### EINGEGANGEN

12, Sep. 2019

Erl.....



### Vereinbarung analog der

### Qualitätsentwicklungsvereinbarung

nach § 78b Abs. 1 Nr. 3 SGB VIII i.V.m. dem Rahmenvertrag nach § 78f SGB VIII für Baden-Württemberg

zwischen

dem örtlichen Träger der Jugendhilfe

Landratsamt Konstanz
Amt für Kinder, Jugend und Familie
Otto-Blesch-Str. 49, 78315 Radolfzell
(Leistungsträger)

und dem

Träger der Einrichtung

Linzgau Kinder- und Jugendhilfe e.V. Riedbachstr. 9-11 88662 Überlingen

(Leistungserbringer)

### § 1 Geltungsbereich

Auf der Grundlage der getroffenen Leistungsvereinbarung gilt diese Qualitätsentwicklungsvereinbarung für folgende Leistungsangebote:

- Vollstationäre Unterbringung gem. §§ 27, 35a, 34 SGB VIII
- Inobhutnahme gem. § 42 SGB VIII

### § 2 Ziel und Auftrag der Qualitätsentwicklung

- a) Die Entwicklung der Qualität der Leistungsangebote ist eine gemeinsame und kontinuierliche Aufgabe des Trägers der Einrichtung (Leistungserbringer) und des örtlich zuständigen Trägers der Jugendhilfe (Jugendamt) mit dem Ziel die Hilfeerbringung und die Zusammenarbeit kontinuierlich zu verbessern. Sie orientiert sich an den in § 3 benannten Qualitätsgrundsätzen. Über die, in dieser Vereinbarung vereinbarten Qualitätsgrundsätze, Konzepte und Bewertungskriterien zur Qualitätsentwicklung schaffen sie Vertrauen in die Leistungsangebote und ihre Fähigkeit zur Verwirklichung ihrer Erziehungs- und Hilfeaufträge.
- b) Zur Erfüllung dieser Aufgabe entwickeln sie Maßstäbe für die Bewertung der Qualität sowie geeignete Maßnahmen zu ihrer Gewährleistung, wenden diese an, überprüfen diese regelmäßig und entwickeln diese weiter. Dazu zählen insbesondere auch Qualitätsmerkmale für die Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen und ihren Schutz vor Gewalt.
- c) Die Verfahren der Qualitätsentwicklung sollen den Dialog zwischen öffentlichen und freien Trägern befördern. Sie sind prozessorientiert und sollen so gestaltet werden, dass die beteiligten Träger die Qualitätsentwicklung als ein gemeinsames Lern- und Handlungsfeld zur kontinuierlichen Verbesserung der Qualität ansehen. Sie wird zu einem zentralen Thema vor Ort sowie zum regelhaften Bestandteil professionellem Handelns und professioneller Reflexion. Sie bildet somit auch eine Schnittfläche mit der örtlichen bzw. überörtlichen Jugendhilfeplanung.
- d) §§ 4 und 78b SGB VIII sind zu berücksichtigen.

### § 3 Qualitätsgrundsätze

Die Grundsätze der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung basieren auf aktuellen Erkenntnissen zum Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Sie orientieren sich insbesondere an folgenden Grundsätzen:

 Die Qualitätsentwicklung zielt auf Qualitätsbewertung mittels evaluativer Verfahren im Sinne einer systematischen Überprüfung, Reflexion und Bewertung von Verfahrensstandards sowie zur Bewertung von sozialpädagogischen Prozessen und deren Ergebnissen anhand gemeinsam definierter Qualitätskriterien.

- Qualitätsentwicklung soll die gemeinsame Praxis produktiv begleiten und diese nicht durch Aufwand und Komplexität behindern.
- Die Verfahren der Qualitätsentwicklung sollen angemessen sein, den Aufwand der Beteiligten jedoch begrenzt halten. Sie sollen den achtsamen Dialog zwischen örtlichem und freiem Träger ermöglichen, fördern und auf Kontinuität ausgerichtet sein.
- Sie sollen so gestaltet werden, dass die Qualitätsentwicklung als transparentes Lern- und Weiterentwicklungsfeld mit einem möglichst lernoffenen Klima angesehen wird. Dies erfordert eine Verfahrensdynamik und einen achtsamen Qualitätsdialog, die den beteiligten Organisationen "geschützte Räume" zugesteht.

Die zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Qualitätsgrundsätze für die in § 1 genannten Leistungsangebote sind in der Anlage 1 festgelegt.

### § 4 Konzepte der Qualitätsentwicklung

- a) Die zwischen den Vertragspartnern getroffenen Absprachen über die Verfahren der gemeinsamen Qualitätsentwicklung im Bereich
  - des Aufnahmeverfahrens / des Beginns der Hilfe
  - der Hilfeplanung
  - der Elternarbeit
  - der Informationspflichten
  - der Hilfebeendigung
  - der Kommunikation und Zusammenarbeit in Konflikten und Krisen
  - des Beschwerdewesens
  - des Kinderschutzes
  - der Jugendhilfeplanung

sind in Anlage 2, 4 und 5 dieser Vereinbarung beschrieben.

- b) Das Qualitätsentwicklungskonzept des Trägers der Einrichtung
  - mit seinem Qualitätsleitbild,
  - seinen Qualitätszielen und
  - seinem System der Qualitätsplanung

ist in Anlage 3 dieser Vereinbarung formuliert.

### § 5 Bewertung und Darlegung der Qualitätsentwicklung und der Qualität der Leistungsangebote

- a) Zur Darlegung der Qualitätsentwicklung und ihrer Bewertung erstellt der Träger der Einrichtung einen Bericht zur Qualitätsentwicklung (siehe § 9 Rahmenvertrag nach § 78f SGB VIII für Baden-Württemberg). Dieser enthält insbesondere
  - Informationen zur Verwirklichung des vereinbarten Qualitätsentwicklungskonzeptes,

- Rückmeldungen zur Bewertung der Qualitätsentwicklung nach den vereinbarten Leitlinien.
- b) Die Vertragspartner vereinbaren, für welchen Bewertungszeitraum die Qualitätsentwicklungsberichte vom freien Träger jeweils erstellt, in welchem Rhythmus die Qualitätsentwicklungsdialoge geführt werden. Das Auswertungsprotokoll wird vom örtlichen Träger der Jugendhilfe erstellt. In diesem werden die Vereinbarungen zum weiteren Vorgehen in Bezug auf die diskutierten Qualitätskriterien dokumentiert.

Rhythmus der Qualitätsdialoge und Bewertungszeitraum der Qualitätsentwicklungsberichte: Jährlich

### § 6 Maßnahmen und Verfahren zur Qualitätsentwicklung

Die Vertragspartner treffen auf der Grundlage der in § 3 beschriebenen Qualitätsgrundsätze Absprachen über die konkreten Maßnahmen und Verfahren der gemeinsamen Qualitätsentwicklung und vereinbaren diese im Rahmen der Auswertungsprotokolle des Qualitätsdialogs und schreiben diese fort

### § 7 Anlagen

Die in den §§ 3, 4, 5 genannten Anlagen 1-5 sind Bestandteil dieser Qualitätsentwicklungsvereinbarung.

### § 8 Laufzeit

Die Vereinbarung gilt ab 01.09.2019. Die Vereinbarung ist befristet für ein Jahr und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, sofern die Vertragspartner nicht spätestens drei Monate vor Ende dieser Frist Änderungswünsche geltend machen bzw. die Vereinbarung kündigen..

Radolfzell, den

Für den Leistungsträger

Thomas Geiger

**Amtsleiter** 

Für den Leistungserbringer

Roland Berner

Vorstandsvorsitzender

- Anlage 1: Qualitätsgrundsätze
- Anlage 2: Absprache über gemeinsame Verfahren der Qualitätsentwicklung
- Anlage 3: Qualitätsentwicklungskonzept des Trägers der Einrichtung
- Anlage 4: Leitlinien zur Bewertung der Qualität der Leistungsangebote und der Qualitätsentwicklung
- Anlage 5: Vereinbarung zum Schutzauftrag der Jugendhilfe gem. § 8a und § 72a SGB VIII

### Qualitätsgrundsätze

Der örtliche Träger der Jugendhilfe und der Leistungserbringer vereinbaren folgende Qualitätsgrundsätze:

