



Stadt Eschweiler  
Der Bürgermeister  
511/512 Soziale Dienste des Jugendamtes und wirtschaftliche Jugendhilfe

Vorlagen-Nummer

1

**305/13**

# Sitzungsvorlage

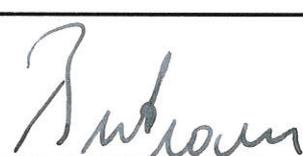
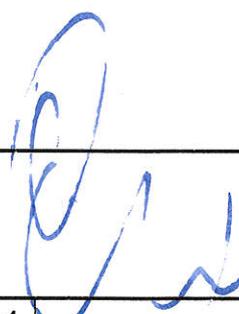
Datum:

Beratungsfolge			Sitzungsdatum	TOP
1. Kenntnisgabe	Jugendhilfeausschuss	öffentlich	19.11.2013	
2.				
3.				
4.				

**Implementierung eines Qualitätsentwicklungskonzeptes gem. § 79 a SGB VIII**

Beschlussentwurf:

Die Ausführungen in der Verwaltungsvorlage werden zur Kenntnis genommen.

A 14 - Rechnungsprüfungsamt <input checked="" type="checkbox"/> gesehen <input type="checkbox"/> vorgeprüft 		Unterschriften  	
1	2	3	4
<input type="checkbox"/> zugestimmt <input type="checkbox"/> zur Kenntnis genommen <input type="checkbox"/> abgelehnt <input type="checkbox"/> zurückgestellt	<input type="checkbox"/> zugestimmt <input type="checkbox"/> zur Kenntnis genommen <input type="checkbox"/> abgelehnt <input type="checkbox"/> zurückgestellt	<input type="checkbox"/> zugestimmt <input type="checkbox"/> zur Kenntnis genommen <input type="checkbox"/> abgelehnt <input type="checkbox"/> zurückgestellt	<input type="checkbox"/> zugestimmt <input type="checkbox"/> zur Kenntnis genommen <input type="checkbox"/> abgelehnt <input type="checkbox"/> zurückgestellt
<b>Abstimmungsergebnis</b>	<b>Abstimmungsergebnis</b>	<b>Abstimmungsergebnis</b>	<b>Abstimmungsergebnis</b>
<input type="checkbox"/> einstimmig <input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> einstimmig <input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> einstimmig <input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> einstimmig <input type="checkbox"/> ja
<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nein
<input type="checkbox"/> Enthaltung	<input type="checkbox"/> Enthaltung	<input type="checkbox"/> Enthaltung	<input type="checkbox"/> Enthaltung

## **I. Sachverhalt:**

Im Rahmen des Bundeskinderschutzgesetzes vom 22.12.2011 wurden die Jugendämter hinsichtlich

1. der Gewährung und Erbringung von Leistungen,
2. der Erfüllung anderer Aufgaben,
3. des Prozesses der Gefährdungseinschätzung nach § 8 a SGB VIII sowie
4. der Zusammenarbeit mit anderen Institutionen

verpflichtet, Grundsätze und Maßstäbe für die Bewertung der Qualität sowie geeignete Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung weiterzuentwickeln, anzuwenden und regelmäßig zu überprüfen (§ 79 a SGB VIII – Anlage 1).

Die tatsächlichen Umsetzungskriterien oder gar verbindliche Maßstäbe für ein Qualitätsmanagement wurden indes während des Gesetzgebungsverfahrens nicht entwickelt und bleiben somit b.a.w. fachlich unterschiedlich gewertet oder gar umstritten. Sie haben sich aber letztlich an den fachlichen Empfehlungen der überörtlichen Träger der Jugendhilfe sowie an den bereits angewandten Grundsätzen und Maßstäben für die Bewertung der Qualität sowie Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung zu orientieren.

