



Fachlichkeit in der Kinder- und Jugendhilfe

Dokumentation von Hilfeprozessen –
Herausforderungen für öffentliche und freie
Träger

Hildesheim, 17. Juni 2014
Dr. F.-W. Meyer



www.gebit-ms.de

Agenda

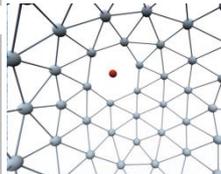
1 Warum Dokumentation von Hilfeprozessen

2 Fachkonzepte als Basis für Dokumentation

3 Zur Notwendigkeit der Verständigung über Dokumentation

4 Datenschutz und informationstechnische Anforderungen

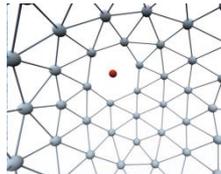
5 Der Bezug zu §79a SGB VIII



1. Warum Dokumentation von Hilfeprozessen

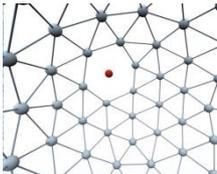
Fragen zum Einstieg und zur Vergewisserung:

- Müssen Hilfeprozesse dokumentiert werden?
- Wozu sollen Hilfeprozesse dokumentiert werden?
- Ist Dokumentation ein Ausdruck von Fachlichkeit?
- Was aus dem Hilfeprozess soll / muss dokumentiert werden?
- Durch wen soll es dokumentiert werden?
- In welcher Form wird dokumentiert?
- In welchem / welchen System(en) erfolgt die Dokumentation?
- Welche Teile der Dokumentation sollen / müssen mit wem ausgetauscht werden?



Müssen Hilfeprozesse dokumentiert werden?

- **Dazu einige Statements von**
 - Wissenschaft
 - Jugendämtern
 - freien Trägern sowie
 - Softwareherstellern

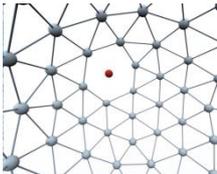


Anmerkungen zur Notwendigkeit von Dokumentation

- **Dokumentation von Vereinbarungen im Hilfeplan – R. Wiesener 2003**

„Gegenstand im Hilfeplan sind nicht nur die unterschiedlichen Einschätzungen und Bewertungen der Problemsituation, sondern auch die möglichst konkreten Zielvereinbarungen zwischen den Beteiligten und die Aufgaben und Selbstverpflichtungen, denen sie sich zum Erreichen dieser Ziele unterwerfen.“ S. 77f

- R. Wiesener; Herkunftseltern als Partner der Sozialen Dienste – zwischen Recht und Realität. In: Herkunftsfamilien in der Kinder- und Jugendhilfe. FfM 2003

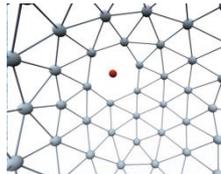


Anmerkungen zur Notwendigkeit von Dokumentation

Vermittlung von Wissen zur Dokumentation als Teil des Studiums: FH Münster – Masterstudiengang: - Auszug

„Die Studierenden erwerben Kenntnisse und Fähigkeiten, mit Hilfe derer sie den Prozess einer Hilfestrukturierung im Bereich der Hilfen zur Erziehung in seinen fachlichen und finanziellen Dimensionen einschätzen und steuern können, u.a.:

- ...
- Kenntnis der fachlich gebotenen Verfahrensschritte und Qualitätsstandards eines Prozesses der Hilfeplanung (von der Bedarfsermittlung bis zur Fortschreibung der Hilfe);
- Fähigkeit zur kooperativen Steuerung eines Hilfeprozesses in Zusammenarbeit von öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe;
- **Fähigkeit zur zielorientierten Dokumentation von Hilfeprozessen;**
- Fähigkeit zur Evaluation von Hilfeprozessen.“

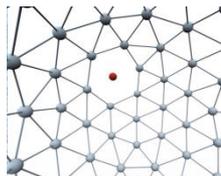


Anmerkungen zur Notwendigkeit von Dokumentation

Aus der Perspektive eines Jugendamtes:

■ Die Dokumentation von Hilfeprozessen

- Akten zu führen, also die Erfüllung des dienstlichen Auftrags, regelmäßig zu dokumentieren – das ist für jede verantwortungsvolle Tätigkeit wesentlicher Bestandteil des Arbeitsauftrages.
- *Die erhöhten fachlichen Anforderungen aus der Qualitätsentwicklung machen eine differenzierte und ergebnisorientierte Dokumentation von Hilfeprozessen erforderlich.*
- Gleichzeitig müssen die Akten einem inhaltlichen und fiskalischen Controlling gerecht werden.
- Das heißt, Bürgerinnen und Bürger müssen darüber informiert werden, wann und warum Daten erhoben und gespeichert werden. Transparenz über die in Akten festgehaltenen Daten und Informationen sollte grundlegendes Prinzip sozialer Arbeit sein.
- Neben dem Transparenzgebot gegenüber Bürgerinnen und Bürgern ist die spezifische Darstellung der einzelnen Arbeitsschritte sowie der damit verbundenen Ziele wesentlich.
- Erstkontakt, Zieldefinition mit den Betroffenen, Art der Hilfe und Informationen zum Verlauf und dem Ergebnis müssen sich in der Akte wiederfinden.



