenarbeit ist eine gewisse Verlässlichkeit und Bereitschaft der Jugendlichen, sich auf den Prozess einzulassen. Wenn diese Bereitschaft nicht mehr spürbar ist, wird gemeinsam mit den Jugendlichen besprochen, ob und wie sie von einem weiteren Aufenthalt in einem der Angebote des Schlupfhuus profitieren können oder ob es angezeigt ist, eine andere Lösung zu suchen.

Die Jugendlichen werden im Vertrag auch schriftlich auf ihr Beschwerderecht und die zuständigen Instanzen hingewiesen.

#### *Umgang mit Regelverstößen*

Eine traumapädagogische Arbeitsweise bedeutet im Hinblick auf Regelverstöße und herausforderndes Verhalten in erster Linie nach dem „guten Grund“ zu fragen. Dabei wird etwa mit der „Weil-Methode“ erörtert, welche Bedürfnisse hinter bestimmten Verhaltensweisen stehen könnten. Zentral ist,

Schlupfhuusvertrag  
Betreutes Wohnen

Schlupfhuusvertrag  
Krisencoaching

dass Verstehen nicht bedeutet, das Verhalten auch gutzuheissen. Es ist in erster Linie Aufgabe der Bezugsperson Stabilisierungsprozess bzw. der Bezugsperson Krisencoaching mit den Jugendlichen das Gespräch und die Auseinandersetzung zu suchen. Dabei ist ein wichtiges Ziel, dass die Jugendlichen selber besser verstehen, welche Funktion ihr Verhalten möglicherweise hat und sich mit den Konsequenzen für den weiteren Prozess auseinandersetzen.

Verwarnungen betreffen in aller Regel die zentralen Aspekte der Sicherheit und Zusammenarbeit, wie sie im Schlupfhuusvertrag festgehalten sind. Eine Verwarnung dient dazu, den Jugendlichen die Ernsthaftigkeit einer Regelverletzung aufzuzeigen und soll Anlass zur Auseinandersetzung sein.

Massnahmen wie ein Timeout oder gar Ausschluss sind dann Thema, wenn die Sicherheit auf der Gruppe nicht mehr gegeben ist oder die Einschätzung erfolgt, dass der weitere Aufenthalt im Schlupfhuus die Jugendlichen selber in ihrer Entwicklung gefährdet. Im Krisencoaching sind Timeouts nicht vorgesehen. Ein Ausschluss wird insbesondere dann ein Thema, wenn die Zusammenarbeit nicht mehr gegeben ist.

In allen Fällen wird grosser Wert daraufgelegt, Entscheide gegenüber den Jugendlichen und allenfalls auch der Gruppe transparent zu machen und nachvollziehbar zu begründen.

Leitfaden Timeout

### *Reflexion im Team*

Regelverstösse, Grenzverletzungen oder die mangelnde Bereitschaft zur Zusammenarbeit sind wichtige Themen in Fallbesprechungen, Supervisionen oder Coachinggesprächen mit einer Leitungspersonen. Ziel ist zum einen, das Verhalten der Jugendlichen auf ihrem lebensgeschichtlichen Hintergrund besser zu verstehen und Ansatzpunkte zu finden, wie die Jugendlichen ihre Bedürfnisse auf eine konstruktive Art und Weise erfüllen können.

Auf Seiten der Mitarbeitenden geht es in erster Linie um das Wahrnehmen, Einordnen und Versorgen der eigenen Emotionen. Die Annahme aus traumapädagogischer Sicht ist, dass ein sicherer Ort für die Jugendlichen nur dann möglich ist, wenn auch die Mitarbeitenden in ihrem eigenen emotionalen Erleben sicher sind. Dies bildet die Grundlage dafür, dass es den Mitarbeitenden wieder gelingen kann mit den Jugendlichen in Beziehung zu kommen und sich selber handlungsfähig zu fühlen.

## **3.2 Prävention und Sicherheit**

### **3.2.1 Gesundheit**

#### *Zusammenarbeit mit Ärzt\*innen*

Das Schlupfhuus arbeitet mit den Hausärzt\*innen der Jugendlichen zusammen. Hat jemand keinen Hausarzt, wird für Konsultationen eine Fachärztin/ein Facharzt für Kinder- und Jugendmedizin aus dem Netzwerk des Schlupfhuus beigezogen.

#### *Zusammenarbeit mit Psychiater\*innen, Kreativ- und Psychotherapeut\*innen*

Wie unter 3.1.9 beschrieben, spielt die Zusammenarbeit mit psychiatrischen und therapeutischen Fachpersonen eine wichtige Rolle für die angemessene

Betreuung und Begleitung von Jugendlichen mit oftmals stark belasteten Biographien. Ziel ist es, in einer multiprofessionellen Herangehensweise möglichst rasch eine emotionale Stabilisierung der Jugendlichen zu erreichen.

Das Schlupfhuus beschäftigt eine Psychotherapeutin zu 10 %. Im Vordergrund steht die Unterstützung des sozialpädagogischen Teams. Dies geschieht u.a. durch die Vermittlung von psychotraumatologischem Fachwissen und die Reflexion über die Auswirkungen, die Traumafolgestörungen und andere psychische Erkrankungen auf den pädagogischen Alltag und die Beziehungsgestaltung haben können. In gemeinsamen Fallbesprechungen werden Möglichkeiten gesucht, wie die Stabilisierung der Jugendlichen gefördert werden kann und gemeinsame Vorgehensweisen besprochen. Je nach Situation ist auch die Teilnahme der therapeutischen Fachperson an Familiengesprächen möglich oder diese kann für das Verfassen von Empfehlungen und Berichten beigezogen werden.

Einen weiteren Aufgabenbereich stellen Einzelgespräche mit Jugendlichen dar. Sind Jugendliche bereits in psychiatrischer und/oder psychotherapeutischer Behandlung, arbeitet das Schlupfhuus eng mit den entsprechenden Fachpersonen zusammen. Für Jugendliche hingegen, die bislang noch nicht in Behandlung sind, kann durch das interne Angebot ein rascher und unkomplizierter Zugang zu Psychotherapie ermöglicht werden. Aufgrund der kurzen Verweildauer im Schlupfhuus stehen dabei Psychoedukation, die emotionale Stabilisierung der Jugendlichen und eine erste psychologisch-psychiatrische Diagnostik im Fokus.

Die Finanzierung erfolgt wenn immer möglich über die Grundversicherung der Krankenkasse oder über die Opferhilfe. Im Hinblick auf die Anordnung von Psychotherapie arbeitet das Schlupfhuus eng mit einer Kinder- und Jugendpsychiaterin zusammen.

Weiter hat das Schlupfhuus eine Zusammenarbeit mit Kreativtherapeut\*innen etabliert und ermöglicht den Jugendlichen Mal-, Musik-, Bewegungs- und tiergestützte Therapie. Ziel ist es, möglichst vielfältige Zugänge zum Erlernen von Strategien der Stress- und Emotionsregulation zu schaffen und so auch Jugendliche zu erreichen, die aus unterschiedlichen Gründen aktuell keine Psychotherapie wahrnehmen möchten.