- Leistungsträger und Leistungserbringer verpflichten sich zur partnerschaftlichen und vertrauensvollen Zusammenarbeit. Dabei wird anerkannt, dass jedem aus seiner Aufgabe heraus eine eigene bestimmte Rolle zuwächst, die er zu erfüllen hat. Die partnerschaftliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit erfolgt in gegenseitiger Wertschätzung.
- 2. Unter Qualität ("Beschaffenheit") einer Leistung verstehen die Partner alle die Leistung betreffenden Vorgänge und Handlungen, die auf fachlich qualifizierter Grundlage erfolgen und bedarfsgerecht wirksam und wirtschaftlich erbracht werden. Dies bezieht sich auf Leistungen im Zusammenhang mit der Hilfeplanung, der Durchführung und Beendigung der Hilfen sowie der Zusammenarbeit zwischen Leistungsträger und Leistungserbringer. Die Qualität umfasst die Dimension der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.
- 3. Grundlage des gemeinsamen Handelns ist, die bei den jungen Menschen und ihren Familien vorhandenen positiven Ressourcen zu erkennen, einzufordern und damit für die Problembewältigung zu nutzen. Auch die Hilfe zur Selbsthilfe gehört in diesem Sinne zur Ressourcenorientierung. Ziel der Leistung ist die Förderung des jungen Menschen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit sowie die Stärkung der Familie.
- 4. Die Partner respektieren bei der Auswahl der Hilfe und berücksichtigen bei der Durchführung der Hilfe das Wunsch- und Wahlrecht der Leistungsberechtigten. In der Regel weist der Leistungsträger die Leistungsberechtigten auf dieses Recht hin und berücksichtigt dies bei der Auswahl der Einrichtungen und Dienste, soweit dies nicht mit unverhältnismäßigen Mehrkosten verbunden ist.
- 5. Die Partner verpflichten sich, bei der Ausgestaltung der Leistung und der Erfüllung der Aufgaben, die von den Personensorgeberechtigten bestimmte Grundrichtung der Erziehung sowie die Rechte bei der Bestimmung der religiösen Erziehung zu beachten.
- 6. Die Partner verpflichten sich, die unterschiedlichen Lebenslagen von Mädchen und Jungen zu berücksichtigen, Benachteiligungen abzubauen und die Gleichberechtigung von Mädchen und Jungen zu fördern.
- 7. Die Partner verpflichten sich, bei der Durchführung und Schaffung von Leistungsangeboten die Strukturmaxime der Partizipation zu beachten. Der Leistungsträger stellt die Beteiligung des jungen Menschen im Hilfeplanverfahren sicher, der Leistungserbringer bei der Erziehung in der

- Einrichtung bzw. bei der Ausgestaltung der Hilfe. Die Leistungsberechtigten werden entsprechend ihrer Rechtsposition an den Entscheidungen beteiligt.
- 8. Die Partner verpflichten sich, bei der Durchführung und Schaffung von Leistungsangeboten die Strukturmaxime der Integration und Normalisierung zu beachten. Sie achten darauf, dass die Angebote nicht zur Ausgrenzung führen; ist dies wegen eines speziellen Angebots dennoch erforderlich, wird von vornherein darauf geachtet, wie die Integration wieder gelingen kann.
- 9. Die Partner sehen sich dem Grundsatz der bedarfsgerechten Orientierung der Jugendhilfe verpflichtet. Sie sorgen jeweils entsprechend ihrer Aufgaben dafür, dass rechtzeitig die richtige Hilfe gewährt und so gestaltet wird, dass die Inanspruchnahme von Hilfen und Angeboten adäquat dem Hilfebedarf erfolgen kann.
- 10. Die Partner sehen sich insbesondere dem Schutz des Kindeswohls im Sinne des § 8a SGB VIII verpflichtet. Sie beachten hierbei die persönliche Eignung der bei ihnen beschäftigten Fachkräfte im Sinne der §§ 72, 72a SGB VIII, sowie die Datenschutzbestimmungen des Sozialgesetzbuches. Entsprechende Regelungen finden sich in der in Anlage 5 enthaltenden Vereinbarung gem. § 8a SGB VIII.
- 11.Leistungsträger und Leistungserbringer haben in allen Phasen der Planung neuer Angebote die gegenseitige Beteiligung / Information frühzeitig sicherzustellen. Die Partner wirken daraufhin, dass diese Planungen aufeinander abgestimmt sind und sich gegenseitig ergänzen.
- 12. Die Partner verpflichten sich, die Strukturmaxime der Sozialraumorientierung bei der Verwirklichung von Leistungsangeboten zu beachten. Dies hat Konsequenzen für die Angebots- und Hilfestruktur. Leistungsangebote sind an dieser Maxime zu messen.
- 13. Die Partner verpflichten sich, bei der Schaffung und Durchführung der Hilfen die Strukturmaxime der Alltagsorientierung zu beachten. Dabei wird insbesondere auf die Zugänglichkeit im Alltag, auf die Situationsbezogenheit und die Ganzheitlichkeit der Hilfe geachtet.
- 14. Die Partner verpflichten sich, Verfahren und Instrumente anzuwenden, die Aussagen zur Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität ermöglichen.
- 15. Die Partner führen regelmäßige Qualitätsentwicklungsgespräche im vereinbarten Rhythmus auf Leitungsebene. Darüber hinaus nimmt der Leistungserbringer an den gemeinsamen Austauschgesprächen aller Jugendhilfeträger im Landkreis Konstanz und dem Jugendamt teil, insbesondere an der Jugendhilfekonferenz, dem Austauschtreffen der Einrichtungen zu UmA sowie dem IeF-Fachgespräch.

## Absprachen über gemeinsame Verfahren der Qualitätsentwicklung (Schlüsselprozesse)

### 1. Aufnahme(verfahren) / Beginn der Hilfe – bei regulären, planbaren Aufnahmen

Bei Beginn der Hilfe liegt ein vom Jugendamt erarbeitetes Hilfeplankonzept vor. Dieses Hilfeplankonzept wurde vom Jugendamt gemeinsam mit den Personensorgeberechtigten unter Beteiligung der betroffenen Kindem / Jugendlichen vor Beginn der Hilfe erarbeitet. Die Entscheidungsgrundlage mit der sozialpädagogischen Diagnose dokumentiert, resultierend aus der umfassenden Beratung der Betroffenen, den vom Jugendamt festgestellten erzieherischen Bedarf bzw. Eingliederungshilfebedarf. In ihr sind das Grundsatz- und die Rahmenziele für die Hilfe dokumentiert. Diese Entscheidungsgrundlage ist die Arbeitsgrundlage für die Zusammenarbeit mit der für die Leistungserbringung vorgesehenen Einrichtung - sie dient als Entscheidungsgrundlage Auftragsbeschreibung. Die erhält Leistungserbringer vor Beginn der Hilfe. Er baut die Hilfeausgestaltung auf der sozialpädagogischen Diagnose und den formulierten Grundsatz- und Rahmenzielen auf.

Bei der Erstanfrage sind seitens des Jugendamtes die datenschutzrechtlichen Bestimmungen des SGB I, des SGB VIII und des SGB X zu beachten. Demzufolge ist vor einer Anfrage das Einverständnis der Betroffenen zur Weitergabe von personenbezogenen Daten an die Einrichtung einzuholen. Liegt ein solches Einverständnis nicht vor, so erfolgt die Anfrage in anonymisierter Form.

### 1.1. Aufnahmeanfrage

- Das Jugendamt fragt (fern)mündlich bei der Einrichtung an, ob die Aufnahme des jungen Menschen grundsätzlich möglich ist. Die Einrichtung benennt dem Jugendamt einen Ansprechpartner für Aufnahmeanfragen.
- Die schriftlichen Unterlagen werden an die Einrichtung übermittelt.
- Die Einrichtung sichtet die Unterlagen und fordert bei Bedarf zusätzliche Informationen und Unterlagen an.
- Im weiteren Gespräch auf Grundlage der Entscheidungsgrundlage – werden detaillierte Informationen über den jungen Menschen (familiäre, soziale, schulische, therapeutische und rechtliche Hintergründe, Ressourcen und Perspektiven sowie deren Bewertung und bisherige Hilfen) und über die Einrichtung (Konzeptionen, Leistungs-, Qualitäts- und

Entgeltvereinbarungen) ausgetauscht. Das weitere Vorgehen wird abgestimmt. Wichtig ist dabei, dass eine konkrete Rückmeldung erfolgt, dass die Aufnahme möglich ist bzw. zwischen den Beteiligten geklärt ist, bis wann die Rückmeldung definitiv erfolgt. Spätestens 5 Tage nach der Anfrage, muss eine verbindliche Rückmeldung über die prinzipielle Aufnahme erfolgen.

### 1.2. Vorstellungsgespräch

- Das Jugendamt und die Einrichtung vereinbaren telefonisch einen Vorstellungstermin, zu dem das Jugendamt die Eltern, den jungen Menschen und evtl. weitere Beteiligte einlädt.
- Das Vorstellungsgespräch findet in der Einrichtung nach der Regel "so wenig Personen wie möglich, so viele wie nötig" statt. Teilnehmen müssen die fallverantwortliche Fachkraft des Jugendamtes, der junge Mensch, die Personensorgeberechtigten sowie die für die Belegung verantwortliche Fachkraft der Einrichtung. Teilnehmen können bei Bedarf weitere Fachkräfte der Einrichtung (z.B. Vertreter der der Gruppe, des Fachdienstes, der Schule).
- Im Rahmen des Vorstellungsgesprächs ist zu klären, ob und unter welchen Voraussetzungen die im Hilfeplankonzept erarbeite Leistung durch die Einrichtung erbracht werden kann. Es werden generelle Absprachen und – soweit möglich – konkrete Verabredungen / Vereinbarungen getroffen, d.h. soll eine Leistungserbringung erfolgen, so wird verbindlich festgelegt, ob die Hilfe im Rahmen der von der Einrichtung vorgehaltenen regelund konzeptionsbedingten Leistungen erbracht wird. Gegebenenfalls muss von der Einrichtung ein Antrag auf IZL oder Module gestellt werden.
- Am Ende des Vorstellungsgesprächs wird die Dauer der Bedenkzeit für alle Beteiligte vereinbart.
- Zum Ablauf der Bedenkzeit informieren alle Beteiligten das Jugendamt über ihre Entscheidung.
- Für den Fall der Aufnahme wird ein Aufnahmetermin sowie ein Termin für ein erstes Hilfeplangespräch vereinbart.