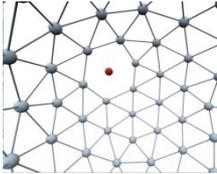
Anmerkungen zur Notwendigkeit von Dokumentation

Dokumentation aus der Perspektive eines freien Trägers:

- *Allgemeine Beschreibung der Grundleistungen*

Ein Platz in einer Tagesgruppe bietet folgende Grundleistungen:

- Aufnahmeverfahren
- Hilfe- und Erziehungsplanung
- ...
- **Dokumentation**
- Ablösephase
- qualitätssichernde Regelleistungen
- Ausstattung und Ressourcen



Anmerkungen zur Notwendigkeit von Dokumentation

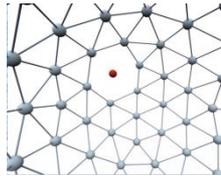
Fortsetzung Dokumentation aus der Perspektive eines freien Trägers:

Hilfe- und Erziehungsplanung

- differenzierte Verhaltensbeobachtung
- Erziehungsplanung für die Arbeit mit dem Kind/Jugendlichen und den Personensorgeberechtigten
- Mitwirkung bei der Fortschreibung der Hilfeplanung/Auftragsüberprüfung
- **Dokumentation des Entwicklungsverlaufs für die Personensorgeberechtigten und die fallführende Stelle.**

Dokumentation

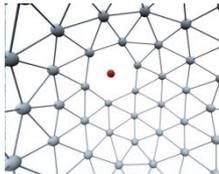
- **Vorbereitung der Hilfeplangespräche für Personensorgeberechtigte und Jugendamt**
- **standardisierte Aktenführung**



Anmerkungen zur Notwendigkeit der Dokumentation

Softwareanbieter – freie Träger:

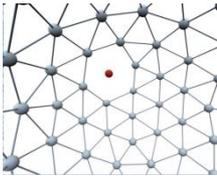
- „Lückenlose Nachweisketten werden für Jugendämter immer wichtiger. Die Forderung nach einer standardisierten und transparenten Dokumentation in der Kinder- und Jugendhilfe steigt.
- Die Fachkräfte sozialer Einrichtungen stehen vor der großen Herausforderung, alle für den Hilfeprozess wichtigen Ereignisse zu dokumentieren und sich dabei nicht in der Verwaltungsarbeit zu verzetteln.
- Die Software ... erleichtert die Dokumentation in Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe.“



Anmerkungen zur Notwendigkeit von Dokumentation

Zwischenfazit:

- **Dass eine Dokumentation im Kontext von Hilfeprozessen erforderlich ist, scheint Konsens zu sein.**
- **Offen sind jedoch die Fragen nach Art, Umfang und Austausch entsprechender Dokumentationen von Hilfeprozessen.**



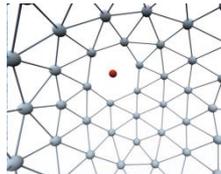
Weitere Aspekte zur Dokumentation von Hilfeprozessen

Von zentraler Bedeutung ist m.E. die Verständigung / Klärung der Frage:

- „*Was soll Wozu* dokumentiert werden?“
- Denn: Dokumentation ist kein Selbstzweck, sondern erfüllt Ziele bzw. Funktionen.

So ermöglicht eine Dokumentation z.B.

- die Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen / Vereinbarungen und dadurch
- die Gewährleistung von Transparenz des Verwaltungshandelns
- die Reflektion fachlichen Handelns
- den fachlichen Austausch mit relevanten Akteuren aber auch
- die Etablierung eines Fach- und Finanzcontrollings.
- ...



Zielsetzung der Dokumentation von Hilfeprozessen

- **These: Die Zielsetzungen definieren in wesentlichem Maße**
 - Die Inhalte / Gegenstandsbereiche des zu dokumentierenden Hilfeprozesses sowie
 - Die Art der Dokumentation – d.h. in textlicher und/oder numerischer Form

Beispiel: Ziele von Hilfen

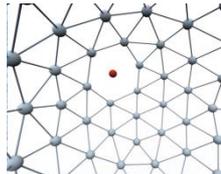
Besteht Einigkeit darüber, dass in Hilfeprozessen erzieherische Ziele verfolgt werden, so sollten die Ziele im Hilfeplan definiert sein und dokumentiert werden.

