STADT ERFTSTADT

Der Bürgermeister

Az.: 51-JHP

öffentlich
V 521/2017
Amt: - 51 -
BeschlAusf.: - - 51 - -
Datum: 18.10.2017

			gez. Erner, Bürgermeister	
Kämmerer	Dezernat 4	Dezernat 6	BM	
gez. Feldmann				
Amtsleiter	RPA			

Beratungsfolge	**Termin**	**Bemerkungen**
Unterausschuss Jugendhilfeplanung	08.11.2017	vorberatend
Jugendhilfeausschuss	22.11.2017	beschließend

Betrifft:	**Bericht zur Qualitätsentwicklung der Jugendhilfe in Erftstadt: Darstellung der Konsequenzen aus den Überprüfungsergebnissen der Qualitätsbeschreibungen sowie deren Herleitung in den einzelnen Arbeitsfeldern**

Finanzielle Auswirkungen:			
Kosten in €:	Erträge in €:	Kostenträger:	Sachkonto:
Folgekosten in €:		Mittel stehen zur Verfügung: ☐ Ja ☐ Nein	Jahr der Mittelbereitstellung:
Nur auszufüllen, wenn Kostenträger Eigenbetrieb (Immobilien, Straßen, Stadtwerke)			
Wird der Kernhaushalt belastet: ☐ Ja ☐ Nein		Höhe Belastung Kernhaushalt:	Folgekosten Kernhaushalt:

Unterschrift des Budgetverantwortlichen

Erftstadt, den

Beschlussentwurf:

1. Der Zwischenbericht zur Qualitätsentwicklung der Jugendhilfe in Erftstadt wird wie vorgelegt zur Kenntnis genommen.

2. Die drei Arbeitsbereiche der Jugendhilfe erhalten den Auftrag zur **Fortführung** des QE-Prozesses („Merchel"-Schritte 17 – 19, s. V 288/2013)
   a. mit kritischer Durchsicht der Qualitätskriterien (QK)
   b. und Auswahl von QK für einen zweiten Qualitätsentwicklungsteilprozess (Schritte 9 – 15)

Begründung:

Nachdem die Auswahl der Qualitätskriterien in den Handlungsfeldern getroffen wurden [V 363/2015], ist eine strukturierte Qualitätsbewertung auf den Qualitätsebenen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität vorgenommen worden. Diese wurde dem Unterausschuss Jugendhilfeplanung am 19.04.2016 [V 176/2016] zur Diskussion vorgelegt. Hieraus erfolgte der Auftrag, die sich aus den Qualitätsbewertungen abzuleitenden Konsequenzen detailliert darzustellen und zur Beschlussfassung vorzulegen.

Insofern erfolgt dieser (Zwischen-)Bericht mit einer Präsentation der drei Arbeitsbereiche der Jugendhilfe zum Stand und Fortgang des Prozesses der Qualitätsentwicklung. Hierbei soll (Schritt 14 gemäß Expertise von Prof. Dr. Merchel/ vgl. V 288/2013 und V 538/2014) in den einzelnen Handlungsfeldern verdeutlicht werden, was im Rahmen der in den AGs abgesprochenen Aktivitäten zu Qualitätsentwicklung getan wurde und mit welchen Erfahrungen zum Prozess der Qualitätsentwicklung dies verbunden war.

Der folgende Bericht der Steuerungs- und Arbeitsgruppen (Schritt 15) soll nun im Unterausschuss Jugendhilfeplanung und im JHA – schwertpunktmäßig mit Blick auf beschlussfähige Konsequenzen für die weitere Arbeit – erörtert werden (Schritt 16). Weitere Aufgabe des Jugendhilfeausschuss ist die Auswertung dieser Ergebnisse der Steuerungsgruppe und der Arbeitsgruppen, in ihren Konsequenzen für die Jugendhilfeplanung sowie die Entscheidung über das weitere Vorgehen, indem das Qualitätskonzept entweder bestätigt oder modifiziert wird.

Handlungsfeld: „Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung - § 8a“

Die Arbeitsgruppe Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung entwickelte und bearbeitete im Rahmen der Qualitätsentwicklung die drei **Kriterien**:

- Standardisiertes Verfahren
- Beteiligung von Eltern und Kindern
- Evaluation

bezüglich der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.

In einem ersten Schritt verständigten sich die Teilnehmer*innen des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD), des Pädagogischen Familiendienstes (PFD) und der Erziehungsberatungsstelle (EB) auf die zuvor genannten Qualitätskriterien und stellten ihre standardisierten Verfahren im Bereich des Kinderschutzes gemäß § 8a SGB VIII vor. Aufgrund moderierter Nachfragen bzgl. Struktur, Ablauf und Plausibilität konnten die jeweiligen Verfahren teilweise überarbeitet und angepasst werden.