Leitfaden Kreativtherapien

### *Umgang mit Medikamenten*

Das Schlupfhuus führt eine Hausapotheke mit Verbandsmaterial und Medikamenten zur Behandlung gängiger Beschwerden. Die Medikamente werden über die Hottinger Apotheke bezogen, welche die verantwortliche Person des Teams auch hinsichtlich der Ausstattung berät. Es wird ein achtsamer Umgang mit der Medikamentenabgabe gepflegt.

Leitfaden Umgang mit Medikamenten

Jugendliche, die regelmässig Medikamente einnehmen müssen, geben diese in der Regel im Teambüro ab. Die Verantwortung für die Abgabe liegt beim Team und es wird ein Medikamentenblatt für die einzelnen Jugendlichen geführt.

Vorlage Medikamentenübersicht Jugendliche

Im begleiteten Wohnen ist Voraussetzung, dass die Jugendlichen grundsätzlich selbständig in der Lage sind, allfällige Medikamente einzunehmen. Es besteht auch die Möglichkeit, dass die Medikamente im Schlupfhuus aufbewahrt werden und die Jugendlichen sie ein- oder zweimal wöchentlich abholen.

### *Umgang mit Substanzkonsum*

Der Konsum von Substanzen, insbesondere Cannabis und Alkohol, ist bei vielen Jugendlichen Thema. Sie beschreiben ihr Konsumverhalten oftmals als Bewältigungsstrategie um sich entspannen, abschalten und bestehende Belastungen aushalten zu können. Die Jugendlichen welche die Angebote des Schlupfhuus nutzen, befinden sich in einer Krisensituation und um alternative Strategien entwickeln zu können, benötigen sie in der Regel zuerst eine gewisse Stabilität. Entsprechend ist eine Veränderungsbereitschaft oftmals (noch) nicht gegeben. Nichtsdestotrotz wird das Konsumverhalten mit den Jugendlichen regelmässig thematisiert und Suchtberatungsangebote vermittelt. Gelegentlich wird auch eine Fachperson der Suchtprävention eingeladen, um den Jugendlichen die Möglichkeit zu geben, sich zu informieren und auszutauschen.

In den Räumen und auf dem Areal des Schlupfhuus wird der Konsum von Drogen und Alkohol nicht geduldet. Grosser Wert wird zudem daraufgelegt, dass konsumierende Jugendliche anderen keine Substanzen anbieten. Verstösse gegen diese Regeln führen zu einer Verwarnung und können auch den Ausschluss zur Folge haben.

### *Emotionsregulation und Skills*

Weitere wichtige Gesundheitsthemen sind Schlafhygiene, Strategien zur Stressregulation und Skills zur Reduktion von Spannungszuständen. Gemeinsam mit den Jugendlichen werden entsprechende Möglichkeiten erarbeitet. Zudem steht ein Resilienzraum zur Verfügung, welcher der Entspannung und Stressreduktion dienen.

### *Umgang mit Sexualität*

Dieser ist im entsprechenden Konzept beschrieben. Die zuständigen Mitarbeitende halten sich über aktuelle Fragen der Sexualpädagogik auf dem Laufenden und sind für entsprechende Informationsmaterialien besorgt. Verhütung von Schwangerschaft und sexuell übertragbaren Krankheiten ist oftmals ein Thema in der Bezugspersonenarbeit. Bei Bedarf werden Termine für gynäkologische Untersuchungen und Beratungen organisiert. Wenn gewünscht, werden die Jugendlichen zu solchen Terminen begleitet.

Konzept Umgang mit Sexualität

### *Förderung von Bewegung*

Möglichkeiten für Bewegung und Sport werden gelegentlich im Rahmen von Gruppenabenden und Ferienaktivitäten oder seitens des Zivi angeboten. In der Bezugspersonenarbeit wird Wert daraufgelegt, bisherige sportliche Aktivitäten der Jugendlichen (z.B. Mitgliedschaft in einem Sportverein) aufrecht zu erhalten. Zudem werden die Jugendlichen unterstützt, kostengünstige Angebote in der Stadt Zürich zu nutzen. Wenn die Eltern nicht über die entsprechenden finanziellen Mittel verfügen, besteht auch die Möglichkeit die Teilnahme an einem Kurs oder ein Abo über Spendengelder zu finanzieren.



### 3.2.2 Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen

#### *Grenzverletzungen*

Klares Ansprechen von Grenzen und das Unterbrechen grenzverletzenden Verhaltens sind zentral in der Alltagsarbeit und sollen den Jugendlichen Sicherheit und Orientierung vermitteln. Dabei sind die Mitarbeitenden angehalten, Grenzen aus ihrem Erleben heraus zu benennen und nicht auf allgemeine (Verhaltens-)regeln zu verweisen.

Schwerwiegende Grenzverletzungen zwischen Jugendlichen, aber auch von Jugendlichen gegenüber Mitarbeitenden sind aufgrund der lebensgeschichtlichen Hintergründe der Jugendlichen immer wieder Teil der Realität im Schlupfhuus (vgl. auch Abschnitt 3.1.1 und 3.1.12).

Ein achtsamer Umgang, frühzeitiges Hinsehen und klare Vorgehensweisen nach Grenzverletzungen sind daher zentral, um möglichst rasch wieder einen sicheren Ort für alle Beteiligten herzustellen.

Das Schlupfhuus arbeitet mit dem Bündner Standard. Die Vorgehensweisen im Umgang sowohl mit leichten als auch schwereren Grenzverletzungen sind im Konzept und den dazugehörigen Dokumenten festgehalten, ebenso das Vorgehen bei Verdacht auf sexuelle Übergriffe und die Grundsätze und Vorgehensweisen bei der Aufarbeitung erfolgter Grenzverletzungen.

Bündner Standard:  
Konzept,  
Einstufungsraster,  
Erfassungsformular

#### *Krisen im Zusammenhang mit Selbst- und Fremdgefährdung*

Ein wichtiges Thema in der Arbeit des Schlupfhuus stellt der Umgang mit akuten psychischen Krisen und Suizidalität dar. Handlungsleitende Grundsätze und Vorgehensweisen sind im entsprechenden Leitfaden beschrieben.

Das Vorgehen bei Eskalation auf der Gruppe, insbesondere bei möglicher Selbst- oder Fremdgefährdung, ist ebenfalls in einem Leitfaden geregelt. Je nach Situation wird der Einbezug der SIP (Sicherheit, Intervention, Prävention), der Polizei oder des Notfallpsychiaters geprüft.

Leitfaden Umgang  
mit Suizidalität

Leitfaden  
Notfälle und besondere  
Vorkommnisse

### 3.2.3 Sicherheit

Brandschutz: Es besteht ein Leitfaden, der die Bedienung und Kontrolle der Rauchwarnmelder, Fluchtwege sowie das Vorgehen im Brandfall regelt.

Leitfaden  
Brandschutz

Sicherung Eingangsbereich und Haustüre: Die Mitarbeitenden haben auf einem Bildschirm im Büro den Überblick über den Eingangsbereich (die Bilder der installierten Kamera werden nicht aufgezeichnet). Wenn jemand an der Haustüre klingelt, ist zudem sowohl im Teambüro als auch im Pikettzimmer über die Gegensprechanlage sichtbar, wer vor der Türe steht. Abends und während der Nacht öffnen die Mitarbeitenden die Haustüre lediglich persönlich und nicht über den automatischen Türöffner.

