

DS 124/12
Anlage 1d

Anlage 3 zum Sozialraumvertrag

**Grundsätze und Maßstäbe für Bewertung
und Qualität der Leistungsangebote in
ausgewählten Leistungsbereichen
des SGB VIII**

(Allgemeine Qualitätsentwicklungsvereinbarung)

PM

LANDKREIS POTSDAM-MITTELMARK

Fachbereich Soziales, Jugend, Schule und Gesundheit

Bad Belzig, März 2012

Allgemeine Qualitätsentwicklungsvereinbarung

i. S. d. §§ 78 c-d SGB VIII

für stationäre Hilfen zur Erziehung gemäß §§ 19, 33, 34, 35a SGB VIII

für ambulante Hilfen zur Erziehung gemäß §§ 16, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 35 SGB VIII

Hinweis: Eine Qualitätsentwicklungsvereinbarung für ambulante Hilfen ist im § 78a SGB VIII nicht vorgesehen – sofern landesrechtliche Regelung dies vorsehen, können diese Vereinbarungen geschlossen werden. Freie Träger können diese Vereinbarung auf freiwilliger Basis abschließen.

Gliederung	Seite
1. Leitbild der Qualitätsentwicklung	3
1.1. Grundsätze der Entwicklung und Bewertung der Qualität der Leistungsangebote, Qualitätsentwicklung im Dialog	3
1.2. Qualitätsentwicklungsmodelle	4
1.3. Kreislauf der Qualitätsentwicklung	4
2. Qualitätsdimensionen	6
2.1. Strukturqualität	6
2.2. Prozessqualität: Schlüsselprozesse, Merkmale, Indikatoren	6
2.3. Ergebnisqualität: Merkmale	8
2.4. Ergebnisqualität: Ziele	9
2.5. Ergebnisqualität: Indikatoren	9
3. Dialogverfahren	10
4. Vereinbarung	11
5. Qualitätsdialog – Verfahrensablauf	11

Allgemeine Qualitätsentwicklungsvereinbarung

Die Allgemeine Qualitätsentwicklungsvereinbarung ist Grundlage für die einrichtungsspezifische Qualitätsentwicklungsbeschreibung, die sich auf die einrichtungsspezifische Leistungsbeschreibung bezieht. Die Allgemeine Qualitätsentwicklungsvereinbarung regelt darüber hinaus das gemeinsame Handeln der Träger der öffentlichen Jugendhilfe und der Leistungserbringer im Bereich der Qualitätsentwicklung.

Entwicklung und Bewertung der Qualität von Leistungen der Jugendhilfe leiten sich aus den für den jeweiligen Leistungsbereich gesellschaftlich, gesetzlich und fachlich definierten Zielen ab.

1. Leitbild der Qualitätsentwicklung

In modernen Gesellschaften sind Menschen verstärkt auf professionelle Fachkräfte angewiesen. Zugleich wird deren Handeln in stärkerem Maße kritisch beobachtet und bewertet.¹ Um dies zu ermöglichen hat die Kinder- und Jugendhilfe im Landkreis Potsdam-Mittelmark das Ziel, Leistungen mit hoher Qualität zu erbringen und dies öffentlich zu dokumentieren. Hierzu erfolgen regelmäßige Qualitätsentwicklungsgespräche zwischen dem öffentlichen und den freien Trägern der Jugendhilfe.

Qualitätsentwicklungsgespräche dienen dazu, die Qualität der Leistungen transparent zu machen. Transparenz über den aktuellen Stand der Qualität ist der Ausgangspunkt für dessen Veränderung und Verbesserung. Qualitätsentwicklung soll zudem dazu beitragen, die Qualität der Jugendhilfeleistungen für die Hilfeadressaten und die Öffentlichkeit darstellbar zu machen und eine generelle Bewertung zu ermöglichen.

1.1. Grundsätze der Entwicklung und Bewertung der Qualität der Leistungsangebote, Qualitätsentwicklung im Dialog

Qualitätsdiskurse und Qualitätsüberprüfungen sind das Ergebnis von Kooperationen zwischen den öffentlichen und freien Trägern der Jugendhilfe unter Einbeziehung von betroffenen jungen Menschen und ihren Familien. Diese Kooperationen bestehen darin, sich regelmäßig in einem dialogischen Prozess über Standards der Qualität zu verständigen und diese weiterzuentwickeln.

Bei einem solchen Verständnis hängt die Qualität der Leistung der Jugendhilfe wesentlich davon ab, die Erwartungen

- junger Menschen und ihrer Familien (Adressaten),
- der Jugendämter als sozialpädagogische Fachbehörde und Kostenträger (gesamtverantwortlicher Gewährleistungsträger),
- vor dem Hintergrund gesetzlicher Aufgaben und Anforderungen
- sowie der eigenen fachlichen Leitungsvorstellungen der Einrichtung

sichtbar zu machen und einvernehmlich zusammenzuführen. Die Verfahrensvorschriften gemäß §§ 36 und 37 SGB VIII sind zu beachten.

