



Qualität in den Erziehungshilfen im Landkreis Hildesheim
Qualitätsentwicklungsvereinbarung für freie und den öffentlichen Träger der Jugendhilfe

Stand 29.01.2016

Abgestimmt in der AG 78 Erziehungshilfe am 29.01.2016

Beschluss des Jugendhilfeausschusses vom 23.02.2016

Erstellt von:

Landkreis Hildesheim

Herr Hinken, Frau Breßer, Frau Brinkmann, Herr Bange, Herr Minnrich

EFES aktivierende Eltern- und Jugendhilfe gGmbH

Herr Feddeler

pro kids gGmbH

Herr Pabsch

Elisabethstift Jugendhilfe der Diakonie gGmbH

Herr Meyer

Kinderhaus Sehlede

Frau Helms

Kontakt:

florian.hinken@landkreishildesheim.de

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1 Eingangsgüte	5
1.1 Fachliche Haltungen und Einstellungen	5
1.2 Qualitätsmerkmale der Hilfeplanung	6
2 Strukturqualität	6
2.1 Öffentlicher Träger	6
2.2 Freie Träger.....	6
2.3 Verbindliche Aspekte der Strukturqualität für den öffentlichen und freie Träger	7
2.4 Gemeinsame Qualifizierung und Fortbildung	8
3 Prozessqualität	8
3.1 Kriterien der Prozessqualität	8
3.2 Verbindlichkeiten in der Hilfeplanung.....	9
4 Ergebnisqualität.....	11
5 Qualitätsdialog und Dokumentation	14
Anhang 1: Vorlage Abschlussauswertung	16
Anhang 2: Fragebogen Hilfeende.....	17

Vorwort

Mit der hier vorliegenden Qualitätsentwicklungsvereinbarung werden verbindliche Leitlinien für den öffentlichen und die freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe im Landkreis Hildesheim vorgelegt. D.h. die Aufgabenerledigung im Bereich der Erziehungshilfen (insbesondere angesprochen sind hier die §§ 27, 35a und 41, ferner aber auch §§ 13, 16, 19, 20 SGB VIII) orientiert sich an den hier festgelegten Mindeststandards. Hierdurch findet insbesondere die Leitzielsetzung des Jugendamtes

- Kindeswohl und Kinderschutz haben oberste Priorität für das Jugendamt und alle Handlungsakteure des Landkreises,
- insofern wird jedes Anliegen von Kindern, Jugendlichen und Eltern angenommen,
- in allen Einzelfällen erfolgt eine umfassende, personen- und familienorientierte (ganzheitliche, nicht leistungsfragmentierte) Leistungsermittlung und Hilfeplanung,
- die erforderlichen Leistungen werden zeitnah sowie mit hoher Qualität ermittelt, gewährt und erbracht,
- die Lebenssituation der leistungsberechtigten Kinder, Jugendlichen und Familien wird so weit wie möglich verbessert¹

eine weitere praktische Ausgestaltung.

In einem gemeinsamen Aushandlungsprozess zwischen VertreterInnen des öffentlichen wie auch der freien Träger der Kinder- und Jugendhilfe im Landkreis Hildesheim wurden Mindeststandards zu den Qualitätsdimensionen Eingangs-, Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität erarbeitet. Dabei ist Qualität als ein Konstrukt zu verstehen, bei dem sich die Beteiligten in normativer und bewertender Weise auf Ziele und Vorgehensweisen verständigen. Qualität ist hier eine reflexive auf Diskurs angelegte Kategorie. Damit beinhaltet der Begriff Qualität einen auf Dialog ausgerichteten Prozess. „Da personenbezogene soziale Dienstleistungen auf eine längerfristige Interaktion zwischen Personen angelegt sind, liegt ein wesentliches Element für ihren Erfolg in der Qualität und Kontinuität dieser Interaktion“.² Vor diesem Hintergrund kann nicht eine starre und abschließende Abgrenzung der verschiedenen Qualitätsdimensionen vorgelegt werden. Folgende Beteiligte treten in den Aushandlungsprozess:

¹ Siehe § 2 (4) der Satzung für das Jugendamt des Landkreises Hildesheim.

² Wiesner, Reinhard (2014): Die Zusammenarbeit zwischen öffentlicher und freier Jugendhilfe – eine Erfolgsgeschichte? In: Dialog Erziehungshilfe, H. 2/2014, S. 20.

