

Fachliche Empfehlungen für ambulante Erziehungshilfen gemäß § 27 SGB VIII in Verbindung mit §§ 29, 30, 31 SGB VIII

Inhaltsverzeichnis

1. Präambel
2. Allgemeine Grundsätze/Definition
3. Rechtsrahmen
 - 3.1 Gesamtverantwortung
 - 3.2 Rechtsanspruch
 - 3.3 vertragliche Vereinbarungen
 - 3.4 Finanzierung
 - 3.5 Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung
 - 3.6 Datenschutz
4. Leitlinien sozialpädagogischer Arbeit
 - 4.1 Sicherung des Kindeswohls
 - 4.2 Partizipation, Kinderrechte, Beschwerdemanagement
5. Sozialpädagogische Grundsätze/Arbeitsansätze
 - 5.1 Lebensweltorientierung
 - 5.2 Ressourcenorientierung
 - 5.3 Inklusion als handlungsleitendes Prinzip
6. Qualitätsstandards/Reflektorische Standards
 - 6.1 Qualitätsmanagement
 - 6.2 Dokumentation
 - 6.3 Evaluation/Qualitätsprüfung
7. Standards der Leistungserbringung
 - 7.1 sozialpädagogische Diagnostik
 - 7.2 Hilfeplan
 - 7.3 Verantwortung für die Steuerung der Hilfe
8. Rahmenbedingungen
 - 8.1 Qualifikation und persönliche Eignung der Fachkräfte
 - 8.2 Beziehungsgestaltung
 - 8.3 Räumliche und sächliche Ausstattung
 - 8.4 zusätzliche zeitliche Ressourcen
9. Literaturhinweise

1. Präambel

Die ambulanten Erziehungshilfen spielen eine zentrale Rolle im Kanon der Hilfen zur Erziehung. Die Belastungen in den betreuten Familien haben deutlich zugenommen. Die Gewährung von entsprechenden Hilfen hat sich in den letzten zwanzig Jahren annähernd verdoppelt. Die Fallgestaltungen bewegen sich von mittel- bis langfristiger Betreuung, Krisenintervention, Clearing, Begleitung von Übergängen von Kindern in oder aus der Fremdplatzierung, begleiteter Elternschaft etc.

Es zeigt sich vereinzelt, dass Spezialdienste mit eigenem fachlichen Profil und organisatorischer Eigenständigkeit seltener werden. Oft sind Sozialpädagogische Familienhilfen (SPFH) und Erziehungsbeistandschaft bzw. Gruppenangebote zu einem ambulanten Dienst verschmolzen.

Die Abgrenzungen verlaufen dabei weniger zwischen den einzelnen Hilfeformen als zwischen der Aufteilung in „familienzentriert“ und „zentriert auf ein Kind oder einen Jugendlichen“.

In Bezug auf die veränderten Rahmenbedingungen gibt es einen verstärkten Bedarf an Kooperation und Vernetzung mit anderen Angeboten. Die Kooperationsbeziehungen zwischen Allgemeinem Sozialen Dienst (ASD) und Fachkräften in den ambulanten Diensten sind ein wesentlicher Wirkfaktor, der den Erfolg der Hilfen maßgeblich mitbestimmt.

Das Erfordernis inhaltlicher Weiterentwicklungen und Beschreibung von Qualitätskriterien ist dabei für alle ambulanten Erziehungshilfen relevant. Diese Empfehlungen beschreiben in der Sache Grundsätze, Standards und Qualitätsindikatoren und richten sich an die handelnden Personen der öffentlichen und freien Jugendhilfe gleichermaßen. Grundsätzlich obliegt es den örtlichen Trägern der öffentlichen Jugendhilfe, im Rahmen ihrer Gesamtverantwortung nach § 79 SGB VIII, die für die Erfüllung ihrer Aufgaben erforderlichen Strukturen zu schaffen. Jeder Landkreis/jede kreisfreie Stadt hat daher die Möglichkeit, für das Aufgabenfeld der ambulanten Hilfen zur Erziehung individuelle Regelungen bzw. Standards zu inhaltlichen und strukturellen Fragen der Ausgestaltung des Arbeitsfeldes und zu Fragen der Vereinbarung von Entgelten zu entwickeln.