Anschließend wurden die bestehenden räumlichen und personalen Ressourcen und Rahmenbedingungen analysiert, die notwendige fachliche (Weiter-)Qualifizierung, gerade auch für neue Fachkräfte, beschrieben und die grundsätzliche, notfallmäßige Erreichbarkeit sowie die ausreichende Einbeziehung weiterer Kooperationspartner selbstkritisch hinterfragt.

Außerdem wurde das Fehlen einer Software im ASD bzgl. einer quantitativen und qualitativen Fallauswertung bemängelt sowie die Einbeziehung der Klienten in die Risikoeinschätzung und weitere Intervention im Rahmen einer Befragung offen erörtert und die Schaffung eines internen Fehlermanagements geprüft.

Folgende **Konsequenzen** können zusammenfassend daraus abgeleitet werden:

- Prüfung der Personalausstattung aufgrund von Fallobergrenzen (fortlaufend)
- Bereitstellung ausreichender Fortbildungs- und Supervisionsmittel
- Evaluation durch Anschaffung einer entsprechenden Software,
  Prüfung vorhandener Angebote und Bereitstellung von Haushaltsmitteln
  (siehe Haushaltsmittelanmeldung 2018)

- Einbeziehung der Klienten durch eine Kundenbefragung und Entwicklung eines Fragebogens (steht noch aus)
- Anpassung der Standards fortlaufend und Überleitung exemplarischer Fälle in ein qualifiziertes Fehlermanagement ggf. unter Einbeziehung eines externen Anbieters (steht noch aus)

Insgesamt ist festzustellen, dass im Jugendamt jährlich ca. 100 Mitteilungen von Kindeswohlgefährdungen eingehen. Diese werden jeweils durch mehrere Fachkräfte zeitnah unter Einbeziehung von Leitung bearbeitet und das weitere Vorgehen in einer Fallbesprechung festgelegt. Dazu gehört in der Regel die persönliche Inaugenscheinnahme des Kindes, die Einbeziehung der Eltern (sofern möglich) und die Kontaktaufnahme mit weiteren Institutionen. Anschließend wird überlegt, ob ein konkreter Schutzplan erstellt werden muss, Hilfen einzuleiten sind bzw. eine Inobhutnahme des Kindes erforderlich ist.

Handlungsfeld: „Erziehungsberatung - § 28“

Qualitätskriterien:
- Kompetenzgewinn / Zufriedenheit mit der Beratung
- Mitarbeiterbelastung / Mitarbeiterzufriedenheit
- Weiterentwicklung der Angebote: Phönix *plus*
- Qualität der Vernetzung mit dem Pädagogischen Familiendienst (PFD)

In einem ersten Schritt wurden die oben stehenden Qualitätskriterien in einer Arbeitsgruppe bestehend aus Fachkräften der Erziehungs- und Familienberatungsstelle, des Allgemeinen Sozialen Dienstes und des Pädagogischen Familiendienstes erarbeitet. Diese beziehen sich auf die wesentlichen Säulen von Erziehungsberatung. Anschließend wurden diese Qualitätskriterien bezüglich der dazugehörigen *Strukturqualitäten*, *Prozessqualitäten* und *Ergebnisqualitäten* bearbeitet.

Die Analyse dieser Qualitäten führte zu mehreren Ergebnissen und **Konsequenzen**:

Qualitätskriterium „Kompetenzgewinn / Zufriedenheit mit der Beratung“
- 2015 wurde eine Klientenbefragung durchgeführt, die im Ergebnis eine hohe Zufriedenheit der Klienten mit den Beratungsprozessen und eine Stärkung elterlicher Kompetenz und kindlicher Entwicklung durch die Beratung ergab.
- In weiteren Rückmeldungen von Klienten und Kooperationspartnern wurde deutlich, dass „Digitale Medien und Familie“ ein aktuelles Querschnittsthema ist, das die Arbeit in den unterschiedlichen Institutionen beeinflusst. Daher ist ein gemeinsames Netzwerktreffen zu dem Thema zwischen Jugendamt, Erziehungs- und Familienberatungsstelle und Pädagogischem Familiendienst für Januar 2018 geplant.

Qualitätskriterium „Mitarbeiterbelastung / Mitarbeiterzufriedenheit“
- Erstellung eines „Ablauf-ABC‘s“ mit wichtigen Abläufen, Informationen, Regelungen und Zuständigkeiten, um Prozesse zu vereinfachen und besonders neue Fachkräfte zu entlasten.