Jede Einrichtung benennt in ihren Entwürfen für die Leistungs- und Qualitätsentwicklungsvereinbarung ihre Ziele nach fachlichen Maßstäben. Die allgemeinen fachlichen Maßstäbe

- Prävention,

¹ Merchel, Joachim: Kernfragen der Qualitätsentwicklung und Anforderungen an die professionelle Handlungskompetenz in der Sozialen Arbeit. In: NDV, April 2002 (82.Jg.), S. 126 - 134).

- Dezentralisierung/Regionalisierung,
- Alltagsorientierung in den institutionellen Settings und in den Methoden,
- Integration – Normalisierung und
- Partizipation

bilden hierbei den verbindlichen Rahmen.

Diese Qualitätsentwicklungsvereinbarung beschreibt unter den Punkten 1, 4 und 5 Grundsätze für die Entwicklung und Bewertung von Qualität, die trägerübergreifend Anwendung finden. Die unter Punkt 2 benannten Qualitätsdimensionen können individuell für einzelne Einrichtungen bestimmt werden. Die Bestimmung der jeweiligen Dimensionen und ihrer Merkmale erfolgt im Prozess der Aushandlung zwischen dem öffentlichen und freien Träger der Jugendhilfe. Die Adressaten sind bei der Entwicklung von Qualität einzubeziehen. Dies liegt bei unterschiedlicher Aufgabenstellung in der gemeinsamen Verantwortung von Leistungserbringer und Jugendamt.

1.2. Qualitätsentwicklungsmodelle

Für die Jugendhilfe lassen sich unterschiedliche Modelle darstellen, auf deren Grundlage eine Qualitätsentwicklung möglich ist. Es liegt in der Entscheidung der freien Träger, welches Modell der Qualitätsentwicklung Anwendung finden soll. Entscheidend dabei ist, dass eine Transparenz darüber hergestellt wird, welches oder welche Modelle Anwendung finden und welche Zielsetzungen damit in der Qualitätsentwicklung verbunden sind. Dies liegt in der Verantwortung der freien Träger.

Zu den in der Jugendhilfe aktuell Anwendung findenden Verfahren gehören u. a.:

1. Nachfrageorientierte Modelle: Sie stellen den Adressaten der Hilfe in das Zentrum der Überlegungen. Dieses Modell setzt voraus, dass Hilfeadressaten artikulieren können, welchen Bedarf sie haben und wie dieser Bedarf effektiv und effizient erfüllt werden kann. In diesem Modell werden Hilfeadressaten frühzeitig als aktive Partner in den Prozess der Qualitätsentwicklung einbezogen.
2. Interne Verfahren sowie externe Zertifizierungen: Sie zählen zu den anbieterorientierten Modellen. Diese ermöglichen den Nachfragern eine Orientierung an Standards, die seitens der Einrichtung erfüllt sind und ermöglichen einen Vergleich zwischen Einrichtungen. Bei diesem Modell steht die Fertigung der Dienstleistung im Fokus. Zentrale Qualitätsmerkmale sind die Qualität der Prozesse und ihrer Schnittstellen.
3. Expertenorientierte Ansätze sind darauf ausgerichtet, die Qualität der Mitarbeiter/innen in den Mittelpunkt zu stellen. Qualität bemisst sich an der beruflichen Qualifikation, der Weiterqualifizierung und sonstigen Maßnahmen, um die Qualität als Experten zu erhöhen.

In den Qualitätsentwicklungsgesprächen sollen sich die den jeweiligen Modellen impliziten Vorstellungen über Qualität mit den Verfahren zur Prüfung, Bewertung und Entwicklung von Qualität der Hilfeleistungen in Übereinstimmung gebracht werden. Siehe hierzu ergänzend auch Punkt 3 „Dialogverfahren“.

1.3. Kreislauf der Qualitätsentwicklung

Im Sinne einer kontinuierlichen Weiterentwicklung der Qualität der Leistungen dient diese Vereinbarung dazu, zwischen der jeweiligen Einrichtung als dazu verpflichtete Leistungserbringerin und dem örtlichen Jugendamt in seiner Zuständigkeit für die Gesamtverantwortung ein Verfahren zur Prüfung, Bewertung und Entwicklung der Qualität der Hilfeleistungen zu vereinbaren.