Die vorliegende Empfehlung richtet sich daher an die öffentliche und freie Jugendhilfe in den Landkreisen und kreisfreien Städten des Freistaats Thüringen. Sie kann die fachinhaltliche Arbeit und Diskussionsprozesse in den dortigen Jugendhilfeausschüssen unterstützen.

2. Allgemeine Grundsätze/Definition

Diese Empfehlungen beziehen sich auf folgende ambulante Leistungen des SGB VIII: § 29 (Soziale Gruppenarbeit), § 30 (Erziehungsbeistandschaft), § 31 (Sozialpädagogische Familienhilfe), § 35 (Intensiv pädagogisch betreute Einzelbetreuung) und § 27 Abs. 2 (u. a. Flexible Hilfen zur Erziehung).

Um Kinder, Jugendliche und Familien mit passgenauer und bedarfsgerechter Hilfe zu unterstützen, sind über die in den §§ 28 bis 35 SGB VIII beschriebenen Leistungsformen hinaus in der Vergangenheit neue Mischformen und Leistungen entstanden. Die Art und Weise der Hilfe sowie die zeitliche und betreuerische Intensität orientieren sich am erzieherischen Bedarf im Einzelfall und werden in einem entsprechenden Hilfeplanverfahren konkretisiert.

Ambulante erzieherische Hilfen sind Leistungen der Jugendhilfe, die in der Regel in der Lebenswelt der Kinder, Jugendlichen und Familien erbracht werden und darauf zielen, in belasteten Situationen das Recht jedes jungen Menschen auf Erziehung und Persönlichkeitsentwicklung zu verwirklichen (vgl. § 1 Abs. 1 SGB VIII).

Es sind auf den Einzelfall abgestimmte sozialpädagogische Leistungen, bei denen die Ziele, Lösungsansätze und Leistungen variieren und flexibel gestaltbar sind. Da die Hilfen alltagsnah sind und sich dem Sozialraum des Klienten anpassen, wird überwiegend aufsuchend, d. h. im Lebensumfeld der betreuten Person bzw. Familie gearbeitet.

Ambulante Hilfen können zur Erreichung bestimmter sozialer und lebenspraktischer Kompetenzen auch in Gruppen stattfinden.

Die Hilfen richten sich an die Personensorge- und/oder Erziehungsberechtigten, um sie bei der Erziehung und Förderung ihrer Kinder zu unterstützen, die Erziehungsfähigkeit (wieder-) herzustellen und vorübergehend fehlende Elternfunktionen zu kompensieren

und/oder

an die Kinder, Jugendlichen und jungen Volljährigen, um sie in ihrer Persönlichkeitsentwicklung zu fördern und/oder ihren Prozess der Verselbstständigung zu unterstützen.

Es handelt sich dabei in der Regel um (sozial-)pädagogische oder damit verbundene therapeutische Leistungen, die auf Grundlage einer einzelfallbezogenen Hilfeplanung und Zielvereinbarung zwischen den Beteiligten gemäß §§ 27 ff. SGB VIII - jeweils auch in Verbindung mit § 41 SGB VIII „Hilfen für junge Volljährige“ - erbracht werden können.

Die Art, Dauer und Intensität der Hilfen orientieren sich am erzieherischen Bedarf im Einzelfall, der vor Gewährung einer Hilfe und im Hilfeprozess in einem qualifizierten Verfahren (sozialpädagogische Diagnostik) immer wieder neu ermittelt werden muss.

Ambulante Leistungen der Jugendhilfe können flexibel miteinander kombiniert werden (§ 27 Abs. 2 SGB VIII). Entsprechend kann eine ambulante Hilfe auch vorbereitend, nachgehend oder parallel zu weiteren ambulanten und/oder (teil-) stationären Hilfen erfolgen.

Ambulante Erziehungshilfen können von unterschiedlicher Intensität (auch im Verlauf der Hilfe) und Dauer sein.

Leistungsträger und Leistungserbringer müssen ihre (Dienst-) Leistungen so aufeinander abstimmen, dass ein gelingendes Arrangement der Unterstützung der Leistungsempfänger zu deren Wohlergehen und zur Sicherung des Wohles ihrer Kinder entsteht. Voraussetzung für eine gelingende Hilfe ist eine partnerschaftliche Zusammenarbeit auf Augenhöhe.

