

caritas

Qualitätsentwicklung in der stationären Jugendhilfe gemäß § 79 a SGB VIII
– am Beispiel des Hilfeplanverfahrens gemäß § 36 SGB VIII –
im Dialog zwischen öffentlichen und freien Jugendhilfeträgern

Eine Orientierungshilfe aus der Praxis für die Praxis

Stand: September 2015



Caritasverband für die Diözese Münster e.V.



IMPRESSUM

| | |
|-----------------------|---|
| Herausgeber | Diözesancaritasverband Münster e.V. Kardinal-von-Galen-Ring 45, 48149 Münster |
| Verantwortlich | Marion Schulte Diözesancaritasverband Münster e.V. Telefon 0251 8901 263 Email: schulte@caritas-muenster.de |
| Layout | Barbara Issing Diözesancaritasverband Münster e.V. |
| Mitwirkende in der AG | Elke Beck Jugendamt Kreis Coesfeld Christiane Bröcker Jugendamt Stadt Waltrop Ute Gallasch-Meyer Jugendamt Stadt Ahlen Christiane Jansen junikum Oer-Erkenschwick Sr. Mechtild Knüwer Vinzenzwerk Handorf Kathrin Nagel Jugendamt Kreis Coesfeld Friedel Oelerink Jugendamt Kreis Coesfeld Beate Rotering LWL Landesjugendamt Münster Ute Schultewolter Alexianer Martinistift Nottuln Ulrike Uphues Jugendamt Stadt Münster Dr. Christoph Heckmann Erziehungshilfe St. Klara Beckum Winfried Hülsbusch Caritas Kinder- und Jugendheim Rheine Stefan Jüttner-von der Gathen Jugendamt Stadt Rheine Thomas Kißmann Jugendhilfe Werne Thomas Kurth junikum Oer-Erkenschwick Mike Neuhaus Kinder-, Jugend- und Familienhilfe Sankt Josef Duisburg Holger Niehoff Jugendamt Kreis Steinfurt Marion Schulte Diözesancaritasverband Münster e.V. |

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Inhaltsverzeichnis | 3 |
| Vorwort | 4 |
| Qualitätsentwicklung im Dialog zwischen öffentlichen und freien Trägern..... | 5 |
| Verfahren | 5 |
| Begriffe..... | 6 |
| Rechtliche Grundlagen..... | 6 |
| Leitlinien | 7 |
| Zweck und Ziele des Hilfeplanverfahrens..... | 8 |
| Festlegung von Grundsätzen und Maßstäben für die Bewertung der Qualität: Ergebnis-, Struktur- und Prozessqualität..... | 9 |
| Prozessdiagramm | 11 |
| Prozesseilschritt 1: Aufnahmeanfrage des Jugendamtes (Fallvorstellung/-besprechung)..... | 13 |
| Prozesseilschritt 2: Sondierungsphase mit den Leistungsberechtigten..... | 14 |
| Prozesseilschritt 3: Aufnahme..... | 15 |
| Prozesseilschritte 4 und 5: Hilfeplangespräche..... | 16 |
| Prozesseilschritt 6: Abschlussgespräch | 18 |
| Hinweise zur Bewertung und Überprüfung der Grundsätze und Maßstäbe | 20 |
| Anhang | 22 |
| Praxisbeispiel für einen zwischen öffentlichen und freien Jugendhilfeträgern dialogisch gestalteten Qualitätsentwicklungsprozess..... | 22 |
| Literaturhinweise für die Weiterarbeit: | 25 |

Vorwort

Mit Inkrafttreten des Bundeskinderschutzgesetzes am 01.01.2012 wurde der neue § 79a in das SGB VIII aufgenommen. Mit diesem gesetzgeberischen Auftrag zur Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe wird die Qualitätsentwicklung in der stationären Jugendhilfe auf den Prüfstein gestellt.

In der AGE Fachkonferenz Einrichtungen der Erziehungshilfe ist die Idee entstanden, im Rahmen einer Arbeitsgruppe für die stationäre Jugendhilfe exemplarisch ein Verfahren zur Umsetzung des neuen gesetzgeberischen Auftrages zur Entwicklung von Grundsätzen und Maßstäben für die Bewertung der Qualität sowie geeignete Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung zu entwickeln.

Allen Beteiligten in der Arbeitsgruppe war schnell klar, dass eine gelingende Qualitätsentwicklung zwischen den öffentlichen und freien Jugendhilfeträgern nur auf der Basis des **dialogischen Prinzips** sinnvoll ist. Somit wurde die Arbeitsgruppe „Qualitätsentwicklung“ mit Vertretern/-innen der öffentlichen und freien Jugendhilfe in der Diözese Münster besetzt. Die Arbeitsgruppe hat Ihre Arbeit am 24.02.2014 aufgenommen und in 6 Arbeitstreffen die vorliegende Orientierungshilfe erstellt.

Die Zusammenarbeit erfolgte auf der Basis eines **standardisierten Verfahrens**, dessen Struktur für alle Leistungsbereiche bzw. Kernprozesse in der stationären Jugendhilfe Anwendung finden kann.

Inhaltlich hat sich die Arbeitsgruppe auf das Thema **„Hilfeplanverfahren gemäß §§ 36 und 37 SGB VIII in der stationären Erziehungshilfe“** - als regelhaftes Verfahren im Kontext einer geplanten Aufnahme - verständigt. Dieser Dienstleistungsprozess ist insbesondere für die Ausgestaltung einer qualitativen und wirksamen Hilfe für die Leistungsberechtigten bedeutsam und setzt einen gelingenden Dialog im Dreiecksverhältnis zwischen dem Hilfeempfänger und dem öffentlichen und freien Jugendhilfeträger voraus.

Diese **Orientierungshilfe aus der Praxis für die Praxis** soll dazu beitragen, dass die Vereinbarungspartner sich der Thematik „Qualität in der erzieherischen Hilfe-praxis“ wieder intensiver widmen und im dialogischen Verfahren die Qualität der Leistungen in der stationären Jugendhilfe gemeinsam im Sinne einer effektiven und effizienten Hilfe weiterentwickeln.

Wir hoffen, dass diese Orientierungshilfe eine hilfreiche Unterstützung für die Entwicklung von einrichtungsindividuellen Qualitätsentwicklungsverfahren, für die Umsetzung von Grundsätzen und Maßstäben und für die Bewertung der Qualität sowie geeignete Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung ist. Und wir wünschen Ihnen einen gelingenden Dialog mit Ihren Jugendhilfepartnern vor Ort.

Mit herzlichen Grüßen – auch im Namen der Arbeitsgruppe!

Marion Schulte
Referentin für Kinder-, Jugend- und Familienhilfe
Geschäftsführerin der AGE Fachkonferenz Einrichtungen der Erziehungshilfe

Münster, 04.09.2015

Qualitätsentwicklung im Dialog zwischen öffentlichen und freien Trägern

Die Zusammenarbeit der Vertreterinnen und Vertretern der öffentlichen und freien Jugendhilfeträger im Rahmen der Arbeitsgruppe hat gezeigt, wie wichtig das voran-gestellte Prinzip der **Qualitätsentwicklung im Dialog** ist.

Qualitätsentwicklung in den Hilfen zur Erziehung ist ein kontinuierlicher Prozess der Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Arbeit aus dem Blickwinkel aller am Hilfeprozess Beteiligten im bestehenden Leistungsdreieck – Hilfeempfänger, Hilfgewährender und Hilfeerbringer.

