Anlage 2.1

Qualitätsanforderungen in der teilstationären und stationären Jugendhilfe

Präambel

Nach § 78 b SGB VIII ist als Voraussetzung zur Übernahme eines Leistungsentgeltes zwischen dem Träger der öffentlichen Jugendhilfe und dem Träger der Einrichtung oder seinem Verband eine Qualitätsentwicklungsvereinbarung (QEV) abzuschließen. Diese enthält Grundsätze und Maßstäbe für die Bewertung der Qualität des Leistungsangebots sowie über geeignete Maßnahmen zu deren Gewährleistung. In der QEV wird demnach ein Prozess vereinbart, mit dessen Hilfe die Qualität der Leistung verbessert und diese Verbesserung anhand bestimmter Indikatoren überprüft wird.

Über die Forderung zum Abschluss einer Vereinbarung zweier Vereinbarungspartner ergibt sich die Notwendigkeit zur Abstimmung der an der Leistung beteiligten Organisationen (Jugendamt und Einrichtungsträger), sowie eine beiderseitige Verpflichtung, welche über die im § 36 SGB VIII (Mitwirkung, Hilfeplan) genannten Aufgaben für den Einzelfall hinausreichen.

Gewährleistung und Entwicklung der Qualität von Jugendhilfemaßnahmen stehen demzufolge in der gemeinsamen Verantwortung der Träger der Einrichtungen und der örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe (§ 16 Abs. 1 RV). Diese arbeiten zum Wohl der Kinder und Jugendlichen und ihrer Familien zweckgerichtet partnerschaftlich zusammen. Im Ergebnis zeigt sich der Erfolg dieser Kooperation in der Bereitstellung und Entwicklung eines bedarfsgerechten und zugleich wirtschaftlichen Einrichtungsangebots unter Beachtung eines koordinierten Einsatzes öffentlicher und privater Mittel (s. „Fachliche Empfehlungen des Bayer. Landesjugendamts zum § 34 SGB VIII – 08. April 2003).

Ziel und Inhalt der Qualitätsentwicklungsvereinbarung

Die QEV ist vorrangig auf die Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen gerichtet. Sie steht in unmittelbarem Zusammenhang mit der Leistungsvereinbarung, die mit zugesicherten Merkmalen die erbrachte Leistung beschreibt. Die QEV benennt Kriterien und Verfahren zur Qualitätsbewertung, welche die prozessverantwortlichen Jugendämter und die Einrichtungen mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung der erbrachten Leistung (z. B. anhand bestimmter Indikatoren, Verfahren) vereinbaren (s. § 17 RV).

Dieser Anhang formuliert einen nicht abschließend umschriebenen Mindeststandard, der Raum für weitergehende einrichtungsindividuelle Qualitätsmerkmale lässt. Die Qualität der Angebote umfasst nach § 5 Abs. 1 – 4 RV Inhalte von

- Strukturqualität
- Prozessqualität und
- Ergebnisqualität

Zu 1. Strukturqualität:

1.1 Gebäudezustand

Regelmäßige Überprüfung der Einhaltung von gesetzlichen Bestimmungen und Auflagen in diesen Bereichen.

Verbindliche Zuständigkeitsregelungen für

- die Ermittlung des Pflege- und Instandsetzungsbedarfs,
- für Brandschutzmaßnahmen,
- für den Bereich Sicherheit und Sicherheitsüberprüfung,
- für den Bereich Hygiene

1.2 Ausstattung

- verbindliche Zuständigkeitsregelung für Raumplanung, Raumkonzept und Raumausstattung
- bedarfsgerechte Ausstattung und Möblierung (z.B. Berücksichtigung der Beanspruchung durch die Bewohnerinnen und Bewohner)
- Angebot einer zeitgemäßen Medienausstattung
- Vorhalten von für die Zielgruppe angemessenen Voraussetzungen für die eigenständige Erledigung hauswirtschaftlicher Tätigkeiten (insbesondere Kochen, Waschen und Reinigung)
- auf die Zielgruppe abgestimmtes Angebot von Freiflächen