Diese Sicherheitsvorkehrungen sollen verhindern, dass Unbefugte sich Zutritt zum Schlupfhuus verschaffen. Dies ist von Bedeutung, wenn Jugendliche von Familienangehörigen oder anderen Personen bedroht werden.

Wohnhygiene: Die Räumlichkeiten werden nach einem festgelegten Plan wöchentlich gereinigt. Ebenso plant die/der Verantwortliche Hauswirtschaft die gelegentliche Grundreinigung.

Leitfaden Hauswirt-  
schaft und  
Hygiene

Lebensmittelhygiene: Kühlschränke, Tiefkühler, Schränke und Vorratsraum werden regelmässig gereinigt und die Ablaufdaten der Lebensmittelvorräte regelmässig kontrolliert. Die Kontrollen werden auf vorgegebenen Listen protokolliert.

### **3.2.4 Weiterentwicklung**

#### *Jährliche Auswertung Bündner Standard*

Das Konzept des Bündner Standard sieht vor, dass jährlich ein Rechenschaftsbericht der Pädagogischen Leitung zuhanden des Vorstands erfolgt. Neben einer statistischen Auswertung der Fälle identifiziert der Bericht Risikobereiche und Themen, bei denen Handlungsbedarf besteht. Der Bericht ist ein wichtiges Instrument für die Weiterentwicklung des Konzepts und für die Planung allfälliger Weiterbildungsmaßnahmen auf der Ebene einzelner Mitarbeitender oder des Teams.

Demselben Ziel dient auch der jährliche Austausch mit der externen Beschwerdestelle.

#### *Weiterbildung*

Prävention sexueller Übergriffe, Deeskalationsstrategien, Umgang mit Suizidalität und Selbstverletzung etc. sind Themen, zu denen in regelmässigen Abständen interne Weiterbildungen stattfinden. Hierzu werden externe Fachpersonen (z.B. Limita, SIP, KJPP) beigezogen.

## **4 Leistungen Sozialpädagogisches Einzelcoaching**

### **4.1 Leistungen und Ziele**

Das Angebot Krisencoaching verfolgt das Ziel, auch Jugendliche zu erreichen, die von bestehenden Angeboten der Krisenintervention nicht oder nur sehr bedingt abgeholt werden können (vgl. 3.1.3 und 4.1.3). Die starke Bedarfs- und Beziehungsorientierung sowie die individuelle Ausgestaltung der Leistung (vgl. Abschnitte zum Krisencoaching in Kapitel 3.1 und die fachlichen Grundsätze in diesem Kapitel unter 4.1.2) haben zur Folge, dass eine hohe Durchlässigkeit zwischen ambulanter und stationärer Begleitung/Betreuung gegeben sein muss und dies wenn möglich durch dieselbe Fachperson abgedeckt wird. Entsprechend umfasst das Angebot Krisencoaching sowohl eine als begleitete Wohnen konzipierte Heimleistung, als auch eine Leistung im Bereich Sozialpädagogisches Einzelcoaching, die als ambulantes Krisencoaching bezeichnet wird.

Das Angebot des ambulanten Krisenchcoachings kann auch nach einem Aufenthalt im betreuten Wohnen in Anspruch genommen werden.

#### 4.1.1 Leistungen ambulantes Krisencoaching

Ziele:

- Stabilisierung der gewählten Anschlusslösung nach Austritt aus dem betreuten oder begleiteten Wohnen, insbesondere nach einem Aufenthalt im Rahmen des Notfallplatzes.
- Weiterbegleitung im ambulanten Rahmen, wenn sich zeigt, dass das betreute bzw. begleitete Wohnen aktuell nicht die geeignete Massnahme ist, sich die Jugendlichen jedoch weiterhin Unterstützung wünschen.
- Einstieg in die Zusammenarbeit mit Jugendlichen, die noch nicht bereit sind, sich auf eine Wohnlösung einzulassen. Hintergrund kann sein, dass sie sich aktuell weder zutrauen, den Anforderungen des betreuten Wohnens zu genügen, noch jenen des begleiteten Wohnens (z.B. sich genügend von der Peergroup abzugrenzen und die Hausordnung der Liegenschaft zu respektieren, in der sich die Wohnung des Krisencoaching befindet).

Angebot:

- Bedarfsorientierte und individuelle Unterstützung gemäss Auftrag seitens der Jugendlichen, in Abstimmung mit den Eltern und involvierten Fachpersonen
- Aufsuchende Arbeit in der Lebenswelt der Jugendlichen
- Coachinggespräche in einem flexiblen Setting
- Unterstützung in lebenspraktischen Belangen (Behördengänge, Wohnungssuche, Gesundheitsvorsorge)
- Gemeinsame Gespräche mit Jugendlichen und involvierten Fachpersonen
- Familiengespräche bei Bedarf
- Bei Bedarf Hinführung auf eine Wohnlösung im Rahmen der Angebote des Schlupfhuus oder einer anderen Institution
- Triage an längerfristige ambulante Unterstützungsangebote

#### 4.1.2 Fachliche Grundsätze

Die fachliche Ausrichtung orientiert sich auch in diesem Bereich an den Leit- und Wertvorstellungen des Schlupfhuus (vgl. 2.1) und unterscheidet sich im Grundsatz nicht von jener der stationären Angebote des Schlupfhuus (vgl. 3.1.1 und 3.1.6). Die folgenden Grundhaltungen stehen im Vordergrund und sind von besonderer Bedeutung.

##### *Bedarfsorientierung*

Das Krisencoaching (sowohl ambulant als auch in Form begleiteten Wohnens) orientiert sich am individuellen Bedarf der einzelnen Jugendlichen. Dies bedeutet, dass jeder Prozess individuell gestaltet wird und die Begleitung nicht auf standardisierten Abläufen beruht. Der biographische Hintergrund, bisherige Erfahrungen mit dem Hilfesystem, persönliche und soziale Ressourcen etc. spielen eine zentrale Rolle für die Ausgestaltung der Unterstützung. Nicht die Jugendlichen müssen zum Angebot passen, sondern das Angebot wird so ausgestaltet, dass es passend und hilfreich für den/die Einzelne\*n ist.

### *Verstehensorientierung*

Eine verstehensorientierte Haltung geht davon aus, dass das aktuelle Verhalten und Erleben der Jugendlichen wichtige Gründe in ihrer Biographie und ihren bisherigen Erfahrungen haben. Oftmals haben die Jugendlichen Strategien entwickelt, die für sie im Laufe ihres Lebens wichtig und nötig waren, um mit ihrer Situation klarzukommen oder gar um zu überleben. In der Zusammenarbeit steht nicht die Verhaltensänderung im Zentrum, sondern das Verstehen von Emotionen und Verhaltensweisen. Es geht darum, gemeinsam mit den Jugendlichen herauszufinden, welche Bedürfnisse bestimmten Verhaltensweisen zugrunde liegen und zu schauen, wie diese versorgt werden können.

### *Beziehungsorientierung*

Jugendliche in einer akuten Krise erleben sich oftmals als nicht mehr anschlussfähig an bestehende Strukturen und fühlen sich in verschiedenen Lebensbereichen (Wohnen, Ausbildung, familiäre und soziale Beziehungen) blockiert. Sie benötigen in erster Linie ein Gegenüber, das ihnen hilft, sich zu orientieren, um so schrittweise wieder selber handlungsfähig zu werden. Die Begegnung im Hier und Jetzt ist dabei der zentrale Ansatzpunkt für die Arbeit.