### 1.3. Aufnahme / Hilfebeginn

 Die Aufnahme des jungen Menschen in der Einrichtung findet in möglichst vertrauter Atmosphäre statt. Deshalb soll neben dem jungen Menschen und den/dem Sorgeberechtigten bzw. Vormund oder einer anderen wichtigen Bezugsperson mindestens eine vom Vorstellungsgespräch bekannte Person der Einrichtung anwesend sein. Nach Möglichkeit nimmt der/die zukünftige Bezugserzieher/-in teil. Die fallverantwortliche Fachkraft des Jugendamtes entscheidet selbst über ihre Teilnahme.

- Das Jugendamt ergänzt und dokumentiert das Hilfeplankonzept um die Verabredungen aus dem Vorstellungs-/Aufnahmegespräch (z.B. Heimfahrten, Telefonkontakte). Damit wird das Hilfeplankonzept zum Hilfeplan gem. § 36 SGB VIII. Zwischen allen Beteiligten erfolgt eine Verständigung auf das Grundsatz- und die Rahmenziele der Hilfe. Sollen individuelle Zusatzleistungen / Module erbracht werden, so werden deren Umfang und Entgelt beschrieben und im Hilfeplan inkl. der Zielsetzung für die Zusatzleitung dokumentiert.
- Spätestens bei der Aufnahme werden zwischen der Einrichtung und den Sorgeberechtigten Absprachen über Zeitpunkt, Umfang und Ablauf der nächsten Kontakte im Rahmen der Vereinbarungen des Hilfeplans getroffen (z.B. Telefonate, Besuche, Heimfahrten).
- Ein Termin für das erste Hilfeplangespräch wird vereinbart. Dieses Gespräch soll spätestens 4 bis 6 Wochen nach Aufnahme erfolgen.
- Zum Hilfeplangespräch erhält das Jugendamt von der Einrichtung einen Vorschlag für die Ergebnisziele, welche Bezug auf die Rahmenziele haben und im Vorfeld von Seiten der Einrichtung mit dem jungen Mensch und den Personensorgeberechtigten abgestimmt sind.
- Der Hilfeplan wird allen Beteiligten zeitnah spätestens vier Wochen nach dem Gespräch – und mit dem Zusatz zugeleitet, dass vom Einverständnis der Beteiligten ausgegangen wird, wenn innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Versendung keine Rückmeldung erfolgt.
- Das Jugendamt verpflichtet sich, spätestens zum abgesprochenen Aufnahmetermin die Kostenzusage zu erteilen.

### 2. Aufnahmeverfahren bei Inobhutnahmen / stationären Kriseninterventionen (nicht UmA)

Eine Inobhutnahme sollte nicht länger als 14 Tage andauern und dann von Seiten des Jugendamtes – nach Antrag der Personensorgeberechtigten – in eine stationäre Krisenintervention umgewandelt werden. Sollten die Sorgeberechtigten der Inobhutnahme nicht zustimmen und das Jugendamt weiterhin die Notwendigkeit einer Inobhutnahme sehen, so wird das Familiengericht angerufen. Eine Inobhutnahme kann nur vom Jugendamt beendet werden und auf keinen Fall von der Einrichtung.

Bei Inobhutnahmen / stationären Kriseninterventionen ist die Aufnahme i.d.R. nicht planbar bzw. es gibt nur eine kurze Anlaufzeit.

Vor der Unterbringung meldet sich das Jugendamt telefonisch bei der Einrichtung und teilt, die dem Jugendamt bis dahin bekannten Daten / Informationen mit. Die Inobhutnahmestellen des Landkreises Konstanz haben eine Handyrufbereitschaft eingerichtet, so dass die Anfragen umgehend entgegengenommen werden können.

Das Jugendamt teilt folgende Informationen, soweit bekannt mit:

- Grunddaten zur Familie
- Sorgerechtsregelung
- Grund für die Inobhutnahme / stationäre Krisenintervention
- Erkrankungen / Allergien / medizinische und/oder psychiatrische Diagnosen des jungen Menschen / evtl. notwendige Medikamente
- Verhaltensweisen des jungen Menschen / Sichtweise des jungen Menschen zur Unterbringung
- Schulische Situation / Kindergarten / usw.
- Familiäre Situation / Sichtweise der Sorgeberechtigten zur Unterbringung
- Auffälligkeiten bei den Sorgeberechtigten (z.B. psychische Erkrankungen, Gewaltbereitschaft, usw.)

In dem Telefonat wird das weitere Prozedere der Aufnahme geklärt (z.B. Zeitpunkt).

Nach Möglichkeit findet die Aufnahme in die Gruppe im Beisein der Sorgeberechtigten statt. Im Rahmen der Inobhutnahme / Krisenintervention kann die Aufnahme im Einzelfall in die Gruppe ohne Beisein der Sorgeberechtigten stattfinden. Bei dem Aufnahmegespräch wird die Situation, die zur Unterbringung geführt hat nochmal beschrieben. Umgangskontakte und Regelung bzgl. Schule, Kita, evtl. Arztbesuche, usw. werden für die nächsten Tage abgesprochen. Außerdem wir ein erster Gesprächstermin mit der Einrichtung, dem Jugendamt und den Personensorgeberechtigten vereinbart, der innerhalb der ersten 14 Tage erfolgen muss.

Sollte die Unterbringung nachts oder am Wochenende ohne Beisein des Jugendamtes stattfinden, so wird das Jugendamt umgehend am nächsten Werktag um acht Uhr per Mail (jugendamt@LRAKN.de) von der Einrichtung über die Inobhutnahme informiert. Von Seiten des Jugendamtes wird umgehend telefonisch Kontakt mit der Einrichtung aufgenommen. Sollte dies nicht umgehend erfolgen, wird die Einrichtung parallel zur Mail auch telefonisch Kontakt über die Service- und Infostelle mit dem Jugendamt aufnehmen. In dem Telefonat werden dann die notwendigen Informationen ausgetauscht (Situation, Grunddaten, Sorgerecht, usw.) und die nächsten Schritte abgestimmt (z.B. Gespräch mit dem jungen Menschen Gespräch / Personensorgeberechtigten / usw.).

In dem gemeinsamen Gespräch mit den Personensorgeberechtigten, dem jungen Mensch, der Einrichtung und dem Jugendamt werden das weitere Vorgehen, die Zielsetzung der Krisenintervention sowie die Besuchskontakte angestimmt und schriftlich in einer Vereinbarung dokumentiert, welche allen Beteiligten schriftlich von Seiten des Jugendamtes innerhalb von 14 Tagen nach dem Gespräch zugeschickt wird.

Eine stationäre Krisenintervention kann längstens drei Monate andauern. Nach 1,5 Monaten erhält das Jugendamt von Seiten der Einrichtung einen Clearingbericht, in dem Einschätzungen zum erzieherischen Bedarf des jungen Menschen sowie zur familiären Situation und dem weiteren Vorgehen vorgenommen werden. Im Anschluss erfolgt ein Zwischengespräch mit allen Beteiligten, in dem die weitere Perspektive geklärt wird.

Nach Abschluss der stationären Krisenintervention erhält das Jugendamt von Seiten der Einrichtung einen Abschlussbericht. Dieser Bericht muss spätestens vier Wochen nach Abschluss der Hilfe dem Jugendamt vorliegen.

### 3. Hilfeplanverfahren

Grundlage der Hilfeplanung ist der Hilfeplan gem. § 36 SGB VIII und dessen Fortschreibungen. Der Hilfeplan setzt die wesentlichen Maßstäbe für die Hilfegestaltung. In ihm ist das Grundsatz-, die Rahmen- und Ergebnisziele formuliert und von allen am Hilfeprozessbeteiligten verbindlich vereinbart. Außerdem werden verbindliche Absprachen für die Hilfeausgestaltung im Einzelfall dokumentiert.

### 3.1. <u>Hilfeplangespräch</u>

- Das Hilfeplangespräch findet i.d.R. halbjährlich statt, unabhängig von der im Einzelfall notwendigen ständigen Zusammenarbeit zwischen Jugendamt und Einrichtung während des Hilfeprozesses.
- Ort und Zeitpunkt des Hilfeplangesprächs werden zwischen den Beteiligten festgelegt. Die fallverantwortliche Fachkraft des Jugendamtes lädt zu dem Gespräch ein und ist zuständig für die Moderation und Dokumentation.
- Die Einrichtung erstellt zur Vorbereitung des Gesprächs unter Beteiligung des jungen Menschen, je nach dessen Alter und Entwicklungsstand, und wenn möglich den Sorgeberechtigten einen Bericht und sendet diesen vier bis spätestens zwei Wochen vor dem Hilfeplangespräch an das Jugendamt und die Personensorgeberechtigten zu.
- Der Bericht soll in einer für alle Beteiligten verständlichen Sprache formuliert sein.
- Die Einrichtung nimmt Bezug auf die vereinbarten Ziele des Hilfeplans und stellt erreichte Ziele und die aktuelle Entwicklung dar. Die Einrichtung berichtet aus ihrer Sicht über evtl. Veränderungsbedarfe bei der Gestaltung der Hilfe und schlägt konkrete Ergebnisziele für den kommenden Hilfezeitraum vor. Von Seiten des Jugendamtes gibt es ein Merkblatt hinsichtlich der notwendigen Inhalte für einen Einrichtungsbericht, welches dieser Vereinbarung beigefügt wird. Die Einrichtung entwickelt auf Grundlage dieses Merkblattes ein eigenständiges Berichtsformular.