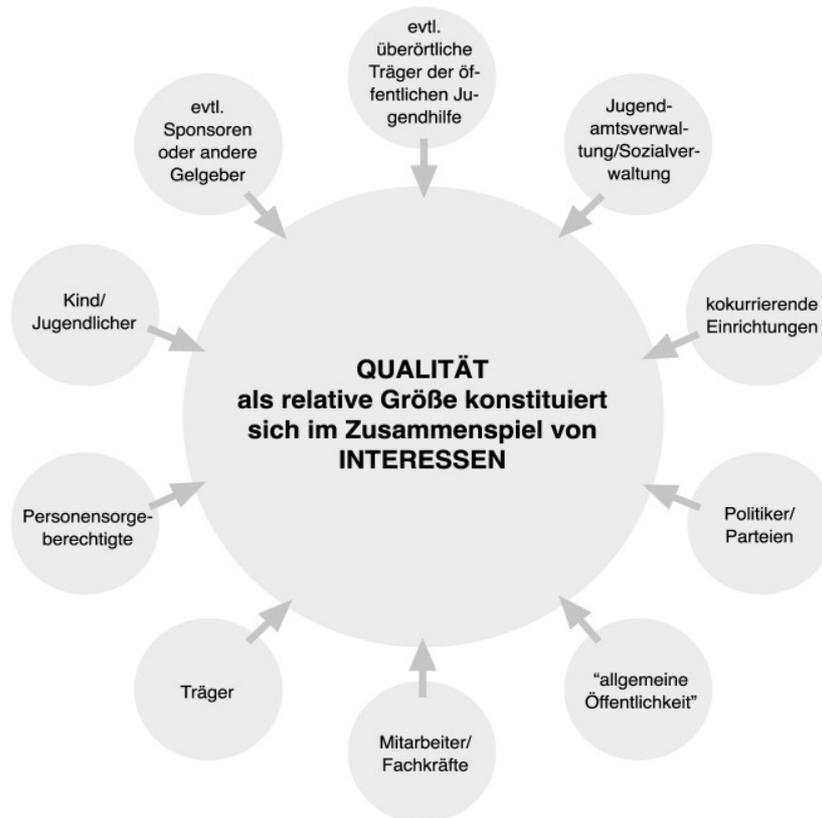


Abbildung 1: Qualität als multiperspektivisches Konstrukt

Quelle: Severin, Beate/ Feddeler, Torsten (2013): Quo Vadis Hilfen zur Erziehung? Eine Organisation für Hilfen zur Erziehung blickt in die Zukunft. Masterarbeit im Studiengang organization studies, Universität Hildesheim

Die vorliegende Qualitätsentwicklungsvereinbarung stellt einen Baustein zur Umsetzung einer kontinuierlichen Qualitätsentwicklung gem. §§ 79, 79a SGB VIII dar. Die Umsetzung des Qualitätsentwicklungsprozesses kann jedoch nur vor dem Hintergrund von § 4 Abs. 1 SGB VIII geschehen: „Die öffentliche Jugendhilfe soll mit der freien Jugendhilfe zum Wohl junger Menschen und ihrer Familien partnerschaftlich zusammenarbeiten. Sie hat dabei die Selbstständigkeit der freien Jugendhilfe in Zielsetzung und Durchführung ihrer Aufgaben sowie in der Gestaltung ihrer Organisationsstruktur zu achten.“ Vor diesem Hintergrund kann hier lediglich ein dialogisch hergestellter Minimalkonsens zur verbindlichen Handlungsgrundlage gemacht werden.

Die Qualitätsentwicklungsvereinbarung mit den zugehörigen Instrumenten und Verfahrensabläufen wurde zwischen den Trägern der freien Jugendhilfe und dem Landkreis Hildesheim in der Sitzung der AG § 78 SGB VIII am 29.01.2016 inhaltlich abschließend abgestimmt. Der Jugendhilfeausschuss des Landkreises Hildesheim hat in seiner Sitzung am 23.02.2016 beschlossen, dass diese Qualitätsentwicklungsvereinbarung zum Inhalt jeder zukünftigen Entgelt- sowie Leistungs- und Qualitätsentwicklungsvereinbarung zwischen den Trägern der freien Jugendhilfe und dem Landkreis Hildesheim erklärt werden soll. Dadurch werden die folgenden Ausführungen eine Verbindlichkeit sowohl für den öffentlichen als auch für den freien Trägern erlangen.

1 Eingangsgqualität

Die Eingangsgqualität bedeutet eine Erweiterung der bekannten Dreiteilung „Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität“. Sie beinhaltet die Transparenz über fachliche Haltungen und Einstellungen sowie Verfahrensverbindlichkeit für den Prozess der partnerschaftlichen Zusammenarbeit zwischen dem Träger der öffentlichen Jugendhilfe und freien Trägern der Jugendhilfe. Diese Erweiterung ergibt sich aus der Erkenntnis, dass eine Maßnahme der Erziehungshilfe dann am besten und effektivsten umgesetzt werden kann, wenn klare und eindeutige Ziele und Vorstellungen von den Akteuren (AdressatInnen, öffentlicher und freie Träger) benannt und vereinbart sind.

1.1 Fachliche Haltungen und Einstellungen

Leitbild

Der Träger der öffentlichen Jugendhilfe wie auch die einzelnen Träger der freien Jugendhilfe verfügen über ein Leitbild, auf dem ihr professionelles Handeln beruht.³ Die Grundwerte und das Selbstverständnis des jeweiligen Trägers gehen aus dem Leitbild hervor und finden sich in der praktischen Ausgestaltung der Erziehungshilfen wieder. Das jeweilige Leitbild ist durch die Partner und die AdressatInnen einsehbar und überprüfbar.

Organisation und Entscheidungsprozesse

Organisationsstrukturen, Zuständigkeiten, Ansprechpersonen und Funktionen sind übersichtlich dargestellt. Entscheidungsprozesse sind nachvollziehbar und transparent dokumentiert, z. B. durch ein erklärendes Organigramm.

Organisierte Reflexion

Regelmäßigkeit, Häufigkeit und Prozesse der organisierten Reflexion (z.B. kollegiale Beratung) werden transparent gemacht und offen gelegt. Sie finden in einer standardisierten Regelmäßigkeit und Häufigkeit statt. Die inhaltlichen und strukturellen Standards werden definiert und zugänglich gemacht.