### *Autonomie*

Diese Beziehung kann nur gelingen, wenn die begleitende Person mit Offenheit und Akzeptanz in den Prozess einsteigt und nicht bereits Anforderungen und Absichten, wo es hin gehen soll, im Raum stehen. Vielmehr erfolgt die Arbeit in der Grundhaltung, dass Jugendliche auch in Krisensituationen ihr eigenes Leben gestalten wollen und der Impuls zur Veränderung von ihnen selber kommt, sobald sie sich wieder handlungsfähig fühlen.

### *Transparenz*

Damit Jugendliche in einer Krisensituation wieder Kontrolle erleben können, ist es zentral, dass eine grösstmögliche Transparenz gegeben ist über das, was im Hilfeprozess geschieht. Dies bedeutet u.a., die Jugendlichen im Sinne einer Übersetzungsarbeit über die rechtlichen Rahmenbedingungen zu informieren und was diese für Auswirkungen auf die Zusammenarbeit mit Sorgeberechtigten, Behörden etc. haben können. Konkret wird etwa dargestellt, welche Personen auf welche Weise einbezogen und welche Informationen an wen weitergegeben werden müssen.

### *Partizipation*

Gerade Jugendliche, die belastende Erfahrungen mit dem Hilfesystem gemacht und viele Abbrüche erlebt haben, fühlen sich oftmals den Fachpersonen bzw. Institutionen ausgeliefert und haben eine tiefe Selbstwirksamkeitserwartung. Damit sie Vertrauen fassen können, ist es von grosser Bedeutung, dass sie den Hilfeprozess mitgestalten können und dass seitens der begleitenden Person nichts gegen ihren Willen unternommen wird – es sei denn, es liegt eine akute Gefährdung des Kindeswohls vor.

### 4.1.3 Zielgruppe

#### *Allgemeines*

Das Angebot richtet sich grundsätzlich an drei Zielgruppen

- Jugendliche nach einem Aufenthalt im betreuten Wohnen, die wieder nach Hause zurückkehren, in eine eigenständige Wohnform wechseln oder aktuell keine Anschlusslösung haben und die in einer Übergangsphase weiterhin auf Begleitung angewiesen sind. Hierzu gehören auch Jugendliche, die im Rahmen des Notfallplatzes nur für einige Tage aufgenommen wurden und nicht in eine andere Krisenplatzierung wechseln können/wollen.
- Jugendliche nach einem Aufenthalt im begleiteten Wohnen, für die die angebotene Wohnlösung nicht länger geeignet ist oder die in der Anschlusslösung während einer Übergangsphase noch auf Unterstützung angewiesen sind.
- Jugendliche in einer Krisensituation, die aktuell keine feste Wohnlösung haben und (noch) nicht bereit sind, sich auf ein betreutes oder begleitetes Wohnen einzulassen.

Jugendliche, welche das ambulante Krisencoaching im Anschluss an einen stationären Aufenthalt (betreutes oder begleitetes Wohnen) wahrnehmen, entsprechen der unter 3.1.3 bereits ausführlich beschriebenen Zielgruppe.

Die Zielgruppe, die das Angebot ohne vorherigen stationären Aufenthalt in Anspruch nimmt und entsprechende Indikationen werden im Folgenden beschrieben.

#### *Alter, Geschlecht und Aufenthaltsstatus*

- Jugendliche von 13-20 Jahren (sofern die Finanzierung gewährleistet ist)
- Weibliche, männliche, trans- und intersexuelle Jugendliche
- Jugendliche mit Schweizer Nationalität, Niederlassung C oder Aufenthaltsstatus B. In allen anderen Fällen erfolgt eine Klärung im Einzelfall.

#### *Indikation*

- Akute Krisensituation, in der die eigenen Bewältigungsstrategien der Jugendlichen nicht mehr ausreichen, um die instabile Situation ohne Unterstützung bewältigen zu können.
- Fehlen einer geregelten Wohnsituation (Jugendliche kommen bei Kolleg\*innen, Verwandten etc. unter oder haben ihren Lebensmittelpunkt auf der Strasse). Hintergrund kann der Verlust von familiären Beziehungen in Folge von Gewalt, Vernachlässigung oder Konflikten sein oder auch der Verlust eines Wohnplatzes in einem Heim oder einer Pflegefamilie.
- Wiederholte Abbrüche von stationären Massnahmen und fehlende Bereitschaft, sich im Moment auf ein betreutes/begleitetes Wohnsetting einzulassen.
- Aktuelles nicht Vorhandensein der Möglichkeit oder Bereitschaft, eigenständig ambulante Termine, z.B. bei einer Beratungsstelle, wahrzunehmen.

Weiter können folgende Problematiken vorliegen:

- Probleme der sozialen und beruflichen Integration
- Migrationsbedingte Probleme
- Psychische Probleme, latente Suizidalität
- Delinquentes Verhalten
- Allgemeines Suchtverhalten

#### *Ablehnungskriterien*

- Fehlende Freiwilligkeit (eine zivil- oder strafrechtliche Zuweisung gegen den Willen der Jugendlichen ist nicht möglich)
- Ausgeprägte Suchtproblematik
- Akute psychiatrische Problematik
- Akute Selbst- oder Fremdgefährdung
- Starke Delinquenz
- Schwere körperliche oder geistige Beeinträchtigung

#### **4.1.4 Ablauf**

##### *Auftragsklärung*

Bei Jugendlichen, die sich in einem der stationären Angebote befinden, wird die Anschlusslösung in enger Zusammenarbeit mit allen Beteiligten – Jugendlichen, Eltern und involvierten Fachpersonen – erarbeitet. Zeigt sich, dass eine Weiterbegleitung im Rahmen des ambulanten Krisencoachings zur Stabilisierung der Situation angezeigt ist, werden Ziele, Inhalte, Intensität und geplante Dauer des Coachings vor Austritt aus dem stationären Angebot gemeinsam mit allen Beteiligten festgelegt.

Jugendliche, die nicht bereits ein stationäres Angebot des Schlupfhuus in Anspruch nehmen und die sich von sich aus oder über die Vermittlung einer Fachperson im Schlupfhuus melden, werden in einem ersten Schritt zu einem Abklärungsgespräch eingeladen. Dort wird besprochen, ob das Krisencoaching eine geeignete Massnahme sein könnte und wenn ja, ob der Einstieg direkt ins begleitete Wohnen erfolgen soll oder im ersten Schritt ins ambulante Krisencoaching, mit der Option, sich zu einem späteren Zeitpunkt auch auf eine Wohnlösung einzulassen.

Wenn sich beim Abklärungsgespräch der Einstieg ins ambulante Krisencoaching als momentan beste Option erweist, werden Ziele, Inhalte, Intensität und geplante Dauer des Coachings mit den Jugendlichen und den zuständigen Beistand\*innen festgelegt. Das bedarfs- und beziehungsorientierte Vorgehen verlangt dabei, auch die Auftragsklärung als Prozess zu verstehen, in dem es laufend wieder Anpassungen braucht.