- Die am Hilfeplangespräch teilnehmenden Vertreter/-innen von Einrichtung und Jugendamt verfügen über die erforderlichen Kompetenzen¹ für die Umsetzung der im Hilfeplan treffenden Vereinbarungen. Die Entscheidung über die Gewährung der Hilfe verantwortet das Jugendamt.
- Beim Hilfeplangespräch soll die Zahl der Teilnehmer im Interesse des betroffenen jungen Menschen auf die unmittelbar für die Hilfesteuerung zuständigen Personen beschränkt bleiben. Sollten die Informationen von weiteren Personen / Fachkräften (z.B. Lehrer, Therapeuten) für das Hilfeplangespräch erforderlich sein, so können diese mit einbezogen werden. Die Gestaltung des Gesprächs sollte jedoch so angelegt sein, dass allen Beteiligten deutlich wird, dass diese Beraterstatus haben (Entscheidungstransparenz).
- Der Inhalt des Hilfeplangesprächs ergibt sich aus § 36 SGB VIII:
  - a) Darstellung der Entwicklungsfortschritte der Hilfe im Hinblick auf die im Hilfeplan formulierten Ziele, die Verständigung über die Zielerreichung (Zielerreichungsanalyse) sowie die Überprüfung des bisherigen Hilfeverlaufes.
  - b) Verständigung über Veränderungen des Hilfebedarfes und daraus abgeleitet über Art und Umfang der geeigneten und erforderlichen pädagogischen und die damit verbundenen therapeutischen Leistungen, ggf. unter Berücksichtigung der schulischen Entwicklung bzw. der Ausbildungssituation. Kommen die Teilnehmer des Hilfeplangesprächs zu dem Ergebnis, dass eine Bedarfsdeckung nicht im Rahmen der regel- und konzeptionsbedingten Leistungen des Leistungserbringers erfolgen kann, so ist dieser Bedarf im Hilfeplangespräch zu beschreiben. Über die Deckung dieses Bedarfes erforderliche individuelle Zusatzleitungen (Art, Umfang, Dauer) entscheidet das Jugendamt in einem gesonderten Verfahren, welches im nächsten Abschnitt beschrieben wird.
  - c) Darstellung der voraussichtlichen Dauer der Hilfe und die Gültigkeit des aktuellen Hilfeplans sowie die Festlegung von Ort und Zeitpunkt des nächsten Hilfeplangesprächs.
- Grundlage für alle zu erbringenden Leistungen ist die schriftliche Form des Hilfeplans und dessen Fortschreibungen. Die Dokumentation der Ergebnisse des Hilfeplangesprächs ist Aufgabe des Jugendamtes.
- Der Hilfeplan bzw. die Hilfeplanfortschreibung wird allen Beteiligten zeitnah, spätestens nach vier Wochen, und mit dem

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> "Erforderliche Kompetenzen" bedeutet für die fallverantwortliche Fachkraft des Jugendamtes an dieser Stelle nicht, die alleinige Befugnis für die Bedarfsfeststellung und alle daraus resultierenden Entscheidungen zu haben, sondern über die Befugnis zu verfügen, im Amt entsprechende Entscheidungsprozesse zu initiieren. Entscheidungskompetenz auf Seiten der Einrichtung bedeutet, dass die am Hilfeplan teilnehmende Fachkraft die entsprechende Entscheidungsprozesse einrichtungsintern initiiert.

Zusatz zugeleitet, dass vom Einverständnis der Beteiligten ausgegangen wird, wenn innerhalb einer Frist von 14 Tagen nach Versendung keine Rückmeldung erfolgt.

### 3.2. <u>Individuelle Zusatzleistungen (bei teil -und vollstationären Angeboten)</u>

Sollte eine individuelle Zusatzleistung notwendig sein, so wird dies vorab i.d.R. im Hilfeplangespräch zwischen der Einrichtung und der fallverantwortlichen Fachkraft im Jugendamt erörtert.

Die Einrichtung stellt schriftlich einen Antrag, welcher an die zuständige Fachkraft des Sozialen Dienstes geschickt wird. Das Jugendamt hat hierfür einen Antrag entwickelt, welcher von der Einrichtung verwendet wird. Generell gilt für die Gewährung von Zusatzleistungen die Anlage 3 zum Rahmenvertrag nach § 78 f SGB VIII für Baden-Württemberg. Die Einrichtung soll in ihrem Antrag darlegen, um welche Form der individuellen Zusatzleistung es sich handelt, in wie weit die beantragte Zusatzleistung nicht in der Regelleistung enthalten ist, benennt die Fachkraft inkl. beruflicher Qualifikation konkrete Fachleistungsstunde, die die Zusatzleistung durchführen wird und unterbreitet einen Vorschlag, welche konkreten Ergebnisziele mit der Zusatzleistung erreicht werden sollen.

Die wirtschaftliche Jugendhilfe wird der Einrichtung schriftlich binnen vier Wochen mitteilen, ob und in welchem Umfang die individuellen Zusatzleistungen gewährt werden. Erst mit dieser Kostenzusage können die Kosten für die Zusatzleistungen übernommen werden. Eine rückwirkende Kostenerstattung ist nicht möglich.

Von Seiten des Sozialen Dienstes werden der Umfang, die Dauer sowie die Zielsetzung der individuellen Zusatzleistung im Hilfeplan aufgenommen und beschrieben, u.U. erfolgt eine Hilfeplanergänzung.

Die Einrichtung dokumentiert den Verlauf und die erreichten Ziele der Zusatzleistungen in einem gesonderten Bericht, der dem sozialen Dienst vier Wochen vor Befristungsende der Zusatzleistung zugesandt wird. Der Bericht enthält auch eine Aussage über den evtl. weiteren Bedarf sowie die daraus resultierenden Ergebnisziele.

#### 4. Elternarbeit

Elternarbeit umfasst den in der Leistungsvereinbarung festgelegten Umfang. In jeden Fall gehören folgende Bestandteile zur Elternarbeit:

- Gestaltung der Aufnahmesituation und der Hilfe-/Erziehungsplanung unter aktiver Einbeziehung der Bezugspersonen aus dem Herkunftssystem sowie Thematisierung der Elternarbeit im Hilfeplangespräch
- Vorbereitung der Hilfeplangespräche

- Unterstützung des Kindes / Jugendlichen bei Telefon- und Briefkontakten im Rahmen der vollstationären Unterbringung
- Initiierung und Besprechung gemeinsamer Aktivitäten, Alltagshandlungen und Freizeitunternehmungen
- Kontaktpflege bei Besuchen der Herkunftsfamilie in der Einrichtung (bei vollstationären Hilfen)
- Vor- und Nachbereitung selbständiger Besuche des jungen Menschen in der Herkunftsfamilie (bei vollstationären Hilfen)
- Teilhabe der Herkunftsfamilie an Festen und Feiern des jungen Menschen (v.a. bei vollstationären Hilfen)

Sind im Einzelfall darüber hinausgehende Leistungen der Elternarbeit angezeigt und notwendig, erfolgen die notwendigen Absprachen mit dem Jugendamt im Zusammenhang mit dem Hilfeplanverfahren.

### 5. Informationspflichten

Besondere Ereignisse und wesentliche Änderungen vom Hilfeplan erfordern eine zeitnahe gegenseitige Information und gegenseitige Abstimmung des weiteren Vorgehens von Einrichtung und Jugendamt. Die Informationspflicht bei besonderen Vorkommnissen i.S.d. § 47 SGB VIII bleiben hiervon unberührt und sind unter Punkt 6 dieser Vereinbarung geregelt.

<u>Eine gegenseitige Information von Einrichtung und Jugendamt erfolgt</u> insbesondere bei folgenden Ereignissen:

- Wohnsitzwechsel der Eltern
- Entwicklungen, die eine wesentliche Abweichung zum Hilfeplan vermuten lassen
- familiäre Veränderungen und Veränderungen im Sorgerecht
- Beschwerden der Eltern bzw. Sorgeberechtigten
- Anhaltspunkte, die auf eine Gefährdung des Kindeswohls schließen lassen

<u>Eine Information des Jugendamtes durch die Einrichtung erfolgt insbesondere bei folgenden Ereignissen:</u>

- Entweichen des jungen Menschen
- Mangelnde Mitwirkung des jungen Menschen
- Mangelnde Mitwirkung der Sorgeberechtigten
- Krankenhausaufenthalte des betreuten jungen Menschen
- Gravierende Vorkommnisse in der Einrichtung / Gruppe, soweit der junge Mensch betroffen ist (z.B. Wechsel des Bezugserziehers oder anderer Fachkräfte, Straftaten oder Drogenmissbrauch anderer Gruppenmitglieder (anonymisiert), usw.)
- bevorstehende Verlegungen des jungen Menschen in eine andere Gruppe
- anstehender Schul- oder Ausbildungswechsel

<u>Eine Information der Einrichtung durch das Jugendamt erfolgt insbesondere bei</u> folgenden Ereignissen:

- anstehender Wechsel der örtlichen oder sachlichen Zuständigkeit
- Wechsel der fallverantwortlichen Fachkräfte im Jugendamt (FD KiJu, WJH; Vormundschaften)

### 6. Hilfebeendigung

### 6.1. Planmäßige Beendigung

Die Ausrichtung der Hilfe auf Zielerreichung und Hilfebeendigung sollte bei jedem Hilfeplangespräch deutlich werden, d.h. der voraussichtliche Zeitpunkt der geplanten Beendigung der Hilfe und die weitere Perspektiven werden in jedem Hilfeplan(fortschreibungs)gespräch thematisiert und im Hilfeplan bzw. dessen Fortschreibung dokumentiert. Unter einer geplanten Beendigung versteht man die Erreichung der Ziele, so dass kein weiterer Jugendhilfebedarf notwendig ist oder aber ein Wechsel der Hilfeart. Spätestens beim letzten Hilfeplangespräch vor der geplanten Beendigung ist ein Beendigungstermin festzulegen.