Die Verfahren zur Qualitätsentwicklung müssen geeignet sein, die pädagogischen Abläufe im Alltag zu unterstützen, damit die im Hilfeplanverfahren gemäß § 36 SGB VIII vereinbarten Ziele erreicht werden können.

Es ist vorrangig Aufgabe des Leistungserbringers, die in der individuellen Hilfeplanung bzw. die im Einzelfall vereinbarten Hilfeleistungen umzusetzen, weiterzuentwickeln und ihre Wirksamkeit zu gewährleisten und regelmäßig zu überprüfen. Die Überprüfungsergebnisse führen wiederum zur Bestätigung oder Veränderung in den drei Qualitätsebenen der Einrichtung. Die Überprüfungsergebnisse sind zu dokumentieren.

Die Einrichtung muss sicherstellen, dass Ihre Qualitätsentwicklung in der Unternehmensstruktur, in der Kommunikation und in der Personalführung der gesamten Einrichtung verankert und von der Mitarbeiterschaft getragen wird. Zur Gewährleistung ihrer Qualität hat sie ihre Maßnahmen und Instrumente zu benennen.

Maßnahmen sind insbesondere:

- Teamarbeit,
- kollegiale Fallberatung,
- pädagogische Leitung (Fachanleitung, Dienst- und Fachaufsicht),
- Organisationsentwicklung,
- Personalentwicklung,
- Fortbildung und Supervision,
- Qualitätszirkel,
- regelmäßige interne Prüfungen,
- interne und externe Bewertungsverfahren, z.B. Selbst- und Fremdevaluation,
- Dokumentation.

Als Instrumente der Entwicklung und Gewährleistung fachlicher Qualität gelten insbesondere:

- Herstellung von Beteiligungsmöglichkeiten für die Leistungsberechtigten und die Leistungsempfänger,
- Maßnahmen zum Schutz der Privat- und Intimsphäre der jungen Menschen,
- Maßnahmen zur Optimierung von Sozialisationsbedingungen (zum Beispiel Spiel- und Bewegungsräume, Ernährung, Bildung und Kultur, Gastfreundschaft),
- Befragungen von jungen Menschen und ihren Eltern,
- Selbstevaluationsmaßnahmen,
- Beratung, Anleitung, regelmäßige Supervisionen und Fortbildung der Fachkräfte,
- Arbeit im Team,
- interne Dokumentation (zum Beispiel über Hilfeverläufe, Teamprotokolle, Erziehungsplanung, Fallanalysen),
- Konzeptentwicklung,
- Mitarbeit in einrichtungsübergreifenden Gremien (zum Beispiel Arbeitsgruppen gemäß § 78 SGB VIII, Fachverbände),
- regelmäßige Zusammenarbeit mit anderen Institutionen und Kooperationen (zum Beispiel Schulen, Kindertagesstätten, Wohnungsbaugenossenschaften).

2. Qualitätsdimensionen

Qualität ist als Gesamtleistung einer Organisation zu verstehen. Entsprechend den Regelungen des § 78 SGB VIII untergliedert sich diese in die Dimensionen der Struktur-, der Prozess- und Ergebnisqualität.

Der Leistungserbringer benennt Indikatoren für Schlüsselprozesse und Qualitätsmerkmale, die eine Einschätzung und Bewertung der Qualität der Einrichtung ermöglichen.

Qualität lässt sich auf drei unterschiedlichen Ebenen darstellen. Dabei bezieht sich die Strukturqualität auf strukturelle Rahmenbedingungen, die eine Leistungserbringung ermöglichen. Die Prozessqualität bezieht sich auf die Planung, Strukturierung und Durchführung individueller Leistungen. Unter Ergebnisqualität ist der Umfang der Zielerreichung innerhalb eines vereinbarten Zeitraumes zu verstehen.

Qualitätsdimensionen wirken in ihrer Gesamtheit und sind somit jeweils notwendige Teilaspekte im konkreten Hilfeprozess der Einrichtung.

2.1. Strukturqualität

Die **Strukturqualität** von Hilfen zur Erziehung beschreibt den Sachstand, die Bewertung des Sachstandes der vorhandenen Rahmenbedingungen der Einrichtung und die daraus resultierenden Planungen. Zur Strukturqualität gehören die sachliche und personelle Ausstattung im Zusammenhang mit Zuständigkeits- und Entscheidungsstrukturen sowie der Arbeitsorganisation.