##### *Begleitung*

Wie unter 4.1.1 beschrieben kann das Coaching unterschiedlich ausgestaltet sein. Wesentlich ist die aufsuchende Herangehensweise, die sich an der Lebenswelt der Jugendlichen orientiert und jene Kommunikationsmöglichkeiten nutzt, auf die die Jugendlichen aktuell in der Lage sind, sich einzulassen. Die bedarfsorientierte Arbeitsweise bedeutet auch, dass jene Themen in den

Fokus gerückt werden, in denen die Jugendlichen selber im Moment Unterstützung wünschen. Die Erfahrung zeigt, dass gerade dies oftmals der Türöffner ist, um in eine Zusammenarbeit zu kommen und Vertrauen aufzubauen.

### *Abschluss*

Bei Jugendlichen, die zuvor im betreuten oder ambulanten Wohnen waren, wird das ambulante Krisencoaching abgeschlossen, sobald sich die Anschlusslösung stabilisiert hat und/oder längerfristige Hilfen (z.B. Jugendcoaching) in die Wege geleitet sind.

Bei Jugendlichen, die ins ambulante Krisencoaching einsteigen, weil sie trotz ungeklärter Wohnsituation (noch) nicht bereit sind, sich auf ein betreutes/begleitetes Wohnsetting einzulassen, wird die Begleitung abgeschlossen, wenn eine Wohnlösung gefunden wurde. Dies kann betreutes oder begleitetes Wohnen (im Rahmen der Angebote des Schlupfhuus oder anderer Heimpflegeleistungen) sein, eine eigene Wohnung mit Wohnbegleitung oder auch ein anderes individuelles Wohnsetting.

Die Begleitung wird auch dann abgeschlossen, wenn trotz der unter 4.1.2 beschriebenen bedarfs- und beziehungsorientierten Haltung eine Zusammenarbeit nicht mehr gegeben ist.

In der Regel erfolgt ein Abschlussgespräch mit den Jugendlichen, den Beistand\*innen, allenfalls weiteren involvierten Fachpersonen und/oder den Eltern. Zudem wird ein Abschlussbericht verfasst, der wenn immer möglich mit den Jugendlichen gemeinsam besprochen wird.

## **4.1.5 Personelle Organisation**

### *Team Krisencoaching*

Für das Angebot Krisencoaching (begleitetes Wohnen und ambulantes Krisencoaching) steht ein Team von 3-4 Mitarbeiter\*innen zur Verfügung, um eine hohe Flexibilität zu garantieren. Die Anstellung erfolgt in der Regel in kleinen Pensen von 10-20%, wenn möglich zusätzlich zu einer Anstellung im Rahmen des betreuten Wohnens des Schlupfhuus oder bei der Beratungsstelle kokon. Dies ist insofern von Vorteil, dass die Mitarbeiter\*innen des Krisencoachings auf diese Weise die komplexen Zusammenhänge in den Themenfeldern Krisenintervention, Kindsschutz und Opferhilfe kennen und mit der niederschweligen Arbeitsweise sowie den Leit- und Wertvorstellungen des Schlupfhuus bereits vertraut sind.

Die Mitarbeiter\*innen des Teams Krisencoaching übernehmen sowohl die Bezugspersonenarbeit im Rahmen des begleiteten Wohnens als auch das ambulante Krisencoaching. Die personelle Kontinuität ist dabei konzeptionell begründet und wird als wichtiger Faktor für das Gelingen der Zusammenarbeit erachtet. In der Regel begleiten sie maximal zwei Jugendliche gleichzeitig.

Die Leitung des Teams Krisencoaching liegt bei der pädagogischen Leitung des Schlupfhuus.

### *Qualifikation und Voraussetzungen*

Die Mitarbeiter\*innen des Krisencoachings bringen eine Ausbildung in Psychologie, Sozialer Arbeit oder verwandtem Fachgebiet und idealerweise

entsprechende Zusatzqualifikationen in den Bereichen Beratung/Coaching, Kinderschutz und systemisches Arbeiten mit.

Zentrale Voraussetzung für Mitarbeit ist eine hohe Identifikation mit den fachlichen Grundsätzen. Zudem setzt eine beziehungsorientierte Arbeitsweise persönliche Reife und ausgeprägte Fähigkeiten zur Selbstreflexion voraus. Nur wenn die Fachpersonen selber einen sicheren Umgang mit schwierigen Emotionen und eigenen Belastungen haben, können sie die Beziehung zu den Jugendlichen so gestalten, dass sie Sicherheit und Orientierung vermitteln.

### *Einsatzzeiten und Stellvertretung*

Die Zielgruppe und die fachliche Ausrichtung des Angebots verlangen eine hohe Flexibilität seitens der Mitarbeiter\*innen. Grundsätzlich sind die Einsätze daher nicht auf bestimmte Zeitfenster festgelegt, sondern können sowohl tagsüber als auch abends und am Wochenende stattfinden. Es ist jedoch nicht die Erwartung an die Mitarbeiter\*innen, dass sie jederzeit verfügbar sind. Sie sprechen ihre Erreichbarkeit mit den Jugendlichen individuell ab. In Notfällen steht den Jugendlichen, zusätzlich zu ihrer Bezugsperson Krisencoaching, rund um die Uhr die Möglichkeit offen, sich telefonisch oder vor Ort beim Team des Schlupfhuus Unterstützung zu holen.

Während Ferienabwesenheiten übernimmt eine andere Person des Teams Krisencoaching die Stellvertretung.

## **4.2 Zusammenarbeit**

### **4.2.1 Zusammenarbeit mit dem Familiensystem**

Erfolgt das ambulante Krisencoaching in Anschluss an einen Aufenthalt im betreuten Wohnen, wird die Zusammenarbeit mit den Eltern im bisherigen Rahmen fortgeführt.

Viele Jugendliche, welche zur Zielgruppe des Krisencoachings (ambulantes Coaching oder begleitetes Wohnen) gehören, halten sich bereits seit Längerem in Institutionen auf oder haben ihren Lebensmittelpunkt auf der Strasse bzw. kommen punktuell bei Kolleg\*innen unter. Zu den Eltern besteht in vielen Fällen schon länger kaum noch Kontakt bzw. die Beziehung ist stark belastet. In einigen Fällen sind die Eltern nicht mehr sorgeberechtigt und es wurde eine Vormundschaft errichtet. Zudem zeigt die Erfahrung, dass die Eltern dieser Zielgruppe oftmals selber unter einer Mehrfachbelastung leiden und kaum Ressourcen vorhanden sind, sich um die Jugendlichen zu kümmern. Entsprechend ist eine Zusammenarbeit in vielen Fällen nicht möglich bzw. stark erschwert.

Die Auftragsklärung erfolgt aus diesen Gründen in aller Regel mit den Jugendlichen und der Beiständin/Vormundin bzw. dem Beistand/Vormund (vgl. 4.1.4). Mit Letzteren wird auch ab gesprochen, ob die Information der Eltern über das Schlupfhuus oder die Beistandsperson läuft und ob bzw. in welcher Form eine Zusammenarbeit mit den Eltern möglich ist.