Vier bis spätestens zwei Wochen vor dem Abschlussgespräch erhält das Jugendamt von Seiten der Einrichtung einen Abschlussbericht über den gesamten Hilfeverlauf.

Kurz vor oder nach dem Ende der Hilfe findet ein Abschlussgespräch statt, in dem alle Beteiligten die Hilfe bewerten (Evaluationsbogen); im Mittelpunkt dieser Auswertung steht die gemeinsame Bewertung des Hilfeverlaufes und die Überprüfung der Erreichung / Nichterreichung der im Hilfeplan festgelegten Ziele (Zielerreichungsanalyse). Vier Wochen Abschlussgespräch erhalten die Beteiligten dem Jugendamt, sie ausgefüllt Evaluationsbogen vom den Abschlussgespräch mitbringen sollen. Das Abschlussgespräch findet im Jugendamt statt, da die Ergebnisse des Gesprächs direkt in das jugendamtsinterne Fachverfahren eingetragen werden, so dass eine spätere Auswertung im Rahmen der Qualitätsentwicklungsgespräche möglich ist.

### 6.2. Ungeplante Beendigung

Eine ungeplante Beendigung liegt dann vor, wenn die Hilfe entgegen der bisherigen Planung endet, z.B.

- sich der junge Mensch entzieht
- die Leistungsberechtigten den Antrag zurückziehen
- sich die Einrichtung nicht mehr im Stand sieht, die Hilfe weiter zu leisten
- das Jugendamt die Hilfe beendet

Auch bei einer ungeplanten Beendigung ist von allen Beteiligten eine gegenseitige Rückmeldung im Sinne eines Abschlussgesprächs

erforderlich. Ist es nicht möglich alle Beteiligten einzubeziehen, so soll mindestens eine gemeinsame Auswertung seitens des Jugendamtes und der Einrichtung erfolgen. Das Jugendamt versendet (wenn möglich vier Wochen) vor dem Auswertungsgespräch den Evaluationsbogen, welchen die Beteiligten vorab ausfüllen und zum Gespräch mitbringen sollen. Das Abschlussgespräch findet im Jugendamt statt, da die Ergebnisse des Gesprächs direkt in das jugendamtsinterne Fachverfahren eingetragen werden, so dass eine spätere Auswertung im Rahmen der Qualitätsentwicklungsgespräche möglich ist. Falls die Familie nicht am Abschlussgespräch teilnimmt, kann das Gespräch zwischen Einrichtung und Jugendamt auch telefonisch erfolgen.

Das Jugendamt erhält spätestens vier Wochen nach Abschluss der Hilfe einen Abschlussbericht von Seiten der Einrichtung.

# 7. Kommunikation und Zusammenarbeit bei Konflikten zwischen Jugendamt und Einrichtung und bei besonderen Vorkommnissen innerhalb der Einrichtung

Wird von einem Beteiligten ein Konflikt wahrgenommen, so ist er aufgefordert, unverzüglich mit den direkten Konfliktpartnern ins Gespräch zu kommen, um den Interessenkonflikt zu beschreiben und eine Lösung auf dieser Ebene zu erarbeiten. Gelingt eine Lösung nicht, wird beiderseits jeweils die nächst höhere Leitungsebene zur Klärung des Sachverhaltes zeitnah eingeschalten. Sind grundsätzliche Absprachen zur Konfliktlösung notwendig wird die Referatsleitung soziale und psychologische Dienste des Jugendamtes und die Erziehungsleitung / Pädagogische Leitung der Einrichtung mit einbezogen. Die getroffenen Absprachen werden schriftlich dokumentiert und in beiden Institutionen bekannt gegeben.

Sollte ein besonderes Vorkommnis i.S.d. § 47 SGB VIII in der Einrichtung geschehen, wird zum einen die fallzuständige Fachkraft des Jugendamtes mündlich und schriftlich darüber unterrichtet. Neben dem Vorkommnis werden von Seiten der Einrichtung die unternommenen Schritte dargelegt. Gemeinsam mit der fallverantwortlichen Fachkraft im Jugendamt wird das weitere Vorgehen abgestimmt. Parallel wird die Referatsleitung soziale und psychologische Dienste unterrichtet, so dass auf Leitungsebene ebenfalls eine Abstimmung des weiteren Vorgehens erfolgen kann.

### 8. Beschwerdewesen

Jugendamt und Einrichtung verpflichten sich, kritische Rückmeldungen und Beschwerden der Betroffenen (junger Mensch, Eltern) und von Dritten (Lehrer, Therapeuten, Nachbarn, usw.) ernst zu nehmen, unabhängig davon, wie die Beschwerden oder Klagen vorgebracht werden.

Dem Beschwerdeführer wird empfohlen, sich direkt an die jeweils zuständige Stelle zu wenden. Ist er dazu nicht bereit, wird ihm angeboten, die Beschwerde an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

Wird durch die Beschwerde die Hilfeplanung wesentlich berührt, werden alle am Hilfeprozess Beteiligten davon unterrichtet.

### Qualitätsentwicklungskonzept der Einrichtung

Das Qualitätsentwicklungskonzept der Einrichtung sowie das Leitbild, welches dem Amt für Kinder, Jugend und Familie des Landkreises Konstanz in der Fassung vom 05.08.2019 vorgelegt wurde, ist Gegenstand dieser Anlage.

Leitlinien zur Bewertung und Qualität der Leistungsangebote und Qualitätsentwicklung (Bewertungsleitlinien)

### 1. Einzelfallbezogene Auswertung

Die einzelfallbezogene Auswertung ist Bestandteil des Hilfeplanverfahrens. In diesen Prozess sollen nach Möglichkeit die Beteiligten (junger Mensch, Eltern, Vertreter der Einrichtung, Jugendamt) im Rahmen der Hilfeplangespräche einbezogen sein. Diese Bewertung ist Teil der individuellen Hilfeplanung, die sich an den individuellen Ausgangsbedingungen und den vereinbarten Leistungen orientiert.

Die Endauswertung findet mit Hilfe eines Evaluationsbogens statt, den das Jugendamt zur Verfügung stellt. Idealerweise sollte diese Auswertung im Rahmen eines Abschlussgespräches angewandt werden, um die subjektiven Einschätzungen und Bewertungen der am Hilfeprozess Beteiligten zusammenzufassen. Ist eine solche gemeinsame Auswertung, z.B. bei einer ungeplanten Beendigung, nicht möglich, so soll die Auswertung durch die fallverantwortliche Fachkraft des Jugendamtes unter Berücksichtigung der verfügbaren Rückmeldungen der Beteiligten erfolgen.

### 2. Bewertungsverfahren als Folgeprozess aus der individuellen Hilfeplanung

Die über den Einzelfall hinausgehende Auswertung von Hilfen mit dem Ziel der Angebotsentwicklung sowie der Verbesserung von Zusammenarbeit zwischen Jugendamt und Einrichtung erfordert die Einführung einer über die individuelle Hilfeplanung hinausgehende Form der institutionalisierten Zusammenarbeit. In den in der Regel jährlich stattfindenden Qualitätsentwicklungsgesprächen auf **Ergebnisse** Leitungsebene werden die zusammengefassten standardisierten einzelfallbezogenen Erhebung bewertet, die Qualität der Zusammenarbeit überprüft und konzeptionelle Fragen erörtert und geklärt. Die Ergebnisse dieses Bewertungsverfahrens sowie die Darlegung der Einrichtung im Qualitätsentwicklungsbericht dienen als Grundlage für die Gestaltung der fallbezogenen und institutionellen Zusammenarbeit, die Jugendhilfeplanung des örtlichen Trägers sowie die Angebotsplanung der Einrichtung.

# Vereinbarung zum Schutzauftrag der Jugendhilfe gem. § 8a und § 72a SGB VIII

Die Einrichtung hat mit dem örtlichen Jugendamt eine entsprechende § 8a-Vereinbarung geschlossen.