1.1 Gebäudezustand

- Maßnahmen zur Erhaltung des Zustandes

1.2 Ausstattung

- Maßnahmen zur bedarfs- und bedürfnisgerechten Ausstattung und Gestaltung der Räumlichkeiten einschl. Freiflächen

1.3 Leitbild

- Maßnahmen zur Entwicklung und Fortschreibung

1.4 Konzeption

- Maßnahmen zur Entwicklung und Fortschreibung

1.5 Finanzmanagement

- Methoden der Controllingverfahren und der Mittelverwaltung

1.6 Personalmanagement

- Grundlagen und Methoden des Personalmanagements

1.7 Kooperation/Vernetzung

- Maßnahmen der Kooperation/Vernetzung

1.8 Sonstige einrichtungsindividuelle Merkmale und Methoden

2.2. Prozessqualität: Schlüsselprozesse, Merkmale, Indikatoren

Die **Prozessqualität** der Leistungen beschreibt die konzeptionell festgelegten fachlichen Handlungsformen in Bezug zu den Hilfeadressaten (Primärprozess) und die Bewertung des Handelns im Umgang mit für die Leistung sonstigen Verantwortlichen und Zuständigen (Sekundärprozess) sowie die daraus resultierenden Planungen.

Zur Prozessqualität gehören vor allen Dingen die nachfolgenden Schlüsselprozesse:

2.1. Aufnahmeverfahren

- 2.1.1. Verfahren zur Entscheidung über Aufnahme
- 2.1.2. Aufnahme rituale, Betreuungsverträge,
- 2.1.3. Vermittlung des Hilfesettings und der Hilfeform/en

2.2. Zusammenarbeit mit dem Jugendamt im Dialog

- 2.2.1. Hilfeplanverfahren
- 2.2.2. Berichtswesen
- 2.2.3. Teilnahme an Fallbesprechungen
- 2.2.4. Datenschutz, Vertraulichkeit

2.3. Partizipation

- 2.3.1. Einbeziehung der Eltern/Personensorgeberechtigten
- 2.3.2. Einbeziehung der Interessen von Kindern und Jugendlichen im Erziehungsalltag,

2.5. Nutzbarmachung von Vernetzungsstrukturen

- 2.5.1. Innerhalb des Trägers zur Nutzung für den Hilfeprozess
- 2.5.2. Externe Vernetzungsstrukturen, wie z.B. Beschulungsmöglichkeiten, Time-Out Phasen, spezielle pädagogisch-therapeutische Angebote.

2.6. Anamnestiche und Diagnostische Verfahren

- 2.6.1. Verfahren werden regelmäßig angewandt
- 2.6.2. Hilfeverlauf kann anhand der Verfahren abgebildet werden

2.7 Methodisches Repertoire im Hilfeprozess, wie z.B.:

- 2.7.1. Erziehung
- 2.7.2. Beratung
- 2.7.3. Heil(Pädagogik), Psycho-Soziale Intervention
- 2.7.4. Freizeitpädagogik
- 2.7.5. Krisenintervention
- 2.7.6. Eltern- und Familienarbeit

2.8. Beschwerdemanagement

- 2.8.1. Internes Verfahren beim Umgang von Beschwerden durch Hilfeadressaten oder Mitarbeiter/innen.
- 2.8.2. Möglichkeit der externen Beschwerde – verbindliche Verfahren.

2.9. Beendigung, Evaluation

- 2.9.1. Verfahren der Beendigung, der Verabschiedung, Überleitung in weitere Hilfen sind geregelt.
- 2.9.2. Ergebnisse bei Hilfebeendigung sind dokumentiert. Diese Ergebnisse werden zur internen Qualitätsentwicklung reflektiert und münden in die Überprüfung der Strukturen und Prozesse.

2.10. Sonstige einrichtungsindividuelle Prozesse

Die Einrichtung hat ihre Schlüsselprozesse und die damit verbundenen Qualitätsmerkmale unter Berücksichtigung allgemeiner hierfür definierter fachlicher Standards wie auch der Erwartungen der Adressaten und der Jugendämter an die Qualität der Einrichtung zu definieren.

2.3. Ergebnisqualität: Merkmale

Qualität im Sozialbereich lässt sich unterschiedlich definieren und messen. Zu unterscheiden ist zwischen Leistungsqualität und Ergebnisqualität. Die Leistungsqualität bezieht sich auf die erbrachte Leistung, i. d. R. aus der Sicht des Leistungsempfängers. Die Bereiche der Struktur- und Prozessqualität sind maßgeblich für die Leistungsqualität.

Als Ergebnisqualität wird die unmittelbare und objektive (Aus-)Wirkung der Leistungserbringung auf den Leistungsempfänger bezeichnet. Diese kann sowohl quantitativ wie auch qualitative Dimension der Ergebnisqualität beinhalten.