### **4.2.2 Zusammenarbeit mit dem Hilfesystem**

Die Mitarbeiter\*innen des Krisencoachings arbeiten eng mit den Beiständ\*innen zusammen, sowohl im Hinblick auf die Auftragsklärung, den Verlauf als



auch auf mögliche Anschlusslösungen. Eine transparente Kommunikation gegenüber den Jugendlichen, welche Informationen weitergegeben werden, ist zentral und wenn immer möglich werden gemeinsame Gespräche angestrebt, bei denen die Jugendlichen anwesend sind.

Bei Bedarf stehen die Mitarbeiter\*innen des Krisencoachings auch mit Ärzt\*innen, Therapeut\*innen, Lehrpersonen sowie Mitarbeitenden von Sozialdiensten, Jugendanwaltschaft, IV etc. im Austausch. Auch hier gilt, dass der Kontakt mit den Jugendlichen vorbesprochen wird und in aller Regel nicht ohne deren Einverständnis erfolgt. Eine hohe Transparenz über die Weitergabe von Informationen und nachvollziehbare Begründungen, mit wem aus welchen Gründen ein Austausch angestrebt wird, sind von grosser Wichtigkeit.

#### 4.2.3 Interne Zusammenarbeit

Wie unter 3.1.2 bereits erwähnt, treffen sich die Mitarbeitenden des Angebots Krisencoaching zu regelmässigen Intervisionen mit der pädagogischen Leitung. Ziel ist, die Prozesse gemeinsam zu reflektieren, ein Fallverstehen zu entwickeln und Handlungsmöglichkeiten zu besprechen. Leitende Fragen dabei sind: Welche Intervention ist erfolgt, wie sah diese konkret aus, welche fachlichen Überlegungen waren dabei handlungsleitend und welche Wirkung hat die Intervention gezeigt bzw. was genau war wirksam?

In Zeiten hoher emotionaler und zeitlicher Belastung besteht die Möglichkeit, dass zusätzlich zur Bezugsperson eine zweite Person des Teams im Hintergrund für Austausch und Unterstützung zur Verfügung steht. Auch die Mitarbeiter\*innen des Teams Krisencoaching haben zudem die Möglichkeit, sich an den Telefonpikett des Schlupfhuus (vgl. 3.1.7) zu wenden.

Supervisionen unter externer Leitung finden für das Team Krisencoaching nach Bedarf zwei- bis dreimal jährlich statt.

#### 4.2.4 Umgang mit aussergewöhnlichen Situationen

Es wird im Wesentlichen auf das Präventions- und Sicherheitskonzept unter 3.2 verwiesen.

Auch für die Angebote des Krisencoachings gilt der Bündner Standard. Gerade weil die Mitarbeiter\*innen oftmals alleine mit den Jugendlichen arbeiten, ist eine hohe Reflexionsfähigkeit und persönliche Reife erforderlich, um Beziehungen angemessen zu gestalten. Nähe und Distanz und der Umgang mit eigenen Gegenübertragungsgefühlen sind wichtige Themen der Intervision und Supervision.

Wie erwähnt besteht die Möglichkeit, dass in emotional anspruchsvollen Situationen eine zweite Person im Hintergrund zur Verfügung steht.

Zentral ist, dass die Mitarbeiter\*innen eigene Grenzen gut kennen, frühzeitig merken, wenn sie im Rahmen eines Coachings (zu) stark emotional involviert sind und dies gegenüber Leitung und Team transparent machen.

Diese hohen Anforderungen an die Selbst- und Sozialkompetenz sind ein weiterer Grund dafür, dass im Rahmen des Krisencoachings in aller Regel nur Mitarbeiter\*innen beschäftigt werden, die zuvor bereits im Schlupfhuus oder der Beratungsstelle kokon angestellt waren und in diesem Rahmen ihre Eignung unter Beweis gestellt haben.

Konzept Bündner Standard

Graphik Übertragung

## 5 Organisation

### 5.1 Trägerschaft

Das Schlupfhuus ist seit 1980 als privater, gemeinnütziger, politisch und konfessionell neutraler Verein organisiert. Gemäss Art. 2 der Statuten von 2013 hat der Verein zum Zweck, „Kindern und Jugendlichen in Krisen in Zusammenarbeit mit Bezugspersonen, Fachpersonen und anderen Institutionen Leistungen in den Bereichen Schutz und Sicherheit, Beratung und Betreuung anzubieten“. Jede natürliche oder juristische Person, die bereit ist, den Vereinszweck (Art. 2 der Statuten) zu unterstützen, kann Mitglied werden.

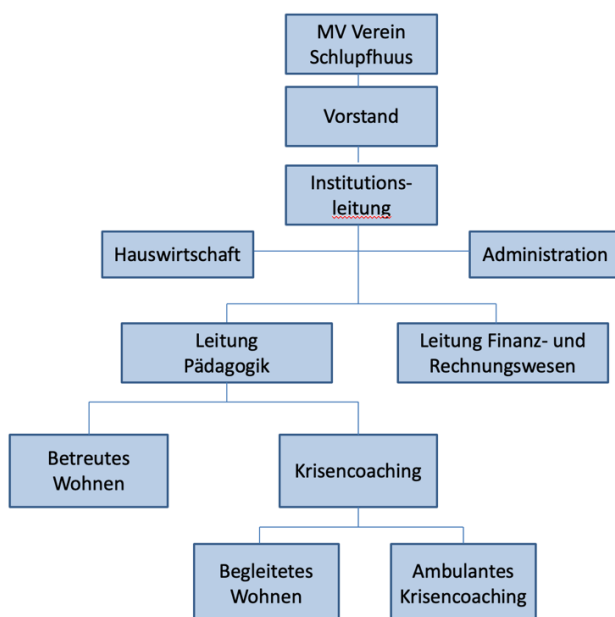
Statuten des Vereins  
Schlupfhuus

Die strategische Führung des Schlupfhuus liegt beim Vorstand. Diesem gehören Fachpersonen aus den Gebieten Soziale Arbeit/Pädagogik/Psychologie, NPO-Management, Personal, Finanzen, Recht und Öffentlichkeitsarbeit an. Die Vorstandsmitglieder werden an der jährlich stattfindenden Generalversammlung gewählt. Fachpersonen aus dem Jugendbereich stellen sich dem Verein als Patronatsmitglieder zur Verfügung.

Der Vorstand legt die strategischen Ziele des Schlupfhuus, das jährliche Budget sowie die mittelfristige Budgetplanung fest. Das Vorstandshandbuch regelt die Grundlagen für die Führung des Vereins, die Ressorts des Vorstands sowie die Verantwortungen und Kompetenzen der Ressortverantwortlichen. Das Vorstandshandbuch verpflichtet die Vorstandsmitglieder auf Grundsätze zum Datenschutz, regelt die Zusammenarbeit im Vorstand und mit der Institutionsleitung, die Informationspflicht und das Antragsrecht sowie die Modalitäten des Rücktritts. Das Handbuch beschreibt zudem Grundsätze und Vorgehensweisen im Umgang mit Konflikten im Vorstand und/oder mit der Institutionsleitung.

Vorstandshandbuch

### 5.2 Organigramm



### 5.3 Standort und Geschichte

Das Schlupfhuus Zürich mit Standort an der Schönbühlstrasse 8 im Quartier Hottingen wurde im Jahr 1980 als niederschwelliges Angebot für Jugendliche in schwierigen Lebenssituationen gegründet. Ausgangspunkt war ein Pilotprojekt nach ausländischen Vorbildern, das Studierende der Schule für Soziale Arbeit Zürich im Rahmen einer Abschlussarbeit entworfen haben.