Die Festlegung von Ergebnis-, Struktur- und Prozessqualitäten setzt einen wechselseitigen Verständigungsprozess über die unterschiedlichen Erwartungen und Positionen voraus, verbunden mit einer Machbarkeitsabklärung und einer verbindlichen Festschreibung der vereinbarten Qualitätsstandards.

Die Absprachen zur Entwicklung von Grundsätzen und Maßstäben für die Bewertung der Qualität sowie die geeigneten Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung sollten in gemeinsam abgestimmten **Qualitätsentwicklungsvereinbarungen** schriftlich hinterlegt sein.

Die Umsetzung des § 79a SGB VIII setzt die Schaffung einer entsprechenden Infrastruktur - **Qualitätsdialoge sowie trägerübergreifende Qualitätszirkel** - auf der kommunalen Ebene voraus. Der gesetzliche Auftrag zur Qualitätsentwicklung richtet sich primär an den öffentlichen Jugendhilfeträger, jedoch:

Qualitätsentwicklung geht nur im Dialog!

Daher sollten die Jugendämter in der Wahrnehmung ihrer Gesamtverantwortung die freien Jugendhilfeträger in den Gesamtprozess der Qualitätsentwicklung im Sinne der partnerschaftlichen Zusammenarbeit einbeziehen.

Für die konkrete Umsetzung bietet sich an, die Qualitätsgrundsätze und -maßstäbe strukturiert auf der Basis eines gemeinsam abgestimmten Qualitätsentwicklungs-verfahrens zu entwickeln. Die Mitglieder der Arbeitsgruppe haben sich auf ein **Verfahren** mit folgenden Handlungsschritten geeinigt:

- Begriffe
- Rechtliche Grundlagen
- Leitlinien
- Zweck und Ziele des Hilfeplanverfahrens
- Festlegung von Grundsätzen und Maßstäben für die Bewertung der Qualität:
Ergebnis-, Struktur- und Prozessqualität
- Prozessdiagramm
- Hinweise zur Bewertung und Überprüfung der Grundsätze und Maßstäbe
- Festlegung von Verantwortungen und Zuständigkeiten

Diese strukturierte Vorgehensweise lässt sich prozessorientiert auf ausgewählte Arbeitsbereiche bzw. Kernprozesse in der stationären Jugendhilfe anwenden.

In der Arbeitsgruppe erfolgte die inhaltliche Auseinandersetzung auf der Basis des dialogischen Prinzips und am Beispiel des **Hilfeplanverfahrens gemäß § 36 SGB VIII**.

Das **Verfahren** im Gesamtergebnis ist im Folgenden dargestellt:

Begriffe

Hilfeplanung, Hilfeplanverfahren, Hilfeplangespräch und Hilfeplan sind Begriffe, welche in der stationären Jugendhilfe oftmals in unterschiedlichen Kontexten verwendet werden.

Für die eindeutige Zuordnung der Begriffe stellen wir im Rahmen dieses Verfahrens folgende Definitionen voran:

- Hilfeplanung:
Gesamtprozess - Beginn bis Ende der Hilfeleistung (Hilfeprozess)
- Hilfeplanverfahren:
Im Hilfeplanverfahren sind die Absprachen und Methoden zum Vorgehen im Hilfeprozess hinterlegt.
- Hilfeplangespräch:
Dialogische Abstimmung und Zielvereinbarung zwischen allen Beteiligten im bestehenden Leistungsdreieck – Hilfeempfänger, Hilfgewährender und Hilfebringer.
- Hilfeplan:
Dokument, in dem alle Ziele und Absprachen im Hilfeprozess schriftlich festgehalten sind.

Rechtliche Grundlagen

Die Hilfeplanung ist ein dialogischer Prozess auf der Basis der §§ 36 und 37 SGB VIII zur Initiierung, Durchführung, Dokumentation und Überprüfung von Jugendhilfemaßnahmen in Steuerungsverantwortung des öffentlichen Jugendhilfeträgers.

Gemäß § 36 SGB VIII sind die Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen und jungen Erwachsenen vor der Entscheidung über die Inanspruchnahme einer Hilfe zu beraten. Bei der Auswahl einer geeigneten Hilfe gilt es, das Wunsch- und Wahlrecht der Leistungsberechtigten zu berücksichtigen. Art und Umfang der Hilfe sollen im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte festgelegt werden.

Bei teilstationären und stationären Hilfen zur Erziehung sind nach § 37 SGB VIII die in der Einrichtung für die Erziehung verantwortlichen Personen und die Personensorgeberechtigten angehalten, zum Wohle des Kindes / des Jugendlichen zusammenzuarbeiten. Durch Beratung und Unterstützung sollen die Erziehungsbedingungen in der Herkunftsfamilie so weit verbessert werden, dass die Personensorgeberechtigten das Kind oder den Jugendlichen wieder selbst erziehen können. Ist dieses innerhalb eines vereinbarten Zeitraums nicht erreichbar, so soll mit den beteiligten Personen eine andere, dem Wohl des Kindes oder des Jugendlichen förderliche und auf Dauer angelegte Lebensperspektive erarbeitet werden. Die Art und Weise der Zusammenarbeit sowie die damit im Einzelfall verbundenen Ziele sind im Hilfeplan zu dokumentieren.

Die Regelungen des § 36 SGB VIII geben vor, die Hilfeplanung als einen ständig fortzuführenden Prozess des gemeinsamen Aushandelns zu begreifen und zu

gestalten. Dabei arbeiten die Beteiligten – Personensorgeberechtigte, Kinder und Jugendliche und junge Erwachsene als Leistungsempfänger, öffentliche Jugendhilfeträger als Leistungsgewährender und freie Jugendhilfeträger als Leistungserbringer – zusammen.

Leitlinien

Eine fundierte und regelmäßige Hilfeplanung, die eine konsequente und größtmögliche Beteiligung der Personensorgeberechtigten, Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen berücksichtigt und dabei das komplexe familiäre und soziale Strukturgeflecht sowie die Situation einzelner Familienmitglieder in den Blick nimmt, ist Fundament für die Initiierung und Umsetzung passgenauer, wirkungsorientierter und nachhaltiger Hilfen".

Das Hilfeplangespräch ist der zentrale Ort des dialogischen Verständigungs- bzw. Aushandlungsprozesses mit allen Beteiligten (Personensorgeberechtigte, Kinder und Jugendliche, junge Erwachsene, Jugendamt, Leistungserbringer) und basiert auf einer Haltung des gegenseitigen Respekts.

Folgende Grundsätze werden in diesem dialogischen Verständigungs- bzw. Aushandlungsprozess berücksichtigt:

- Die Hilfeplanung ist prozesshaft angelegt und konkretisiert sich in fortlaufenden Hilfeplangesprächen.
- Die Hilfeplanung richtet sich an den Bedarfe, Wünschen, Ressourcen und Zielen der Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen und jungen Erwachsenen aus.
- Die Herstellung eines Arbeitsbündnisses mit allen Beteiligten ist ein zentraler Leitgedanke in der Ausgestaltung der Hilfeplanung.
- Eine größtmögliche Beteiligung und Mitwirkung der Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist sichergestellt.
- Alle am Hilfeprozess Beteiligten (Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendliche und junge Erwachsene, Fachkräfte des Jugendamtes, Fachkräfte des Leistungserbringers) werden direkt oder indirekt an der Hilfeplanung beteiligt; die Inhalte der Hilfeplanung werden transparent kommuniziert.
- Die Transparenz in der Hilfeplanung ist so gestaltet, dass die Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen und jungen Erwachsenen aktiv eingebunden sind.
- Die Hilfeplanung erfolgt auf der Basis eines gemeinsamen Fallverstehens seitens der Fachkräfte des Jugendamtes sowie der Fachkräfte des Leistungserbringers.
- In die Hilfeplanung fließen interdisziplinäre Kompetenzen der Fachkräfte ein (u.a. Kenntnisse der systemischen Arbeit).
- Die Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen und jungen Erwachsenen sind über ihre Rechte und Möglichkeiten der Beschwerde informiert.
- Ein transparenter und partnerschaftlicher Umgang bei Wahrnehmung und Akzeptanz der unterschiedlichen Rollen und Funktionen wird sichergestellt.