D.h. Ziele müssen eindeutig formuliert werden und sollten überprüfbar sein.

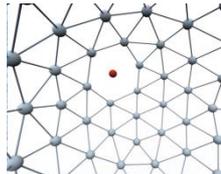
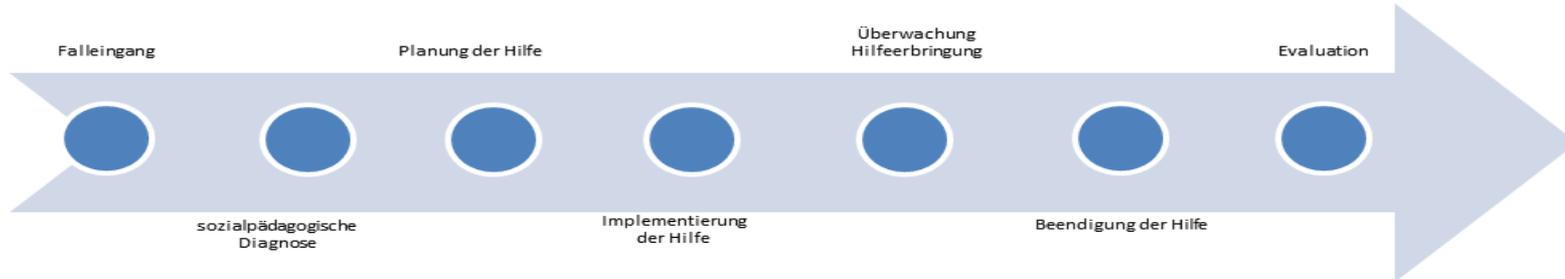
Soll die Zielerreichung überprüft werden, ist eine ausschließlich textliche Form der Dokumentation unzweckmäßig.

Zudem bedarf es der Bewertung des Grades der Zielerreichung i.d.R. auf Ordinalskalenniveau

Sind die Zielsetzungen der Dokumentation klar, reduziert das den Abstimmungs- und Klärungsbedarf bezüglich Dokumentationsanforderungen, erübrigt ihn aber nicht!



Hilfe zur Erziehung als komplexer Prozess verschiedener Phasen des Verlaufs

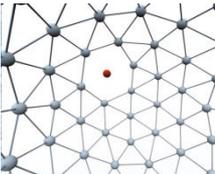


Hilfe zur Erziehung als komplexer Prozess mit verschiedenen – idealtypischen – Phasen

Phasen eines Fallverlaufs:

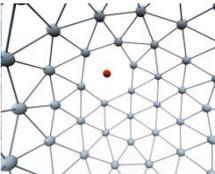
- Fallentstehung / Erstkontakt
- Informationssammlung / sozialpädagogische Diagnose und Prognose
- Planung der Hilfe
- Einrichtung der Hilfe
- Steuerung und Überprüfung der Hilfe
- Beendigung der Hilfe
- Evaluation der Hilfe

Und dieser Prozess kann sich iterativ wiederholen!



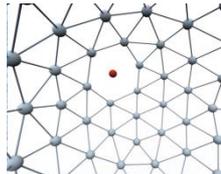
2. Fachkonzepte als Basis für Dokumentation

- **Es bedarf der fachlichen Klärung und Vereinbarung,**
 - wie in den zuvor genannten Phasen eines Fallverlaufs methodisch gehandelt wird und
 - daraus abgeleitet, einer Vereinbarung zu Art und Umfang der Dokumentation



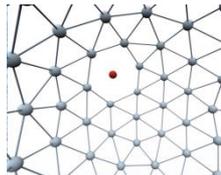
Beispiel für eine derartige Vereinbarung - zum Falleingang