2009 wurde eine Beratungsstelle gegründet, die als Opferberatungsstelle von der kantonalen Justizdirektion anerkannt war. 2015 erfolgte die Fusion der ambulanten Beratungsstelle Schlupfhuus und des Projekts Kidscare. Ein 2016 gegründeter Trägerverein betreibt seitdem die kantonal anerkannte Opferberatungsstelle kokon, Krisenintervention und Opferhilfe für Kinder und Jugendliche in Not.

2020 startete die Pilotphase des Angebots Krisencoaching. Ab 2023 ist das Krisencoaching Teil des Angebots. Für das begleitete Wohnen werden geeignete Wohnmöglichkeiten in der Stadt Zürich zur Verfügung gestellt.

### 5.4 Personalmanagement

#### *Personalbestand und -rekrutierung*

Das Schlupfhuus achtet in allen Bereichen auf die Anstellung gut qualifizierter und persönlich geeigneter Mitarbeiter\*innen. Bei allen Neuanstellungen werden Referenzen eingeholt sowie ein Privatauszug und Sonderprivatauszug aus dem Strafregister verlangt. Letzterer muss alle drei Jahre erneut angefordert und eingereicht werden.

Merkblatt Privatauszug Sonderprivatauszug

Im Kernteam Betreuung/Beratung sind ausschliesslich Personen mit einer tertiären Ausbildung im Bereich Sozialpädagogik, Soziale Arbeit oder Psychologie beschäftigt. Zudem wird bei Anstellungen auf Zusatzqualifikationen im Bereich systemische Beratung, Kinderschutz und Traumapädagogik geachtet. Als Springer/innen und Teilzeitmitarbeitende können auch Personen in Ausbildung oder aus verwandten Berufen angestellt werden.

Der anspruchsvolle und vielseitige Aufgabenbereich erfordert eine sorgfältige Einarbeitung. Während eines Monats werden neue Mitarbeitende in ihre Aufgaben eingeführt, bevor sie gemäss Dienstplan Verantwortung übernehmen.

#### *Anstellungsbedingungen*

Rechte und Pflichten der Mitarbeitenden sowie der Versicherungsschutz werden im Anstellungsreglement beschrieben. Die Aufgaben der Mitarbeitenden im Bereich Betreuung/Beratung, sowie in der Hauswirtschaft, Administration und Leitung sind in den jeweiligen Funktionsbeschrieben festgehalten, ebenso die Anforderungen an die jeweiligen Funktionsträger\*innen. Das Funktionsdiagramm regelt die Kompetenzen.

Anstellungsreglement

Funktionsbeschriebe

Funktionsdiagramm

Die Entlohnung der Mitarbeitenden orientiert sich an den kantonalen Richtlinien.

### *Aus- und Weiterbildung*

Das Schlupfhuus ist eine von Fachhochschulen und höheren Fachschulen anerkannte Praxisinstitution und bietet einen Ausbildungsplatz für eine Sozialpädagogin bzw. einen Sozialpädagogen in Ausbildung an.

Ausbildungskonzept

Es wird grosser Wert auf eine stetige Weiterqualifikation der Mitarbeitenden gelegt. Neben den internen Weiterbildungen, traumapädagogischen Vertiefungstagen und Supervisionen wird die Teilnahme an externen Fort- und Weiterbildungen sowie an Fachtagungen aktiv gefördert.

Welche Weiterbildungsangebote unterstützt werden, die Beteiligung der Institution an den Kosten und die Anrechenbarkeit von Arbeitszeit sind im Weiterbildungsreglement festgehalten. Neue Mitarbeitende besuchen ein 2- bis 3-tägiges Fachseminar in Traumapädagogik.

Weiterbildungsreglement

### *Einsatzplanung*

Bei der Einsatzplanung werden die Wünsche der Mitarbeitenden nach Möglichkeit berücksichtigt. Die frühe Festlegung des Dienstplans und ein fixer freier Tag während der Woche sollen den Mitarbeitenden trotz unregelmässigen Arbeitszeiten die Möglichkeit geben, private Interessen und Aktivitäten zu verfolgen.

Leitfaden Arbeitsplan

Die Mitarbeitenden haben zudem die Möglichkeit, eine zusätzliche Ferienwoche zu planen und die Zeit entsprechend übers Jahr im Voraus zu arbeiten.

Für kurzfristige Einsätze steht ein Pool von Springer\*innen zur Verfügung.

### *Personalführung*

Seitens der Leitung wird Wert daraufgelegt, dass die einzelnen Mitarbeitenden ihre Ressourcen einbringen können und über Freiräume in der Gestaltung ihrer Aufgaben verfügen. Wertschätzung und das Zutrauen in die eigenen Fähigkeiten und jene des Gegenübers sind dabei zentral für die Schaffung einer vertrauensvollen und wohlwollenden Arbeitsatmosphäre.

Die Personalführung liegt bei der Institutionsleitung und der pädagogischen Leitung. Neben den jährlichen Mitarbeiter\*innengesprächen finden mit den Mitgliedern des Kernteams alle 6-8 Wochen Coachinggespräche statt.

Leitfaden  
Mitarbeiter\*innen  
Gespräch

Seitens der Geschäftsleitung wird Wert auf Transparenz in organisatorischen und personellen Fragen gelegt und das Team entsprechend regelmässig informiert.

Im Rahmen von Projekt- und Arbeitsgruppen können die Mitarbeitenden an der Weiterentwicklung der Institution partizipieren und sich aktiv einbringen.

Das Schlupfhuus versteht sich als lernende Organisation und „Fehler“ als wichtige Hinweise, wo Entwicklung und Verbesserung möglich sind. Regelmässiges Feedback ist ein wichtiges Element, um die eigene Rolle und die Zusammenarbeit im Team zu reflektieren.

Neben den Teamsitzungen, -supervisionen und -weiterbildungen sowie den internen Coachinggesprächen steht den Mitarbeitenden auch die Möglichkeit für Einzelsupervision bei einer externen Fachperson offen. Insbesondere nach herausfordernden und emotional belastenden Situationen wird grosser Wert auf die Nachbearbeitung und die emotionale Versorgung der Mitarbeitenden gelegt.

## 5.5 Finanzmanagement

### *Kostenkontrolle, Transparenz*

Im Schlupfhuus wird ein verantwortungsvoller Umgang mit den vorhandenen Ressourcen gepflegt. Es wird Wert auf eine effiziente und effektive Verwendung der Mittel gelegt und öffentlich darüber Rechenschaft abgelegt. Als Führungsinstrumente dienen die Mehrjahresplanung, das Budget, Kennzahlen zur Belegung und zum Stellenplan und die Planung der Finanzierung von Projekten. Budget, Halbjahres- und Jahresabschluss werden dem Vorstand zur Genehmigung vorgelegt.

Die Ausgabenkompetenz der Institutionsleitung und der weiteren Mitarbeitenden ist in den Funktionsbeschreibungen definiert.

Rechnungen werden vor Zahlung von der Institutionsleitung visiert und können nur mittels Kollektivunterschrift zu zweien der Geschäftsleitung ausgelöst werden. Die Institutionsleitung wird periodisch über die Auslastung, Stundensituation der Mitarbeitenden und Zuwendungen aus Spenden informiert.