Beteiligung der AdressatInnen

Das Handeln des öffentlichen und der freien Träger ist von Beginn an geprägt durch Ermöglichung von Partizipation der AdressatInnen. D.h. der Wille der AdressatInnen ist wesentliche Grundlage für die Hilfeplanung und -ausgestaltung. Neben den Eltern sind Kinder- und Jugendliche ihrem Alter entsprechend mit ihren Wünschen, Vorstellungen etc. zu berücksichtigen. Die an der Hilfeerbringung beteiligten Akteure verfügen hierzu über entsprechende Methodiken und können nachweisen, wie eine kontinuierliche Adressatenbeteiligung zum Selbstverständnis der Hilfeerbringung gehört.

(Selbst-)Evaluation

Entsprechende (Selbst-)Evaluationsverfahren (in der Hilfeplanung, durch Adressatenbefragungen) werden gemeinsam vom öffentlichen Träger und von den freien Trägern entwickelt und finden eine verpflichtende Anwendung. Die Verfahren werden regelmäßig auf ihre Aktualität hin überprüft und im Bedarfsfall optimiert und weiterentwickelt. Die Evaluationsergebnisse bilden eine Grundlage für Qualitätsentwicklungsprozesse.

³ Siehe für den Landkreis Hildesheim die Satzung für das Jugendamt des Landkreises Hildesheim.

Datenschutz und Dokumentation

Dokumentationen der Arbeiten werden übersichtlich, systematisch, nachvollziehbar und zeitnah und auf der Grundlage der datenschutzrechtlichen Erfordernisse geführt. Dazu wird ein gemeinsam abgestimmtes Dokumentationssystem eingesetzt. AdressatInnen werden diesbezüglich informiert. Ihr Einverständnis ist handlungsleitend.

1.2 Qualitätsmerkmale der Hilfeplanung

Verfahrensbeteiligte am Hilfeplanungsverfahren

In die Hilfeplanung sind verbindlich einzubeziehen alle unmittelbar beteiligten Familienmitglieder, der öffentliche Träger sowie der freie Träger. Ferner sind bei Einverständnis der Familie weitere ggf. andere Institutionen und das Umfeld einzubeziehen, insofern es für den Hilfeverlauf als sinnvoll erscheint.

Voraussetzungen beim freien Träger

Der freie Träger verfügt über ein präzise ausformuliertes, verbindliches und für den öffentlichen Träger transparentes Leistungsangebot. Ein klar geregeltes und strukturiertes Betreuungsverfahren ist institutionell verankert und mit dem öffentlichen Träger kommuniziert. Es besteht Transparenz über die pädagogischen Abläufe und organisatorischen Rahmenbedingungen.

2 Strukturqualität

Die Strukturqualität beschreibt die Voraussetzungen und Vorhalteleistungen, insbesondere im Bereich von Organisation, Personal- und Sachausstattung.

2.1 Öffentlicher Träger

Die Aufbau- und Ablaufstruktur sowie die Prozessabläufe beim öffentlichen Träger sind transparent und nachvollziehbar für AdressatInnen und freie Träger.⁴ Die Strukturen des öffentlichen Trägers ermöglichen sozialräumliches Arbeiten.

Die Qualifikation des Personals basiert auf dem Fachkräftegebot gem. § 72 SGB VIII. Die Qualität der professionellen Auftrags Erfüllung wird gesichert durch regelmäßige Supervision und kontinuierliche Personalentwicklung. Zur Sicherstellung einer adäquaten Aufgabenwahrnehmung erfolgt eine regelmäßige Personalbemessung.

2.2 Freie Träger

Die Merkmale Organisation, Personal- und Sachausstattung sind seitens der freien Träger in dem jeweiligen Leistungsangebot abgebildet. Dies beinhaltet:

- Beschreibung der Organisationsstruktur,

⁴ Siehe hierzu: www.landkreishildesheim.de/jugendhilfeplanung; dort unter: Qualitätsentwicklung gem. § 79a SGB VIII.

- Definition des Leistungsangebotes,
- Benennung der Zielgruppe,
- personelle Ausstattung (Anzahl, Qualifikation, Leitungs- und Beratungsstruktur, Fortbildung, Supervision),
- sachliche Ausstattung (Räumlichkeiten etc.) und
- interne Verfahren zur Überprüfung und Fortschreibung der Leistungsstrukturen.

2.3 Verbindliche Aspekte der Strukturqualität für den öffentlichen und freie Träger

Fall	Organisation	Umfeld
	Einhaltung des Fachkräftegebots gem. § 72 SGB VIII	
Sichere Erreichbarkeit per E-Mail, Telefon und Fax		
Angemessene Ausstattung: Räumlichkeiten zur Wahrnehmung von Adressatenkontakten und Besprechungen		
	Personalentwicklung u.a. durch regelmäßige Fortbildung	
Supervision und regelmäßige kollegiale Beratung		
Einhaltung von vorgegebenen Bearbeitungszeiten		
Etablierte Beschwerdemanagementverfahren		
Sozialraumorientierte Arbeitsweisen und Vernetzung		
Vielfältiger und angemessener Methodeneinsatz		
		Verbindliche Mitwirkung in der AG 78 Erziehungshilfe
		Mitwirkung an der Jugendhilfeplanung gem. § 80 SGB VIII
Sicherstellung des Verfahrens nach § 8a SGB VIII		
Angemessener Umgang mit Datenschutzregelungen		
Sicherstellung einer Vertretung		

2.4 Gemeinsame Qualifizierung und Fortbildung

Der öffentliche und die freien Träger führen gemeinsame Veranstaltungen zur Fortbildung und zur Weiterqualifizierung mit dem Ziel der Verbesserung eines gemeinsamen Verständnisses der Arbeit mit Kindern, Jugendlichen und Familien durch. Dies geschieht auf der Ebene der Jugendhilfestationen und der Schwerpunkträger (z.B. Fortbildungstage zu ausgewählten Fachthemen) wie auch auf der Ebene des gesamten Landkreises mit allen zugehörigen Trägern (z.B. im Rahmen des jährlich stattfindenden Kinder- und Jugendhilfetages).