Akteure / Aktionen	Konkretisierung	Kommentar
Wer = Akteur im Jugendamt	Mitarbeiter sozialer Dienst	
Mit wem = beteiligte Person(en)	potentiellen Klienten Sorgeberechtigte Dritte	Prüfung der rechtlichen Bezüge.
Wozu = Ziel des Handelns	1. Klärung der Zuständigkeit 2. Auftragsklärung 3. Klient hat ein klare Orientierung zum weiteren Verlauf / Verfahren 4. Mitarbeiter kennt seine / ihre Zuständigkeit	Achtung: An dieser Stelle müssen Entscheidungen über <ul style="list-style-type: none"> • Zuständigkeit • Eilbedürftigkeit • Zeit für inhaltliche Vertiefung • Status des Falles • Akte anlegen getroffen werden
Was = Gegenstand des Handelns	1. Wohnort; Kind, Erwachsene, 2. was ist mein Anliegen s.u. <ul style="list-style-type: none"> • Erwartung an JA / MA • eigenmotiviert, fremdmotiviert → wurde geschickt • wenn geschickt: was würde passieren, wenn er nicht gekommen wäre – Folgen / Konsequenzen abschätzen Absprachen / Vereinbarungen treffen ggf. Klärung und Abschluss	Ggf. neuen Termin machen Hinweis: Dies ist eine Form, wie das Gespräch geführt werden kann, um Hinweise auf die Eilbedürftigkeit zu erhalten.
Wie = Methodik des Handelns	Erfragen – Problematik <ul style="list-style-type: none"> • z.B. offenes Interview • ggf. Standardfragen (?), d.h. professionelle Fragestellungen 	Empathie Vielfalt der Methodik
Rechtliche Grundlage = Legitimation des Handelns	Generell SGB VIII – ggf. Geschäftsverteilungspläne	Sicherstellung, dass Schweigepflichtentbindung unterschrieben wird
Dokumentation = Vereinbarung darüber, was festgehalten wird.	Ggf. persönliche Daten → Erreichbarkeit <ul style="list-style-type: none"> • Grunddaten zum Fall • Aktenvorblatt ausfüllen • Zettel mit Notizen 	Die Dokumentation zu den Personen muss so ausführlich sein, dass eine Weiterbearbeitung möglich ist.



Fachkonzepte und ihre Umsetzung

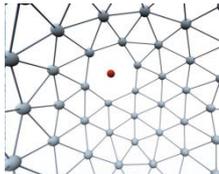
- **Fachkonzepte bedürfen – um alltäglich wirksam zu werden**
 - der gemeinsamen Entwicklung – (zunächst bezogen auf die jeweiligen Organisation, öffentlicher Träger bzw. freier Träger)
 - der Rückkopplung und Vermittlung in das Fachteam
 - der Schaffung der Voraussetzungen insbesondere hinsichtlich der Dokumentation von Prozessen, d.h.
 - der Bereitstellung und entsprechenden Konfiguration von Fachsoftware, wobei sich insbesondere Anforderungen an die Konfigurierbarkeit im Hinblick auf
 - die Definition entsprechender Merkmale wie z.B. Ziele (z.B. Definition smarter Ziele),
 - deren graduelle Differenzierung auf verschiedene Zielniveaus und
 - die Möglichkeit der individuellen Listenhinterlegung,ergeben.



Rollenklärung bzgl. Dokumentation

Es bedarf einer eindeutigen Aufgaben-/Rollenklärung in der jeweiligen Organisation bzgl. Dokumentation

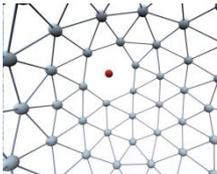
- 1. These: Die Dokumentation relevanter Hilfeprozesse ist Aufgabe der fallzuständigen Fachkraft
- Sie gewährleistet die Vollständigkeit der zu dokumentierenden Informationen in Kontext einer Hilfestellung
- 2. These: Die Vollständigkeit und Validität der dokumentierten Daten wird überprüft. (Dies gilt für zu definierende Kernbereiche der Dokumentation)
- Die Überprüfung ist Aufgabe von Fachcontrolling und Sachgebietsleitung



3. Zur Notwendigkeit der Verständigung

Erzieherische Hilfen als Produkt

- Das „Leistungsdreieck“ als Herausforderung für die Dokumentation von Hilfeprozessen und
- als Begründung für die Notwendigkeit der Verständigung zwischen öffentlichen und freien Trägern der Kinder- und Jugendhilfe



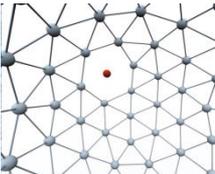
Erzieherische Hilfen als Produkt

- **Um eine Hilfe zur Erziehung zu erbringen, wirken i.d.R. die drei Akteure**

- Adressat
- Öffentlicher Träger der Jugendhilfe und
- Freier Träger der Jugendhilfe

zu verschiedenen Phasen des Hilfeprozesses in je spezifischer Weise zusammen.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass es sich bei einer Hilfe zur Erziehung um ein immaterielles Produkt handelt, das nach dem „**uno-actu-Prinzip**“ zustande kommt.

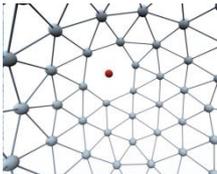


Das uno-actu-Prinzip bei erzieherischen Leistungen

Die Bedeutung des uno-actu-Prinzips für die Leistungserbringung

Es bedeutet, dass – anders als bei materiellen Produkten – etwa der Produktion eines PKW – bei denen der (spätere) Nutzer (= Kunde) des Produktes an der Erstellung des Produktes nicht aktiv beteiligt ist, der Adressat der Leistung bei einer erzieherischen Leistung an deren Erbringung aktiv mitwirkt.