Durch das Landesjugendamt wurde zwischenzeitlich eine Orientierungshilfe vorgelegt, die folgende grundsätzliche Empfehlungen für ein Qualitätsentwicklungskonzept beinhaltet (vgl. „Qualitätsentwicklung in der örtlichen Kinder- und Jugendhilfe – Orientierungshilfe zur Umsetzung der Regelungen in §§ 79, 79 a SGB VIII“, Münster, Köln, April 2013):

- Qualitätsentwicklung zielt auf Qualitätsbewertung und damit auf evaluierte Verfahren.
- Der Aufwand soll begrenzt werden, indem vor allem die Kernprozesse in den Blick genommen werden sollen.
- Qualitätsentwicklung bezieht auch die verschiedenen Träger und Einrichtungen mit ein.
- Der Prozess soll als ein gemeinsames Lernfeld verstanden werden.

Bei der Umsetzung des o.a. gesetzlichen Auftrags geht das Jugendamt Eschweiler von der Feststellung aus, dass Qualitätsentwicklung grundsätzlich (intuitiv) bereits Inhalt des bisherigen Arbeitsalltags ist (regelmäßige Fallbesprechungen, Erfahrungsaustausch über Jugendhilfeeinrichtungen, regionale und überregionale Fachkonferenzen pp.). Zukünftig soll dies jedoch kontinuierlicher und vor allem strukturierter gestaltet werden.

Inhaltlich sollen Kernprozesse im Jugendamt mit Hilfe von sogenannten Prozessmodellen beschrieben werden. Dazu werden zum einen die Abläufe durch Flussdiagramme dargestellt und zum anderen die einzelnen Handlungsschritte mit Qualitätskriterien hinterlegt. Ausschnittsweise wird diese Methodik in der anliegenden Präsentation von Prof. Dr. Jürgen Burmeister dargestellt (Anlage 2).

Nach den Arbeitsempfehlungen des Landesjugendamtes sollen zu Beginn des Qualitätsentwicklungsprozesses nicht zu viele Handlungsfelder ausgewählt werden. Zudem soll nur eine begrenzte Anzahl von Qualitätskriterien je Handlungsfeld beschrieben werden.

Zum jetzigen Zeitpunkt wird die Aufgabe der Qualitätsentwicklung in einer amtsinternen Arbeitsgruppe der Abteilung 511 – Soziale Dienste des Jugendamtes – wahrgenommen.

Ein erstes Projekt zur Beschreibung des Kernprozesses „Einleitung von Hilfen zur Erziehung“ steht kurz vor dem Abschluss. Hier wurden durch eine Arbeitsgruppe neue Formulare entwickelt sowie Prozessmodelle (Arbeitsabläufe) und Qualitätskriterien einheitlich beschrieben.

Ergänzend soll zudem nicht unerwähnt bleiben, dass die Mitarbeiter der Sozialen Dienste des Jugendamtes im Oktober und November als eine von 23 Modellkommunen in Deutschland an einer Qualitätsuntersuchung des bestehenden Kinderschutzes durch das Nationale Zentrum Frühe Hilfen in Zusammenarbeit mit dem Deutschen Jugendinstitut teilnehmen werden.

Schließlich ist beabsichtigt, die einzelnen Prozessmodelle und Flussdiagramme durch gezielte Verbindungen mit dem Fachbereich der wirtschaftlichen Jugendhilfe zu vernetzen.

Bei dieser Vorlage handelt es sich um eine erste Information für die Mitglieder des Jugendhilfeausschusses a) über die erfolgte Gesetzesänderung und b) beispielhaft über das bisher Veranlasste aus Sicht der Verwaltung des Jugendamtes.

## **II. Finanzielle und personelle Auswirkungen:**

Die erforderlichen Aufgaben werden durch vorhandenes Personal erledigt. Aussagen zu finanziellen und personellen Auswirkungen im Verlauf des Qualitätsentwicklungsprozesses können derzeit nicht getroffen werden.