3 Prozessqualität

Bei der Prozessqualität geht es überwiegend um Prozesse der Kommunikation, Interaktion und Kooperation zwischen AdressatInnen, Fachkräften und Trägern untereinander. Prozessqualität generiert sich dabei in einem Aushandlungsprozess zwischen den Beteiligten, insbesondere jedoch der Betroffenen und fließt in einem individuellen Hilfeplan zusammen.

3.1 Kriterien der Prozessqualität

Eine konsequente Beteiligung der Betroffenen in der Prozessbeschreibung ermöglicht eine durchgehende Bewertung der Hilfen in ihrer Wirksamkeit. Gleichzeitig bedarf es einer zusätzlichen Außenreflexion des professionellen Handelns, um die Perspektiven und „blinden Flecken“ der Handelnden sichtbar und bearbeitbar zu halten. Kriterien der Prozessqualität sind:

Öffentlicher Träger	Freier Träger
Leitziel: Partizipation als bisher eindeutig feststellbarer Wirkungsfaktor	
Ansprüche der AdressatInnen beachten	
Interessenabwägung zwischen Kindern/ Jugendlichen und den Eltern	
Adressatenorientierte Sprache und Schriftsprache in allen Zusammenhängen	
Nachvollziehbarkeit und Belegbarkeit von Prozessen	
Transparenz bei allen Entscheidungen	
Sicherstellung des Schutzauftrages gem. § 8a SGB VIII	
Transparenz in Verfahren gem. § 8a SGB VIII (unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen)	
Reflektieren der eigenen fachlichen Haltung	
Reflexion der fachlichen Organisationshaltung	
Gemeinsame Verständigung über das Fallverstehen	
Kollegiale Beratungsstruktur und Teamsitzungen	

Kommunikation auf Augenhöhe im jugendhilflichen Dreiecksverhältnis

Kommunikationswege zwischen und Adressaten öffentlichem Träger (Schnittstellen)	Kommunikationswege zwischen Adres- saten und freiem Träger (Schnittstellen)
Kommunikationswege zwischen öffentlichem und freien Träger (Schnittstellen)	
kontinuierliche Betrachtung der Kooperationsstrukturen auf Kosten und Nutzen	
zielgerichtete Prozesse	
Flexibilität von Prozessabläufen	
operationale Beschreibung von Zielen	
Bewertung der eingesetzten Methoden	
Bewertungen der Hilfeverläufe aus den unterschiedlichen Perspektiven	
Kontinuität der Hilfe in unerwarteten Situationen (z.B. Krankheit, Kündigung etc.)	
Beschwerdemanagement	
Dokumentation	
Datenschutz	

3.2 Verbindlichkeiten in der Hilfeplanung

Eingangsphase

Grundlage der Hilfeplanung sind die Arbeitshilfen des öffentlichen Trägers und die gemeinsam vereinbarten Ziele zur Zusammenarbeit sowie die Qualitätsmerkmale der Hilfeplanung im Landkreis Hildesheim.⁵ Der öffentliche Träger führt intern in einem beschriebenen und standardisierten Verfahren die kollegiale Beratung mit zwei fachlich versierten MitarbeiterInnen der Schwerpunktträger durch und definiert Art und Umfang der Hilfeleistung.⁶

Bei Vorliegen der Voraussetzungen benennt der öffentliche Träger den Hilfebedarf, die einzusetzenden Ressourcen und die vorläufige Grobzielsetzung der Hilfe. Die Hilfgewährung erfolgt unter Beachtung des Wunsch- und Wahlrechtes gem. § 5 SGB VIII durch den öffentlichen Träger.

Der Informationsaustausch zwischen öffentlichem und freiem Träger basiert auf der Zustimmung der AdressatInnen, so dass die Belange des Datenschutzes und der Adressatenbeteiligung berücksichtigt werden.

⁵ Siehe hierzu die Anlagen und die jeweils gültigen Instrumente der Hilfeplanung

⁶ Die MitarbeiterInnen der Schwerpunktträger haben hierbei die Funktion der fachlichen Beratung. Die Entscheidung über die Hilfe verbleibt beim öffentlichen Träger.

Anfrage des öffentlichen Trägers bei freien Trägern

Der öffentliche Träger legt die Basisinformation/ Grunddaten, insofern Einverständnis der AdressatInnen besteht, in schriftlicher Form vor, um den angefragten freien Trägern eine Entscheidungsgrundlage zu geben.

Eine mündliche Voranfrage, mit Angaben zu dem individuellen Hilfebedarf, dem Ort und der nachgefragten Hilfeform (Art der Maßnahme nach §§ 27 ff., 35a, 41 SGB VIII), kann vorgeschaltet werden.

Die konkrete Anfrage beim freien Träger beinhaltet über die o. g. Informationen hinaus mindestens:

- Beschreibung der familiären Vorgeschichte (Genogramm),
- Einschätzung, Wille und Ziele der AdressatInnen,
- Einschätzung des öffentlichen Trägers zum Hilfebedarf und zum Umfang der Hilfe und
- möglichst genaue Beschreibung der Anforderungen an den freien Träger.