D.H. der Adressat der Leistung wirkt bei ihrer Erbringung als Ko-Produzent aktiv mit.



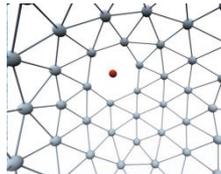
Hilfe zur Erziehung als – gemeinsames – Produkt

■ Produkterbringung im Kontext einer Hilfe zur Erziehung

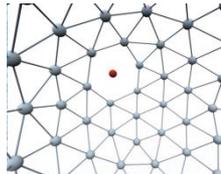
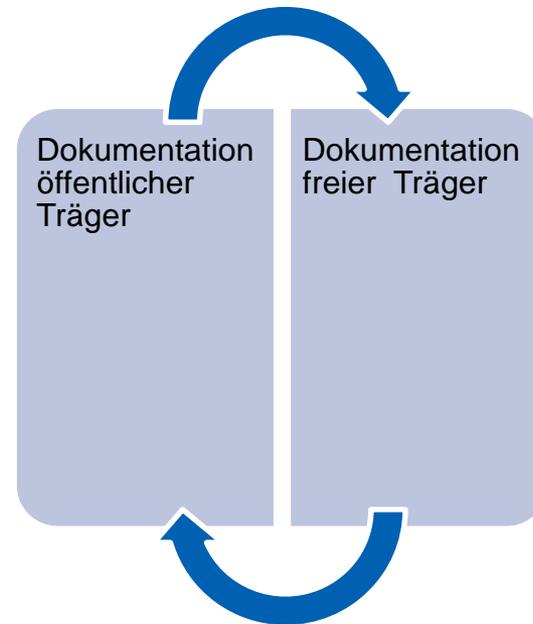
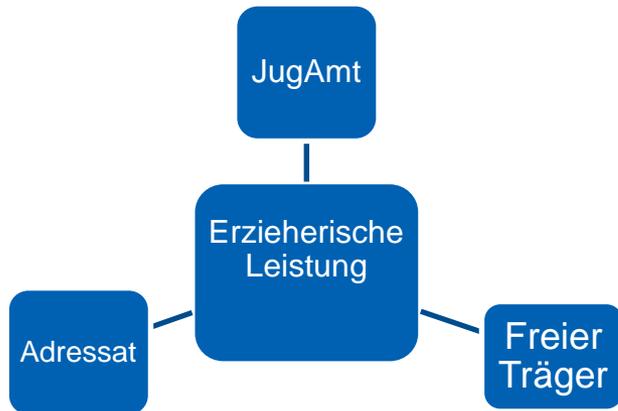
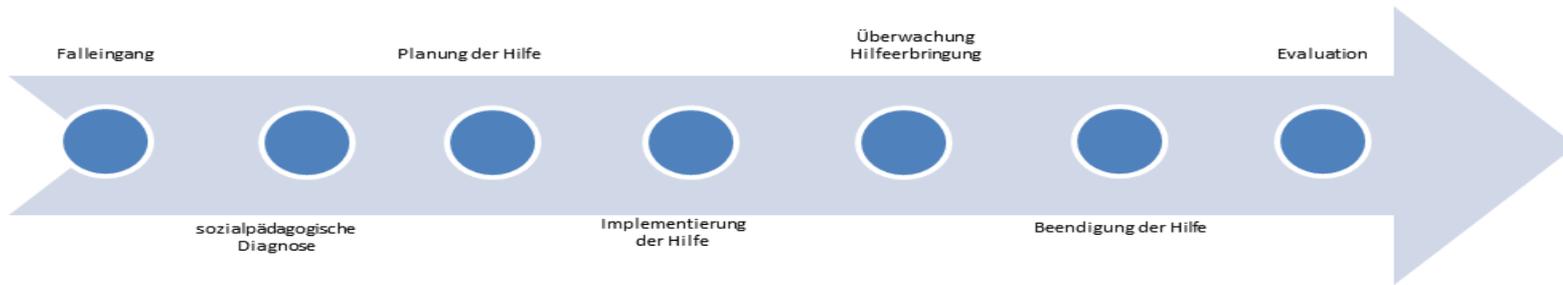
- Um eine Hilfe zur Erziehung erbringen zu können, bedarf es sowohl des Zusammenwirkens des Adressaten mit dem öffentlichen wie dem freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe.
- So gibt es ohne die aktive Einbeziehung des Adressaten keine Bedarfsklärung zu Beginn einer Leistung.
- Um den erzieherischen Bedarf zu klären, wirken Adressat und die Fachkraft des öffentlichen Trägers zusammen.
- Wird dann z.B. im weiteren Prozess ein freier Träger mit der Erbringung einer zuvor mit dem Adressaten vereinbarten Leistung, z.B. einer Erziehungsbeistandschaft beauftragt, bedarf es ebenfalls des aktiven Zusammenwirkens von Adressat und Fachkraft, um diese Leistung zu erbringen.

