

# Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

# Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

## Inhaltsverzeichnis

Einführung		4
Ferienferienstätten in Thüringen stellen sich vor	Familienbegriff Familienerholung und ihre Angebote Gesetzliche Grundlagen	4 5 6
Ziele der Familienerholung in den Ferienferienstätten	Ziele Adressaten und Zielgruppen	6 7
Strukturqualität	Mindestangebot Trägerschaft und institutionelle Einbindung Konzeption Personelle Situation und Qualifikation Standort und Erreichbarkeit Ausstattung und Angebote Individueller Bereich Gemeinschaftsbereich Außenanlagen Verpflegung Arbeitsmittel, Spiele, Medien Weitere Angebote Gästeservice und –information Umgang mit Ressourcen Kooperation und Vernetzung Zusammenarbeit mit anderen Familienferienstätten Zusammenarbeit mit der Stiftung FamilienSinn, dem Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen Kosten und Finanzierung	8 9 9 9 11 12 12 13 13 14 14 14 15 15 16 16 16 16 16 17
Prozessqualität	Bedarfsermittlung Planung von Freizeiten und Seminaren Vorbereitung von Freizeiten und Seminaren Durchführung von Freizeiten und Seminaren Non-formale Familienbildung Pädagogische Betreuung von Kindern und Jugendlichen Gästeverpflegung	18 19 20 21 22 22 23

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

### Ergebnisqualität

Erbringen von Nachweisen	25
Befragung von Gästen und Teilnehmenden	25
Auswertungsgespräche mit externen Referenten/Referentinnen	26
Mitarbeitenden-Jahresgespräche	26
Fortschreibung der Konzeption	27
Lob-/ Kritik- und Beschwerdemanagement, Ideen- und Verbesserungsvorschläge	28
Kontinuierliche Qualitätsentwicklung	29

### Anhang

Kontaktdaten der Familienferienstätten in Thüringen	30
---	----

### Einführung

Familienferienstätten besitzen die erforderliche Qualität, wenn sie auf der Basis bundes- und landesgesetzlicher Bestimmungen sowie trügerspezifischer Vorgaben die Ziele von Familienerholung erreichen und dabei zielgerichtet, ausreichend, zweckmäßig und wirtschaftlich arbeiten.

Qualitätsmanagement schafft eine Transparenz der Abläufe, Inhalte und Verantwortlichkeiten, bringt Schwachstellen an das Tageslicht und verbessert nach Möglichkeit permanent die angebotenen Leistungen. Ein an der Qualität der erbrachten Leistungen orientiertes Qualitätsmanagement stellt eine wesentliche Voraussetzung für eine zeitgemäße und wirkungsvolle Familienerholung dar.

Um eine bedarfsgerechte Angebots- und Arbeitsstruktur institutioneller Familienerholung durch Träger der freien Jugendhilfe zu gewährleisten und die fachliche Qualität präventiver Familienerholung in Thüringen zu stärken, werden für die Tätigkeit der Familienferienstätten in diesem Bereich nachfolgende Qualitätsstandards zugrunde gelegt. Sie dienen weiter dazu, die Intensität und Reichweite der Familienerholung in den Familienferienstätten in Thüringen im Interesse von Kindern, Jugendlichen, Eltern und anderen Familienmitgliedern darzustellen und weiter zu entwickeln.

### Familienferienstätten in Thüringen stellen sich vor

#### Familienbegriff

Die Lebenssituationen von Männern, Frauen und Kindern und die Familienkonstellationen sind so vielfältig wie noch nie. In ihrer Arbeit sehen die Familienferienstätten Familie dort, wo Menschen in Beziehung zueinander stehen und Verantwortung füreinander übernehmen. Dies umfasst Erziehungs- und Bildungsverantwortung, Pflege-, Fürsorge- und Versorgungsverantwortung. Familie ist ein Ort für soziales Lernen und individuelle Persönlichkeitsentfaltung.

### Familienerholung und ihre Angebote

Familienerholung ist die Verbindung von aktiver Erholung für die Familie in Gemeinschaft mit vielfältigen Elementen von Eltern- und Familienbildung, Informationen, Wertevermittlung, sozialer Beratung, Gesundheitsförderung, Sport, Kultur, Natur, Kommunikation und Erfahrungsaustausch.

Familienerholung dient der Stärkung der Erziehungs- und Beziehungskompetenz, indem sie Wissen mit Motivation und Haltungen verknüpft.

Sie trägt damit gezielt dazu bei, dass Familienangehörige ihrer besonderen Verantwortung füreinander in unterschiedlichen Lebensphasen, insbesondere gegenüber Kindern, in deren Anspruch auf Wohlergehen und Entwicklung hin zu eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten, gerecht werden und die komplexen Alltagsanforderungen besser bewältigen können. Familienerholung versteht sich dabei als ein Baustein eines Gesamtkonzeptes ineinandergreifender Maßnahmen und Angebote zur Unterstützung von Familien. Damit grenzt sich die gemeinnützige Familienerholung deutlich von kommerziellen Angeboten ab.

Die Angebote der gemeinnützigen Familienerholung verfolgen einen ganzheitlichen Ansatz in der Arbeit für und mit Familien. Sie richten sich prinzipiell an alle Familien und tragen der Vielfalt von Familienformen, Familienstilen und Familiensituationen Rechnung. Sie richten sich nach den Prinzipien der Inklusion und beziehen ein breites Spektrum familienrelevanter Themen in ihre Arbeit ein.

Familienerholung und die mit ihr verbundene Pluralität religiöser Prägungen und weltanschaulicher Ausrichtung ermöglicht Wahlfreiheit für die Breite der Familien in ihren unterschiedlichen Orientierungen und Vorstellungen. Es ist notwendig und sachgerecht, dass freie Träger im subsidiären System ihre Angebote nach ihrem jeweiligen Selbstverständnis ausrichten und gerade hieraus die Authentizität und Wirkungskraft ihrer Angebote schöpfen.

Die Methodik der Umsetzung dieser Angebote ist sehr vielfältig. Neben den situations- und bedarfsbezogenen Angeboten werden zeitlich und örtlich definierte Programmangebote vorgehalten.