Prinzipien der öffentlichen und freien Jugendhilfeträger an die Kooperation im Leistungs-dreieck:

- **Zieltreue:**
Die Personensorgeberechtigten, Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen und die Fachkräfte der öffentlichen und freien Jugendhilfeträger müssen darauf vertrauen können, dass die vereinbarten Hilfeplanziele angestrebt werden.
- **Termtreue:**
Sie müssen darauf vertrauen können, dass die geplante zeitliche Perspektive eingehalten wird.
- **Verfahrenstreue:**
Sie müssen darauf vertrauen können, dass verabredete Arbeitsabläufe zwischen allen Beteiligten im Leistungs-dreieck verbindlich eingehalten werden.

Die Kooperationspartner müssen sich darauf verlassen können, dass insbesondere absehbare Abweichungen zeitnah kommuniziert werden.

Zweck und Ziele des Hilfeplanverfahrens

Im Hilfeplanverfahren sind die Absprachen und Methoden zu den einzelnen Schritten der sozialpädagogischen Intervention im Hilfeprozess - von der Einleitung über die Durchführung bis zur Beendigung der Hilfe - hinterlegt

Es ist Grundlage zur Ausgestaltung der bedarfsgerechten und passgenauen Hilfe und stellt verbindliche Rahmenbedingungen dar, die allen Beteiligten (Personensorgeberechtigte, Kinder und Jugendliche, junge Erwachsene, Jugendamt, Leistungserbringer) die notwendige Sicherheit geben soll, um ein qualifiziertes Jugendhilfeangebot zu ermöglichen.

Die Partizipation der beteiligten Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen und jungen Erwachsenen sowie anderer Dienste und Einrichtungen ist während des gesamten Verfahrens gegeben.

Das Hilfeplanverfahren stellt sicher, dass die Eignung und Notwendigkeit der erbrachten Hilfe in verbindlichen zeitlichen Abständen überprüft wird. Dabei werden vor allem auch die individuell formulierten Ziele der Leistungsberechtigten dokumentiert, auf den Grad der Zielerreichung überprüft und reflektiert.

Konkrete **Ziele** des Hilfeplanverfahrens sind:

- Der Bedarf erzieherischer Hilfen wird in einem Aushandlungsprozess aller am Hilfeprozess Beteiligten (Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendliche und junge Erwachsene, Fachkräfte des Jugendamtes, Fachkräfte des Leistungserbringers) festgestellt und konkretisiert. Auf dieser Grundlage ist die notwendige und geeignete Hilfe bestimmt.
- Bedarf und Ziele sind Grundlage für die notwendige und geeignete Hilfe.
- Die Ziele im Hilfeplanprozess werden gemeinsam erarbeitet und überprüfbar festgelegt.
- Das Wunsch- und Wahlrecht der Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist berücksichtigt.
- Die Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen und jungen

Erwachsenen sind befähigt, eine eigenverantwortliche Entscheidung über die Inanspruchnahme der Hilfe zu treffen und wirken aktiv im Entscheidungsprozess mit.

- Die Entwicklung und Umsetzung einer passgenauen Hilfe wird im Verlauf des Hilfeprozesses konsequent verfolgt.
- Die jeweiligen Aufgaben der am Hilfeprozess Beteiligten sind geklärt.
- Die Zusammenarbeit und Verantwortlichkeiten aller am Hilfeprozess Beteiligten sind verbindlich geregelt.
- Die Transparenz der gegenseitigen Vorstellungen, Annahmen und Erwartungen in der gemeinsamen Ausgestaltung des Hilfeprozesses ist sichergestellt.
- Die Umsetzung der Hilfeplanung / des Hilfeplanverfahrens erfolgt nach den Grundsätzen der Fachlichkeit, Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit.

Das Hilfeplanverfahren dient als standardisiertes Verfahren dazu, die Abläufe - von der Anfrage bei dem Leistungserbringer bis zur Beendigung der Hilfe – inhaltlich und zeitlich festzuschreiben und auf den Ebenen Ergebnis-, Struktur-, Prozessqualität überprüfbar zu machen.

Festlegung von Grundsätzen und Maßstäben für die Bewertung der Qualität: Ergebnis-, Struktur- und Prozessqualität

Die Festlegung von Grundsätzen und Maßstäben für die Bewertung der Qualität in den Erziehungshilfen ist mit der Frage verbunden: *Woran bemisst sich die Qualität einer Hilfe?*

„Qualität ist die Gesamtheit von Eigenschaften und Merkmalen eines Produktes oder einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung festgelegter oder vorausgesetzter Erfordernisse bezieht“. (Definition der DIN EN ISO) Für die Festlegung von Grundsätzen und Maßstäben für die Gewährleistung und Bewertung der Qualität eignet sich – insbesondere in der Sozialen Arbeit - das Qualitätskonzept von Avedis Donabedian, der die drei Qualitätsdimensionen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität eingeführt hat.

Grundsätze und Maßstäbe: Ergebnisqualität

Unter Ergebnis erfolgt die Beschreibung des erzielten Zustandes, der in dem jeweiligen Handlungsschritt erreicht werden soll.

Die gewünschte Zielerreichung zu einzelnen Handlungsschritten wird – insbesondere aus der Perspektive der Adressatinnen und Adressaten - unter der Verwendung von Kriterien und Indikatoren überprüfbar dargestellt.

Leitfragen für die Formulierung von Aussagen zur Ergebnisqualität:

Machen wir die richtigen Dinge? Was wollen wir mit diesem Handlungsschritt erreichen?

Grundsätze und Maßstäbe: Strukturqualität

Aussagen zur Qualität und Quantität der erforderlichen Ausstattung und Rahmenbedingungen (Ressourcen, fachliche Grundlagen, Organisationsstruktur etc.) für die Umsetzung des Prozesses.

Leitfrage für die Formulierung von Aussagen zur Strukturqualität:

Was halten wir an qualitativer und quantitativer Ausstattung vor, um diesen Handlungsschritt durchführen zu können?

Grundsätze und Maßstäbe: Prozessqualität

Darstellung der Durchführung der (Teil-) Dienstleistung unter Berücksichtigung der entsprechenden Qualitätskriterien.

