

öffentlich

<b>Produkt</b>	1.06.03.02 1.06.03.05 1.06.03.06	Hilfen zur Erziehung Pflegeplätze Heimerziehung und andere betreute Wohnformen
<b>Produktgruppe</b>	1.06.03	Hilfen für junge Menschen und ihre Familien
<b>Produktbereich</b>	1.06	Kinder-, Jugend- und Familienhilfe

Amt/Geschäftszeichen	Datum	Vorlagenummer
51 / 511.1 GK	20.02.2017	MI/17/1141

▼ Beratungsfolge	▼ Sitzungstermin
1. Jugendhilfeausschuss	13.03.2017

Tagesordnungspunkt/Betreff

**Qualitätsentwicklung**  
**hier: Qualitätshandbuch - Erziehungshilfen der Stadt Lohmar**

Inhalt der Mitteilung:

Die Jugendhilfe ist ein komplexes Feld sozialer Leistungen zur Förderung der Entwicklung junger Menschen. Sie umfasst ein breites Spektrum von Aufgaben zur allgemeinen Förderung junger Menschen und Familien. Dazu gehören die Hilfen zur Erziehung in besonderen Lebenslagen und Erziehungssituationen.

Mit dem „Gesetz zur Stärkung eines aktiven Schutzes von Kindern und Jugendlichen (Bundeskinderschutzgesetz – BKiSchG)“ hat der Gesetzgeber neue Regelungen zur Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe in das Sozialgesetzbuch VIII (SGB VIII) eingefügt.

Gem. § 79 a SGB VIII haben die Träger der öffentlichen Jugendhilfe „Grundsätze und Maßstäbe für die Bewertung der Qualität sowie geeignete Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung (...) weiterzuentwickeln, anzuwenden und regelmäßig zu überprüfen“. Damit werden die Jugendämter verpflichtet, für ihre Handlungsbereiche eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung zu gewährleisten. Qualitätsentwicklung ist dadurch für alle Aufgaben und Leistungen verpflichtend geworden.

Somit muss das Jugendamt für seine eigenen Handlungsfelder Qualitätskriterien benennen und seine eigene Arbeit anhand dieser Qualitätskriterien kontinuierlich bewerten. Hierbei handelt es sich um eine fachliche und qualitätsorientierte Steuerung in einem dynamischen und diskursiven Prozess. Hiermit soll ein professionelles Handeln weiterhin gewährleistet werden und in die alltägliche Arbeit integriert werden. Außerdem wird damit die Handlungssicherheit der Fachkräfte erhöht bzw. Unsicherheiten weitgehend reduziert und das individuelle Risiko der Fachkräfte begrenzt.

### **Qualitätsentwicklungsprozess im Sozialen Dienst**

Ab August 2012 erfolgte in einem ersten Baustein der Qualitätsentwicklung die Erarbeitung von Verfahrensstandards für die Aufgabenwahrnehmung im Sozialen Dienst des Amtes für Jugend, Familie und Bildung. In einem kontinuierlichen Prozess wurde ein Qualitätshandbuch für den sozialen Dienst entwickelt und fortgeschrieben. Das Qualitätshandbuch sollte als Ziel folgende Elemente abbilden:

- Beschreibungen von Arbeitsprozessen mit Flussdiagrammen
- Einbeziehung von Arbeits- oder Dienstanweisungen
- Aufnahme von Arbeitshilfen
- Entwicklung und Veränderung von Formularen
- Evaluation

Die Grundlagen und zentralen Aspekte wurden mit Unterstützung der ISA Planung und Entwicklung GmbH erarbeitet. In einer beteiligungs- und praxisorientierten Zusammenarbeit wurden alle Fachkräfte des Sozialen Dienstes und die Leitungsebenen eingebunden. Nachdem erste Kernprozesse unter Begleitung der ISA festgelegt werden konnten, wurden in den Jahren 2013 und 2014 in regelmäßigen Planungssitzungen weitere Standards ohne Begleitung durch das ISA erarbeitet. In diesen Arbeitssitzungen wurden Verbesserungspotentiale erschlossen und Verfahren und Abläufe zu folgenden Kernprozessen festgelegt:

- Aufnahme von Anliegen (Falleingangsphase)
- Hilfe zur Erziehung (Antragsverfahren, Hilfeplanung)
- Eingliederungshilfe (Antragsverfahren, Hilfeplanung)
- Kinderschutz
- Jugendgerichtshilfe
- Trennungs- und Scheidungsberatung

Insbesondere die fachliche Auseinandersetzung mit den verschiedenen Themenbereichen, z.B. zur Fragestellung „Was ist unter einem Leitziel zu verstehen?“, „Wer ist am Hilfeplanprozess zu beteiligen?“, „Wann ist eine Beratung abgeschlossen?“, führte zu konstruktiven und kontroversen Diskussionen.