Grundsätze der Hilfeplanung

Die Hilfeplanung basiert grundsätzlich auf den Anforderungen nach § 36 SGB VIII und den Arbeitshilfen des öffentlichen Trägers.⁷ Es findet ein gemeinsames Ersthilfeplangespräch unter Einbezug aller Beteiligten - AdressatInnen, öffentlicher und freier Träger - statt. Das Gesprächs-Setting (Ort, Zeit, TeilnehmerInnen) wird vom öffentlichen Träger mit allen Beteiligten abgestimmt. Die Einladung erfolgt durch den öffentlichen Träger. Der Hilfebedarf, die Ziele und die Ausgestaltung der Hilfe werden erarbeitet.

Die erste Hilfeplanfortschreibung erfolgt nach spätestens drei Monaten. Zur Vorbereitung der Hilfeplanfortschreibung wird von den MitarbeiterInnen der freien Träger und den AdressatInnen ein „Situationsbericht zum Stand der Zielerreichung“ aus der jeweiligen Sicht eingebracht. Grundlage bilden hierzu die im vorangegangenen Hilfeplangespräch vereinbarten Ziele. Das Ergebnis der o. g. Zielüberprüfung soll mind. 14 Tage vor dem geplanten Gesprächstermin zur Hilfeplanfortschreibung schriftlich vorliegen.

Der öffentliche Träger erstellt das Hilfeplanprotokoll nach den gemeinsamen Absprachen im Hilfeplangespräch. Das Hilfeplanprotokoll ist zentrales und für alle Beteiligten verbindliches Instrument der Hilfeausgestaltung, weshalb es allen Beteiligten innerhalb von spätestens zwei Wochen zur Verfügung gestellt wird.

⁷ Es sind das jeweils gültige Hilfeplanformular und die jeweils gültige Vorlage zum Situationsbericht sowie die Materialien im Anhang dieser Qualitätsentwicklungsvereinbarung zu verwenden.

4 Ergebnisqualität

Bei der Ergebnisqualität geht es um Evaluation, also um Beurteilen, Bewerten und Messen. Im Mittelpunkt steht die Überprüfung der Zielerreichung. Es ist dafür notwendig, geeignete Methoden zu nutzen und weiter zu entwickeln, die den Problemen der Messbarkeit im sozialen Bereich Rechnung tragen.

Das Erreichen der Qualitätsziele und -kriterien wird in einem kontinuierlichen Prozess überprüft. Die freien und der öffentliche Träger verpflichten sich die folgend abgebildeten Qualitätsziele und -kriterien ihrem Handeln zur Grundlage zu machen und zur Überprüfung die abgebildeten Instrumente und Verfahren anzuwenden.

Qualitätsziele und -kriterien	Instrumente und Verfahren
<p>Die AdressatInnen haben sich aktiv in die Hilfeplanung und -durchführung eingebracht. Ihre Einschätzung zur Situation und zum Hilfeverlauf wurde handlungsleitend einbezogen und dokumentiert.</p>	<p>Die Einschätzung zur Situation und zum Hilfeverlauf wird von allen Beteiligten separat im Hilfeplanformular abgebildet.</p> <p>→ Hilfeplanformular</p> <p>Der Situationsbericht enthält ebenso eine Vorab-Einschätzung der AdressatInnen und des freien Trägers.</p> <p>→ Vorlage Situationsbericht</p> <p>Die Einschätzung der AdressatInnen zum Einbezug in Prozesse wird über einen Fragebogen zum Hilfeende anonym erhoben.</p> <p>→ Fragebogen Hilfeende</p>
<p>Die AdressatInnen haben jeder mündlichen oder schriftlichen Kommunikation zwischen dem öffentlichen und dem freien Träger zugestimmt und waren über die Inhalte informiert. (Ausnahme: Gefährdungsbereich)</p>	<p>Stellt ein grundsätzliches Qualitätserfordernis dar und bedarf somit keiner Überprüfung.</p> <p>Für die Berichterstattung bedeutet das jedoch, dass dem öffentlichen Träger ausschließlich Situationsberichte zugeleitet werden, die mit den AdressatInnen abgestimmt und unterzeichnet wurden.</p> <p>→ Vorlage Situationsbericht</p>