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

### Gesetzliche Grundlagen

Sie werden für Einzelfamilien und Gruppen modifiziert und sind altersspezifisch und/oder generationenübergreifend konzipiert. Es ist für die Familienerholung kennzeichnend, dass die Bildungsprozesse in der Regel Impulscharakter und meist niederschweligen und informellen Charakter aufweisen. Sie geschehen in der Regel situationsorientiert.

Familienerholung erstreckt sich über mehrere Tage. Dabei gehören die Übernachtungen und die Verpflegungsangebote ebenso zu den entlastenden Leistungen innerhalb der Familienerholung wie die bereits genannten inhaltlichen Angebote.

Das Grundgesetz stellt in Artikel 6 Absatz 1 Ehe und Familie unter den besonderen Schutz der staatlichen Ordnung.

Familienferienstätten erbringen Leistungen zur Förderung der Erziehung in der Familie im Sinne des §16 Achten Buch Sozialgesetzbuch (SGB VIII) und stellen damit ein wichtiges Element im Rahmen der präventiven und kommunalen Jugendhilfepolitik und Sozialplanung dar.

Die §§15ff Thüringer Familienförderungssicherungsgesetz (ThürFamFöSiG) und die entsprechende Durchführungsverordnung (ThürFamFöSiGDVO) beschreiben das Engagement des Freistaats Thüringen für Familienferienstätten und Familienbildung.

### Ziele der Familienerholung in den Familienferienstätten

#### Ziele

In der Achtung und in dem Vertrauen in die unterschiedlichsten familialen Lebensentwürfe will Familienerholung die Familien umfassend stärken, ermutigen und zu einem Leben in Freiheit und Verantwortung befähigen. Familien werden in ihrer Erziehungs-, Beziehungs- und Alltagskompetenz bestärkt. Dabei werden Familien in besonderer Weise in Freizeitsituationen angesprochen.

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

### Adressaten und Zielgruppen

Ziele der Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten sind:

- Stärkung familialer Ressourcen, Kompetenzen und Selbsthilfepotenziale,
- präventive Gesundheitsförderung,
- Anregung von Bildungsprozessen,
- Begleitung, Unterstützung und Entlastung von Familien über alle Lebensphasen hinweg,
- Stärkung der Intergenerativität,
- Förderung der Solidarität innerhalb der Familie und im Umgang mit anderen,
- Vernetzung von Familien untereinander und
- Förderung des Kindeswohls.

Angebote der Familienerholung gelten prinzipiell für alle Familien; sie haben vor allem die Familien im Blick, die besonders auf Unterstützung und Förderung angewiesen sind und somit besondere Lebensherausforderungen zu bewältigen haben.

## Strukturqualität

*Strukturqualität beschreibt die auf Dauer angelegten Bedingungen zur Erbringung von Familienerholungsangeboten in Familienferienstätten.*

## Mindestangebot

Ausgehend von den Anliegen der Familienerholung bieten die Familienferienstätten ganzjährig und besonders in Ferienzeiten an:

- Urlaubs- und Begegnungsmöglichkeiten, durch die Familien Erholung, Entspannung und Regeneration finden können und die dem Austausch und der Gemeinschaft dienen,
- thematische und freizeitpädagogische familienbildende Freizeiten und Seminare, mindestens 10 mehrtägige Angebote pro Jahr,
- freizeitpädagogische und thematische Angebote für Familien, Familiengruppen und andere Gäste sowie
- Kooperationsangebote mit anderen Veranstaltenden.

Sämtliche Aktivitäten des Hauses haben Angebotscharakter. Es gibt Raum zur individuellen Gestaltung und zum Einbringen eigener Ideen und Möglichkeiten.

Die Vielfalt der Angebote wird den verschiedenen Bedürfnissen, Familienphasen und Lebenslagen gerecht.

Nachweise:

- Programm der Familienferienstätte
- Jahresbericht
- Internetseite



## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

### Trägerschaft und institutionelle Einbindung

Die Träger von Familienferienstätten sind kirchlich oder gemeinnützig. Ihre Tätigkeit ist im Rahmen der Familienerholung überregional ausgerichtet.

Die Träger von Familienferienstätten sind Mitglied in einem Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege oder mit einem solchen nachweisbar verbunden.

Die Träger von Familienferienstätten sind Mitglied in einem der drei Arbeitskreise der Familienerholung (Evangelischer, Katholischer, Gemeinsamer Arbeitskreis nicht konfessioneller Spitzenverbände).

Die Zweckbindung der Familienerholung ist Bestandteil der Satzung des Trägers von Familienferienstätten.

Nachweise:

- Satzung/Gesellschaftervertrag des Trägers bzw. der Familienferienstätte
- Mitgliedsnachweise
- Nachweis Gemeinnützigkeit

### Konzeption

Jede Familienferienstätte verfügt über eine Konzeption, in der die Rahmenbedingungen, die familienpädagogischen Ziele und Inhalte, die Zielgruppen sowie die organisatorischen Voraussetzungen beschrieben sind.

Nachweis:

- Konzeption

### Personelle Situation und Qualifikation

Familienferienstätten spiegeln in ihrer Arbeits- und Leitungsstruktur die Anliegen der Familienerholung wider. Dabei sind u.a. folgende Aufgabenbereiche zu realisieren:

- Leitung,
- Verwaltung,
- Öffentlichkeitsarbeit,
- Gremienarbeit,
- Vernetzung und Kooperation,
- Freizeit- und Familienpädagogik,
- Hauswirtschaft und
- Haustechnik.

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

Um die Fachlichkeit, Qualität und Wirtschaftlichkeit der Arbeit der Familienferienstätte zu sichern, hat der Träger ausreichend Stellen zu schaffen und fachlich zu besetzen.

Darüber hinaus gilt:

- Aufgaben- und Stellenbeschreibungen liegen vor;
- Zuständigkeiten und Entscheidungsbefugnisse sind geregelt.
- Der Fortbildungsbedarf wird erfragt und Fortbildungen werden unterstützt.
- Bei der Gewinnung von Personal wird das Aufgabenprofil zugrunde gelegt.
- Regelungen für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen sind getroffen.