1.3 Leitbild

- kontinuierliche Überprüfung und ggf. Fortschreibung des Leitbildes bzw. der Einrichtungsziele
- Beteiligung der Beschäftigten an der Überprüfung und Fortschreibung des Leitbilds

1.4 Leistungsbeschreibung

- kontinuierliche Überprüfung und ggf. Fortschreibung der Leistungsbeschreibung
- Information, Austausch bzw. Abstimmung von Leistungsveränderungen oder Fortschreibungen mit dem zuständigen Jugendamt (ggf. Heimaufsicht und Regionaler Kommission Kinder- und Jugendhilfe s. a. § 45 SGB VIII, §§ 4 und 18 RV)
- Beteiligung der Beschäftigten an der Überprüfung und Fortschreibung der Leistungsinhalte, der Leistungsbeschreibung
- angemessene Berücksichtigung der unterschiedlichen Lebenssituationen von Mädchen und Jungen sowie der Belange besonderer Zielgruppen (z. B. älteren Jugendlichen, Jugendlichen mit Gewalterfahrung, Migranten)
- Auseinandersetzung mit aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen, pädagogischen Konzepten und Strömungen
- Offenheit für Anregungen (auch von außen)

1.5 Finanzmanagement

- klar geregelte Verantwortung für Finanzplanung und Mitteleinsatz
- Transparenz beim Umgang mit Finanzen
- regelmäßige Überprüfung der Finanzgeschäfte durch geeignete Stellen

1.6 Personalmanagement

- klar geregelte Zuständigkeit für das Personalmanagement
- eindeutige Vertretungs- und Kompetenzregelungen (z. B. durch Dienst- und Verfahrensanweisungen)
- formulierte Einstellungsrichtlinien, die zum Leitbild passen und innerhalb der Einrichtung bekannt sind
- interne und ggf. externe Stellenausschreibungen

- Beachtung der Gleichstellung weiblicher und männlicher Beschäftigter bei der Personalgewinnung und -entwicklung
- an der Zielgruppe orientierter Einsatz von Frauen und Männern im Gruppendienst
- aktuelle Stellenbeschreibungen
- Information/Einarbeitung/Anleitung neuer Beschäftigter nach festgelegten Kriterien
- Mitarbeiter-/innengespräche
- interne fachliche und kollegiale Beratung
- regelmäßige Anleitung von Praktikantinnen und Praktikanten

1.7 Kooperation/Vernetzung

- Vorhalten und Sicherstellung bedarfsnotwendiger („schlanker“) Kooperationsstrukturen
- Arbeitsorganisation, die eine zeitnahe und zielführende Prozessgestaltung zwischen den Kooperationspartnern (z.B. Jugendamt, Eltern, Schulen, Betrieb, Psychiatrie u. a.) begünstigt
- Sicherstellung verbindlicher und transparenter Strukturen, in denen Einrichtung und Partner in wichtigen Belangen füreinander erreichbar sind (zuverlässige Erreichbarkeit von Einrichtung und Jugendamt)
- Festlegung von Informationspflichten bei besonderen Vorkommnissen
- Beteiligung an Fachgremien

Zu 2. Prozessqualität

2.1 Aufnahmeverfahren

- Darstellung des von der Einrichtung gewünschten Aufnahmeverfahren (evtl. Standardisierung oder Darlegung in Ablaufschema)
- Definition der für die Aufnahme notwendigen Unterlagen (wesentliche Informationen zur Bedarfsfeststellung wie sozialpädagogische Diagnose, Zusammenstellung der Familiengeschichte durch das Jugendamt; Schulunterlagen usw.)
- klare Festlegung der am Verfahren beteiligten Stellen und Beschäftigten
- Zusammenstellung von verständlichem Infomaterial für die Eltern und den jungen Menschen
- definierte Zeit bis zur Rückmeldung (Aufnahmeentscheidung bzw. Absage)
- Transparenz (Begründung) der Entscheidung für oder gegen eine Aufnahme