Die Dimension der Ergebnisqualität von Sozialer Arbeit in der Jugendhilfe befasst sich im Kern mit der Frage, wie Wirkungsannahmen als Grundlage jedes zielgerichteten Handelns überprüfbar und die Ergebnisse dieser Wirkungsannahmen kommunizierbar werden.²

Sozialarbeit ist keine Trivialmaschine (mit einem einfachen Ursache- Wirkungsautomatismus nach dem Muster "wenn ich das mache, passiert das..."). Vielmehr ist die Qualität der Ergebnisse sozialer Interventionen das Resultat der Koproduktion zwischen Hilfeadressaten und Fachkräften. In diesen Prozess der Koproduktion fließen die Elemente der individuell ausgehandelten Problemdefinitionen, der Ziele und Vereinbarungen zur Zielumsetzung ebenso ein, wie die Art und Weise der Hilfestellung und der „Passung“ zwischen den an der Hilfe Beteiligten.

Aus dieser Sicht auf den Hilfeprozess sind Kinder, Jugendliche und ihre Familien Subjekte, die ihre jeweilige Lebensform aktiv (mit)gestalten und daher die eigentlichen Produzenten der Veränderung. Aufgabe der Fachkräfte ist es, Rahmenbedingungen herzustellen, Anregungen und kritische Unterstützung zu geben, damit Veränderungsprozesse möglich werden. Diese Veränderungen vom „Ist-Zustand“ zum gemeinsam intendierten „Soll-Zustand“ lassen sich als Ergebnis von Hilfeprozessen darstellen. Diese Veränderung beschreibt damit den Gebrauchswert, der durch die Hilfen für die leistungsberechtigten jungen Menschen und ihre Familien entsteht.

Zu unterscheiden ist bei der Ergebnisqualität zwischen der Effektivität, der Relation zwischen Ziel und Wirkung der Hilfen zur Zielerreichung, und der Effizienz, der Relation zwischen dem Mitteleinsatz und der Wirkung der Hilfen.

Ergebnisqualität bezieht sich in dieser Vereinbarung vorrangig auf die Effektivität. Darunter zu verstehen ist die quantitative und qualitative Bewertung von Veränderung und die Frage, welche Wirkfaktoren (Strukturen, Prozesse, Sonstiges) hierzu wesentlich beigetragen haben.

Die Darstellung der Veränderung kann auf unterschiedlichen Ebenen erfolgen:

Ebene der Einrichtung:

1. Einzelfallebene,
2. Gruppen mit vergleichbaren Interventionen,
3. Einrichtungsebene.

Die Entscheidung, ob Darstellungen auch auf Gruppen- und Einrichtungsebene erfolgen können, obliegt dem freien Träger bzw. der jeweiligen Einrichtung. Die Darstellung der Erfolgsquoten im Hilfeverlauf für Gruppen bzw. die Gesamteinrichtung ermöglicht eine differenzierte kausale Beziehung zwischen der Wirkung von Strukturen und Prozessen der Einrichtung. Von besonderem Interesse ist dabei die Nachhaltigkeit der Veränderung, die durch Nacherhebungen nach Beendigung der Hilfen darstellbar wird.

² (Polutta, A.: Der Blick auf pädagogische Effekte und wissenschaftliche Evidenz, Verein für Kommunalwissenschaften, Berlin, 2007)

Ebene der Veränderung, wie z.B.:

1. Erreichung von Zielen aus dem Hilfeplan (wie z.B. Zielerreichungsanalysen),
2. Veränderungsindex bei den Defiziten,
3. Veränderungsindex bei den Ressourcen (Individuell, Familie, Lebenswelt),
4. Veränderung der Hilfeakzeptanz und Mitwirkung bei den Eltern oder Sorgeberechtigten,
5. Erweiterung von Handlungsfähigkeit und Handlungsfreiheit (persönliche Handlungswirksamkeit),
6. Passung der Maßnahme bezogen auf den Hilfebedarf (u. a. Strukturen, Prozesse, Klima der Einrichtung).

Vereinbarungen zur Qualität und Qualitätsentwicklung haben zum Ziel, soziale Dienstleistungen hinsichtlich Ihrer Qualität und Wirksamkeit auf verschiedenen Ebenen zu sichern und weiterzuentwickeln. Hierzu ist es sinnvoll, Qualitätsentwicklungsprozesse durch externe Stellen zu evaluieren. Es wird angestrebt, entsprechende Verfahren mit interessierten und geeigneten Hochschulen zu implementieren. Eine solche Evaluation ist insbesondere sinnvoll, um die Entwicklung von Verfahren zur Darstellung von Wirksamkeit wissenschaftlich zu begleiten.

Die Vereinbarungspartner stimmen darin überein, dass die Entwicklung von Formen der Darstellung von Ergebnisqualität, wie z.B. unter den Punkten 2.3. bis 2.5. beschrieben, ein gemeinsames Ziel ist. In einem dialogischen Prozess werden Schritte zur individuellen wie auch zur trägerübergreifenden Entwicklung entsprechender Verfahren vereinbart. Bis zur Entwicklung gemeinsamer Verfahren können die unter Punkt 2.5. benannten Wirkfaktoren zur Darstellung von Ergebnisqualität herangezogen werden.