**Anlagen:**

- (1) Gesetzestext § 79 a SGB VIII
- (2) Vortrag zum Thema „Prozessmanagement als Qualitätsmanagement im ASD“ im Rahmen der Fachtagung am 18.04.2013 beim LV Rheinland

# Achtes Buch Sozialgesetzbuch - Kinder- und Jugendhilfegesetz -

Fünftes Kapitel - Träger der Jugendhilfe, Zusammenarbeit, Gesamtverantwortung (§§ 69 - 81)

Vierter Abschnitt - Gesamtverantwortung, Jugendhilfeplanung (§§ 79 - 81)

## § 79a

### Qualitätsentwicklung in der Kinder- und Jugendhilfe

Um die Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe nach § 2 zu erfüllen, haben die Träger der öffentlichen Jugendhilfe Grundsätze und Maßstäbe für die Bewertung der Qualität sowie geeignete Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung für

1. die Gewährung und Erbringung von Leistungen,
2. die Erfüllung anderer Aufgaben,
3. den Prozess der Gefährdungseinschätzung nach § 8a,
4. die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen

weiterzuentwickeln, anzuwenden und regelmäßig zu überprüfen. Dazu zählen auch Qualitätsmerkmale für die Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen und ihren Schutz vor Gewalt. Die Träger der öffentlichen Jugendhilfe orientieren sich dabei an den fachlichen Empfehlungen der nach § 85 Absatz 2 zuständigen Behörden und an bereits angewandten Grundsätzen und Maßstäben für die Bewertung der Qualität sowie Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung.

*Vorschrift eingefügt durch das Gesetz zur Stärkung eines aktiven Schutzes von Kindern und Jugendlichen (Bundeskinderschutzgesetz) vom 22.12.2011 (BGBl. I S. 2975) m.W.v. 01.01.2012.*

Aulage 2

Prof. Dr. Jürgen Burmeister – Ein Prozessmodell für den ASD

# Prozessmanagement als Qualitätsmanagement im ASD

„Qualitätsentwicklung im ASD – worauf kommt's an?“

# Inhalte

1. Was ist ein Prozess?
2. Praktische Umsetzung mit Hilfe von Prozessmodellen
3. Ein Beispielprozess
4. Weitere Perspektiven und Chancen
5. Fazit

# 1. Was ist ein Prozess?

- Dienstleistungen werden durch Prozesse geschaffen:
- Ein Prozess ist...
  - ☞ eine Reihe aufeinanderfolgender Handlungsschritte,
  - ☞ die durch ein bestimmtes Ereignis ausgelöst werden,
  - ☞ ein bestimmtes Maß an Input erfordern und
  - ☞ zu einem definierbaren Ergebnis führen.

# 1. Was ist ein Prozess?

## Kernprozesse im ASD

1. Leistungsgewährung und –steuerung einer Hilfe zur Erziehung
  - 1.1 Feststellung der Anspruchsvoraussetzungen (§27 SGB VIII)
  - 1.2 Hilfeplanung
  - 1.3 Suche nach Hilfebringer (a) ambulant b) teilstationär/stationär)
  - 1.4 Hilfeplanüberprüfung (a) ambulant b) teilstationär/stationär)
  - 1.5 Beendigung einer Hilfe zur Erziehung

# 1. Was ist ein Prozess?

## Benennung und Beschreibung von

### Kernprozessen:

- Was sind unsere zentralen Leistungen?
- Wie und für wen werden sie erbracht?
- Welche Qualitätsstandards wollen wir erfüllen?