Nach den zwischen dem Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit (TMSFG) und den Trägern der Familienferienstätten geschlossenen Vereinbarungen nach § 72a SGB VIII legen alle hauptamtlich beschäftigten Mitarbeitenden vor Aufnahme ihrer Tätigkeit ein erweitertes Führungszeugnis vor. Neben- und ehrenamtlich beschäftigte Mitarbeitende legen ein erweitertes Führungszeugnis dann vor, wenn dies nach Art, Intensität und Kontakt des Mitarbeitenden mit den Kindern und Jugendlichen erforderlich erscheint; das Nähere hierzu regelt die Vereinbarung nach § 72a SGB VIII.

Um weitergehend einen präventiven Kinderschutz zu gewährleisten ist es sinnvoll, dass sich die Thüringer Familienferienstätten in entsprechenden lokalen, regionalen oder trägerspezifischen Netzwerken organisieren.

Zur Absicherung der freizeit- und familienpädagogischen Arbeit in der Familienerholung verfügen die pädagogischen Mitarbeiter/innen über ein abgeschlossenes Hochschul- bzw. Fachhochschulstudium entsprechend § 1 Abs. 2 ThürFamFöSiGDVO.

Dabei sind insbesondere folgende fachliche Kenntnisse, Fähigkeiten und Erfahrungen von Bedeutung:

- Arbeit mit Gruppen,
- Arbeit mit Adressaten unterschiedlichen Alters vom Kind bis zum Erwachsenen und Familien (u.a. Methoden, Lebenssituationen, Entwicklungstheorien),
- in Bezug auf ganzheitliche, non-formale Bildungsprozesse und freizeitpädagogische Angebote und

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

- in Bezug auf das Gestalten von Konzeptionen, Jahresprogrammen und Öffentlichkeitsarbeit.

Die sozialpädagogische Fachkraft soll in ihrer Persönlichkeit besonders kommunikative Fähigkeiten, Motivation und Einfühlungsvermögen sowie Beratungskompetenzen mitbringen. Eine angemessene Selbstwahrnehmung, Offenheit, Toleranz, Urteilsvermögen, Wertebewusstsein sowie selbstständiges und situationsorientiertes Handeln sind erforderlich.

Im begründeten Einzelfall kann das TMSFG auf der Grundlage von § 23 Nr. 1 ThürFamFöSiGDVO Ausnahmen von den in § 1 Abs. 2 ThürFamFöSiGDVO genannten Ausbildungsabschlüssen zulassen.

Neben der internen personellen Absicherung können auch fachliche Ressourcen aus dem Umfeld der Familienarbeit und sozialer Institutionen sowie die Arbeit Ehrenamtlicher einbezogen werden.

Bei der Beteiligung ehrenamtlicher Kräfte, ist eine fachliche Begleitung sicher zu stellen.

Nachweise:

- Stellenbeschreibungen
- Aufgabenbeschreibungen
- Fortbildungsnachweise
- Regelungen / Unterweisungen
- Organigramm
- Stellenbesetzungsplan
- Vereinbarung nach § 72a SGB VIII

### Standort und Erreichbarkeit

Die Familienferienstätten liegen in einer ruhigen, naturnahen und landschaftlich reizvollen Umgebung. Eine Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist wünschenswert. Transfermöglichkeiten sollten angeboten werden.

Die räumliche und personelle Erreichbarkeit ist nach außen hinreichend kommuniziert.

Barrierefreiheit wird, soweit baulich möglich, gewährleistet.

### Ausstattung und Angebote

Nachweise:

- Anfahrtsskizze / Wegbeschreibungen
- Internetseite
- Hausprospekt

Die Familienferienstätte stellt sicher, dass geeignete Räume zur Verfügung stehen und alle Räume regelmäßig in Bezug auf zweckentsprechende Ausstattung und Sicherheit überprüft werden.

Die Familienferienstätte verfügt über eine zeitgemäße technische Ausstattung.

Die Familienferienstätte verpflichtet sich zur Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften, u.a. bezüglich Datenschutz, Hygiene, Arbeitsschutz, Brandschutz, Bundeskinder-schutzgesetz, Umweltschutz.

Nachweise:

- Raum- und Gebäudepläne
- Protokolle über Begehungen (Arbeitsschutz, Hygiene, Brandschutz, Spielplatzsicherheit)
- Prüfnachweise für Elektrogeräte und elektrische Anlagen, Brandschutz etc.
- Miet- und Pachtverträge
- Internetseite
- Hausprospekt

### Individueller Bereich

Die Unterbringung der Gäste, ist familienfreundlich und Generationen verbindend zu gestalten. Dafür ist folgende Ausstattung vorzuhalten:

- Familienappartements bzw. räumlich verbundene Wohneinheiten für Familien,
- Angebot getrennter Schlafräume für Eltern und Kinder,
- Bereitstellung von Zustellbetten,
- ein eigener Sanitärbereich pro Familie,
- Bereitstellung einer baby- und kindgerechten Ausstattung (z.B. Baby- und Kinderbetten, Toilettenaufsatz, Hocker, Treppenschutzgitter, Hochstühle, Kinderbesteck, Zubereitungsmöglichkeiten für Babykost) und
- Angebot von „Babypaketen“ (z.B. Babybadewanne, Wickelunterlage, Windeleimer, Flaschenwärmer, Kindertöpfchen).

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

### Gemeinschaftsbereich

Nachweise:

- Ausschreibungen / Angebotsübersichten
- Internetseite
- Hausprospekt

Familienferienstätten stellen entsprechend der Übernachtungskapazität des Hauses sicher, dass sowohl von der Größe als auch von den Nutzungsmöglichkeiten angemessene Gemeinschaftsräume zur Verfügung stehen:

- Gästeempfang und Gästeinformation,
- Speiseräume,
- großer Gemeinschaftsraum,
- mehrere multifunktionale Gruppenräume für unterschiedliche Altersgruppen und Tätigkeiten (z.B. zum kreativen Arbeiten, für Medien, Sport, Musik, Geselligkeit und Spiel) sowie
- Wasch- und Trockenmöglichkeit zur Gästennutzung (z.B. Waschmaschine, Trockner, Bügelmöglichkeit) oder Wäscheservice.