Qualitätskriterium „Weiterentwicklung der Angebote: Phönix *plus*“
Kinder psychisch erkrankter und suchterkrankter Eltern sind besonders gefährdet, selbst eine Erkrankung zu entwickeln. Daher brauchen diese Kinder und Familien eine besondere Unterstützung. Seit 2014 läuft das Projekt „Phönix“ als besonderes Angebot der Beratungsstelle für betroffene Familien.
- Dem Bedarf entsprechender Aufbau des Projektes „Phönix“ und Erweiterung zu „Phönix *plus*“ durch Projektmittel des Caritasverbandes für den Rhein-Erft-Kreis und des Diözesancaritasverbandes bis Mitte 2019 (½ Beraterstelle für die Einzelfallarbeit; ¼ Beraterstelle für die Gruppenarbeit mit betroffenen Kindern)

- Akquirieren finanzieller Mittel zur Fortführung des Projekts ab Mitte 2019; Umfang: ½ Beraterstelle für die Einzelfallarbeit; ¼ Beraterstelle für die Gruppenarbeit mit betroffenen Kindern (steht noch aus)

Qualitätskriterium „Qualität der Vernetzung mit dem Pädagogischen Familiendienst (PFD)“

- Seit 2016 jährlicher Fachaustausch zwischen PFD und Erziehungsberatungsstelle in einem halbtägigen Netzwerktreffen
- Erheben und jährliches Auswerten statistischer Daten (steht noch aus)
- Konzeptentwicklung für „Begleitete Umgänge“ und „Aufsuchende Arbeit“ für Familien mit besonderen Problemlagen (steht noch aus)

Durch die Erarbeitung und Analyse der Qualitätskriterien in den verschiedenen Bereichen und die systematische Auseinandersetzung mit unserer Beratungs- und Kooperationsarbeit ergab sich als zusätzliches Querschnittsthema der „Einfluss der Digitalen Medien auf die Beziehungsgestaltung in Familien und die Entwicklung von Kindern und Jugendlichen“. Daher werden wir die Beratungs- und Kooperationsarbeit in Bezug auf dieses Thema zukünftig intensivieren und weiterentwickeln.

Handlungsfeld: „Jugendhilfe im Strafverfahren - § 52“

Dier Arbeitsgruppe „Jugendhilfe im Strafverfahren“ definierte im Rahmen der Qualitätsentwicklung folgende Kernprozesse als **Qualitätskriterien „JuHiS“**:

- Das pädagogische Gespräch
- Verfassen einer schriftlichen Stellungnahme
- Vermittlung und Betreuung von Auflagen und Weisungen
- Vermeidung von Untersuchungshaft

Auf den Wirkungsebenen Struktur, Prozess und Ergebnis wurden, neben einer Betrachtung der Jugendhilfe im Strafverfahren als Ganzes, die oben angegebenen Qualitätskriterien beschrieben und analysiert. Die hieraus entwickelten Kriterien-Raster dienen in der täglichen Praxis als wirkungsvolles Überprüfungsinstrument im Rahmen von Selbstevaluation. So werden rasch Unstimmigkeiten, Fehler, Versäumnisse etc. deutlich, die dann durch das Einleiten entsprechender Konsequenzen behoben werden können. Der gesamte Arbeitsprozess wird transparenter, bewusster und einheitlicher. Zudem gelingt es schnell, die Arbeit an sich verändernde Rahmenbedingung anzupassen. Auch der Ressourceneinsatz kann noch genauer als bisher gesteuert werden.

Die bisherige Befassung mit dem Thema Qualitätsentwicklung ergab, dass zurzeit keine zusätzlichen Mittel bereitgestellt werden müssen, um die Arbeit fachlich qualifiziert leisten zu können. Lediglich eine Anbindung an eine zukünftige einheitliche Jugendamtssoftware wäre sinnvoll und wünschenswert.

Schließlich bleibt noch zu erwähnen, dass neben der Jugendhilfe im Strafverfahren andere Institutionen wie Jugendgericht, Staatsanwaltschaft, Anwälte und Polizei eine wesentliche Rolle im gesamten Jugendgerichtsprozess spielen, die von der JuHiS nur sehr mittelbar zu beeinflussen sind.

FAZIT

Die sich aus der Qualitätsentwicklung ergebenden Konsequenzen und Maßnahmen können wie folgt für alle Handlungsfelder zusammengefasst werden.

1. Die Anschaffung einer Fach-Software, kompatibel für alle Arbeitsfelder des Jugendamtes (ASD, PFD, JuHiS, WJH), wird für erforderlich erachtet. Diesbezüglich werden seitens der Verwaltung die notwendigen Maßnahmen zur Marktsondierung und Ermittlung passender Anbieter und Angebote in die Wege geleitet.

2. In Verbindung mit der Installierung einer Fach-Software für das Jugendamt wird die Betreuung durch einen Administratoren erforderlich werden. Der hierfür erforderliche Umfang

wird in Abstimmung auf die einzuführende Software und das konkrete Angebot ermittelt. Der derzeit gesehene Bedarf wird über die Sachbearbeitung Wirtschaftliche Jugendhilfe abgedeckt.

3. Der Aufbau eines regelmäßigen (sozialräumlichen) Berichtswesens in den einzelnen Handlungsfeldern der Jugendhilfe wird nach Einrichtung einer Software angestrebt.

4. Die Weiterentwicklung der Angebote in allen drei Handlungsfeldern (z. B. Phönix *plus*, Digitale Medien, Beteiligung, Fehler-/ Ideen- und Beschwerdemanagement…) durch die freien und den öffentlichen Träger der Jugendhilfe wird als sinnvoll erachtet.

(Erner)