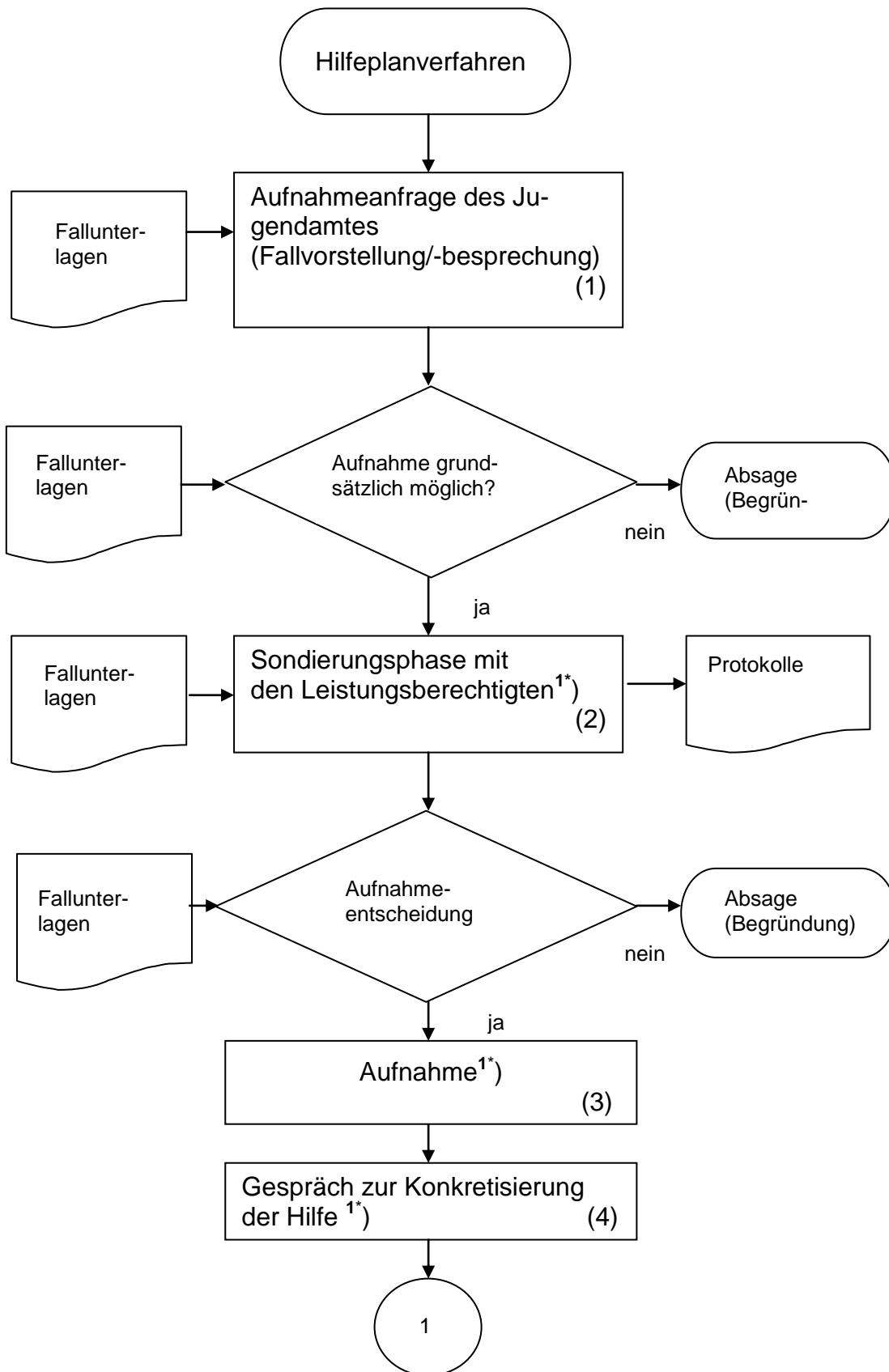
Dazu gehört die Analyse der Aktivitäten bzw. Handlungen im Zusammenwirken aller Beteiligten sowie die Beschreibung der Dienstleistungserbringung, das heißt, insbesondere die Beschreibung der Art und Weise, wie diese Leistung erbracht wird.

Leitfragen für die Formulierung von Aussagen zur Prozessqualität:

Machen wir die Dinge richtig?

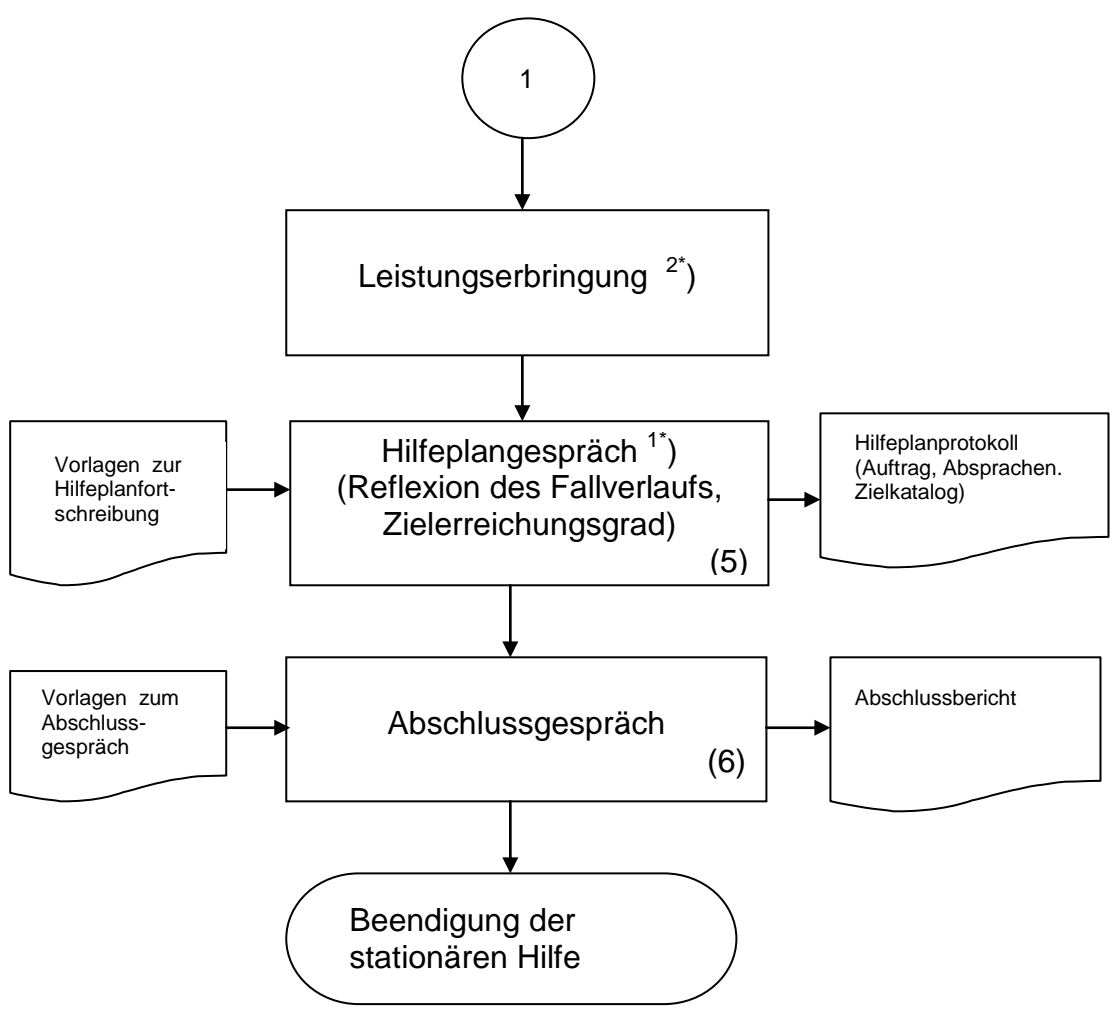
Mit welchem qualitativen Know-how bzw. qualitativen Grundsätzen und Maßstäben, die messbar und überprüfbar sind, erfolgt die Leistungserbringung?