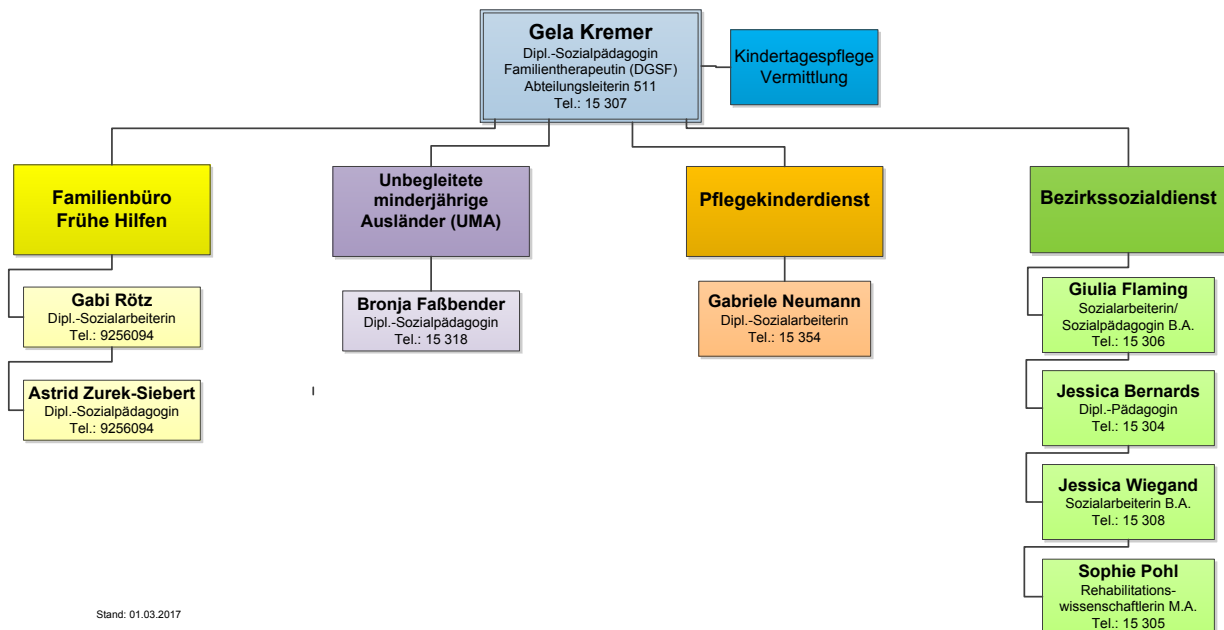
Das Qualitätshandbuch enthält inzwischen Handlungsstandards zur Hilfeplanung, Arbeitshilfen und darüber hinaus fachliche Empfehlungen zu den o.a. spezifischen Themenstellungen. Damit wird ein Beitrag zur weiteren Qualitätsentwicklung im Bereich der Hilfen zur Erziehung geleistet und eine möglichst einheitliche gesamtstädtische Arbeitsweise sichergestellt.

Da es sich um einen dynamischen Prozess handelt befindet sich das Qualitätshandbuch weiterhin in einer stetigen Weiterentwicklung.

### **Der Soziale Dienst**

Innerhalb der Organisationsstruktur der Verwaltung bzw. des Amtes für Jugend, Familie und Bildung stellt die Abteilung Sozialer Dienst (Abt. 511) eine von fünf Fachabteilungen mit einem Personalstand von 9 Fachkräften dar.

## Organigramm Abteilung Sozialer Dienst



Einen wichtigen Kernbereich der Abteilung bildet der Bezirkssozialdienst (auch Allgemeiner Sozialer Dienst - ASD). Der Bezirkssozialdienst berät Kinder, Jugendliche, Eltern, Erziehungsberechtigte und Fachkräfte zu vielfältigen Fragen und Anliegen. Überwiegend beziehen sich die Anliegen auf erzieherische Schwierigkeiten und Verhaltensauffälligkeiten bei Kindern und Jugendlichen.