# 1. Was ist ein Prozess?

## Kernprozesse im ASD

### 2. Schutzauftrag

2.1 Vorgehen bei einer Kinderschutzmeldung

2.2 Gefährdungsabschätzung

2.3 Mögliche Schritte bei Kindeswohlgefährdung

# 1. Was ist ein Prozess?

## Kernprozesse im ASD

### 3. Inobhutnahme

3.1 ION bei Anhaltspunkte für  
Kindeswohlgefährdung

3.2 ION aufgrund Bitte des Kinder/Jugendlichen

3.3.ION unbegleiteter ausländischer Minderjähriger

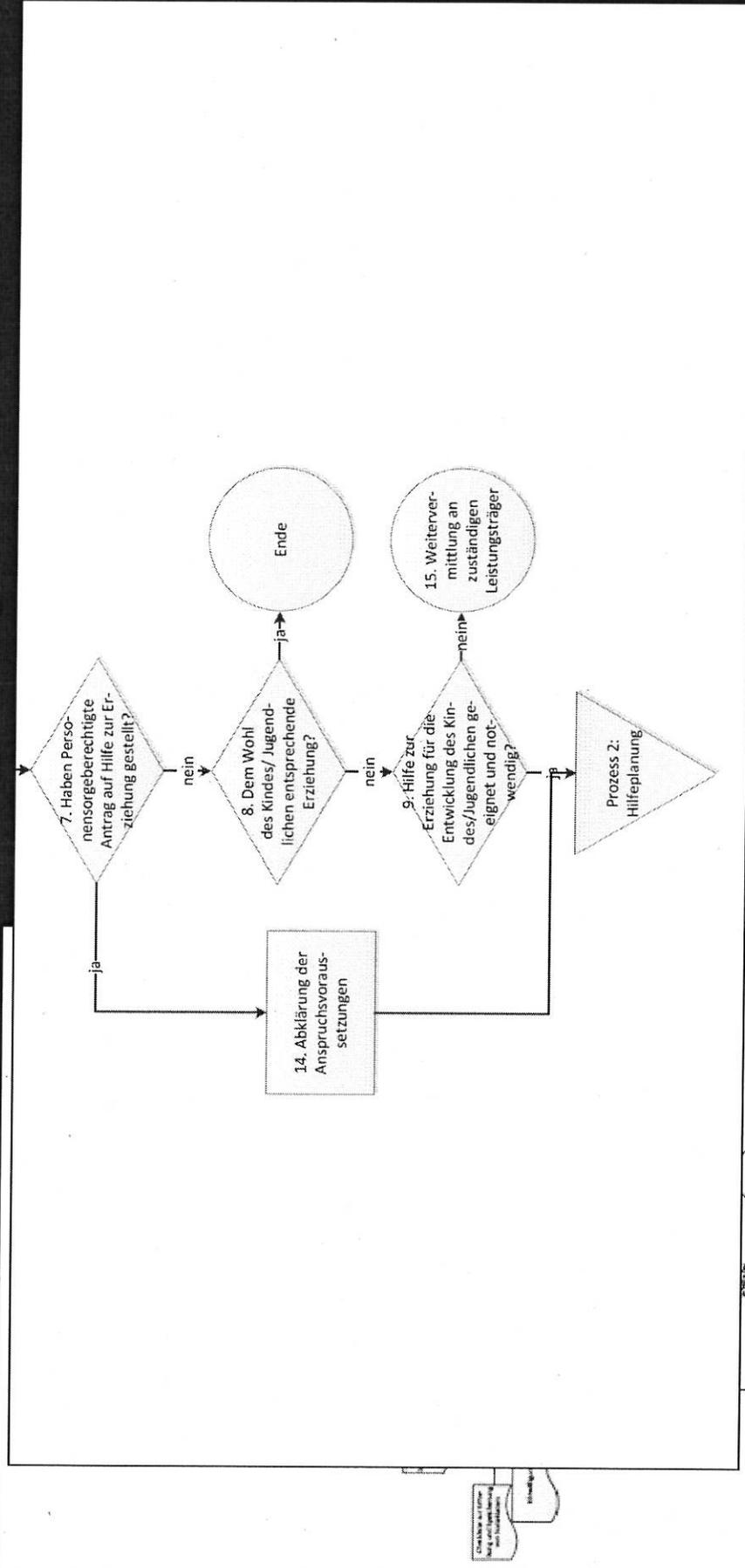
## 2. Praktische Umsetzung mit Hilfe von Prozessmodellen