# Konzeption Qualitätsmanagement

Linzgau Kinder- und Jugendhilfe e.V Riedbachstr. 7-11 88662 Überlingen-Deisendorf

Außenstelle Konstanz Sonnebühlstr. 36 78464 Konstanz

### Konzeption

### Qualitätsmanagement

### Inhalt

Εi	nleitung		1
1.	Zielgrup	ppe	1
2.	Qualitä	tsphilosophie	2
	2.1 Partizipation, Wertschätzung und Arbeitsatmosphäre		2
	2.2 Fachlichkeit, Arbeitshaltung und Kommunikation		2
	2.3 Leitung, Kooperation und Weiterentwicklung		3
3.	Interne Ziele		
	3.1 Nachhaltiger Erfolg durch bedarfsgerechte Ausgestaltung der Standards		
	3.2 Verantwortung und Verbindlichkeit der Führung		
	3.3 Identifikation und Engagement von Personen		
	3.4 Identifizieren und formulieren der Kernprozesse		
4.	Externe Ziele		
	4.1 Zusammenarbeit mit Leistungsträgern		
	4.2 Zusam	nmenarbeit mit Kooperationspartnern und der Fachöffentlichkeit	4
5.	5. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung		
	5.1 Erhebung und Identifikation relevanter Prozesse		
	5.2 Kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung		
	5.2.1	QM-Arbeitsbesprechungen in den Teams	5
	5.2.2	Qualitätszirkel in Hierarchieübergreifender Zusammensetzung	6
	5.2.3	Leitungskreis	6
	5.2.4	Qualitätsdialog mit externen Partnern	6
	5.3. Legiti	mations- und Freigabeverfahren	7
	5.4. Interi	ne und externe Kommunikation	7
	5.5 Opera	tive Umsetzung und Verantwortung der Führung	7
6.	Dokumentierte Informationen		
	6.1 Struktur des QM-Systems (Dokumentenlenkung)		
	6.2 Revisionen		
	6.3 Archiv	rierung und Nachverfolgbarkeit	10

### **Einleitung**

Der Linzgau Kinder- und Jugendhilfe e.V. ist eine regional aufgestellte sozialpädagogische Facheinrichtung im Linzgau am Bodensee.

Mit derzeit 235 Mitarbeitenden ist das "Linzgau", wie es umgangssprachlich genannt wird, die größte Jugendhilfeeinrichtung im Bodenseekreis mit einer Außenstelle in Konstanz. Die differenzierten Angebote der stationären und ambulanten Hilfen sowie das sonderpädagogische Bildungs- und Beratungszentrum mit dem Schwerpunkt emotionale und soziale Entwicklung (Janusz-Korczak-Schule) ermöglichen das Angebot passgenauer Hilfen für junge Menschen und Familien. Sich verändernde Rahmenbedingungen, unterschiedliche Bedarfslagen junger Menschen und Familien aber auch die fachliche und qualitative Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit der gesamten Organisation erfordern agile Vorgehensweisen um Dynamik und Veränderungen innerhalb und außerhalb der Organisation flexibel und bedarfsgerecht zu begegnen. Dem Qualitätsmanagement im Linzgau kommt damit eine besondere Bedeutung zu, denn nur einem agilen, dialogischen Qualitätsmanagement gelingt es, mit sich ändernden Rahmenbedingungen umzugehen.

Möglichst schlanke Regelwerke und die fortlaufende Prüfung dieser Standards und Regeln auf ihre unbedingte Notwendigkeit spielen eine wichtige Rolle. Agiles Qualitätsmanagement regelt so wenig wie möglich, jedoch so viel wie nötig. Explorative, selbststeuernde Lernprozesse und Selbstverantwortung sowie fachliche Exzellenz dürfen nicht durch starre, hierarchische Prozesse und bürokratische Regelwerke beeinträchtigt werden. Dabei kommt ebenso den Führungskräften im Linzgau eine besondere Rolle und Verantwortung zu.

Das Qualitätsmanagement verstehen wir als kommunikatives, agiles Management mit dem Ziel, die Expertise aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unabhängig der hierarchischen Einordnung einzubeziehen und explorative, selbststeuernde Lernprozesse zu begleiten und damit Qualitätsentwicklung aktiv zu gestalten. Dabei werden notwendige rechtliche und fachliche Regelungen festgeschrieben, wie auch flexible, kreative Lösungsideen und Veränderungsprozesse zugelassen.

In dieser Konzeption sind die wesentlichen Elemente des Qualitätsmanagements im Linzgau beschrieben.

### 1. Zielgruppe

### 1.1 Intern

Interne Zielgruppe des Qualitätsmanagements sind Führungs- und Leitungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Organisationsbereiche sowie Auszubildende, ehrenamtlich Beschäftigte und der Betriebsrat.

Bei der Verbesserung bestehender und Entwicklung neuer, <u>pädagogischer</u> Standards werden themenbezogen auch die jungen Menschen selbst mit einbezogen um eine Beteiligung an ihrem Erziehungsprozess sicherzustellen.

#### 1.2 Extern

Das örtlich zuständige Jugendamt stellt als Leistungsträger unseren wichtigsten Kooperationspartner dar. Darüber hinaus gehören zur Zielgruppe des Qualitätsmanagements:

Weitere Leistungsträger wie z.B. die Agentur für Arbeit

- Kooperierende Einrichtungen, Kliniken und Behörden
- Ausbildungsträger, Schulen und Hochschulen
- Zukünftige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Städte und Gemeinden unserer Standorte
- Unterstützer/-innen und Sponsor/-innen
- Ehemalige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Ehemalige Kinder, Jugendliche und inzwischen Erwachsene

### 2. Qualitätsphilosophie

Das Leitbild des Linzgau Kinder- und Jugendhilfe e.V. ist Grundlage für die Qualitätsphilosophie. Das Leitbild beschreibt die Haltung zu folgende Themenbereichen:

▶ Partizipation
 ▶ Fachlichkeit
 ▶ Leitung
 ▶ Kooperation

Arbeitsatmosphäre
Kommunikation
Weiterentwicklung

### 2.1 Partizipation, Wertschätzung und Arbeitsatmosphäre

"Beteiligung und die Berücksichtigung der Unterschiedlichkeiten unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen maßgeblich zur Akzeptanz und multiprofessionellen Ausgestaltung des Qualitätsmanagements bei"

Veränderungsprozesse, die Neugestaltung notwendiger Strukturen und der Abbau bestehender struktureller Hemmnisse erfordern Agilität und die Bereitschaft, bestehende Strukturen weiterzuentwickeln, infrage zu stellen und immer wieder "neu zu denken".

Dies braucht eine wertschätzende Grundhaltung und eine themen- und situationsadäquate Bearbeitung in geeigneten Gremien. "Think curious" gilt hierbei als Leitgedanken der wertschätzenden Grundhaltung um explorative und kreative Lösungssuche zu ermöglichen. Die Arbeitsatmosphäre soll frei von hierarchischem Strukturverständnis sein.

Es gehört zum Selbstverständnis des Qualitätsmanagements, Ideen und Anregungen aller beteiligten Stellen anzunehmen und in die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements einfließen zu lassen.

### 2.2 Fachlichkeit, Arbeitshaltung und Kommunikation

"Fachliche Expertise und transparente Kommunikation sollen zu verbindlichen und praxisnahen Qualitätsstandards führen"

Jede/-r Mitarbeiter/-in ist mit seiner/ihrer Persönlichkeit und Fachlichkeit wichtig für ein gutes Gelingen in der täglichen Arbeit und Zusammenarbeit. Im Qualitätsmanagement werden unter anderem arbeitsfeld- und bereichsübergreifende Verfahren und Standards entwickelt die eine Verbindlichkeit in der Kommunikation und Umsetzung erfordern.

Verbindlichkeit bedeutet, dass jede/-r Einzelne Selbstverantwortung für die Gesamtaufgabe und die Arbeitsergebnisse des Teams bzw. der Arbeitsgruppe übernimmt.

Im Sinne einer agilen und lernenden Organisation legen wir Wert auf die fachlich fundierte Weiterentwicklung unserer geltenden Standards.

### 2.3 Leitung, Kooperation und Weiterentwicklung

"Situative Führung und gelingende Kooperationen sollen die Basis für Spitzenleistungen in allen Bereiche sein"

Kontinuierliche Verbesserung als Kernelement eines agilen, dialogischen Qualitätsmanagements gelingt insbesondere im Einklang verbindlicher Wahrnehmung der Leitungs- und Führungsaufgaben und durch Synergien in der internen und externen Zusammenarbeit.

### 3. Interne Ziele

### 3.1 Nachhaltiger Erfolg durch bedarfsgerechte Ausgestaltung der Standards

Ziel: Prozesse und Standards orientieren sich an den tatsächlichen Gegebenheiten innerhalb der Organisation.

Es findet regelmäßig ein Abgleich zwischen beschriebenen Standards und "gelebter Praxis" statt. Daraus ergeben sich entweder Gesprächs-, Schulungs- oder Fortbildungsbedarfe bzw. Revisionsbedarfe der bestehenden Regularien.

Änderungs- und Entwicklungsbedarfe werden von den jeweiligen Bereichsleitungen bzw. vom Vorstand an das Qualitätsmanagement gemeldet um Veränderungsprozesse einzuleiten. Die Bearbeitung erfolgt dann bedarfsgerecht und prozessorientiert durch entsprechende Personen oder Arbeitsgremien.

Alle Mitarbeitenden sollen auf die vereinbarten Regelungen und Verfahren vertrauen können.

### 3.2 Verantwortung und Verbindlichkeit der Führung

Ziel: Zur effektiven Verwirklichung des QM-Systems zeigen Führungs- und Leitungskräfte im Linzgau Verpflichtung und Verantwortung

Die Führungs- und Leitungskräfte agieren als Vorbild und sorgen dafür, dass die Organisationsziele und die Ziele des Qualitätsmanagements in ihrem Verantwortungsbereich umgesetzt werden. Führungs- und Leitungskräfte werden zukünftig als Prozessverantwortliche benannt und übernehmen Verantwortung für die Umsetzung "ihrer" Prozesse.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollen die Qualitätsphilosophie kennen, verstehen und die Standards umsetzen. Um die Akzeptanz sicherzustellen muss die Leitung die geltenden Standards kennen und die Mitarbeitenden einbeziehen und "mitnehmen".