Die Beratungstätigkeit bezieht sich auch auf Beratungen im Bereich der Partnerschaft, Trennung und Scheidung und die Mitwirkung im gerichtlichen Verfahren, die Jugendgerichtshilfe und den Kinderschutz. Hauptbestandteil der Arbeit bilden allerdings die Hilfen zur Erziehung und die Eingliederungshilfen. Das Prüfen der Anspruchsvoraussetzungen, sowie Einrichten, Steuern und Organisieren von Jugendhilfeleistungen – auch unter Berücksichtigung des staatlichen Wächteramtes – bildet die Kernaufgabe des Bezirkssozialdienstes. Die Mitarbeiterinnen im Bezirkssozialdienst, im Pflegekinderdienst und im Bereich der unbegleiteten minderjährigen Ausländer leisten selbst Beratung und Unterstützung; planen, vermitteln, begleiten und steuern bei vorliegenden Rechtsansprüchen notwendige und geeignete Hilfen (zur Erziehung).

Wann „ein Fall zum Fall wird“ und somit den jeweiligen Verfahrens- und Bearbeitungsstandards unterliegt, entscheidet die zuständige Fachkraft. Insbesondere im präventiven Bereich, d.h. bevor Hinweise auf Hilfebedarf vorliegen, spielen neben den fachlichen auch individuelle Einschätzungen der einzelnen Fachkraft eine wesentliche Rolle. Sie bestimmt, ob und wenn ja welche Hilfe-, Unterstützungs- und Teilhabemöglichkeiten eröffnet werden. Diese Professionalität muss durch die regelmäßige Auseinandersetzung im Team oder auch im gesamten ASD mit aktuellen Fachdiskussionen, wissenschaftlichen Erkenntnissen und dem eigenen Selbstverständnis und durch die Vereinbarung verbindlicher Standards und Verfahren unterstützt werden. Dazu gehören auch die regelmäßige Supervision und die Fortbildung der Fachkräfte als weitere wichtige Elemente der Qualifizierung des fachlichen Handelns.

Insbesondere im Rahmen von Hilfen nach §§ 27 ff. SGB VIII, im Rahmen des Schutzauftrags nach §§ 8a und 42 SGB VIII (Inobhutnahme) oder etwa bei Verfahren beim Familiengericht (§ 1666 BGB) im Zusammenhang mit einer Kindeswohlgefährdung, sind in der Regel Reflexion und Beratung im (kollegialen) Team, die Einbeziehung weiterer Fachkräfte und / oder auch der Leitung vorgesehen.

### Hilfen zur Erziehung

Nach dem Kinder- und Jugendhilfegesetz (§ 1 SGB VIII) hat jeder junge Mensch „ein Recht auf Förderung seiner Entwicklung und Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit“. Das Gesetz regelt auch den Anspruch der Personensorgeberechtigten auf Hilfen zur Erziehung, „wenn eine dem Wohl des Kindes oder der/des Jugendlichen entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist“. Die Hilfen zur Erziehung sind einzelfallbezogene Hilfen, d.h. die Art und Weise sowie der Umfang der Hilfen sind unterschiedlich und hängen vom individuellen Hilfebedarf ab. Es gibt u.a. folgende Hilfen

Angebotsform	Hilfeart (gem. §§ 27 ff. SGB VIII)	Zielgruppen
Familienunterstützende Hilfen	Erziehungsberatung	Eltern mit Kinder aller Altersgruppen
	Sozialpädagogische Familienhilfe	Familien mit jüngeren Kindern
	Soziale Gruppenarbeit	Ältere Kinder und Jugendliche
	Erziehungsbeistandschaft	Eltern mit Kindern aller Altersgruppen
Familienergänzende Hilfen	Tagesgruppe	Kinder bis 14 Jahre
Familienersetzende Hilfen/ergänzende Hilfen	Vollzeitpflege	Insbesondere jüngere Kinder
	Heimerziehung/sonstige Wohnform	Kinder/Jugendliche/junge Volljährige
	Intensive sozialpädagogische Einzelbetreuung	Jugendliche und Heranwachsende

### Das Hilfeplanverfahren

Die Fachkraft im Sozialen Dienst prüft im Rahmen des Hilfeplanverfahrens, welche Hilfe im Einzelfall die richtige und geeignete Hilfe ist (§ 36 SGB VIII).