Prozessdiagramm



Mitgeltende
Unterlagen:

- Fallunterlagen (Gutachten, Anamnese etc.)
- Kriterienkatalog
- Checklisten
- Protokolle
- Informationen über die Einrichtung



Mitgeltende
Unterlagen:

- Entwicklungsberichte
- Protokolle der Hilfeplangespräche

¹⁾ Ggfs. können die Teilschritte 2, 3, 4 und 5 hinsichtlich der Abstimmung von Hilfezielen zeitlich zusammen fallen.

²⁾ Zum Teilschritt „Leistungserbringung“ erfolgt lediglich eine Kommentierung mit dem Verweis auf die einrichtungsindividuellen Standards der Leistungserbringung.

**Prozesseilschritt 1:
Aufnahmeanfrage des Jugendamtes (Fallvorstellung/-besprechung)**

Ergebnisqualität

1. Der Träger hat eine Entscheidung zu den Kapazitäten und einem möglichen Aufnahmezeitpunkt getroffen.
2. Der Träger hat sich entschieden, dem Leistungsberechtigten ein passgenaues Angebot unterbreiten zu wollen.

Strukturqualität

1. Angemessene zeitliche Ressourcen
2. Eine Teamberatungsstruktur im Jugendamt
3. Angemessene personelle, fachliche Ressourcen
4. Ausstattung mit PC, FAX und Telefon
5. Angemessene räumliche Ausstattung
6. Aussagefähiges Informationsmaterial zu infrage kommenden Trägern
7. Eine Leitungskontaktperson beim Träger mit guten Kenntnissen zu
 - Kapazitäten
 - Aufnahmezeiten
 - Gruppenkonstellationen
 - Methodischen Settings der Einrichtung
8. Ein Rückkoppelungssystem mit den Teams der Einrichtung zur Sicherstellung eines Aushandlungsprozesses für eine mögliche Aufnahmeentscheidung

Prozessqualität

1. Folgende Voraussetzungen sind für die Bearbeitung der Aufnahme erfüllt:
 - Das Jugendamt hat eine differenzierte Einschätzung zum Bedarf mit den Personensorgeberechtigten, Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen erstellt und diese liegt in schriftlicher Form vor. Unterschiedliche Einschätzungen sind dokumentiert.
 - Das Jugendamt hat mit den Personensorgeberechtigten, Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen eine Einschätzung zu den infrage kommenden Einrichtungen getroffen.
 - Die Leistungsberechtigten sind über infrage kommende Einrichtungen ausreichend informiert.
 - Das Jugendamt hat den infrage kommenden Trägern die Bedarfseinschätzung (in pseudonymer Form) zur Verfügung gestellt.
2. Eine konsequente Partizipation bzw. Beteiligung der Personensorgeberechtigten, Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist im Aufnahmeverfahren sichergestellt.
3. Die Entscheidungsfindung erfolgt im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte
4. Eine schriftliche und strukturierte Dokumentation in Form eines Bedarfsprofils des öffentlichen Trägers liegt vor.
5. Eine transparente Kommunikation unter Berücksichtigung des Datenschutzes wird sichergestellt.
6. Es folgt die Verständigung aller Beteiligten über die zeitliche Planung einzelner Hilfezielsetzungen,

Prozesseilschritt 2: Sondierungsphase mit den Leistungsberechtigten**Ergebnisqualität**

1. Die Personensorgeberechtigten, Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen und das Jugendamt kennen die Einrichtung
 - konzeptionelle Rahmenbedingungen
 - Ansprechpartner
 - Räumlichkeiten
 - Gruppenregeln
2. Die Einrichtung kennt die Personensorgeberechtigten, Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen und die zuständige Mitarbeiterin im Jugendamt
 - Vorgeschichte/ Hintergründe der geplanten Unterbringung
 - wichtige Gegebenheiten (gesundheitliche Situation, schulische Situation, soziale Situation,...)
 - Vorstellungen und Wünsche bzgl. der Unterbringung
3. Jede, jeder Beteiligte trifft auf Grundlage dieser Informationen die Entscheidung, ob die Aufnahme stattfindet.
4. Die Personensorgeberechtigten, Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen können entsprechend der Informationen und im Rahmen von Partizipation die Einrichtung mit auswählen (wenn mehrere zur Auswahl stehen).

Strukturqualität

1. Angemessene zeitliche Ressourcen
2. eine Teamberatungsstruktur im Jugendamt
3. Angemessene personelle, fachliche Ressourcen
4. Ausstattung mit PC, Fax und Telefon
5. Angemessene räumliche Ausstattung
6. Vorstellungsgespräch: mindestens mit Personensorgeberechtigten, Kind, Jugendlichen, jungen Erwachsenen, Mitarbeiter der Einrichtung, Mitarbeiter des Jugendamtes, Fachkräfte aus flankierenden Hilfen
7. Schriftliches Informationsmaterial (Flyer, Konzept, Gruppenregeln, Leistungsbeschreibung)

Prozessqualität

1. Die Fachkräfte der flankierenden Hilfen (z.B. Erziehungsbeistandschaft, ambulante Hilfen zur Erziehung) sind in der Sondierungsphase beteiligt.
2. Das Jugendamt stellt der Einrichtung nach eingeholter Schweigepflichtentbindung durch die Personensorgeberechtigten weitergehende schriftliche Informationen zum bisherigen Fallverlauf/Hilfeverlauf zur Verfügung.
3. Die Einrichtung stellt den Personensorgeberechtigten, dem Kind/Jugendlichen/jungen Erwachsenen ihr Konzept vor.
4. Das Vorstellungsgespräch findet in der Einrichtung statt.
5. Die Räumlichkeiten werden durch die Mitarbeiter vorgestellt.
6. Die Regeln für das alltägliche Zusammenleben in der Gruppe werden vorgestellt.
7. Die Personensorgeberechtigten, Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen haben die Gelegenheit, ihre Fragen zu stellen und beantwortet zu bekommen.
8. Die Einrichtung hat die Gelegenheit, ihre (noch offenen) Fragen aus den schriftlichen Informationen zu stellen.

9. Für evtl. später auftretende Fragen wird ein Ansprechpartner der Gruppe genannt und eine Telefonnummer der Gruppe.
10. Das weitere Procedere wird abgestimmt und terminiert:
 Konkretisierung des möglichen Aufnahmedatums.
 Bis wann geben die Mitarbeiter dem Jugendamt Rückmeldung, ob die Aufnahme möglich ist?
 Ist ein Probewohnen gewünscht?
 Bis wann geben die Personensorgeberechtigten und der junge Mensch Rückmeldung an das Jugendamt und/oder die Einrichtung?
 Das Probewohnen wird ggfs. zwischen Personensorgeberechtigten, dem jungen Menschen und der Einrichtung organisiert.

Prozesseilschritt 3: Aufnahme

Ergebnisqualität

1. Die Personensorgeberechtigten und der junge Mensch fühlen sich angenommen und willkommen.
2. Die Personensorgeberechtigten und der junge Mensch lassen sich auf das Hilfeangebot ein.
3. Informationen wie Ansprechpartner, Adressen, Krankenversicherung, Schullaufbahn, ausstehende Strafverfahren etc. liegen der Einrichtung vor.
4. Erste Absprachen: z.B. Einverständniserklärungen, Medikation, Kontakte zur Herkunftsfamilie etc. sind getroffen. Transparenz: alle Beteiligten erhalten die gleichen Informationen.
5. Ein Termin für ein nächstes Gespräch im Rahmen der Hilfeplanung ist vereinbart.