Folgende Räume sollen das Angebot ergänzen:

- Leseraum, eine kleine Bibliothek oder Lesecke mit Büchern zum Ausleihen,
- Kapelle bzw. Meditationsraum,
- Teeküchen und
- Wellness-Bereiche (auch in Kooperation möglich).

Nachweise:

- Raumpläne
- Internetseite
- Hausprospekt

### Außenanlagen

Für Familienerholung ist bedeutsam, dass die Außenbereiche und die unmittelbare Umgebung der Ferienstätten attraktive Erholungs- und Erlebnismöglichkeiten bieten. Zur Einrichtung müssen darum genügend autofreie Bewegungs- und Freiräume gehören, u.a.:

- Sport- und Freizeitflächen,
- Spielgeräte für unterschiedliche Altersgruppen,
- Sitzgruppen,
- kostenlose Parkplätze sowie
- ggf. Raucherplätze im Freien.

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

### Verpflegung

Nachweise:

- Internetseite
- Hausprospekt

Soweit die Familienferienstätte kein Selbstversorgerhaus ist, sorgt jede Ferienstätte für ein gesundes, abwechslungsreiches, altersgemäßes und reichhaltiges Vollverpflegungsangebot, wobei die Wahl zwischen Frühstück, Halbpension und Vollpension besteht.

Grundsätze einer gesunden und vollwertigen Ernährung werden durch regionaltypische Speisenangebote ergänzt. Besondere Bedürfnisse und Ernährungsformen der Gäste werden berücksichtigt.

Die Hygienevorschriften werden nachweislich eingehalten.

Die Ferienstätten sorgen für eine preisgünstige Versorgung mit kalten und warmen alkoholfreien Getränken rund um die Uhr.

Nachweise:

- Speisepläne
- Belegungsverträge
- Nachweise zur Umsetzung von Hygienemaßnahmen

### Arbeitsmittel, Spiele, Medien

Jede Ferienstätte verfügt über eine ausreichende und den Zielen der Familienerholung entsprechende Ausstattung mit Arbeitsmitteln, Spielen und Medien.

Nachweise:

- Listen
- Belegungsverträge

### Weitere Angebote

In den Ferienzeiten halten die Ferienstätten abwechslungsreiche Angebote zur Urlaubsgestaltung bereit, z.B.:

- Kinderbetreuung in altersgerechten Gruppen,
- Aktivitäten für Kinder, Jugendliche, Erwachsene und die Familie,
- Erlebnispädagogik,
- Natur- und Umweltpädagogik,
- Gesundheitsvorsorge und
- Stärkung der Erziehungs- und Medienkompetenz.

### Gästeservice und -information

Nachweise:

- Angebotsübersichten

Die Familienferienstätten sorgen für einen Gästeservice, der auf individuelle Gästebedürfnisse eingeht und ausgewählte Dienste bereitstellt. Eine Beschreibung der Einrichtung und der möglichen Leistungen werden kommuniziert.

Die Familienferienstätte gibt in geeigneter Weise aktuelle Informationen über:

- Veranstaltungen der Ferienstätte, regionale Angebote und Sehenswürdigkeiten,
- Arzt-, Notdienst-, Apothekenvermittlung sowie
- Möglichkeit zum Telefonieren.

Es wird ein schriftlicher Belegungsvertrag abgeschlossen, der die vereinbarten Leistungen enthält.

Nachweise:

- Aushänge
- Informationsblätter
- Preislisten
- Internetseite
- Hausprospekt
- Belegungsverträge

### Umgang mit Ressourcen

Die Familienferienstätten achten bei ihrem Umgang mit Ressourcen auf Nachhaltigkeit und Umweltverträglichkeit (z.B. bei der Ausstattung, biologische / regionale / saisonale Lebensmittel, umweltverträgliche Ge- und Verbrauchsmittel, Energie aus erneuerbaren Energiequellen, Müll trennen und vermeiden, Wasser, Abwasser).

Nachweise:

- Aussagen zur Nachhaltigkeit in der Konzeption
- Zertifikate

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

### Kooperation und Vernetzung

#### Zusammenarbeit mit anderen Familienferienstätten

Thüringer Familienferienstätten sind Mitglied im Thüringer Arbeitskreis für gemeinnützige Familienerholung (TAF), um gemeinsame Interessen gegenüber der Landesregierung zu vertreten, den fachlichen Austausch und die qualitative Weiterentwicklung der Familienerholung in Thüringen zu pflegen.

Jede Ferienstätte ist in einem der drei Arbeitskreise der Bundesarbeitsgemeinschaft Familienerholung (BAGFE) zur gemeinsamen Interessenvertretung und Qualitätsentwicklung, zum Erfahrungsaustausch und zur Vernetzung aller Familienferienstätten im Bundesgebiet vertreten.

#### Zusammenarbeit mit der Stiftung „FamilienSinn“ und dem Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit

Die Thüringer Familienferienstätten arbeiten im Rahmen des Thüringer Arbeitskreises für gemeinnützige Familienerholung (TAF) in transparentem und offenem Dialog mit der Stiftung und dem Ministerium eng zusammen, u.a. zu

- Förderinstrumenten und Fördermitteln, ihrer Weiterentwicklung und Effektivierung,
- Anliegen und Zielstellungen der Familienerholung und ihrer politischen Vertretung,
- Öffentlichkeitsarbeit sowie
- fachlichem Austausch.

#### Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen

Jede Familienferienstätte pflegt nach ihren Angeboten und ihrem Anliegen die Zusammenarbeit mit weiteren Einrichtungen und Trägern der Kinder- und Jugendhilfe, wie beispielsweise Beratungsstellen, Familienzentren, Kindertageseinrichtungen, Jugendämter, Netzwerken für präventiven Kinderschutz, aber auch mit Schulen oder Kirchgemeinden, und auch mit Vereinen, Verbänden und touristischen Leistungsträgern.