2.4. Ergebnisqualität - Ziele

Wirkungsziele sind entsprechend der jeweiligen Ebene zu beschreiben, auf die sie sich beziehen. Hierzu zählen die Ebenen der a) Organisation, b) der Prozesse und c) der Adressaten. Die Konkretisierung der Zielebene dient dazu, die jeweiligen Ebenen klar zu unterscheiden und eher diffuse Zielformulierungen zu vermeiden.

Die Qualitätsentwicklung bezieht sich dabei im Bereich der Ergebnisqualität auf alle drei benannten Ebenen. Im Bereich der Organisation gehören hierzu beispielsweise verlässliche Strukturen, konkrete Vereinbarungen zu Fragen der Kommunikation oder der Belegungssteuerung.

Auf der Prozessebene sind dies Ziele wie die Entwicklung von Transparenz im Hilfeverlauf beim Träger, Zufriedenheit mit dem Hilfeangebot bei den Adressaten, Adressatenbeteiligung, um einige Beispiele zu nennen. Die adressatenbezogenen Ziele untergliedern sich in Ziele der Kinder/Jugendlichen und deren Familien und werden im Hilfeplanverfahren entwickelt.

2.5. Ergebnisqualität - Indikatoren

Indikatoren konkretisieren Schlüsselprozesse und Merkmale auf der Ebene beobachtbarer Ereignisse. Sie dienen der Reflexion der Zielerreichung, der Anpassung der Qualitätserwartungen und ggf. der Änderung der Leistungserbringung. Indikatoren vermitteln keine objektiven Wahrheitsgehalte, sondern bedürfen der Interpretation durch die Beteiligten.

Indikatoren erfassen in unterschiedlichem Umfang die Veränderungsbereiche. Sie können sich auf die Gesamtentwicklung des jungen Menschen beziehen. In diesen Fällen werden die wichtigen Lebensbereiche und Veränderungen in diesen Bereichen erfasst.

Weniger umfassend können Leitziele formuliert werden. Begriffe wie „Verselbständigung“ oder „Re-Integration in die Familie“ zählen hierzu.

Als Indikatoren können Hilfeplanziele dienen, die in konkreten Teilbereichen die Darstellung der Zielerreichung ermöglichen.

Interpretationen der Veränderung, basierend auf Zielvereinbarungen im Hilfeplanverfahren, sollten gemeinsam zwischen Leistungsempfänger und Leistungserbringer erfolgen. Sinnvoll ist es, die Bestimmung der Veränderung anhand möglichst konkreter Verfahren vorzunehmen. Im Zeitverlauf können diese Darstellungen dazu beitragen, Entwicklungen in den unterschiedlichen Zielbereichen für alle Beteiligten transparent zu machen.

Ergebnisqualität kann mit den Verfahren der Praxis der Jugendhilfe vorrangig auf der Einzelfallebene Aussagen darüber treffen, ob die Gesamtheit der Intervention der Einrichtung positive Effekte in Bezug auf die intendierten Veränderungsprozesse erzielt. Um Aussagen zur qualitativen Weiterentwicklung von Strukturen und Prozessen der Einrichtung zu machen, bedarf es der vergleichenden Evaluation auf der Gruppen- und Einrichtungsebene.

Für die dialogische Überprüfung von Wirksamkeit können ergänzend auch die Ergebnisse des Bundesmodellprojektes "Wirkungsorientierte Qualifizierung der Hilfen zur Erziehung",³ nutzbar gemacht werden, die auf den Ebenen der institutionellen Rahmenbedingungen, der professionellen Interaktionskompetenz und der professionellen Motive und fachlichen Einstellungen insgesamt zehn empirisch nachgewiesene Wirkfaktoren benannt haben. Diese sind:

1. Mitbestimmung der Fachkräfte in ihren Organisationen
2. Qualität des Teamklimas
3. Verbindliche Verfahrensregelungen
4. Wirkungsdialoge
5. Ausgewogene Aufgaben- und Ressourcen-Planung
6. Nicht-materielle Anreizstrukturen
7. Partizipationsrechte der Kinder- und Jugendlichen im pädagogischen Alltag
8. Beteiligungsfördernde Gestaltung von Hilfeplangesprächen
9. Qualität der Arbeitsbeziehung
10. Fachlich-reflexive Ziel- und Handlungskonzeption

In zukünftigen Qualitätsdialogen und Qualitätsentwicklungsvereinbarungen sollen von diesen zehn Faktoren neben anderen, die im dialogischen Prozess zu bestimmen sind, ausgewählte Faktoren hinsichtlich ihres Vorhandenseins und der qualitativen Ausprägung als Teil der Ergebnisqualitätsentwicklung im Regelfall benannt sein und thematisiert werden.