3. Rechtsrahmen

3.1 Gesamtverantwortung

Die Gesamtverantwortung für die Planung, Steuerung und Evaluation der ambulanten Erziehungshilfen in den kreisfreien Städten und Landkreisen Thüringens hat der Träger der öffentlichen Jugendhilfe. Im örtlichen Jugendhilfeausschuss muss von der Verwaltung des Jugendamtes über laufende Prozesse, Bedarfe und Entwicklungen zeitnah und vollumfänglich informiert werden. In regelmäßigen Abständen soll der Jugendhilfeausschuss hinsichtlich notwendiger, quantitativer und qualitativer Veränderungen in diesem Arbeitsfeld einbezogen werden.

3.2 Rechtsanspruch

Bei Vorliegen der entsprechenden Bedarfe besteht ein Rechtsanspruch auf ambulante erzieherische Hilfen des SGB VIII. Voraussetzung ist ein Antrag auf Hilfe zur Erziehung durch die Personensorgeberechtigten bzw. deren eindeutige Willensbekundung. Gerade weil diese Hilfen im familiären und privaten Rahmen, dem höchstpersönlichen Lebensraum der Familien stattfinden, ist es besonders wichtig, eine entsprechende Willensäußerung der Leistungsbe-

rechtigten einzuholen.

Ambulante Erziehungshilfen sind Pflichtleistungen der Träger der öffentlichen Jugendhilfe. Diese sollen zeitnah nach Antragstellung und Bewilligung zur Verfügung gestellt werden. Die Personensorgeberechtigten und deren Kinder sollen nach § 36 Abs. Abs.1 Satz 3 SGB VIII bei der Auswahl eines Leistungserbringers der Ambulanten Erziehungshilfe beteiligt werden.

3.3 Vertragliche Vereinbarungen

Zwischen den Trägern der örtlichen öffentlichen Jugendhilfe und den leistungserbringenden Trägern sind Vereinbarungen zu Leistungsinhalten, Entgeltvereinbarungen und der Qualitätsentwicklung abzuschließen. Rechtsgrundlage ist der § 77 SGB VIII, wobei eine Orientierung am Thüringer Landesrahmenvertrag gemäß § 78 ff. SGB VIII Rahmenvertrag hilfreich sein kann.

Notwendige Bestandteile von Vereinbarungen zwischen öffentlichen und freien Jugendhilfeträgern sind insbesondere:

- leistungserbringender Personenkreis
- Ziele
- Art, Umfang und Dauer der Leistung
- Qualität des Leistungsangebotes
- Informationspflichten
- fallübergreifende Kommunikation
- Falldokumentation, Berichtswesen, Datenschutzbestimmungen
- Vereinbarungen zum Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung
- Laufzeit und Kündigung
- Aussagen zur Finanzierungsform
- Modalitäten zur Abrechnung der erbrachten Leistung
- Salvatorische Klausel.

3.4 Finanzierung

Unabhängig von der Art der Finanzierung der Leistung (pauschal oder über Fachleistungstunden) sind für die Berechnung einer Nettojahresarbeitszeit allgemeine und besondere Mindezeiten zu berücksichtigen. Des Weiteren sind die jeweiligen tariflichen Grundlagen der Träger unter Beachtung des Besserstellungsverbot zu berücksichtigen.

Allgemeine Minderzeiten sind:

- Urlaub
- Krankheit
- Fortbildung
- gesetzliche Feiertage.

Besondere Minderzeiten sollten individuell und spezifisch auf das jeweilige Leistungsangebot verhandelt werden und können beispielsweise sein:

- Vor- und Nachbereitung
- Dokumentation, Berichtswesen
- Teamberatung, Fallberatung, Co-Absprachen
- Kontakte zu Ämtern, Schule, Ausbildung (nicht in Begleitung der Klienten)
- Supervision
- fallübergreifende Netzwerkarbeit
- Evaluation
- Qualitätsmanagement
- Fahrt- und Wegezeiten.
- Fallreflexion
- Wegezeiten
- Regie- und Verwaltungsarbeiten

Während der Verhandlung ist zwischen dem Leistungsträger und Leistungserbringer zu klären, welche Bestandteile mit welchem Umfang zu den besonderen Minderzeiten bzw. zu den „face-to-face“ Kontakten zuzuordnen sind.