Nachweise:

- Sachbericht / Jahresbericht
- Auflistung Kooperationspartner/innen
- Protokolle
- Kooperationsverträge



## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

### Kosten und Finanzierung

Familienferienstätten achten auf einen ausgeglichenen Haushalt und arbeiten wirtschaftlich.

Die Kosten eines Teilnehmertages lassen sich transparent und vergleichbar darstellen.

Die Familienferienstätten sorgen für eine faire, familiengerechte und transparente Preisgestaltung. Auf individuelle Fördermöglichkeiten wird hingewiesen. In den Familienferienstätten gilt:

- keine Hochsaisonzuschläge,
- attraktive Preisstaffelung für Kinder, Jugendliche und Erwachsene,
- sozialverträgliche Preisgestaltung und
- familienfreundliche Preise für Zusatzleistungen.

Nachweis:

- zahlenmäßiger Nachweis
- Bilanz
- Preisübersichten
- Ausschreibungen

## Prozessqualität

*Prozessqualität bezieht sich auf das konkrete Handeln der Familienferienstätte und fragt nach der Art und Weise der Leistungserbringung.*

Im Folgenden werden die Kernprozesse beschrieben, die sich auf die Organisation der Familienerholungsangebote beziehen:

- Bedarfsermittlung,
- Planung von Freizeiten und Seminaren,
- Vorbereitung von Freizeiten und Seminaren,
- Durchführung von Freizeiten und Seminaren,
- non-formale Familienbildung,
- pädagogische Betreuung der Kinder und Jugendlichen und
- Gästeverpflegung.

### Bedarfsermittlung

Ziel: Ermittlung der Bedarfe an trägerspezifischen und zielgruppengerechten Angeboten

Prozessschritte zur Ermittlung bedarfsgerechter Angebote:

- Auswertung aktueller familienpolitischer Veröffentlichungen
- Auswertung wissenschaftlicher familienrelevanter Veröffentlichungen
- Auswertung trägerspezifischer Veröffentlichungen
- Auswertung gezielter Umfragen, Befragungen und Rückmeldungen von Gästen in den Familienferienstätten
- kontinuierlicher Austausch, u.a. mit den örtlichen Jugendämtern, weiteren relevanten Organisationen und Institutionen (z.B. der Familienbildung, Sozialberatung, Gesundheitsförderung, Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung, Erziehungs-, Ehe-, Familien- und Lebensberatung)
- Austausch der gewonnenen Erkenntnisse zwischen den Familienferienstätten, der Stiftung FamilienSinn, dem Thüringer Ministerium für Soziales, Familie und Gesundheit
- Austausch der gewonnenen Erkenntnisse in den Verbänden der Familienerholung in Deutschland
- Zusammenfassung der gewonnenen Erkenntnisse und Dokumentation in einem Bedarfskatalog

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

### Planung von Freizeiten und Seminaren

Ziel: Festlegung einer  
Bedarfen, Ressourcen und  
Vorgaben entsprechenden  
Anzahl an Freizeiten und  
Seminaren

#### Nachweise:

- Bedarfskatalog
- Protokolle von Klausuren, Beratungen, Fachgesprächen
- Literatur- bzw. Quellenangaben
- Gästerückmeldungen

#### Prozessschritte der Planung:

- Festlegen des Planungszeitraums
- Festlegen der möglichen Termine für Familienfreizeiten und Seminare mit besonderer Berücksichtigung von Schulferien, Feier- und Brückentagen
- Grobplanung des Programms
- Festlegung der Ziele, inhaltlichen Schwerpunkte, Zielgruppen und Methoden anhand der Bedarfserhebung und Festlegung der Kursleitung
- Akquise, Leistungsvereinbarungen, Terminplanung mit einzusetzenden Referenten/Referentinnen
- Aufstellung der Kosten- und Finanzierungspläne und Festlegung der Teilnehmerbeiträge für das jeweilige Angebot bzw. für das geplante Gesamtangebot, ggf. unter Berücksichtigung der Vorgaben von Fördermittelgebern
- ggf. Anträge an Fördermittelgeber
- Veröffentlichung u.a. im Programm bzw. Veranstaltungsflyer und auf der Internetseite

#### Nachweise:

- interne Dokumentation der Planung
- Programmheft
- Veranstaltungsflyer
- Internetseite
- Fördermittelanträge
- Kosten- und Finanzierungspläne

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

### Vorbereitung von Freizeiten und Seminaren

Ziele: Detailplanung und  
optimale Vorbereitung der  
Freizeiten und Seminare

#### Prozessschritte der Vorbereitung:

- Aufstellung eines zeitlich strukturierten Programmablaufs über den Veranstaltungszeitraum
- Entscheidung, ob die Veranstaltung stattfinden kann
- spätestens 10 Tage vor der Veranstaltung Information der Teilnehmenden zur Veranstaltung und Erfragen von besonderen Bedürfnissen (z.B. zu Ernährung, Anreise, Unterkunft)
- Organisation von Programmabläufen und Planung von Inhalten, Methoden und Alternativen (ggf. Absprachen und Verträge mit Partnern/Partnerinnen, Genehmigungen)
- Einsatzplanung von Hauspersonal und sozialpädagogischem Personal
- Anpassung der Planung anhand der Anmeldungen (Familienformen, Anzahl der Familien, Alter der Kinder) und ggf. Rückmeldung
- Teamsitzung zur Programmdetailplanung
- Absprachen zu einzelnen Verantwortlichkeiten
- Klärung des Bedarfs an Material, Technik und Versorgung
- Bereitstellung des benötigten Materials und der Technik
- Absprachen mit dem technischen- und Küchenpersonal
- Vorbereitung der Räume (Übernachtungszimmer und Gemeinschaftsräume)
- Organisation von Anreise und Empfang

#### Nachweise:

- Programmablaufpläne
- Verträge und Genehmigungen
- Dienstpläne
- Anmeldungen / Anmelde Listen
- Belegungspläne
- Protokolle von Teamsitzungen