### 3.3 Identifikation und Engagement von Personen

Ziel: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter identifizieren sich mit der Organisation und bringen sich ein

Interne Schulungen, Arbeitsgremien und Personalgespräche sowie die Einarbeitung am Arbeitsplatz bilden die Basis für Kommunikation, Kooperation und fachliche sowie Persönliche Entwicklung im Linzgau. Die Beteiligung der Mitarbeitenden führt zur Identifikation mit der eigenen Tätigkeit und der Organisation.

Um Veränderungsprozesse nachhaltig zu gestalten ist die Partizipation aller beteiligten Stellen Qualitätsziel im Linzgau. Hierfür werden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Beteiligungs- und Rückmeldemöglichkeiten, Beschwerdewegen und den Rahmenbedingungen ihres Arbeitsfeldes vertraut gemacht.

### 3.4 Identifizieren und formulieren der Kernprozesse

Ziel: Kernprozesse der stationären und ambulanten Hilfen, der Schule und der Verwaltung sind identifiziert und als dokumentierte Information festgeschrieben

Kritische Prozesse sind identifiziert und beschrieben, dabei bezieht sich "kritisch" auf die Bereiche rechtliches und wirtschaftliches Risiko, Image der Organisation und Abläufe in denen es besonders häufig zu Fehlern oder Rückfragen kommt sowie auf das Krisenmanagement.

### 4. Externe Ziele

### 4.1 Zusammenarbeit mit Leistungsträgern

Ziel: Die Leistungsträger (örtlich zuständige Jugendämter) kennen unsere Angebote und fachlichen Standards. Diese werden als effizient und sinnvoll erlebt.

Regelmäßige Austauschgespräche, die Entwicklung bedarfsgerechter Konzepte und die Offenlegung und Einhaltung der Qualitätsstandards bilden die Grundlage einer wertschätzenden, engen Zusammenarbeit mit den Leistungsträgern.

Transparente Aufnahme-, Hilfeplanungs- und Übergangsprozesse fördern die professionelle Zusammenarbeit.

Qualitätsentwicklungsvereinbarungen werden zum Selbstverständnis für die inhaltlich-fachliche Ausgestaltung der Zusammenarbeit.

### 4.2 Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern und der Fachöffentlichkeit

Ziel: Die Linzgau Kinder- und Jugendhilfe ist kompetenter Partner in der Zusammenarbeit mit anderen Organisationen

Die Linzgau Kinder- und Jugendhilfe ist zur Erbringung der Leistung auch auf die Zusammenarbeit mit anderen Organisationen angewiesen. Um die Kooperation zu gestalten finden regelmäßige Austauschgespräche und eine Verständigung auf Standards und Verfahren statt. Beschwerden und Anregungen werden mit einer professionellen Haltung entgegengenommen und als Grundlage für Veränderungs- und Verbesserungsprozesse genutzt.

Ziel: Die Linzgau Kinder- und Jugendhilfe ist in der Fachöffentlichkeit als sozialpädagogische Facheinrichtung bekannt und regelmäßig vertreten

Die Linzgau Kinder- und Jugendhilfe ist auf Fachmessen, an Universitäten, Fachschulen und Schulen präsent, so dass potentiellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bzw. Auszubildenden und Studenten "das Linzgau" als sozialpädagogische Facheinrichtung bekannt ist. Dabei werden Informationen zu den Qualitätsstandards der Einrichtung öffentlich kommuniziert.

Veranstaltungen in den Räumlichkeiten der Einrichtung fördern den Bekanntheitsgrad und bieten einen Einblick in unsere Organisation.

Die Linzgau Kinder- und Jugendhilfe ist in Fachgremien und bei Fachtagungen und Veranstaltungen vertreten.

### 5. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung

Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung sind die beiden Schwerpunkte des Qualitätsmanagements. Qualitätsmanagement wird als "agile Daueraufgabe im Dialog" verstanden und über folgende Instrumente und Gremien sichergestellt.

### 5.1 Erhebung und Identifikation relevanter Prozesse

Bestehende, dokumentierte Prozesse und nicht dokumentierte Prozesse die sich durch die Aufgaben ergeben, werden systematisch erfasst und nach Relevanz gegliedert. Dabei gilt folgende Rangfolge, die zu einer bevorzugten Sicherung und Weiterentwicklung des Prozesses führt:

- a. Es besteht ein wirtschaftliches Risiko
- b. Es besteht ein rechtliches Risiko
- c. Der Prozess kann nicht aufrechterhalten werden, wenn der/die Prozesseigner/-in aus dem Unternehmen ausscheidet, da das Wissen verloren geht.
- d. Der Prozess weist Schnittstellenproblematiken auf, wodurch der Bearbeitungsprozess behindert wird oder häufige Rückfragen notwendig werden.
- e. Der Prozess funktioniert, könnte aber aktualisiert und überdacht werden, um Verbesserungspotentiale zu identifizieren.

Die Identifikation und Bewertung von Prozessen ist Aufgabe der jeweiligen Bereichsleitung, in Einzelfällen des Vorstands, sofern es die Gesamtorganisation wirtschaftlich oder rechtlich betrifft. Zur systematischen Erhebung und Identifikation dieser Prozesse kann das Qualitätsmanagement unterstützend einbezogen werden und methodische Hilfestellung geben. Die Inhaltliche Bearbeitung wird durch das Qualitätsmanagement begleitet.

### 5.2 Kontinuierliche Verbesserung und Weiterentwicklung

Qualitätsmanagement im Dialog und in Verbindung mit agiler Organisation baut auf Kommunikation und dem Verständnis gemeinsamer Weiterentwicklung und Verbesserung auf. Ein stetiger Qualitätsdialog findet durch folgende Methoden und Gremien statt:

### 5.2.1 QM-Arbeitsbesprechungen in den Teams

Der kontinuierliche Dialog mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird über regelmäßige QM-Arbeitsbesprechungen in den Teams sichergestellt. Dabei orientiert sich die Häufigkeit der Teambesuche an der Anzahl im jeweiligen Team bzw. Bereich geltenden Standards und Verfahren. Zwei wiederkehrende Schwerpunkte werden in den QM-Arbeitsbesprechungen behandelt:

- Die Übereinstimmung beschriebener Standards und realer Praxis zur Ermittlung von Abweichungen und Erhebung des Bedarfs zur Weiterentwicklung und Verbesserung.
- b. Der Austausch zu qualitätsrelevanten Themen um die kontinuierliche Weiterentwicklung des QM-Systems sicherzustellen.

Die Ergebnisse aus den QM-Arbeitsbesprechungen werden im Sinne eines Qualitätsdialogs mit den jeweiligen Bereichsleitungen und ggf. mit dem Vorstand ausgewertet und bilden einen Baustein für die Weiterentwicklung der Bereiche und Konzeptionen.

### 5.2.2 Qualitätszirkel in Hierarchieübergreifender Zusammensetzung

Qualitätszirkel sind Team- Bereichs und Hierarchieübergreifende Expertenrunden die sich themenspezifisch mit Qualitätsthemen befassen. Daran beteiligt sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus allen Bereichen, die von der Änderung bzw. Verbesserung oder Neuentwicklung des Qualitätsthemas tangiert sind. Demnach können Qualitätszirkel von wenigen Mitarbeitenden und innerhalb weniger Sitzungen stattfinden, aber auch in Zusammensetzung größerer Gruppen über längere Zeiträume geplant sein. Dabei ist Beginn, Ende, Ziel und die Moderation des Qualitätszirkels vorab festgelegt.

### 5.2.3 Leitungskreis

Qualitätsthemen werden in regelmäßigem Turnus im Leitungskreis des Linzgau Kinder- und Jugendhilfe e.V. benannt, erörtert und erarbeitet.

Vorrangiges Ziel ist dabei, sicherzustellen, dass Qualitätsthemen kontinuierlich und flächendeckend in der Organisation Berücksichtigung finden. Dazu werden

- a. Themen zur Bearbeitung mindestens eine Woche vor der Sitzung des Leitungskreises in Papierform dem Leitungskreis durch das Qualitätsmanagement vorgelegt.
- b. der Kommunikationsweg für veränderte oder neu entwickelte Standards im Leitungskreis festgelegt.
- c. die Verantwortung für den Standard zugeordnet und in die dokumentierte Information (z.B. Verfahrensablauf) mit aufgenommen.
- d. auf die Verpflichtung der verantwortlichen Person zur regelmäßigen Überprüfung folgender Punkte hingewiesen:
  - Wird die Vereinbarung (Anweisung, Standard etc.) eingehalten/umgesetzt?
  - Ist die Vereinbarung zur Erreichung der damit verfolgten Zielsetzung zweckdienlich?

### 5.2.4 Qualitätsdialog mit externen Partnern

Der Qualitätsdialog mit externen Partnern bezieht sich in erster Linie auf den Dialog mit den örtlich zuständigen Jugendämtern und jenen Kooperationspartnern, die in direktem Zusammenhang mit unseren Verfahren stehen, bspw. die jeweils zuständige Kinder- und Jugendpsychiatrie.

Qualitätsziele werden mit den örtlich zuständigen Jugendämtern über Qualitätsentwicklungsvereinbarungen formuliert. Dazu fordert der Linzgau Kinder- und Jugendhilfe e.V. das jeweilige Jugendamt im Zuge der Leistungs- und Entgeltverhandlungen auch zur Verabschiedung einer Qualitätsentwicklungsvereinbarung auf. Neben weiteren Themen finden in jedem Fall die gesetzlich geforderten Regelungen Berücksichtigung:

- a. Qualitätsmerkmale zur Sicherung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in Einrichtungen und
- b. ihren Schutz vor Gewalt.