Das bedeutet, es entstehen folgende Konstellationen des Zusammenwirkens:

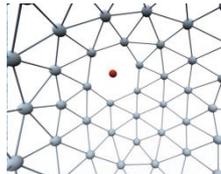
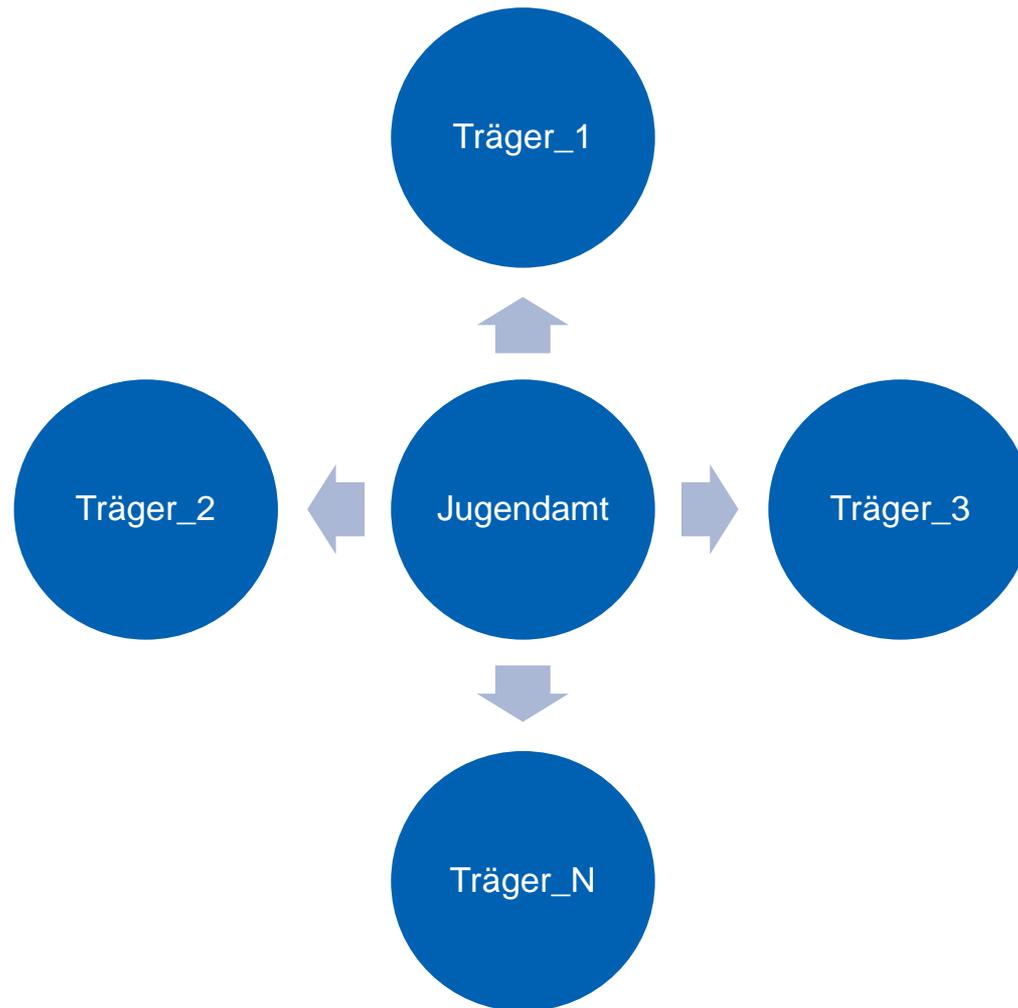
- Adressat < - > öffentlicher Träger
- Adressat < - > freier Träger
- öffentlicher Träger < - > freier Träger
- öffentlicher Träger < - > freier Träger < - > Adressat