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

### Durchführung von Freizeiten und Seminaren

Ziel: reibungslose  
Durchführung der Freizeiten  
bzw. der Seminare

#### Prozessschritte der Durchführung:

- Einführung der Gäste bezüglich Angebote, Orte, Räume und Personen
- Programmablauf geeignet zugänglich machen
- gemeinsames Begehen der Räume, insbesondere der Orte der Kinderbetreuung
- Vorstellen der Ansprechpartner/innen bzw. des begleitenden Teams
- allgemeine Informationen zum Haus, zur Sicherheit und Aufsicht und für Notfälle
- Vereinbarung von Regeln und Klärung von Erwartungen (Nachtruhe, Anwesenheit, Pünktlichkeit, Nutzung von Spiel- und Aufenthaltsräumen...) aus Sicht der Teilnehmenden und aus Sicht des Hauses
- Sicherstellen der Gästezufriedenheit (besondere Bedürfnisse bezüglich Aufenthalt, Übernachtung und Verpflegung)
- zeitnahe Nachfragen
- Umsetzung der Gästewünsche nach den gegebenen Möglichkeiten
- Umsetzung der inhaltlichen Angebote
- flexibel und situationsorientiert arbeiten
- Möglichkeiten zur Mitentscheidung und Mitgestaltung eröffnen
- Evaluation der Freizeit bzw. des Seminars

#### Nachweise:

- Informationsmaterial
- Hausordnung
- Frage- / Auswertungsbögen
- Methodenpool für Feedbackrunden
- Protokolle der Teamsitzungen

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

### Non-formale Familienbildung

Ziel: Bedeutung und  
Bewusstsein für non-formale  
Familienbildung steigern

Prozessschritte zur non-formalen Familienbildung:

- regelmäßige Thematisierung des Stellenwerts und der Umsetzungsmöglichkeiten der non-formalen Familienbildung in Teambesprechungen
- Förderung von Fort- und Weiterbildungen zur non-formalen Bildung (z.B. Gesprächsführung, gruppendynamische Prozesse...)
- Wahrnehmung der Wünsche und Bedürfnisse der Gäste in Bezug auf non-formale Bildung, insbesondere bei Gästeanreise bzw. Kontaktaufnahme
- besondere Aufmerksamkeit bei Familien in besonderen Belastungssituationen
- bewusste Schaffung und Nutzung vielfältiger Begegnungsmöglichkeiten und Kommunikationsräume (wie z.B. Mahlzeiten, Wanderungen, Kreativangebote, Lagerfeuer...) zwischen den Gästen und Mitarbeitenden
- bei Bedarf Schaffung formeller Angebote zu entsprechenden Themen

Nachweise:

- Protokolle der Teamsitzungen
- Fortbildungsnachweise
- Sachbericht / Jahresbericht

### Pädagogische Betreuung der Kinder und Jugendlichen

Ziele: Regeneration der Eltern  
und Stärkung der  
Elternkompetenzen,  
Förderung der Lebensfreude  
und Kompetenzen der Kinder  
und  
Jugendlichen

Prozessschritte zur pädagogischen Betreuung der Kinder  
und Jugendlichen:

- Erfassen von Namen, Alter und Anzahl der Kinder bei der Anmeldung
- altersspezifische Angebote gestalten
- Zusammenstellung eines geeigneten Betreuungsteams und Klärung der Verantwortlichkeit
- Kommunikation mit den Eltern und Kindern über Programminhalte, Ort, Zeit und erforderliche Ausstattung
- Beginn, Ende und Inhalt der Aufsichtspflicht der Betreuenden gegenüber den Eltern klar kommunizieren
- Erreichbarkeit der Eltern erfragen
- Pool abrufbarer Betreuer/innen führen
- Umsetzung der Angebote
- Evaluation der Angebote

### Gästepflegung

Ziel: Anbieten einer gesunden, ausgewogenen und saisonalen Ernährung unter Einbeziehung regionaler Produkte und Berücksichtigung von individuellen Ernährungsbedürfnissen und -formen, Ernährung als „Lebensmittel“ präsentieren und eine beispielhafte Esskultur und Wohlfühlatmosphäre zur Förderung der Erholung schaffen

#### Nachweise:

- Betreuer/innen-Pool
- Anmeldungen
- Listen der Kindergruppen
- Zahlungsbestätigungen
- Protokolle von Teamsitzungen
- Merkblatt zur Einführung neuer Betreuer/innen
- Programmheft
- Internetseite

#### Prozessschritte zur Gästepflegung:

- Festlegung von Standards für Frühstück, Mittag- und Abendessen
- Schulung der zuständigen Mitarbeiter/innen bezüglich Allergien, Unverträglichkeiten (z.B. Zölliakie, Lactoseintoleranz), spezieller Ernährungsformen (z.B. vegetarisch, vegan) und ethnisch, kultureller und religiöser Ernährungsaspekte
- regelmäßige Fortbildung der Mitarbeiter/innen im Bereich Lebensmittel und Lebensmittelverarbeitung (z.B. saisonale Lebensmittel, Vitamingehalt)
- Berücksichtigung der Alters- und Herkunftsstruktur der Gäste bei der Erstellung der Speisepläne
- Lebensmittel- und Lieferantenauswahl nach saisonalen, regionalen, Fair-Trade- und Kostenaspekten
- themenbezogene Ernährung zu spezifischen Anlässen (z.B. Freizeiten, Feste, Thementage)
- Möglichkeiten zur Ernährungsbildung nutzen (z.B. Rezepte, gemeinsames Kochen, Exkursionen, Verwertungskultur)
- jahreszeitliche Dekoration der öffentlichen Räume und der Tische in den Speisesälen
- Festlegung von Standards zur Präsentation der Gasträume zu den Mahlzeiten (z.B. Beleuchtung, Anordnung der Tische und Stühle)
- Festlegung des „Tischbildes“ bei den Mahlzeiten (z.B. Geschirr eingedeckt oder Selbstbedienung am Buffet)
- Kontakt der Gäste untereinander während der Mahlzeiten organisieren (z.B. Sitzordnung)
- Gästekontakt und Service während der Mahlzeiten garantieren