<p>Insofern Gefährdungsaspekte gem. § 8a SGB VIII dem öffentlichen Träger ohne Zustimmung der AdressatInnen notwendigerweise mitgeteilt wurden, wurden diese darüber in Kenntnis gesetzt.⁸ (Gefährdungsbereich)</p>	<p>Wird in einer laufenden Hilfe durch den freien Träger eine mögliche Kindeswohlgefährdung erkannt, so hat dieser zunächst eine interne Gefährdungseinschätzung vorzunehmen. Dabei sind – insofern dies keine weitere Gefährdung darstellt – die AdressatInnen einzubeziehen.⁹</p>
<p>Die AdressatInnen waren zu jeder Zeit über die mit der Hilfe verfolgten Ziele und ggf. Auflagen informiert. Insofern Unklarheiten, unterschiedliche Auffassungen o.ä. bestanden, wurden diese möglichst unter Beteiligung aller Akteure besprochen.</p>	<p>Insofern Unklarheiten, unterschiedliche Auffassungen o.ä. bestehen, ist zeitnah ein Hilfeplangespräch zu terminieren.</p> <p>Die Einschätzung der AdressatInnen zur Transparenz im Hilfeprozess wird über einen Fragebogen zum Hilfeende anonym erhoben.</p> <p>→ Fragebogen Hilfeende</p>
<p>Die partizipative und transparente Hilfeerbringung führte zu einer angemessenen Zufriedenheit seitens der AdressatInnen mit dem Handeln des freien und des öffentlichen Trägers. Insofern im Hilfeverlauf Unzufriedenheit aufkam, konnten die AdressatInnen diese in angemessener Form einbringen.</p>	<p>Insofern Unzufriedenheit seitens der AdressatInnen mit der Hilfe besteht, ist zeitnah ein Hilfeplangespräch zu terminieren.</p> <p>Die Zufriedenheit mit dem Handeln des freien und des öffentlichen Trägers wird anonym zum Hilfeende erhoben.</p> <p>→ Fragebogen Hilfeende</p>
<p>Die Hilfeerbringung orientierte sich zu jeder Zeit an den zu Beginn formulierten Zielen oder ggf. den Auflagen und Möglichkeiten. Eine Überprüfung und gemeinsame Einschätzung zur Zielerreichung durch die AdressatInnen, den freien Träger sowie den öffentlichen Träger wurde in jedem Hilfeplangespräch vorgenommen und dokumentiert.</p>	<p>Die Einschätzung zur Situation und zum Hilfeverlauf wird von allen Beteiligten im Hilfeplanformular abgebildet.</p> <p>→ Hilfeplanformular</p>
<p>In jedem Fall wurde im Rahmen eines Abschlussgespräches die Zielerreichung und der Hilfeverlauf gemeinsam im Dialog eingeschätzt und dokumentiert.</p>	<p>Das Abschlussgespräch wird dokumentiert.</p> <p>→ Vorlage Abschlussauswertung</p>

⁸ Insofern der Schutz des Kinder / Jugendlichen dadurch nicht gefährdet wird.

⁹ Hat sich der Verdachtsfall nicht bestätigt oder wurde die Kindeswohlgefährdung durch den freien Träger abgewendet, erhält der öffentliche Träger lediglich eine Mitteilung darüber, dass eine Gefährdungseinschätzung erfolgt ist.

<p>Die Hilfe hat eine nachhaltige Wirkung. Sie wurde so durchgeführt, dass die Zielsetzung / der Auftrag, die / der die Hilfe notwendig machte, nach Hilfeende nicht zu einer erneuten Hilfebeanspruchung führt.</p>	<p>Beendete Hilfen werden nach einem Jahr durch den öffentlichen Träger dahingehend überprüft, ob erneut eine Hilfe beantragt wurde. Insofern dies der Fall ist, wird der Fall anonym im Rahmen eines Qualitätsdialoges zwischen freiem und öffentlichem Träger reflektiert.</p>
<p>Die AdressatInnen haben Vertrauen zu den Helfersystemen gewonnen und wenden sich in schwierigen Lebenslagen erneut an diese.</p>	<p>Beendete Hilfen werden nach einem Jahr durch den öffentlichen Träger dahingehend überprüft, ob erneut eine Hilfe beantragt wurde. Insofern dies der Fall ist, wird der Fall anonym im Rahmen eines Qualitätsdialoges zwischen freiem und öffentlichem Träger reflektiert.</p>
<p>Die Hilfe wurde vor dem Hintergrund fachlicher Ansprüche und ökonomischer Erfordernisse erbracht. Die Dauer und Umfang orientierten sich am individuellen Bedarf der AdressatInnen. Eine gemeinsame Einschätzung erfolgte in jedem Hilfeplangespräch.</p>	<p>In jedem Hilfeplangespräch erfolgt eine Überprüfung zur Geeignetheit der Hilfe.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Hilfeplanformular <p>Laufende Hilfen werden nach spätestens 12 Monaten im Zusammenwirken mehrerer Fachkräfte (Regionalteam & Fachkraft freier Träger) hinsichtlich der weiteren Perspektive eingeschätzt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Hilfeplan, Situationsbericht <p>Zum Hilfeende werden die Anzahl der Fachleistungsstunden, die Hilfedauer und die Einschätzungen zur Zielerreichung dokumentiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ Vorlage Abschlussauswertung

5 Qualitätsdialog und Dokumentation

Qualitätsentwicklung benötigt kontinuierliche Kommunikation auf verschiedenen Ebenen. Hierzu werden regelmäßig Qualitätsdialoge zwischen öffentlichem und freiem Träger durchgeführt. Hierbei gilt es auf allen Ebenen Formen des Dialoges zu finden, die auf einem Austausch auf Augenhöhe, einer fachlichen Offenheit und einer konstruktiven Haltung basieren.¹⁰