3. Dialogverfahren

Die Qualitätsentwicklung zielt auf die Umsetzung der fachlichen und rechtlichen Normen der Jugendhilfe, wie sie im SGB VIII festgelegt sind. Dabei kommen den Beteiligten unterschiedliche Funktionen zu:

- dem Landesjugendamt die Schutzfunktion durch die Erteilung der Betriebserlaubnis sowie die überörtliche Beratungs-, Fortbildungs- und Planungskompetenz,
- den Jugendämtern die örtliche Jugendhilfeplanung, die Gewährleistung von Jugendhilfe sowie die Gesamtverantwortung für Leistungen und für die Ausgestaltung der Hilfen (Hilfeplan § 36 SGB VIII),

³ Zwischenbericht der Universität Bielefeld, Wirkungsorientierte Jugendhilfe, Band 6, 2008

- den Trägern von Einrichtungen der Jugendhilfe das Entwickeln und Erbringen der Leistungen in der vereinbarten Leistungsqualität,
- den Spitzenverbänden der Freien Wohlfahrtspflege und den Vereinigungen sonstiger Leistungserbringer die Beratung, Fortbildung und Unterstützung ihrer Mitglieder bei der Qualitäts- und Angebotsentwicklung (Planungskompetenz),
- Hilfeadressaten durch Beteiligung an unterschiedlichen Stellen im Hilfeverfahren.

Die Entwicklung der Qualität einer Einrichtung steht in enger Wechselwirkung zur Entwicklung der Qualität der öffentlichen Jugendhilfe. Einrichtungsträger und öffentlicher Jugendhilfeträger klären wechselseitig ihr Verständnis von Qualität. Der dazu erforderliche Dialog ist ein wechselseitiges Gespräch, um gegenseitige Standpunkte auszutauschen, kennen zu lernen und im Sinne der Vereinbarungsnotwendigkeit in Übereinstimmung zu bringen. Die Vereinbarungspartner tauschen aus, was an Erwartungen, Möglichkeiten, aber auch an einengenden Bedingungen berücksichtigt werden soll. Aus dem Dialog heraus sollen Impulse zur fachlichen Weiterentwicklung von gemeinsamen Qualitätsstandards beider Verhandlungspartner gegeben werden.

Der Dialog über die Einschätzung und Bewertung der Merkmale, Schlüsselprozesse, Indikatoren und Wirkungen der Qualität der Leistungen wird grundsätzlich zwischen der Einrichtung und dem zuständigen öffentlichen Jugendhilfeträger geführt. Der jeweilige Spitzenverband oder die Vereinigung sonstiger Leistungserbringer, das zuständige Landesjugendamt in seiner Aufgabenwahrnehmung gem. § 85 Abs. 2 Nr. 5 und 6 SGB VIII sowie ggf. der Hauptbeleger können von den Dialogpartnern beteiligt werden.

Die von der Einrichtung betreuten jungen Menschen und die Personensorgeberechtigten haben das Recht, in geeigneter Weise beteiligt zu werden. Hierbei sind sie zu unterstützen.

Wird im Dialog erkennbar, dass angestrebte Qualitätsziele von der Einrichtung nicht angemessen erreicht werden, sind zwischen den Dialogpartnern weitere Maßnahmen zur Zielerreichung zu vereinbaren. Diese sind ggf. bei der Fortschreibung der einrichtungsspezifischen Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsentwicklungsvereinbarung zu berücksichtigen. Für den Abschluss einer neuen Leistungs- und Entgeltvereinbarung ist die Fortschreibung der bestehenden Qualitätsentwicklungsvereinbarung im Entwurf vom Einrichtungsträger vorzulegen. Der Entwurf berücksichtigt die dokumentierten Ergebnisse des individuellen Qualitätsdialoges, beziehungsweise die Absprachen einer örtlichen Qualitätsgemeinschaft.

4. Vereinbarung

Die Vereinbarung über die Qualitätsentwicklung bedarf der Schriftform. Sie wird als einrichtungsspezifische Qualitätsentwicklungsvereinbarung zwischen dem zuständigen öffentlichen Jugendhilfeträger und dem Einrichtungsträger abgeschlossen. Örtliche Qualitätsgemeinschaften zwischen Einrichtungsträgern und dem zuständigen öffentlichen Jugendhilfeträger können Grundlagen für die Vereinbarung erarbeiten. Die Bewertung der Qualität und die Fortschreibung der Qualitätsentwicklungsvereinbarung erfordern einen Qualitätsdialog.