In diesem Dialog müssen sich die Partner auf Definitionen zu fallbezogenen Tätigkeiten

z. B. Behördenkontakte und Telefonate, Vor- und Nachbereitung des direkten Hilfesettings, Fahrt- und Wegezeiten unter Berücksichtigung der regionalen Bedingungen, kollegiale Fallberatung, Fallsupervision, Dokumentation, Ausfallzeiten durch Krankheit oder mangelnde Mitwirkung der Hilfeempfänger etc. und

fallunabhängigen Tätigkeiten

Zeiten für Koordinierungs- und Vernetzungsaufgaben, Dokumentation mit anderen In-

stitutionen und dem sozialen Umfeld etc.

einigen.

Die Möglichkeit des regelmäßigen Fachaustausches, von Supervision und Teilnahme an Fortbildungen und Arbeitskreisen ist abzusichern.

3.5 Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung

Zum Schutz der Kinder und Jugendlichen haben die Träger von Einrichtungen und Diensten gemäß § 8a Abs. 4 SGB VIII Vereinbarungen mit dem örtlichen Träger der öffentlichen Jugendhilfe abzuschließen. Die Vertragspartner haben sicherzustellen, dass der gesetzlich verankerte Schutzauftrag in entsprechender Weise wahrgenommen wird.¹

Indikatoren:

- Der Träger verfügt über verbindliche Verfahren zum Umgang bei Hinweisen über Kindeswohlgefährdung einschließlich einer Regelung zur Inanspruchnahme einer „insoweit erfahrene Fachkraft“.
- Die Kommunikationswege und Verantwortlichkeiten sind trägerintern und trägerübergreifend transparent und geregelt.
- Es gibt ein abgestimmtes Verfahren und eine Vereinbarung zwischen öffentlichem und freiem Träger gemäß § 8a SGB VIII.

3.6 Datenschutz

Anvertraute Sozialdaten im Rahmen der erzieherischen Hilfe dürfen, außer bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung (§ 65 SGB VIII), nur mit dem Einverständnis der Adressatinnen und Adressaten weitergegeben werden (§§ 61 ff. SGB VIII).

4. Leitlinien sozialpädagogischer Arbeit

¹ vergl. LJHA-Beschlüsse vom:

04.06.2017- Beschluss-Reg.-Nr. 82/07 - Handeln bei Anzeichen für eine mögliche Kindeswohlgefährdung – Verlaufsdocumentation
http://www.thueringen.de/imperia/md/content/tmsfg/landesjugendamt/beschluesse2007/8207_handlungsempfehlungen_8a_sgb_viii_jugendarbeit-jug_.pdf

10.09.2012 – Beschluss-Reg.-Nr. 72/12 Mustervereinbarung zum Verfahren nach § 8a SGB VIII

http://www.thueringen.de/imperia/md/content/tmsfg/abteilung3/referat31/anlage_zu_72-12_mustervereinbarung_8a_sgb_viii.pdf

10.09.2012 – Beschluss-Reg.-Nr. 73/12 Leitlinien Schutzauftrag Kindeswohlgefährdung

http://www.thueringen.de/imperia/md/content/tmsfg/abteilung3/referat31/anlage_zu_73-12_leitlinien_schutzauftrag_kindeswohlgef_hrdung.pdf

4.1 Sicherung des Kindeswohls

Mit Inkrafttreten des Gesetzes zur Stärkung eines aktiven Schutzes von Kindern und Jugendlichen (Bundeskinderschutzgesetz–BKisSchG) wurden klarstellende und weiterführende Regelungen zur Optimierung eines präventiven und kooperativen Kinderschutzes gesetzlich fixiert. Mit Kindeswohl wird ein Rechtsgut bezeichnet, welches das gesamte Wohlergehen eines Kindes oder Jugendlichen sowie seine gesunde Entwicklung umfasst. Es handelt sich hierbei um einen so genannten unbestimmten Rechtsbegriff, der sich allein an den verschiedenen Erscheinungsformen von Kindeswohlgefährdung, wie z. B. Missbrauch der elterlichen Sorge, Kindesvernachlässigung und Versagen der Eltern, konkretisieren lässt.

4.2 Partizipation, Kinderrechte, Beschwerdemanagement

In Zentrum der Hilfen stehen Eltern, Kinder, Jugendliche und junge Volljährige. Die Hilfen zielen auf die Verwirklichung der Kinderrechte im Hinblick auf Erziehung, gesellschaftliche Teilhabe, ein gesundes Aufwachsen, Schutz vor Gewalt etc.

Beteiligungsrechte und Beschwerdemöglichkeiten sind sowohl wesentliche Grundlage als auch zentrales Instrument zur Verwirklichung der Rechte der Kinder.