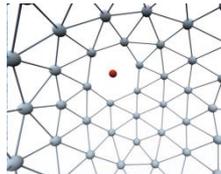
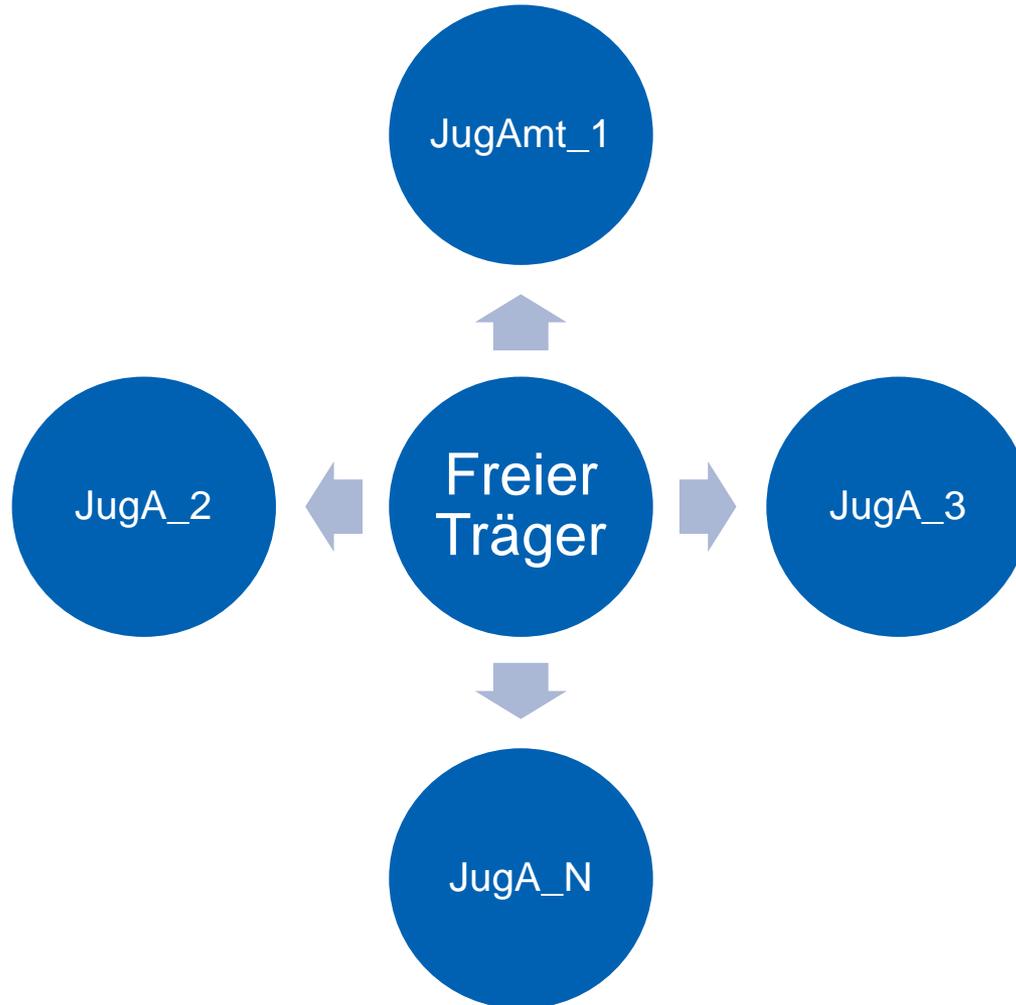
Dokumentation und Prozess der Hilfeerbringung



Die grundlegenden Konstellationen – öffentlicher Träger / freie Träger aus der Perspektive des öffentlichen Trägers



Die grundlegenden Konstellationen – freier Träger / öffentliche Träger aus der Perspektive des freien Trägers

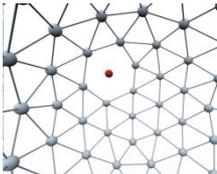


D.h. es bedarf der konzeptionellen Verständigung über gemeinsame Elemente von erzieherischen Hilfen

Es bedarf also der Klärung:

Welche Informationen im Rahmen der Erbringung einer erzieherischen Leistung werden

- zu welchem Zeitpunkt
- von wem (freier Träger – öffentlicher Träger – Adressat)
- in welcher Form benötigt und
- an wen
- wie weitergegeben,



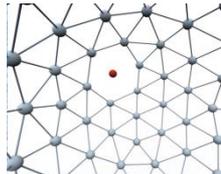
4. Datenschutz und informationstechnische Fragen bzgl. des Austauschs von Informationen im Kontext der Erbringung erzieherischer Hilfen

Klärung der Fragen:

- **welche Informationen** im Rahmen der Erbringung einer erzieherischen Leistung dürfen weitergegeben werden und
- **Wie kann dies informationstechnisch erfolgen?**

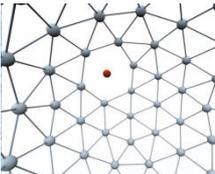
Zur Klärung von Fragen dieser Art hat sich eine eigener Fachverband – „FINSOZ“ – gegründet, der diesen Fragen in Arbeitsgruppen nachgeht.

https://www.finsoz.de/Hintergruende_Arbeitsgruppenbildung_Patientendaten



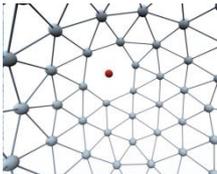
Beachtung des Sozialdatenschutzes

- Voraussetzung für jede Form des Informationsaustauschs zwischen verschiedenen Akteuren der Leistungserbringung ist die Berücksichtigung des Sozialdatenschutzes.
- Einfach mal ein Word-Dokument mit Klientendaten per E-Mail zu verschicken, ist z.B. datenschutzrechtlich nicht zulässig. Hier bedarf es z.B. Verfahren der Verschlüsselung, um sensible Daten zwischen öffentlichem und freiem Träger auszutauschen.