Die Umsetzungs- und Entwicklungsergebnisse der Vereinbarung werden im Turnus von zwei Jahren im Rahmen eines Qualitätsentwicklungsberichts dargestellt und gemeinsam ausgewertet.

In regelmäßigen, am Bedarf orientierten Austauschtreffen werden Verfahren und Standards mit externer Wirkung besprochen. Dazu gehören bspw. der Austausch mit den Kinder- und Jugendpsychiatrien und Rettungsdiensten über das Verfahren der Krisenintervention aber auch

regelmäßiger Austausch zur Polizei im Sinne einer gemeinsamen Verantwortung für die uns anvertrauten jungen Menschen.

### 5.3. Legitimations- und Freigabeverfahren

Qualitätsmanagement ist Aufgabe der obersten Leitung. Im Linzgau Kinder- und Jugendhilfe e.V. ist die Aufgabe des Qualitätsmanagements in Form einer Stabstelle des Vorstandes organisatorisch eingeordnet. Die Freigabe der dort erarbeiteten Inhalte erfolgt durch den Vorstand. Die Legitimation (Verabschiedung) und Vereinbarungen zur operativen Umsetzung erfolgen durch den Leitungskreis, welcher sich aus Vorstand und Bereichsleitungen zusammensetzt. Das Datum der Freigabe wird auf den Dokumenten in der Fußzeile vermerkt.

#### 5.4. Interne und externe Kommunikation

In der Einrichtung geltende Standards und im Leitungskreis verabschiedete Revisionen bzw. neue Standards werden nach Freigabe auf dem internen Laufwerk "Q – Qualitätsmanagement" veröffentlicht und den jeweils betreffenden Bereichen somit zur Verfügung gestellt. Die Kommunikation und Erläuterung erfolgt in aller Regel durch die jeweils zuständige Bereichsleitung. Diese stellt auch die weitere Kommunikation innerhalb der Teams sicher. Im Rahmen von Bereichsbesprechungen kann der Qualitätsmanagementbeauftragte unterstützend hinzugezogen werden.

Standards, welche die von uns betreuten jungen Menschen betreffen, werden im Rahmen der Gruppensprecher- bzw. Kinder- und Jugendrat-Sitzungen kommuniziert und in Beteiligungsformaten weiterentwickelt.

Außerhalb der Einrichtung werden Veränderungen und Neuerungen im Rahmen der Kooperationsbzw. Austauschgespräche mit den externen Partnern erarbeitet bzw. erläutert.

### 5.5 Operative Umsetzung und Verantwortung der Führung

Zur effektiven Verwirklichung des QM-Systems muss die oberste Leitung Führung und Verpflichtung zeigen. Sie muss die Prozessorientierung sowie das agile und explorative Denken fördern und sicherstellen, dass die für das QM-System erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen.

Die oberste Leitung stellt sicher, dass Verantwortlichkeiten und Befugnisse im gesamten Unternehmen zugewiesen und bekannt sind. Im Linzgau Kinder- und Jugendhilfe e.V. sind die Verantwortlichkeiten folgendermaßen zugewiesen.

Vorstandsebene Strategische Planung	Inhaltliche Freigabe und Verantwortung für das gesamte QM System
Bereichsleitungsebene operative Planung	Inhaltliche Mitarbeit Operative Verantwortung (Delegations- und Kontrollverantwortung) teils operative Umsetzung.
Teamleitungsebene operative Umsetzung	Inhaltliche Mitarbeit Verantwortung der Umsetzung auf Mitarbeitenden-Ebene

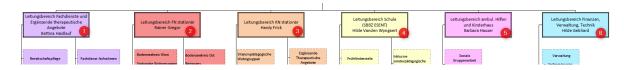
Mitarbeitenden-Ebene Inhaltliche Mitarbeit, operative Umsetzung

### 6. Dokumentierte Informationen

### 6.1 Struktur des QM-Systems (Dokumentenlenkung)

Das QM-System wird ausschließlich digital und über Ordnerstrukturen und bereichsspezifischer Berechtigungen bereitgestellt. So ist sichergestellt, dass jeder Bereich nur die für ihn relevanten QM-Dokumente einsehen kann. Die Gliederung der Zugriffsrechte orientiert sich am Organigramm, so dass jede/-r Mitarbeiter/-in Zugriff auf den Bereich hat, in dem er aufbauorganisatorisch eingeordnet ist.

### Auszug Organigramm



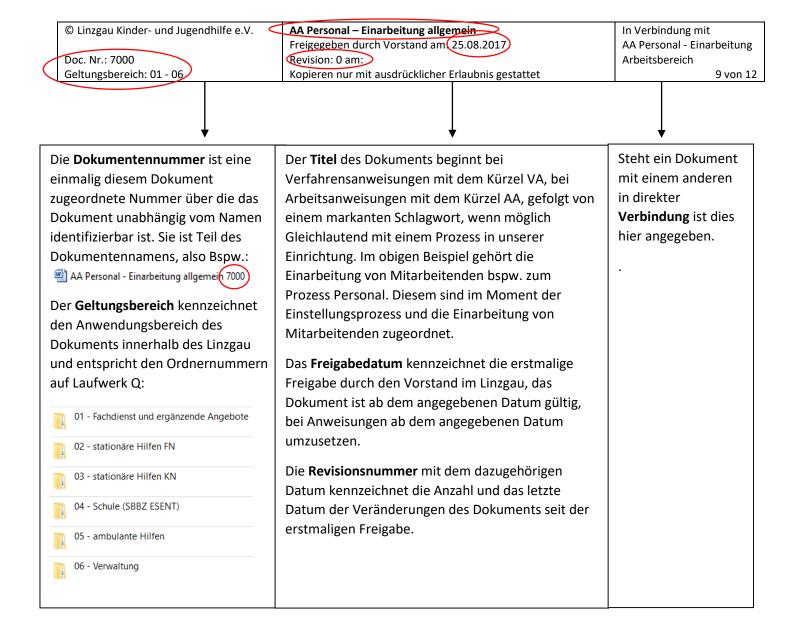
### Ordnerstruktur "Geltungsbereiche" zur bereichsbezogenen Bereitstellung



Das QM-System folgt der Logik "vom Groben ins Detail" und ist folgendermaßen gegliedert:

- 1. Satzung, Leitbild, Qualitätsgrundsätze, Organisation
- 2. Sicherheit und Datenschutz
- 3. Konzeptionen der Angebote
- 4. Vereinbarungen mit Leistungsträgern
- 5. Betriebsvereinbarungen
- 6. Verfahrensanweisungen
- 7. Arbeitsanweisungen
- 8. Vorlagen
- 9. Arbeitshilfen und Erläuterungen

Jedes Dokument des QM-Systems, ausgenommen Briefvorlagen, sind mit einer Fußzeile im Dokument versehen. Die Fußzeilen dienen der Zuordnung und Lenkung der Dokumente innerhalb der Ordnerstrukturen und geben Auskunft über den Geltungsbereich, das Datum der erstmaligen Freigabe und den Revisionsstand. Zudem gibt die Dokumentennummer Auskunft darüber, wo das Dokument abgelegt ist:



#### 6.2 Revisionen

Interne Revisionen erfolgen auf Grundlage der Ergebnisse aus QM-Arbeitsbesprechungen mit den Tams, aus Q-Zirkeln oder aufgrund der Bedarfsmeldung einer Bereichsleitung oder des Vorstandes. Darüber hinaus können Revisionen durch turnusmäßige Prüfung der QM-Dokumente durch den QM-Beauftragten veranlasst werden.

Revision bedeutet, dass bestehende Unterlagen des QM-Systems einer Überarbeitung unterzogen werden. Revisionen werden durch eine fortlaufende Nummer in der Fußzeile der Dokumente kenntlich gemacht. Das dazugehörige Revisionsdatum bezieht sich immer auf die jüngste Revision. Die Revisionsnummer dient einerseits den Anwendern des QM-Systems um das jeweils aktuelle Dokument verifizieren zu können und ist andererseits eine Kennzahl um festzustellen, wie stabil ein Dokument funktioniert – häufige Revisionen sind ein Indiz für ein unausgereiftes oder in der Form nicht taugliches Dokument.

Die im Zuge einer Revision vorgenommenen Änderungen werden je Dokument separat notiert. Dazu ist ein Ordner "Revisionen" angelegt in welchem die Revisionen je Dokument abgebildet werden. Bsp.: Das Dokument "Revisionen 8020" enthält eine chronologische Übersicht aller vorgenommenen Änderungen des Dokumentes mit der Nummer 8020.

### 6.3 Archivierung und Nachverfolgbarkeit

Die Archivierung der Dateien des QM-Systems erfolgt systematisch im Zuge jeder Revision. Von einem zu bearbeitenden Dokument wird vor der Veränderung eine Kopie im Archiv abgelegt. Das Archiv erhält den selben strukturellen Aufbau wie das QM-System, die darin enthaltenen, archivierten Dateien behalten ihren bisherigen Dateinamen, ergänzt um den Zusatz "- Archiv TT.MM.JJJJ".

Durch die Revisionen und die jeweils im Archiv abgelegten Dokumentenversionen ist die Nachverfolgbarkeit aller Veränderungen sichergestellt.