2.2 Hilfeplanverfahren

- kontinuierliche Fortschreibung vorhandener Verfahrenshilfen unter Beteiligung von Beschäftigten und in Kooperation mit Jugendämtern (Prozessverantwortung nach § 36 SGB VIII liegt beim Jugendamt)
- standardisierter Ablauf zur Unterstützung der Kommunikation zwischen der Einrichtung und den weiteren Beteiligten
- Handbuch/Ablaufdiagramm/Checkliste zur Orientierung für Beschäftigte und Beteiligte
- altersgemäße Beteiligung der jungen Menschen an der Vorbereitung
- standardisierter Entwicklungsbericht für das Jugendamt als Informationsgrundlage zum Hilfeplangespräch
- einheitliches Dokumentationssystem

2.3 Erziehungsplanung

- standardisierter Ablauf (Federführung, Beteiligte, Ansprechpartner/-innen für das Jugendamt)

- Handbuch/Ablaufdiagramm/Checkliste zur Orientierung für Beschäftigte und Beteiligte
- altersgemäße Beteiligung der jungen Menschen
- laufende Überprüfung von Zielen und Methoden und ggf. Anpassung der Erziehungsplanung sowie der eingesetzten pädagogischen und/oder fachdienstlichen Mittel und Methoden
- standardisierte Dokumentation von wesentlichen Veränderungen
- Kooperation mit relevanten Beteiligten in festgelegtem Rahmen (organisatorisch, zeitlich)

2.4 Einbeziehung der Eltern/Personensorgeberechtigten

- fortlaufende Abstimmung der Elternarbeit mit dem Jugendamt/ASD nach den Vorgaben des Hilfeplans
- Sicherstellung verbindlicher Zuständigkeit und Einhaltung getroffener Vereinbarungen (z. B. durch Bezugserzieher; Festschreibung wechselseitiger getroffener Absprachen und Regelungen in Kontrakten o. ä.)
- Kontinuierliche Beteiligung der Eltern nach den Vorgaben des Hilfeplans
- Bereitstellung geeigneter und verständlicher Informationsmaterialien für Eltern/ Sorgeberechtigte
- fortlaufende standardisierte Dokumentation
- Beschwerdemanagement (angemessener Umgang mit Fehlern)

2.5 Beteiligung von Kindern, Jugendlichen und jungen Volljährigen

- Offenheit gegenüber Anregungen/Vorschlägen
- größtmögliche Transparenz und altersgemäße Beteiligung bei der Erstellung und Umsetzung des Hilfeplans und bei der Erstellung des Entwicklungsberichts
- Förderung von Beteiligungsformen (Kinder-/Jugendvertretung, Einrichtungssprecher/-innen, Gruppensprecher/-innen)
- Einbeziehung der jungen Menschen und Beschäftigten in die Gestaltung der Räume, ggf. Anpassung der Räumlichkeiten an die Bedürfnisse veränderter Zielgruppen bzw. Altersstruktur
- Übertragung geeigneter Aufgaben in die Eigenverantwortung
- Beschwerdemanagement (angemessener Umgang mit Fehlern)

2.6 Einrichtungsinterne Besprechungssysteme

- inhaltlich und formal als Detailprozess festgelegt (Häufigkeit, Dauer, Personen, Tagesordnung, Ergebnisse, Dokumentation)
- standardisierte Protokolle
- Gewährleistung des Informationsflusses zwischen Leitung und Beschäftigten

2.7 Supervision

- Gruppen- oder Einzelsupervision nach Bedarf der Beschäftigten
- regelmäßige Befragung der Beschäftigten zur Qualitätssicherung der Supervision
- dokumentierte Abstimmungsgespräche zur Zielrichtung der Supervision zwischen Supervisor/in und Einrichtungsleitung