Im Rahmen des Qualitätsentwicklungsprozesses im Sozialen Dienst der Stadt Lohmar, wurden für die Gespräche u.a. als Arbeitshilfe ein Anamnesebogen und ein Vordruck zur Diagnose und Feststellung des Hilfebedarfs erstellt. Im Gespräch mit den Beteiligten können somit Entwicklungen, Ressourcen, positive Ereignisse, Schwierigkeiten und Bedarfe festgestellt und dokumentiert werden. Hierbei handelt es sich um einen besonderen Vertrauensschutz in der persönlichen und erzieherischen Hilfe, da mitunter komplexe Konstellationen, dramatische Lebensereignisse z.B. verbunden mit Verlust und Trauer und persönliche Grenzthemen z.B. Gewalterfahrungen, Erkrankungen etc. mit Eltern und Kindern erörtert werden. Gleichzeitig muss die Eingangsdiagnostik allerdings eine effektive, ausführliche und differenzierte Feststellung des Hilfebedarfs bei Kindern und Jugendlichen ermöglichen und das Hilfeplanverfahren für alle Beteiligten transparent und verständlich gestalten.

Die Fachkraft muss sich bei der Feststellung des Hilfebedarfs von Kindern und Jugendlichen möglichst sicher sein, die richtige Entscheidung getroffen zu haben. Sie braucht die Gewissheit, nichts Wichtiges übersehen, alle relevanten Aspekte eines Falles beleuchtet und auf der Basis dieser Informationen das Bestmögliche für das Kind beziehungsweise den Jugendlichen getan und fach-

lich gearbeitet zu haben.

Darüber hinaus muss die Fachkraft eine sorgfältige Fall-Dokumentation vorlegen, die ihre Entscheidung umfassend begründet und legitimiert - gegenüber den Betroffenen, gegenüber den Kollegen, gegenüber anderen Fachkräften und gegebenenfalls auch gegenüber einem Verwaltungsgericht.

Die Personensorgeberechtigten stellen nach eingehender Beratung durch die Fachkraft des Jugendamtes einen Antrag auf „Hilfen zur Erziehung“, wenn diese Form der Hilfe für notwendig gehalten wird und gewollt ist. Die Fachkraft prüft, u.a. durch mehrere Gespräche, Hausbesuche und Gespräche mit Institutionen, z.B. Schule, Kindergarten, den Hilfebedarf unter Beteiligung der Eltern, der Jugendlichen und der Kinder. Dabei sind die datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu beachten und Schweigepflichtentbindungen auszustellen.

Das in § 5 SGB VIII beschriebene Wunsch- und Wahlrecht der Leistungsberechtigten ist zu beachten. Aufgrund dieser Norm können Personensorgeberechtigte zwischen Einrichtungen und Diensten verschiedener Träger wählen. Die Jugendhilfe ist gekennzeichnet durch eine Vielfalt von Trägern. Dabei soll die öffentliche Jugendhilfe mit der freien Jugendhilfe zum Wohle junger Menschen und ihrer Familien partnerschaftlich zusammenarbeiten.

Für die Inanspruchnahme von z.B. Leistungen ambulanter Erziehungshilfen, schreibt der Gesetzgeber Vereinbarungen über die Höhe der Kosten vor. Die Frage, welche Kosten abrechnungsfähig sind, entscheidet sich anhand der zu erbringenden Leistung und der hinterlegten Qualität der Leistungen, so dass hierüber zwischen der öffentlichen und der freien Jugendhilfe zunächst eine Verständigung herzustellen ist und Leistungs-, Qualitätsentwicklungs- und Entgeltvereinbarungen stattfinden.

Zu Beginn der Hilfeleistung wird ein Hilfeplan – eine Art Kontrakt – erstellt, in dem die mit den Eltern, Jugendlichen und Kindern ausgehandelten Ziele festgehalten werden. Auch die Zielvereinbarungen zwischen allen Beteiligten (Familie, Leistungserbringer und Jugendamt) sind Teil dieses Hilfeplans. In der Regel nach acht Wochen finden dann in regelmäßigen Abständen Hilfeplangespräche statt, bei denen die Fachkraft des Jugendamtes überprüft, ob die Hilfe erfolgreich ist und ob sich die Situation für das Kind oder den Jugendlichen verbessert hat. Der Hilfeplan wird dann fortgeschrieben. Möglich ist aber auch, dass es zu einem Wechsel des Hilfeangebotes kommt, z.B. wenn sich herausstellt, dass die Hilfe keine Verbesserung bewirkt oder sich die Situation sogar verschlechtert hat. Hilfen zur Erziehung enden in der Regel, wenn die im Hilfeplan vereinbarten Ziele erreicht sind. Die Hilfe wird aber auch eingestellt, wenn die Familie nicht mitwirkt oder die Hilfe nicht mehr in Anspruch nehmen möchte.

Der Arbeitsprozess der Hilfeplanung ist der Anlage zu entnehmen.

In Vertretung

Peter Madel  
Erster Beigeordneter

#### **Anlagen:**

Flussdiagramm  
Beschreibung Arbeitsprozess Hilfeplanung