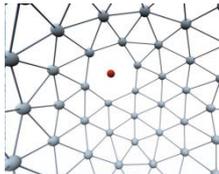
Interoperabilität von informationstechnischen Systemen

- In der Regel arbeiten die beteiligten Organisationen, öffentliche wie freie Träger mit unterschiedlichen Softwareverfahren.
- Die Fachverfahren sind auf die jeweiligen organisationellen Anforderungen ausgelegt.
- Der Austausch von Informationen zwischen derartigen Systemen erfordert klare fachliche wie technische Spezifikationen und Festlegungen.
- Die einfachste Form des Informationsaustauschs ist vermeintlich der Austausch elektronisch erzeugter Dokumente.
- Zuvor muss jedoch geklärt sein, wie elektronisch erzeugte Dokumente weitergeleitet werden.
- Dabei macht es einen Unterschied, welche Informationen übermittelt werden.



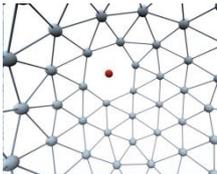
Interoperabilität von informationstechnischen Systemen (Fortsetzung)

- **Textdokumente lassen sich z.B. in unterschiedlicher Weise in die IT-Systeme einbinden.**
- **Die Art der informationstechnischen Einbindung – externer – Dokumente wird unterschiedlich gehandhabt, je nach Ausstattung der jeweiligen Organisation mit Hard- und Software.**
- **Hiermit verbindet sich die Frage nach dem informationstechnischen „Dokumentenmanagement“. Es betrifft beim öffentlichen Träger i.d.R. nicht nur das Jugendamt, sondern die gesamte Verwaltung.**
- **Informationen in Dokumenten – z.B. Stammdaten eines neuen Klienten – sind dadurch, das sie in einem externen Dokument enthalten sind, noch nicht Bestandteil z.B. des Dokumentationssystems eines freien Trägers.**
- **Um sie auch in diesem informationstechnischen System verfügbar zu haben, müssen sie noch einmal erfasst werden.**



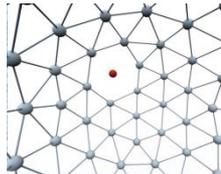
Interoperabilität von informationstechnischen Systemen (Fortsetzung)

- Informationen werden aber nicht nur in Form von Dokumenten ausgetauscht sondern auch als definierte Datensätze.
- Diesbezüglich wird an entsprechenden informationstechnischen Standards für den Informationsaustausch – z.B. der öffentlichen Verwaltung, aber auch in andern Sozialbereichen, etwa dem Gesundheitswesen (elektronischer Arztbrief) – gearbeitet.



5. Der Bezug zu § 79a SGB VIII

- Der § 79a sieht vor, dass die Leistungen der Jugendhilfe in Form von Qualitätsstandards definiert werden.
- Unterscheidet man mit Donnabedian zwischen Struktur-, Prozess-, und Ergebnisqualität, so handelt es sich bei der Dokumentation von erzieherischen Hilfen um Aspekte von Prozessqualität sowie die Voraussetzung von Ergebnisqualität.
- Bei der Darstellung einer erzieherischen Leistung gem. §§ 27ff SGB VIII als Produkt wurde deutlich, dass es nur durch das Zusammenwirken von (i.d.R.) drei Akteuren erbracht werden kann.
- Die Fachebene wird dabei durch das Zusammenwirken von öffentlichem und freiem Träger im Einzelfall gewährleistet und erfordert gem. § 36 SGB VIII deren Zusammenwirken im Hilfeplanverfahren.
- Demzufolge müssen auch diejenigen Phasen der Hilfe – etwa im Kontext der Hilfeplanfortschreibung – gemeinsam fachlich definiert werden.
- Die gemeinsame fachliche Vereinbarung über die Prozesse und Methoden der Hilfeerbringungen schaffen erst die Grundlage für eine entsprechenden Dokumentation durch die beteiligten Akteure und den erforderlichen Informationsaustausch.



Soviel zunächst von mir.

Nun zu Ihren Fragen