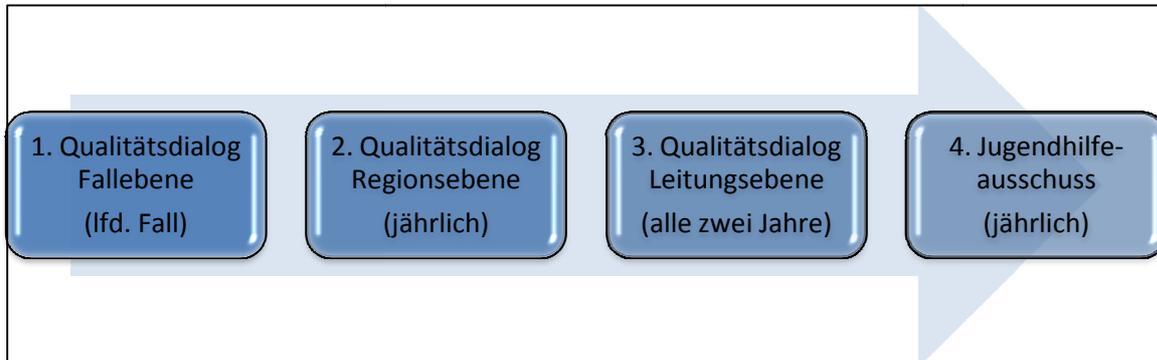


Abbildung 2: Kommunikationsebenen

Fallebene

Auf der Fallebene findet ein kontinuierlicher Qualitätsdialog zum einen im Rahmen des Hilfeplangesprächs als Ort der Verständigung und des Aushandelns statt. Beteiligte sind dabei min. AdressatInnen, freier und öffentlicher Träger.

- ➔ Situationsbericht
- ➔ Hilfeplanformular

Zum anderen erfolgt nach spätestens 12 Monaten eine Falleinschätzung durch den freien und den öffentlichen Träger.

- ➔ Situationsbericht
- ➔ Hilfeplan

Zum Hilfeende erfolgt eine Auswertung der Hilfe zwischen freiem und öffentlichem Träger. Die Ergebnisse der Abschlussauswertung werden anonym durch die Teamleitung gesammelt, sie bilden eine zentrale Grundlage für den Qualitätsdialog auf der Regionsebene.

- ➔ Vorlage Abschlussauswertung

¹⁰ Die folgenden Ausführungen finden eine Leitorientierung in: AFET – Bundesverband für Erziehungshilfe e.V. (2014): Diskussionspapier des AFET. Qualität entsteht im Dialog! Online verfügbar unter: http://www.afet-ev.de/veroeffentlichungen/Stellungnahmen/PDF-Stellungnahmen/2014/Diskussionspapier_QualittentstehtimDialog.pdf.

Region

Zwischen Teamleitung und verantwortlicher Leitungskraft des freien Trägers findet jährlich ein Qualitätsdialog auf der Grundlage der zusammengefassten Abschlussauswertungen sowie der ausgewerteten Fragebögen statt. Die Fragebögen werden hierzu durch den öffentlichen Träger ausgewertet und die Ergebnisse zur Verfügung gestellt.

- ➔ Abschlussauswertung
- ➔ Fragebogen Hilfeende

Der Qualitätsdialog eröffnet darüber hinaus die Möglichkeit, allgemeine Themen der Zusammenarbeit und aktuelle Entwicklungen auf regionaler Ebene zu besprechen.

Leitungsebene

Der Fachdienstleitung des FD 406 – Erziehungshilfe sowie der Leitung des freien Trägers werden die Ergebnisse der Abschlussauswertung sowie der anonymen AdressatInnenbefragung zur Verfügung gestellt. Es werden allgemeine Themen der Zusammenarbeit und aktuelle Entwicklungen auf Ebene des Jugendamtsbereiches sowie Perspektiven erörtert.

- ➔ Abschlussauswertung
- ➔ Fragebogen Hilfeende

Jugendhilfeausschuss

Die Fachdienstleitung des FD 406 – Erziehungshilfe fasst die Ergebnisse der Abschlussauswertung und der AdressatInnenbefragung zusammen und stellt sie im Rahmen des Jahresberichtes in anonymer Form dem Jugendhilfeausschuss zur Verfügung. Die freien Träger der AG 78 Erziehungshilfe werden in angemessener Form durch die Fachdienstleitung an der Präsentation beteiligt.

Anhang 1: Vorlage Abschlussauswertung

1. Aktenzeichen:
2. Jugendhilfestation:
3. Freier Träger:
4. Hilfeart:
5. Hilfebeginn:
6. Hilfeende:
7. Hilfedauer in Monaten:
8. Fachleistungsstunden insgesamt:
9. Vorgeschaltete Hilfe:
10. Anschlusshilfe:
11. Einschätzung zur Zielerreichung
Mutter / Personensorgeberechtigte: <input type="checkbox"/> zufrieden <input type="checkbox"/> teils/teils <input type="checkbox"/> nicht zufrieden
Vater / Personensorgeberechtigter: <input type="checkbox"/> zufrieden <input type="checkbox"/> teils/teils <input type="checkbox"/> nicht zufrieden
Kind / Jugendliche/r 1: <input type="checkbox"/> zufrieden <input type="checkbox"/> teils/teils <input type="checkbox"/> nicht zufrieden
Kind / Jugendliche/r 2: <input type="checkbox"/> zufrieden <input type="checkbox"/> teils/teils <input type="checkbox"/> nicht zufrieden
Kind / Jugendliche/r 3: <input type="checkbox"/> zufrieden <input type="checkbox"/> teils/teils <input type="checkbox"/> nicht zufrieden
Freier Träger: <input type="checkbox"/> zufrieden <input type="checkbox"/> teils/teils <input type="checkbox"/> nicht zufrieden
Jugendamt: <input type="checkbox"/> zufrieden <input type="checkbox"/> teils/teils <input type="checkbox"/> nicht zufrieden
12. Bemerkungen/ Sonstiges:
13. Datum der Abschlussauswertung:

Anhang 2: Fragebogen Hilfeende

Liebe Jugendliche, liebe Eltern,

Sie haben eine persönliche Unterstützung durch eine Jugendhilfemaßnahme bekommen. Ihre Meinung zu der Unterstützung interessiert uns sehr, deshalb bitten wir Sie, die folgenden Fragen zu beantworten. Sie helfen uns damit, unsere Arbeit zu verbessern. Es wäre deshalb schön, wenn Sie sich für die Beantwortung der Fragen etwa 5 Min. Zeit nehmen und den alleine ausgefüllten Fragebogen dann in dem beiliegendem Umschlag den Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern der Jugendhilfeeinrichtung mitgeben. Sie können ihn auch gerne per Post an die folgende Adresse schicken:

Landkreis Hildesheim
Dezernat 4 | Jugendhilfeplanung
Bischof-Janssen-Str. 31
31134 Hildesheim

Ihre Angaben werden anonym erfasst und ausgewertet. Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Jugendamtes oder der Jugendhilfeeinrichtung können keine Rückschlüsse auf Sie oder Ihre Familie ziehen.

Zuerst werden ein paar allgemeine Fragen gestellt. In dem zweiten Frageteil ist die Sicht auf das Jugendamt gerichtet. In dem dritten Frageteil ist die Sicht auf die Jugendhilfeeinrichtung gerichtet, also die Personen, mit denen Sie in der Hilfe zusammengearbeitet haben. In dem vierten Frageteil geht es um eine Bewertung der Hilfe insgesamt. Und zum Schluss können Sie gerne noch aufschreiben, was Ihnen gut oder nicht so gut gefallen hat.

Jugendhilfestation:

Freier Träger:

I. Allgemeine Fragen

1. Ich bin...

- Mutter oder Vater oder sonstige sorgeberechtigte Person
- Jugendliche oder Jugendlicher

2. Die Hilfe habe ich damals erhalten, weil...

- ich selbst darum gebeten habe
- das Jugendamt an mich herangetreten ist

3. Die Hilfe hat überwiegend stattgefunden

- zu Hause
- im Heim oder Wohngruppe
- in einer Tagesgruppe
- ist hier nicht aufgelistet

II. Fragen zur Zusammenarbeit mit dem Jugendamt

Geben Sie bitte pro Aussage an, ob diese voll, überwiegend, teilweise, kaum oder nicht zutrifft.

Ich stimme ...	voll zu	über- wiegend zu	teilweise zu	kaum zu	nicht zu
4. Ich fühlte mich von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern <u>des Jugendamtes</u> ernst genommen	<input type="checkbox"/>				
5. Ich hatte das Gefühl, dass meine Wünsche und Vorstellungen im Verlauf der Hilfe durch <u>das Jugendamt</u> berücksichtigt wurden	<input type="checkbox"/>				
6. Ich fühlte mich ausreichend <u>vom Jugendamt</u> über das, was während der Hilfe passierte informiert	<input type="checkbox"/>				
7. Wenn ich etwas nicht wusste, wurde es mir <u>vom Jugendamt</u> verständlich erklärt	<input type="checkbox"/>				
8. Zusagen/ Absprachen wurden <u>vom Jugendamt</u> eingehalten	<input type="checkbox"/>				
9. Die Zusammenarbeit mit <u>dem Jugendamt</u> war gut	<input type="checkbox"/>				
10. Ich war zufrieden mit der Arbeit <u>des Jugendamtes</u>	<input type="checkbox"/>				

III. Fragen zur Zusammenarbeit mit der Jugendhilfeeinrichtung

Geben Sie bitte pro Aussage an, ob diese voll, überwiegend, teilweise, kaum oder nicht zutrifft.

Ich stimme ...	voll zu	über- wiegend zu	teilweise zu	kaum zu	nicht zu
11. Ich fühlte mich von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern <u>der Jugendhilfeeinrichtung</u> ernst genommen	<input type="checkbox"/>				
12. Ich hatte das Gefühl, dass meine Wünsche und Vorstellungen im Verlauf der Hilfe durch <u>die Jugendhilfeeinrichtung</u> berücksichtigt wurden	<input type="checkbox"/>				
13. Ich fühlte mich ausreichend <u>von der Jugendhilfeeinrichtung</u> über das, was während der Hilfe passierte informiert	<input type="checkbox"/>				
14. Wenn ich etwas nicht wusste, wurde es mir <u>von der Jugendhilfeeinrichtung</u> verständlich erklärt	<input type="checkbox"/>				
15. Zusagen/ Absprachen wurden <u>von der Jugendhilfeeinrichtung</u> eingehalten	<input type="checkbox"/>				
16. Die Zusammenarbeit mit <u>der Jugendhilfeeinrichtung</u> war gut	<input type="checkbox"/>				
17. Ich war zufrieden mit der Arbeit <u>der Jugendhilfeeinrichtung</u>	<input type="checkbox"/>				

IV. Allgemeine Fragen zur Hilfe

Geben Sie bitte pro Aussage an, ob diese voll, überwiegend, teilweise, kaum oder nicht zutrifft.

Ich stimme ...	voll zu	über- wiegend zu	teilweise zu	kaum zu	nicht zu
18. Die Situation, weshalb ich Hilfe erhalten habe, hat sich deutlich verbessert	<input type="checkbox"/>				
19. Durch die Hilfe habe ich gelernt, wie ich auch zukünftig mit Problemen umgehen kann	<input type="checkbox"/>				
20. Sollten erneut Probleme auftreten, die ich nicht alleine lösen kann, werde ich mich wieder an das Jugendamt wenden	<input type="checkbox"/>				

V. Möchten Sie uns sonst noch etwas mitteilen?