Strukturqualität

1. Angemessene zeitliche Ressourcen
2. eine Teamberatungsstruktur im Jugendamt
3. Angemessene personelle, fachliche Ressourcen
4. Ausstattung mit PC, Fax und Telefon
5. Angemessene räumliche Ausstattung
6. Aufnahme-Checkliste, Aufnahmebogen
7. Begrüßungsmappe, Elternbrief, Informationen über Kinderrechte und Beschwerdemöglichkeiten
8. Formulare, wie z.B. Einverständniserklärungen
9. Anwesenheit des/der zukünftigen Bezugspädagogen/-in
10. Das Zimmer ist schön eingerichtet und im Sinne einer Willkommensatmosphäre vorbereitet.

Prozessqualität

1. Es gibt ein Aufnahmegespräch mit den Personensorgeberechtigten, dem jungen Menschen, dem Jugendamt und ggfs. anderen für den jungen Menschen wichtige Personen.
2. Austausch der wichtigen Informationen (z.B. Medikation, Unverträglichkeiten, Rituale).
3. Der junge Mensch wird auf sein Zimmer begleitet und richtet sich dort ein.

4. Überreichung einer Begrüßungsmappe mit allen wichtigen Informationen für den Jugendlichen.
5. Überreichung eines Elternbriefes mit wichtigen Informationen für die Personensorgeberechtigten.
6. Ein nächstes Gespräch im Rahmen der Hilfeplanung wird vereinbart.
7. Der Verabschiedung des jungen Menschen von den Personensorgeberechtigten und anderen Beteiligten findet statt.

Prozesseilschritte 4 und 5: Hilfeplangespräche

- Gespräch zur Konkretisierung der Hilfe
- Reflexion des Fallverlaufs, Zielerreichungsgrad

Ergebnisqualität

1. Der Auftrag für die Leistungserbringung ist vor Beginn der Hilfe zwischen Personensorgeberechtigten, dem Jugendamt und der Einrichtung geklärt.
2. Die Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen und jungen Erwachsene sind an der Konkretisierung der Hilfe beteiligt und erleben die Ausgestaltung der Hilfeplanung als kommunikativen Prozess.
3. Im Hilfeplan sind sowohl das Ziel, das am Ende der Hilfe erreicht werden soll, sowie verbindlich festgelegte, konkret nachvollziehbare, realistische und überprüfbare Teilziele enthalten.
4. Es werden Kriterien (Prüffragen, Indikatoren, Kennzahlen etc.) für die Bewertung der Zielerreichung festgelegt.
5. Die Wünsche und Bedürfnisse der Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen und jungen Erwachsenen sind Grundlage für die Hilfeplanung.
6. Die Konkretisierung der Hilfe dient der Zielerreichung. Sie ist an den Ressourcen der Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen und jungen Erwachsenen orientiert und auf Ressourcenweckung und Berücksichtigung der Lebenswelt der Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen und jungen Erwachsenen ausgerichtet.
7. Die Ausgestaltung und Umsetzung der Hilfe ist zwischen allen am Hilfeprozess Beteiligten verbindlich vereinbart.
8. Die Zielerreichung wird regelmäßig überprüft.
9. Der Hilfeplan und die dafür notwendigen Vorlagen sind zeitnah erstellt.

Strukturqualität

1. Angemessene zeitliche Ressourcen
2. Eine Teamstruktur im Jugendamt
3. Angemessene personelle, fachliche Ressourcen
4. Ausstattung mit PC, Fax und Telefon
5. Angemessene räumliche Ausstattung
6. Anschlussfähigkeit an bestehende Verfahren
7. Der zeitliche Rahmen (Rhythmus, Dauer der Hilfeplangespräche) ist definiert.
8. Der Trägerbericht steht im Vorfeld des Hilfeplangesprächs zur Verfügung und wurde von allen Beteiligten gelesen.

9. Ein Gesprächsort unter Berücksichtigung einer ungestörten Gesprächsatmosphäre, welche die Bedürfnisse der Personensorgeberechtigten, Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen berücksichtigt und eine differenzierte Ausgestaltung der Rahmenbedingungen ist sichergestellt.
10. Tagesordnung liegt vor.
11. Effizientes Zeitmanagement.
12. Die Rollenverteilung (Gesprächsführung, Protokollführung) ist geklärt.
13. Eine verbindliche Dokumentation (Protokollbogen etc.) ist sichergestellt.
14. Fachliches Know-how ist bei allen beteiligten Fachkräften vorhanden.
15. Der Trägerbericht über die Zielerreichung, die umgesetzten Schritte sowie Vorschläge für die weitere Ausgestaltung der Hilfe liegt vor. Dieser wurde mit den Personensorgeberechtigten, Kindern, Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen abgestimmt.
16. Für das Hilfeplangespräch liegt ein Leitfragenkatalog vor.

Anregungen für den Leitfragenkatalog

Welche Bedarfe hat der junge Mensch, damit seine Entwicklung altersgerecht gelingt?

Welche Bedarfe haben die Personensorgeberechtigten, damit sie ihre Erziehungsverantwortung zum Wohle der Entwicklung des Kindes/Jugendlichen angemessen wahrnehmen können?

Welche Ressourcen hat die Familie, welche die Erziehungsverantwortung und die Entwicklungsmöglichkeiten des jungen Menschen unterstützen können?

Wie müssen Art und Umfang der Hilfe gestaltet sein, damit sie den Bedarfen des jungen Menschen und seiner Personensorgeberechtigten entsprechen?

Welche Wünsche haben die Leistungsberechtigten an die Leistungserbringer?

Welche Ziele möchten die Personensorgeberechtigten, Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen mit der Hilfe erreichen?

Prozessqualität

1. Das erste Hilfeplangespräch findet in der Regel statt, nachdem mit den Personensorgeberechtigten und den jungen Menschen der Hilfebedarf festgestellt wurde, ein Ziel, das mit Hilfe der Leistung erreicht werden soll, definiert und die dafür geeignete und notwendige Hilfe ausgewählt wurde.
2. Das Setting des Hilfeplangesprächs orientiert sich an den Bedürfnissen der Kinder, Jugendlichen und deren Personensorgeberechtigten bzw. jungen Erwachsenen.
3. Auf Wunsch der Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendlichen und jungen Erwachsenen werden „Unterstützer“ beteiligt.
4. Das Hilfegespräch ist ein Dialog der Fachkräfte mit den Kindern, Jugendlichen, Personensorgeberechtigten bzw. jungen Erwachsenen.
5. Die Fachkräfte kommunizieren im Hilfeplangespräch mit den Personensorgeberechtigten, Kindern, Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen in verständlicher Sprache.
6. Der Stand der Zielerreichung wird im Hilfeplangespräch überprüft und bewertet; es wird geklärt, ob die Hilfe weiterhin notwendig und geeignet ist.
 - a. Unterschiedliche Erwartungen der Beteiligten werden gehört und dokumentiert.
 - b. Die Anliegen aller am Hilfeprozess Beteiligten werden angemessen

berücksichtigt und fließen in die Hilfeplanung ein.

c. Die Einschätzung der Personensorgeberechtigten und des jungen Menschen zum Hilfeverlauf finden besondere Berücksichtigung.

d. Die Konkretisierung weiterer Ziele und der dafür notwendigen Schritte erfolgt im gegenseitigen Einvernehmen.