2.8 Fortbildung

- verantwortliche Koordination von Fortbildung
- Gewährung und Anregung der Teilnahme an Fortbildungsangeboten

- jährliche Erarbeitung von Vorschlägen und Auswahl von internen und externen Fortbildungsangeboten
- geregelte Weitergabe von Erkenntnissen aus Fortbildungen in der Einrichtung/ Team
- Bereitstellung von Fachbüchern, Fachzeitschriften

Zu 3. Ergebnisqualität

3.1 Evaluation

- kontinuierlicher, dokumentierter Soll-/Ist-Vergleich der Hilfeverläufe nach Vorgaben des Hilfeplans
- regelmäßige Auswertung von Förder-, Erziehungs- und Therapieplänen

3.2 Zielerreichung

- regelmäßige standardisierte Ermittlung der Zielerreichung (insbesondere zu Persönlichkeitsentwicklung, schulischer Situation/Bildungsabschlüssen, lebenspraktischer Selbständigkeit, Abbau dissozialen Verhaltens, Verbesserung der Lebensqualität bei den jungen Menschen, Eltern und sonstigen an der Hilfeplanung Beteiligten)
- regelmäßige standardisierte Ermittlung zur Zufriedenheit mit dem Hilfeverlauf von Kindern/Jugendlichen, Eltern, Jugendamt und sonstigen an der Hilfeplanung Beteiligten, insbesondere auch bei Wechsel der Hilfeart oder unplanmäßiger Beendigung

3.3 Abschlussericht

- dokumentierte interne Auswertung des Hilfeverlaufs durch die beteiligten Beschäftigten mit Vergleich der Eingangsdiagnostik und der Abschlussbeurteilung
- standardisierter Abschlussbericht, der auf der internen Auswertung basiert
- Inhalte: Diagnoseergebnisse, durchgeführte Maßnahmen, aktueller Entwicklungsstand und Zielerreichung und ggf. Empfehlung für Anschlusshilfen, Begründung bei Wechsel der Hilfeart oder unplanmäßiger Beendigung

3.4 Kontakte zu Ehemaligen

- nach Möglichkeit standardisierte Befragung Ehemaliger zur weiteren Entwicklung nach Beendigung der Maßnahme
- am Einzelfall orientierte Gesprächs- und Beratungsangebote (ggf. in Abstimmung mit Jugendamt)

3.5 Entwicklung der Einrichtung

Die Einrichtung ist bereit, auf Anforderung bis zu einmal jährlich für einen Zeitraum von bis zu sechs Monaten, gegenüber dem örtlich zuständigen Jugendamt und der zuständigen Regionalen Kommission über die Entwicklung der Einrichtung Bericht zu erstatten.

Der Bericht soll wenigstens Aussagen zur Erfüllung der vorstehenden grundlegenden Qualitätsanforderungen treffen und folgende Angaben enthalten:

- Aussagen über belegende Jugendämter (Zahl der belegten Plätze), Wartelisten, Fluktuation, durchschnittliche Aufenthaltsdauer und Art der Anschlussmaßnahme
- Schwerpunkte/Veränderungen der Leistungserbringung
- personelle Veränderungen und Umstrukturierungen
- Überlegungen zur fachlichen und strukturellen Weiterentwicklung der Einrichtung

Im Übrigen wird im Rahmen des Berichtes dem besonderen Informationsbedürfnis einzelner Jugendämter Rechnung getragen.

Für den Bericht ist Anlage 6.3 zu verwenden.
Darüber hinaus verpflichtet sich die Einrichtung ausdrücklich zur Einhaltung der unterschiedlichen Meldepflichten, insbesondere nach den §§ 45 und 47 SGB VIII sowie den §§ 4, 10 und 13 dieses Rahmenvertrags.