### *Leistungs- und Subventionsträger*

Das Schlupfhuus finanziert sich über folgende Quellen:

- Leistungsabhängige Beiträge des kantonalen Amtes für Jugend und Berufsberatung (AJB) Zürich
- Leistungsabhängige Subventionen des Bundesamts für Justiz (BJ)
- Beitrag des Sozialdepartements der Stadt Zürich
- Einnahmen durch Verrechnung von Aufenthalten ausserkantonaler Jugendlichen gemäss IVSE
- Einnahmen durch Verrechnung von Aufenthalten aufgrund von Platzierungen durch die Jugendanwaltschaft oder im Rahmen der Opferhilfe.
- Verrechnung von ambulanten Krisencoaching-Leistungen gemäss den gesetzlichen Vorgaben.

### *Eltern-/ Verpflegungsbeiträge*

Gemäss KJG wird den Eltern ein Verpflegungsbeitrag von Fr. 25.- pro Tag in Rechnung stellt. Ebenfalls werden von den Eltern die Nebenkosten eingefordert. Art und Höhe der Nebenkosten werden zwischen den Eltern und dem Schlupfhuus nach Eintritt vereinbart, deren Höhe orientiert sich an den aktuellen Empfehlungen der SODK.

Sind die Eltern bei der Sozialhilfe anhängig, erfolgt die Vereinbarung und Abrechnung von Verpflegungsbeitrag und Nebenkosten direkt mit dem Sozialdienst der zuständigen Wohngemeinde.

Können die Nebenkosten in Ausnahmefällen nicht in Rechnung gestellt werden, werden diese über Spendengelder gedeckt. Weitere Ausgaben können nach Absprache mit der Leitung zu Lasten eines entsprechenden Fonds getätigt werden.

### *Fundraising/Mittelbeschaffung, Verwendung von Spenden*

Die nicht von der öffentlichen Hand finanzierten Leistungen werden über Spenden gedeckt. Für Projekte wird eine spezifische Mittelbeschaffung betrieben. Die Verwendung der Spenden, die Kompetenzen usw. sind im Reglement Spendengelder/Fondsreglement beschrieben.

Das Schlupfhuus wendet sich mit den Gesuchen in erster Linie an Stiftungen, Kirchen usw., erhält aber auch Spenden von Privatpersonen und Firmen.

Klassisches Sponsoring, wie es Firmen in erster Linie zu Marketingzwecken dient, wird sehr zurückhaltend gehandhabt. Die Unabhängigkeit des Schlupfhuus muss in jedem Fall gewährleistet bleiben. Das Reglement Spendengelder / Fondsreglement enthält die ethischen Grundsätze für das Sponsoring. Die Mittel werden sorgfältig und zum Wohle der Jugendlichen verwendet.

Reglement Spendengelder/Fondsreglement

### *Kostenrechnung und Revisionsstelle*

Die Rechnungslegung erfolgt gemäss den Vorgaben des AJB und nach den Empfehlungen von Curaviva Schweiz.

Die Jahresrechnung (Bilanz und Erfolgsrechnung) wird im Rahmen einer eingeschränkten Revision geprüft. Die Revisionsstelle wird durch die Mitgliederversammlung jährlich gewählt.

## **5.6 Immobilienmanagement**

### *Beschreibung des Gebäudes und der Umgebung*

Der Verein Schlupfhuus besitzt ein im Jahr 2010 renoviertes fünfstöckiges Haus an der Schönbühlstrasse 8 in Zürich. Dort befinden sich das Angebot des betreuten Wohnens und die Räumlichkeiten der Administration.

Zwei weitere Räume in der unmittelbaren Umgebung des Schlupfhuus an der Hottingerstrasse 67 werden von der Stadt Zürich gemietet. Ein Raum wird als Beratungs- und Sitzungszimmer genutzt, der zweite steht als Resilienzraum den Jugendlichen zur Verfügung.

### *Nutzung und Einrichtungen der Gebäude und Umgebung*

Das Haus verfügt u.a. über folgende Räumlichkeiten:

- Wohnküche mit Aufenthaltsraum im Erdgeschoss
- Wohnzimmer im ersten Stock
- Je eine Etage mit Zimmern für junge Frauen und junge Männer. Beide Stockwerke sind mit separatem Bad/Dusche und WC ausgestattet.
- Auf der vierten Etage befinden sich zwei Zimmer, die je nach Belegung für männliche oder weibliche Jugendliche zur Verfügung stehen. Hier steht eine separate Dusche und ein WC zur Verfügung.
- Diverse Beratungszimmer und Büros sowie ein Pikettzimmer inkl. eigenem Bad/WC
- Sitzungszimmer, Estrich und Küche/Waschküche im Dachgeschoss
- Aufenthaltsraum im Untergeschoss
- Kleiner Aussenbereich mit Sonnensegel und wenigen Sitzgelegenheiten

Die insgesamt 10 Jugendlichen-Zimmer werden in der Regel als Einzel- und nur in Ausnahmefällen als Doppelzimmer genutzt. Die Zimmer sind abschliessbar, allen Jugendlichen wird ein eigener Schlüssel ausgehändigt. Es wird Wert auf eine rasche Behebung von Schäden und eine wohnliche Atmosphäre gelegt. Ebenso ist es ein Anliegen, den Jugendlichen eine angemessene Privatsphäre (z.B. durch geeignete sanitäre Anlagen mit abschliessbaren Türen) zu gewährleisten.

Für das begleitete Wohnen im Rahmen des Krisencoachings werden zwei Einzimmerwohnungen in der Stadt Zürich angemietet.

#### *Bauliche Sicherheitsmassnahmen*

Bezüglich Brandschutz wird auf 3.2.3 verwiesen. Die baulichen Sicherheitsmassnahmen werden regelmässig überprüft. Für Feuerlöscher und Rauchabzugsanlage besteht ein Wartungsvertrag. Das Gebäude ist bei der Gebäudeversicherung des Kantons Zürich gegen Elementarschäden versichert. Bei der Helvetia besteht eine Geschäftsversicherung für Sachschäden am Gebäude und Mobiliar der Geschäftsliegenschaft sowie der angemieteten Räume inklusive einer Betriebshaftpflichtversicherung. Schäden, welche durch Jugendliche verursacht werden, sind nicht versicherbar und somit nicht gedeckt.

Eine Radonmessung im 2020/21 hat Radonkonzentrationen weit unter dem Referenzwert gemäss Strahlenschutzverordnung ergeben.

## **6 Addenda**

**Erstelldatum:** August 2017

- Ergänzungen gemäss Rückmeldungen des AJB November 2017
- Vollständige Überarbeitung Mai 2020
- Überarbeitung, Ergänzung der neuen Angebote Begleitetes Wohnen und Sozialpädagogisches Einzelcoaching sowie Anpassung an den Leitfaden des AJB vom 21.06.21 im März 2022
- Ergänzungen zu neu geschaffenen Angeboten im Juli 2022

**Autor\*innen:** Regula Sarbach, Pädagogische Leitung, Lucas Maissen, Institutionsleitung, Claudia Bissig, Verantwortliche Finanz- und Rechnungswesen

**Abnahme durch Trägerschaft:** 06. April 2022