7. Das Hilfeplangespräch und die Fortschreibung des Hilfeplans erfolgt in der Regel alle 6 Monate, kann aber bezogen auf das Ziel der Hilfe auch in wesentlich kürzeren oder auch längeren Abständen erfolgen.
8. Im Hilfeplan wird der Fallverlauf inklusive Zielerreichungsgrad regelmäßig fortgeschrieben.

Prozesseilschritt 6: Abschlussgespräch

Ergebnisqualität

1. Der Gesamtprozess der Hilfe ist abschließend reflektiert.
2. Förderliche und hemmende Einflussvariablen sind benannt und dokumentiert.
3. Der Grad der Zielerreichung ist festgestellt und dokumentiert.
4. Ggfs. notwendige Anschluss- oder Überleitungshilfe sind definiert und veranlasst.

Strukturqualität

1. Angemessene zeitliche Ressourcen
2. Eine Teamstruktur im Jugendamt
3. Angemessene personelle, fachliche Ressourcen
4. Ausstattung mit PC, Fax und Telefon
5. Angemessene räumliche Ausstattung
6. Der zeitliche Rahmen des Gesprächs (Dauer) ist definiert.
7. Der Abschlussbericht des Trägers steht im Vorfeld des Gesprächs zur Verfügung und wurde von allen Beteiligten gelesen.
8. Der Gesprächsort unter Berücksichtigung einer ungestörten Gesprächsatmosphäre, welche die Bedürfnisse der Personensorgeberechtigten, Kinder, Jugendlichen und jungen Erwachsenen berücksichtigt und eine effiziente Ausgestaltung der Rahmenbedingungen ist sichergestellt.
9. Tagesordnung liegt vor.
10. Effizientes Zeitmanagement
11. Die Rollenverteilung (Gesprächsführung, Beteiligte, Protokollführung) ist geklärt.
12. Eine verbindliche Dokumentation (Protokollbogen etc.) ist sichergestellt.
13. Fachliches Know-how ist bei allen beteiligten Fachkräften vorhanden.

Prozessqualität

1. Die Durchführung des Abschlussgesprächs erfolgt unter Berücksichtigung einer konsequenten Partizipation der Beteiligten und auf der Basis des dialogischen Prinzips.
2. Alle am Hilfeprozess Beteiligten (Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendliche und junge Erwachsene, Fachkräfte des Jugendamtes, Fachkräfte des Leistungserbringers) werden direkt oder indirekt an dem Abschlussgespräch beteiligt.
3. Für alle am Hilfeprozess Beteiligten (Personensorgeberechtigten, Kinder und Jugendliche und junge Erwachsene, Fachkräfte des Jugendamtes, Fachkräfte des Leistungserbringers) werden die Ergebnisse des Abschlussgesprächs transparent kommuniziert.

4. Die Fachkräfte kommunizieren im Abschlussgespräch mit den Personensorgeberechtigten, Kindern und Jugendlichen und jungen Erwachsenen in verständlicher Sprache.
5. Im Abschlussgespräch wird die Zielerreichung der Hilfe geprüft und bewertet.
6. Unterschiedliche Sichtweisen und Wahrnehmungen zu den Ergebnissen des gesamten Hilfeprozesses werden mitgeteilt und dokumentiert.

Hinweise zur Bewertung und Überprüfung der Grundsätze und Maßstäbe

An dieser Stelle erfolgt die Formulierung von Prüffragen und/oder Bewertungsmaßstäben wie Indikatoren und Kennzahlen für den Gesamtprozess oder für einzelne Teilschritte.

Für die Bewertung und Überprüfung der Grundsätze und Maßstäbe der Qualität (Soll-Ist-Vergleich als Grundlage für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess) wird empfohlen, für den Gesamtprozess oder für einzelne Teilschritte **Prüffragen und Bewertungsmaßstäbe wie Indikatoren und Kennzahlen** zu formulieren, welche die Qualitätsaussagen für den Soll-Ist-Vergleich überprüfbar und messbar machen.

Mit der Formulierung von Prüffragen sowie Bewertungsmaßstäben soll die Ausprägung der unterschiedlichen Qualitätsmerkmale messbar gemacht werden und Ansatzpunkte für eine weitere Optimierung der Arbeit in den Einrichtungen gemacht werden.

Zugleich kann mit den Prüffragen und Bewertungsmaßstäben (Indikatoren, Kennzahlen etc.) der Zielerreichungsgrad einzelner Qualitätsaspekte bewertet werden.

Beispielhafte Prüffragen bzw. Prüfindikatoren

- *Mindestens 75% der Anfragen münden in eine Aufnahme des Kindes, des Jugendlichen oder des jungen Erwachsenen.*
- *Wie aktuell ist der Blanko-Protokollbogen, die Begrüßungsmappe, der Elternbrief?*
- *Die Personensorgeberechtigten werden bzgl. ihrer Zufriedenheit mit dem Hilfeplanverfahren befragt. Mindestens 75% der Personensorgeberechtigten sind mit dem Hilfeplanverfahren zufrieden. Kritische Rückmeldungen und Verbesserungsvorschläge fließen in die kontinuierliche Qualitätsverbesserung ein.*
- *In welchen Zeiträumen erfolgt die Fortschreibung der Hilfepläne? Kann der regelmäßige 6-Monats-Rhythmus eingehalten werden?*

Festlegung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten

Im Rahmen des Qualitätsentwicklungsverfahrens wird insbesondere für die Bearbeitung eines komplexen Prozesses, an denen mehrere Fachkräfte beteiligt sind, die Erstellung einer **Verantwortungsmatrix** empfohlen.

Die Festlegung der Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten pro Teilschritt erfolgt durch die Erstellung einer Verantwortungsmatrix wie folgt:

| Prozessschritt | Verantwortung | Zuständigkeit / Ausführung | Information |
|---|---------------|-------------------------------|-------------|
| 1. Bezeichnung des Teilschrittes im Flussdiagramm | | | |
| 2. | | | |
| 3. | | | |
| 4. | | | |
| | | | |

Anhang

Praxisbeispiel für einen zwischen öffentlichen und freien Jugendhilfeträgern dialogisch gestalteten Qualitätsentwicklungsprozess

(Frau Gallasch-Meyer)

Qualitätsentwicklung im Dialog zwischen öffentlichen und freien Jugendhilfeträgern Wie kann das gelingen?

Erfahrungen eines Qualitätsentwicklungsprozesses der Stadt Ahlen zwischen dem öffentlichen Träger und den freien Trägern der ambulanten Erziehungshilfen in Ahlen

Seit vielen Jahren gibt es in Ahlen eine gute Kommunikations- und Kooperationskultur zwischen dem Jugendamt und den freien Trägern ambulanter Erziehungshilfen. Diese basiert auf teils langjährige Zusammenarbeit der Fachkräfte, auch trägerübergreifend, eine transparente Kommunikation und gemeinsame Fortbildungen zu unterschiedenen Fachthemen.

Im Rahmen der Qualitätsentwicklung nach § 79a SGB VIII wurde vom Jugendamt Anfang 2011 ein Qualitätsdialog zum Thema „Hilfeplanung in den ambulanten Erziehungshilfen“ mit den freien Trägern initiiert.