- Ziele:
  - Umsetzung fachlicher Standards
  - Konkrete Handlungsanweisungen
  - Einheitliche, übersichtliche Gestaltung
- Methode:
  1. Modellierung von Flussdiagrammen
  2. Prozesstabellen (Q-Standards)
  3. Dokumente, Checklisten, Formularen

## 3. Ein Beispielprozess

- Prozess zur Feststellung der  
Anspruchs-voraussetzungen nach § 27  
SGB VIII
- Darstellung des Prozessen  
(Flussdiagramm, Prozesstabelle,  
Formulare)

# 3. Ein Beispielprozess



„Qualitätsentwicklung im ASD – worauf kommt’s an?“

# 3. Ein Beispielprozess

Handlungsschritt	Strukturqualität (Verantwortlicher; weitere Beteiligte)	Prozessqualität
5. Beratung	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ zuständiger Sozialarbeiter des ASD</li> <li>➤ Personensorgeberechtigte, evtl. Kind/ Jugendlicher</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ zu Beginn der ersten Kontaktaufnahme schriftliche oder mündliche Aufklärung der Personensorgeberechtigten, evtl. des Kindes bzw. Jugendlichen über Erhebung, Nutzung und Speicherung personenbezogener Daten</li> <li>➤ Durchführung mehrerer Beratungsgespräche, min. ein Hausbesuch</li> <li>➤ Informationen über Personalien und je nach Erforderlichkeit über soziales Umfeld, Stärken, Schwächen, Dynamik, Ressourcen, Vorgeschichte, bisherige Hilfen zur Erziehung erheben</li> <li>➤ pro Gespräch bzw. Hausbesuch einen Aktenvermerk verfassen</li> </ul>

➤ pro Gespräch bzw. Hausbesuch einen Aktenvermerk verfassen

Aufklärung

Checkliste

„Qualitätsentwicklung im ASD – worauf kommt’s an?“

# 3. Ein Beispielprozess

Ergebnisqualität	Schriftstücke	Hinweise
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ notwendige Informationen, um abschließend beurteilen zu können, ob dem Wohl des Kindes/Jugendlichen entsprechende Erziehung vorliegt</li> <li>➤ notwendige Informationen, um abschließend beurteilen zu können, ob eine Hilfe zur Erziehung generell notwendig und geeignet ist</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aktenvermerke</li> <li>➤ Einwilligung</li> <li>➤ Checkliste zur Erhebung und Speicherung von Sozialdaten</li> </ul>	
<p>Kindergericht Schule</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ über vorliegende Einwilligung pro Telefonat einen Aktenvermerk verfassen</li> </ul>		<p>➤ notwendige Informationen, um abschließend beurteilen zu können, ob eine Hilfe zur Erziehung generell notwendig und geeignet ist</p> <p>von Sozialdaten</p>

Handlungs  
13. Erfassung sozialer Ur

Einwilligung

Checkliste

„Qualitätsentwicklung im ASD – worauf kommt’s an?“

# 4. Weitere Perspektiven und Chancen

## Qualitätsentwicklungsprozess (DIN EN ISO)

- Benennung eines Beauftragten
- Formulierung von Leit- und Grundsätzen
- Qualitätszirkel:
  - Einführung der Mitarbeiter
  - Einschränkung der Prozessvielfalt (Kernprozesse, Repräsentativität)
  - Definition von Teilprozessen, Erstellung einer Prozesslandkarte

Prozesslandkarte

„Qualitätsentwicklung im ASD – worauf kommt's an?“

## 4. Weitere Perspektiven und Chancen

### Vorteile:

- Organisationsentwicklung:
  - regelmäßige, dauerhafte Weiterentwicklung der Arbeit
  - Lernende Organisation
  - Offene, transparente Organisationskultur
- Qualitätshandbuch
- Sicherstellung von Fachlichkeit

## 5. Fazit

### Worauf kommt es an?

- „Qualität muss man wollen“.
- Notwendige Rahmenbedingungen schaffen
- Personelle und zeitliche Verbindlichkeiten
- Kontinuität
- Sich nicht zum „Sklaven“ von Verfahren machen