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten

- Gästebefragungen zu Verpflegungsangeboten durchführen
- Auswertung der Ernährungsangebote und deren Präsentation im Küchenteam

### Nachweise:

- Standards für Mahlzeiten
- Standards zur Präsentation der Gasträume
- Festlegungen zum „Tischbild“
- Fortbildungsnachweise
- Speisepläne
- Rezeptbücher / Rezeptsammlungen
- Auflistung verschiedener Ernährungsbesonderheiten und der geeigneten Lebensmittel
- Gesprächsprotokolle
- Dokumentation von Gästerückmeldungen



## Ergebnisqualität

### Erbringen von Nachweisen

Ziel: Dokumentation des  
Umfanges und der  
Nachhaltigkeit der Arbeit in  
den Familienferienstätten

*Ergebnisqualität sichert und dokumentiert die  
Ergebnisse der Arbeit in Familienferienstätten.*

Prozessschritte für das Erbringen von Nachweisen:

- Das Angebot der Familienerholung, inkl. der Gäste- und Teilnehmerzahlen, wird regelmäßig dokumentiert und evaluiert.
- Im Sachbericht zum Verwendungsnachweis wird entsprechend der gesetzlichen Vorgaben über die Entwicklung und Auslastung der Angebote, das Erreichen der Zielgruppen sowie die Zugangswege berichtet.
- Darüber hinaus wird in träger- und einrichtungsspezifischen Dokumentationen über die Arbeit der Familienferienstätten berichtet.

Nachweise:

- Teilnehmer/innenlisten
- Verwendungsnachweis / Sachbericht / Jahresbericht
- Veranstaltungszahlen
- Statistik

### Befragung von Gästen und Teilnehmenden

Ziele: Erfassung der  
Zufriedenheit von Gästen,  
Rückmeldung zu  
durchgeführten  
Veranstaltungen,  
Aktualisierung und  
Anpassung der Angebote

Prozessschritte zur Befragung von Gästen und  
Teilnehmenden:

- Eine rechtzeitige Ankündigung der Befragung und Bitte um Rückmeldung erfolgt.
- Es werden verschiedene Formen des Feedbacks (Gespräch, gestaltete Feedbackrunde, Fragebogen) genutzt.
- Ein standardisierter Fragebogen ist vorhanden und wird eingesetzt.
- Die Möglichkeit einer freiwilligen Adressangabe ist auf dem Fragebogen berücksichtigt.
- Die Befragungen werden dokumentiert und ausgewertet.
- Die Ergebnisse der Befragungen werden für die Qualitätsentwicklung, die Angebotsplanung, die Öffentlichkeitsarbeit und Sachberichte genutzt.
- Die Feedbackmethoden sowie der Fragebogen werden regelmäßig überprüft und gegebenenfalls aktualisiert.

### Auswertungsgespräche mit externen Referenten/ Referentinnen

Ziele: Rückmeldung zu den  
durchgeführten Angeboten,  
Verbesserung der Angebote

Nachweise:

- Fragebogen
- Fragebogenstatistik / Auswertung
- Dokumentation von Feedbackrunden und Gesprächen

Prozessschritte der Auswertungsgespräche mit externen  
Referenten/Referentinnen:

- Die externen Referenten/Referentinnen werden zu Beginn ihrer Tätigkeit über die Durchführung regelmäßiger Auswertungsgespräche informiert.
- Das Auswertungsgespräch wird geplant und durchgeführt.
- Das Gespräch wird dokumentiert.
- Die Ergebnisse der Auswertungsgespräche werden für die Qualitätsentwicklung, die Angebotsplanung, die Öffentlichkeitsarbeit und die Sachberichte genutzt.

Nachweise:

- Gesprächsprotokolle

### Mitarbeitenden- Jahresgespräch

Ziele: Personalentwicklung,  
Zufriedenheit der  
Mitarbeitenden erfassen,  
Zielvereinbarungen treffen

Schritte für das Mitarbeitenden-Jahresgespräch:

Vorbereitung:

- Es erfolgt eine Planung der Jahresgespräche (Zeit, Ort, Teilnehmende).
- Die Vorbereitungsbögen werden an die Mitarbeitenden ausgegeben.
- Die konkrete Vorbereitung des einzelnen Gesprächs erfolgt durch den Gesprächsführenden (Bearbeitung des Vorbereitungsbogens, Raum- u. Zeitplanung, Atmosphäre, Vertraulichkeit).

Durchführung:

- Das Gespräch wird unter Berücksichtigung der Vorbereitungsbögen und der aktuellen Gesprächssituation geführt.
- Von dem/der Gesprächsführenden wird ein Protokoll erstellt.
- Das Protokoll und die getroffenen Ziele und Vereinbarungen werden von beiden Gesprächspartnern/-partnerinnen unterschrieben, der/die Mitarbeitende erhält eine Kopie des Protokolls.

### Fortschreibung der Konzeption

Ziele: Weiterentwicklung der  
Arbeit in der  
Familienferienstätte,  
Aktualisierung und  
Anpassung der Konzeption  
an die Bedarfe

Nachbereitung:

- Notwendige Schritte werden eingeleitet sowie vereinbarte Informationen weitergeleitet.
- Das Protokoll wird entsprechend datenschutzrechtlicher Bestimmungen aufbewahrt.
- Es erfolgt eine Reflektion des Gesprächs zur Vorbereitung des nächsten Jahresgesprächs.

Nachweise:

- Vorbereitungsbogen / Gesprächsleitfaden
- Protokolle

Die aktuelle Konzeption wird jährlich auf folgende Punkte überprüft und angepasst:

- Ausgangslage und gesetzliche Grundlagen,
- Ziele und Zielgruppen,
- Angebote,
- Rahmenbedingungen und Mindeststandards von Familienferienstätten („Grundlagen gemeinnütziger Familienerholung in Deutschland“, Bundesarbeitsgemeinschaft Familienerholung, Stand 2003) sowie trägerspezifische Anforderungen,
- personelle Ausstattung und
- interne und externe Vernetzung.