Ziel des Qualitätsdialoges war es, Standards zur gemeinsamen Fallbearbeitung / Hilfeplanung ambulanter Hilfen zu erarbeiten und diese Standards als verbindliche Arbeitsgrundlage in eine mit allen Trägern zu schließende Qualitätsvereinbarung zu bringen.

Die Herangehensweise war:

- Planung eines kooperativen Prozesses zwischen freien Trägern und öffentlichem Träger. Grundlegende Absprachen mit den Geschäftsführern der freien Träger über Zielsetzung und Vorgehensweise.
- Teilnehmende des QE-Dialoges sollten insbesondere die Fachkräfte der freien Träger aus der Praxis sein, mit dem trägerinternen Mandat zur Erarbeitung der Qualitätsstandards. Sowie die MitarbeiterInnen des öffentlichen Trägers (ASD)
- Klärung der Rahmenbedingungen und der zeitlichen Abläufe.
- Moderation und fachliche Begleitung durch externe Berater

Unter der Moderation von zwei Fachberaterinnen des Landesjugendamtes wurde der Qualitätsdialog über einen Zeitraum von 1 ½ Jahren im Rahmen von 10 ganztägigen Workshops von März 2011 – Juli 2012 durchgeführt.

Insgesamt nahmen 11 MitarbeiterInnen der freien Träger sowie 6 MitarbeiterInnen des Jugendamtes teil. Die Workshop-Orte waren das Rathaus und Räumlichkeiten der freien Träger.

In der Auftaktveranstaltung wurden die Erwartungen/Befürchtungen der TeilnehmerInnen besprochen, die Zielsetzung des Dialoges konkretisiert und grundlegende Arbeitsabsprachen getroffen.

Die Konkretisierung des Arbeitsauftrages wurde so formuliert:

- Gemeinsamer Prozess der Hilfeplanung als Kernstück
- Verständigung über Rollenfrage und Partizipation in der Hilfeplanung
- Beschreibung der Ergebnisqualität – Ziele und Zielfindung Ambulanter Erziehungshilfen
- Beschreibung der Prozessqualität – der gemeinsame Prozess mit der Maßgabe Zielerreichung und Zufriedenheit des Adressaten
- Beschreibung der Strukturqualität – Schnittstellen, Kommunikation

Welche Faktoren haben nun zum Gelingen des Qualitätsdialoges beigetragen ?

- Sich Zeit nehmen für die Vorstellung der jeweiligen Prozesse der freien Träger und des Jugendamtes:
Was und wie macht es der Andere ?
Wo sind markante Arbeitsschritte ?
Wo hakt es ?, Was läuft gut ?
- Verständigung über Grundsätze der Zusammenarbeit:
Transparenz und Aushandlungsbereitschaft
Respekt und Wertschätzung
Verbindlichkeit
- Klärung von Begrifflichkeiten
- Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses zu:
Partizipation, Ziele, Zielfindung, Rolle freie Träger und Jugendamt
Fachliche Inputs
- Konkrete Arbeitsabsprachen:
Transfer und Rückkopplung in die jeweiligen Teams
Hausaufgabe – trägerintern und trägerübergreifend
Protokollerstellung
Gesamtdokumentation der Ergebnisse als Qualitätsvereinbarung
Durchführung eines Ahlener Fachtages zur Vorstellung, Implementierung und Würdigung der Arbeitsergebnisse
- Verständigung auf und Entwicklung von gemeinsamen Vordrucken
- Weiterentwicklung der Leitbilder der freien Träger
- Rahmenbedingungen:
Räumlichkeiten, Arbeitsmaterialien
Mittagessen, Getränke

Manche der o.g. Punkte mögen auf den ersten Blick selbstverständlich wirken - sind sie aber nicht.

So war es für alle TeilnehmerInnen durchaus ein Aha-Erlebnis die Arbeitsabläufe des jeweils Anderen kennenzulernen. Viele Unklarheiten und Reibungspunkte haben sich allein aus der Wahrnehmung, wie arbeitet der Andere, aufgelöst.

Was versteht man unter Partizipation ? Welche Rolle hat wer im Erstgespräch ? Was ist ein SMARTes Ziel ?

Wir haben uns die Zeit genommen bis ins Detail zu klären und auszuhandeln. Auf dieser Grundlage konnten wir an anderer Stelle viel Zeit einsparen – es war eben alles klar.

Im Verlauf des QE-Dialoges hat sich gezeigt, dass alle Mitwirkenden eine Verantwortungsübernahme für den Gesamtprozess übernommen haben, was sehr zum Gelingen beigetragen hat. „Hausaufgaben“ wurden verteilt und verbindlich abgearbeitet. Die Protokollerstellung ging „reihum“.

Die Erstellung der umfangreichen Qualitätsvereinbarung war ein „Kraftakt“. Das Ergebnis ist eine fachlich anspruchsvolle, gut verständliche Handreichung.

Ein wichtiger Gelingensfaktor war die externe Moderation. Die beiden Mitarbeiterinnen des Landesjugendamtes haben zudem wertvolle fachliche Inputs geben können und damit quasi ein „Inhouse-Seminar“ für die TeilnehmerInnen geboten.

In der Transferveranstaltung stellten die TeilnehmerInnen des QE-Dialoges allen MitarbeiterInnen der freien Träger und des ASD die Arbeitsergebnisse vor und machten sie mit den Standards und Materialien vertraut. Die gemeinsame Vorbereitung dieser Veranstaltung war intensiv, anstrengend und hat Spaß gemacht.

Der 1 ½ jährige Prozess war für viele MitarbeiterInnen mit einem großen Zeitaufwand verbunden, den jedoch alle als gewinnbringend im Sinne einer guten Qualitätsentwicklung sowie Kooperation und Kommunikation miteinander empfunden haben.

Dieser Effekt zeigt weiterhin Wirkung. So werden neue Mitarbeiter sehr engagiert und verbindlich mit der Qualitätsvereinbarung vertraut gemacht. Des Weiteren wird der Qualitätsdialog regelmäßig fortgeführt und baut dabei auf die gemeinsamen Erfahrungen auf.

Ute Gallasch-Meyer

Leiterin „Beratung für Kinder, Jugendliche und Familien“

Stadt Ahlen – Fachbereich Jugend und Soziales

Literaturhinweise für die Weiterarbeit:

- Landesjugendämter NRW: Qualitätsentwicklung in der örtlichen Kinder- und Jugendhilfe - Orientierungshilfe zur Umsetzung der Regelungen in §§ 79, 79a SGB VIII, Münster, Köln im April 2013
- Bundesarbeitsgemeinschaft Landesjugendämter (BAGLJÄ): Empfehlungen Qualitätsmaßstäbe und Gelingensfaktoren für die Hilfeplanung gemäß § 36 SGB VIII; beschlossen auf der 118. Arbeitstagung der Bundesarbeitsgemeinschaft Landesjugendämter vom 6. bis 8. Mai 2015 in Kiel
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.: Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe – Diskussionspapier des Deutschen Vereins zum Umgang mit §§ 79, 79 a SGB VIII; 25. September 2012
- Dormagener Qualitätskatalog der Kinder- und Jugendhilfe – Ein Modell kooperativer Qualitätsentwicklung; Hrsg.: Jugendamt der Stadt Dormagen in Zusammenarbeit mit Reinhart Wolff, Verlag Barbara Budrich Opladen & Farmington Hills, MI 2011
- Schwabe, M.: Methoden der Hilfeplanung. Zielentwicklung, Moderation und Aushandlung. Frankfurt a. M. 2008