5. Qualitätsdialog - Verfahrensablauf

Qualitätsentwicklungsgespräche zwischen dem öffentlichen Träger der Jugendhilfe und den freien Trägern der Jugendhilfe sollten in regelmäßigen Zeitabständen stattfinden. Angestrebt wird ein regelmäßiger Qualitätsdialog, mindestens jedoch im 2-Jahres-Rhythmus. Der öffentliche Träger der Jugendhilfe

hat hiervon unabhängig das Recht, im Fall von Hinweisen oder Beschwerden eine Qualitätsüberprüfung beim freien Träger in Abstimmung mit dem Landesjugendamt vorzunehmen.

Auf Seiten des öffentlichen Trägers der Jugendhilfe verantwortlich für die Durchführung von Qualitätsentwicklungsgesprächen sind folgende Mitarbeiter/innen:

Leitende Mitarbeiter/innen des Jugendamtes, Fachcontroller des Fachbereiches 5 im Landkreis Potsdam-Mittelmark, Qualitätsbeauftragte des Jugendamtes .

Beteiligt werden können ergänzend:

Hilfeadressaten (Kinder, Jugendliche, Eltern), Mitarbeiter/innen der wirtschaftlichen Jugendhilfe, Regionalteams des Jugendamtes, Mitarbeiter/innen anderer Fachdienste des Jugendamtes, externe Fachkräfte im Rahmen von Evaluationsprojekten, Mitarbeiter/innen des Landesjugendamtes.

Qualitätsentwicklungsvereinbarungsgespräche orientieren sich inhaltlich an den Vorgaben dieser Rahmenvereinbarung. Ein Bezug zu den unter Punkt 2 benannten Ebenen, der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität ist herzustellen. In einem dialogischen Verfahren zwischen dem öffentlichen und freien Träger der Jugendhilfe ist im Vorfeld eines offiziellen Termins zu vereinbaren, welche Themenfelder im Qualitätsentwicklungsgespräch besprochen werden.

Die Anregung zur Aufnahme von Qualitätsentwicklungsgesprächen kann vom öffentlichen oder vom freien Träger der Jugendhilfe ausgehen. Die Qualitätsentwicklungsvereinbarungsgespräche finden in der Regel in der Einrichtung des Trägers statt, in der die Leistung erbracht wird.

Die Inhalte, Termine und an den Qualitätsentwicklungsgesprächen beteiligten Personen werden in der Regel rechtzeitig vor dem geplanten Termin (mindestens 8 Wochen vorher) zwischen den beteiligten Stellen abgestimmt. Zum Qualitätsdialog lädt der freie Träger den öffentlichen Träger der Jugendhilfe schriftlich ein. Grundlage für das Qualitätsentwicklungsgespräch ist die jeweils gültige Qualitätsentwicklungsvereinbarung. Im Regelfall wird eine Angebotsform des freien Trägers der Jugendhilfe besprochen. Wenn Träger Angebotsformen vorhalten, die von den gleichen Mitarbeiter/innen und in den gleichen Strukturen durchgeführt werden, können die einzelnen Angebotsformen übergreifend besprochen und Vereinbarungen zu ihrer Entwicklung abgeschlossen werden.

Qualitätsentwicklungsgespräche dienen a) der gemeinsamen Überprüfung der vereinbarten Themenfelder, b) einer gemeinsamen Bestimmung der aktuellen Qualität. Ergänzend sollen in diesen Gesprächen c) Vereinbarungen über Ziele des Trägers zur Entwicklung bestimmter Themenfelder für einen zukünftigen Zeitraum erfolgen. Hierdurch soll eine Kontinuität in der Qualitätsdiskussion und -entwicklung ermöglicht werden und dem Träger ausreichend Zeit gegeben werden, vereinbarte Ziele umzusetzen.

Über das Qualitätsentwicklungsgespräch wird ein Protokoll erstellt. Dieses Protokoll erstellt der Träger der freien Jugendhilfe und leitet es umgehend dem Träger der öffentlichen Jugendhilfe zu. In diesem Protokoll werden die Ergebnisse der aktuellen Qualität in den vorher bestimmten Themenfeldern vermerkt. Über die für die Zukunft vereinbarten Ziele wird eine Qualitätsentwicklungsvereinbarung geschlossen. Diese wird vom öffentlichen Träger der Jugendhilfe in zweifacher Ausfertigung erstellt und von beiden Vertragspartnern unterzeichnet.

Die in den Qualitätsentwicklungsvereinbarungen getroffenen Absprachen münden in die regelmäßig fortzuschreibende Leistungsvereinbarung des freien Trägers der Jugendhilfe.