Die Konzeption wird aktualisiert bzw. angepasst unter Einbezug von:

- Auslastung und
- Befragungsergebnissen

und unter Berücksichtigung:

- gesellschaftlicher Entwicklungen und damit verbundener Rahmenbedingungen sowie
- Studien und Empfehlungen zur Familienerholung im Sinne des § 16 SGB VIII.

Nachweis:

- Konzeption

### Lob-, Kritik- und Beschwerdemanagement Ideen- und Verbesserungs- vorschläge

Ziele: Stärken und Grenzen  
der Einrichtung erkennen,  
Servicequalität steigern,  
Fehlerquoten senken,  
Kosteneffizienz steigern

Prozessschritte des Lob-, Kritik- und Beschwerde-  
managements sowie zu Ideen- und Verbesserungsvorschlägen:

- Die Mitarbeitenden werden im Umgang mit Lob, Kritik und Beschwerde geschult und für deren Bedeutung für die Weiterentwicklung der Einrichtung regelmäßig sensibilisiert.
- Die Gäste und Teilnehmenden werden über die Möglichkeiten zu Lob, Kritik und Beschwerde sowie Ideen- und Verbesserungsvorschlägen informiert und zur Äußerung ermutigt.
- Eine Kultur des Erfragens und Zuhörens wird gepflegt.
- Äußerungen von Lob, Kritik und Beschwerde sowie Ideen- und Verbesserungsvorschläge werden aufgenommen und entsprechend der Zuständigkeit weitergeleitet.
- Regelungen zur Mängel- bzw. Fehlerbehebung sind getroffen.
- Die Anliegen werden geprüft und so schnell wie möglich eine Lösung angeboten bzw. die Behebung des gegebenen Mangels veranlasst.
- Es erfolgt eine Rückmeldung an den/die Beschwerdeführ/in bzw. Vorschlagende/n, sofern diese/r nicht anonym ist.
- Die Erledigung wird zeitnah überprüft.
- Die Vorgänge werden regelmäßig mit den Mitarbeitenden ausgewertet.

Nachweise:

- erfasste Rückmeldungen (Lob, Kritik, Beschwerden, Ideen, Verbesserungsvorschläge)
- realisierte Verbesserungen
- Fortbildungsnachweise
- Protokolle von Teamsitzungen und Gesprächen
- Informationen zu Lob-, Kritik- und Beschwerdemöglichkeiten sowie Ideen- und Verbesserungsvorschläge
- Gästebuch

### Kontinuierliche Qualitätsentwicklung

Um eine systematische und kontinuierliche Qualitätsentwicklung zu gewährleisten, sind mittels oben genannter Verfahren, die Qualität der erbrachten Leistungen zu reflektieren und daraus Schlussfolgerungen für die kontinuierliche Weiterentwicklung zu ziehen.

Dazu wird ein regelmäßiger Wirksamkeitsdialog zwischen dem TAF, dem TMSFG, der Stiftung FamilienSinn und weiteren Akteuren der Familienerholung geführt.

Der Träger fördert das Qualitätsbewusstsein innerhalb seiner Organisation und gewährleistet die Einhaltung der formulierten Qualitätsstandards.

Anhang : Kontaktdaten der Familienferienstätten in Thüringen

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten



### **Familienbildungs- und Erholungsstätte Burg Bodenstein**

Adresse: Burg Bodenstein  
Burgstraße 1  
37339 Bodenstein

Telefon: 036074 / 970  
Telefax: 036074 / 97130

E-Mail: [info@burg-bodenstein.de](mailto:info@burg-bodenstein.de)  
Homepage: [www.burg-bodenstein.de](http://www.burg-bodenstein.de)

Leitung: Dieter Fuchs  
Träger: Evangelische Kirche in Mitteldeutschland



### **Familienerholungs- und Bildungsstätte „Haus am Seimberg“**

Adresse: Ev. Familienerholungs- und Bildungsstätte  
„Haus am Seimberg“  
Am Seimberg 10  
98596 Brotterode – Trusetal

Telefon: 036840 / 3710  
Telefax: 036840 / 37171

E-Mail: [bildungstaette.brotterode@ekkw.de](mailto:bildungsstaette.brotterode@ekkw.de)  
Homepage: [www.haus-am-seimberg.de](http://www.haus-am-seimberg.de)

Leitung: Ute Richter  
Träger: Evangelische Kirche von Kurhessen Waldeck



### **Bildungs- und Ferienstätte Eichsfeld**

Adresse: Bildungs- und Ferienstätte Eichsfeld  
Eichenweg 2  
37318 Uder

Telefon: 036083 / 42311  
Telefax: 036083 / 42312

E-Mail: [info@bfs-eichsfeld.de](mailto:info@bfs-eichsfeld.de)  
Homepage: [www.bfs-eichsfeld.de](http://www.bfs-eichsfeld.de)

Leitung: Christa Bendel  
Träger: Katholische Landvolkshochschule Eichsfeld e.V.

## Qualitätsstandards für Familienerholung in Thüringer Familienferienstätten



### Ferienzentrum Oberhof

Adresse AWO SANO Ferienzentrum Oberhof  
Zellaer Straße 48  
98559 Oberhof

Telefon: 036842 / 2810  
Telefax: 036842 / 28155

E-Mail: [info@ferienzentrum-oberhof.de](mailto:info@ferienzentrum-oberhof.de)  
Homepage: [www.ferienzentrum-oberhof.de](http://www.ferienzentrum-oberhof.de)

Leitung: Bernd Wernicke  
Träger: AWO SANO Thüringen gGmbH



### Familienferienstätte „Haus Eichhof“

Adresse: Familienferien-, Begegnungs- und Bildungs-  
stätte „Haus Eichhof“, Winterstein / Thür. Wald  
Liebensteiner Straße 25  
99880 Waltershausen

Telefon: 036259 / 62086  
Telefax: 036259 / 61343

E-Mail: [Eichhof.Winterstein@t-online.de](mailto:Eichhof.Winterstein@t-online.de)  
Homepage: [www.haus-eichhof.de](http://www.haus-eichhof.de)

Leitung: Thomas Reuther  
Träger: Institut St. Bonifatius e.V.