Partizipation, im deutschen Sprachgebrauch oft auch „Beteiligung“, „Mitsprache“ oder „Teilhabe“ genannt, bedeutet, Menschen an allen sie betreffenden Entscheidungen und Prozessen teilhaben zu lassen. Partizipation bedeutet auch, sich aktiv einzubringen, Einfluss zu haben und ernst genommen zu werden. Es vermittelt jungen Menschen wichtige Erfahrungen und das Gefühl erlebter Selbstwirksamkeit.

Indikatoren:

- Gemeinsam mit den Kindern, Jugendlichen und ihren Familien werden die Ziele der Hilfe erarbeitet, formuliert und die Inhalte des Unterstützungsprozesses gestaltet.
- Die Hilfeplangespräche werden durch die Leistungserbringer mit den Adressatinnen und Adressaten vorbereitet.
- Die Beteiligung der Kinder, Jugendlichen und Familien findet auch im alltäglichen Umgang statt.
- Es gibt beim Träger ein transparentes und strukturiertes Beschwerdemanagement, welches Teil einer Gesamtkultur der Partizipation, Transparenz und Wertschätzung ist.
- Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner für eine Beschwerde sind persönlich benannt und deren Erreichbarkeit geregelt.
- Die Kinder, Jugendlichen und Familien erhalten zeitnah eine Information zur Bearbeitung ihrer Beschwerde.

- Die Fachkräfte haben eine positive Haltung gegenüber Anliegen und Beschwerden junger Menschen und ihrer Familien. Sie verstehen diese als wertvolle Rückmeldungen, die Anlass sein sollen, fachliches Handeln zu reflektieren.
- Die Evaluation der bearbeiteten Beschwerden ist eingebunden in einen Qualitätsprozess, der zur Verbesserung der Leistungserbringung aus Sicht der Kinder, Jugendlichen und ihrer Familien führt.

5. Sozialpädagogische Grundsätze/Arbeitsansätze

Kern des sozialpädagogischen Arbeitens ist eine Grundhaltung, die Menschen in ihren Systemzusammenhängen in den Blick nimmt und eine kooperative gleichberechtigte Beziehung zwischen allen Beteiligten sucht.

5.1 Lebensweltorientierung

Lebensweltorientierte Jugendhilfe ist nur dann wirksam, wenn sie das „engere soziale Umfeld“ der Kinder, Jugendlichen und deren Familien in die Hilfeleistung einbezieht. Professionelle Aufgabe ist es, die Kinder und Jugendlichen und ihre Familien als Experten ihrer Lebenswelt wahrzunehmen.

Indikatoren:

- Die Hilfe findet in der Regel im häuslichen, familiären und sozialen Kontext statt.
- Die Hilfe orientiert sich an den Erfahrungen und Entwicklungspotentialen der jeweiligen Familie und berücksichtigt dies auch methodisch. Dies schließt den Respekt vor fremden Lebensentwürfen ein.

5.2 Ressourcenorientierung

Ressourcenorientierung im sozialpädagogischen Kontext impliziert die Möglichkeit, im beratenden und erzieherischen Rahmen die Fähigkeiten bzw. Ressourcen des Klienten und/oder des Familien-Systems zu identifizieren und diese im Sinne einer optimierten Erziehung zu nutzen. Informationen über Stärken und Interessen des Leistungsberechtigten stellen hierbei den Ausgangspunkt für die Unterstützung dar.

Indikatoren:

- Die individuellen Ressourcen der Hilfeempfänger werden ermittelt und beschrieben.
- Die Aktivierung bzw. Reaktivierung dieser ermittelten Ressourcen wird bei der Hilfeplanung berücksichtigt.

5.3 Inklusion als handlungsleitendes Prinzip

Die Hilfen stehen im Sinne eines inklusiven Ansatzes allen Familien, Kindern und Jugendlichen offen, unabhängig von Herkunft, Religionszugehörigkeit, Migrationshintergrund, von geistigen, seelischen oder körperlichen Behinderungen/Beeinträchtigungen/psychischen Erkrankungen oder sonstigen individuellen Merkmalen.

Indikatoren:

- Den Beteiligten am Hilfeprozess sind die zuständigen Stellen der Migrations- und Flüchtlingshilfe sowie der Behindertenhilfe und deren Angebote bekannt und kooperieren mit diesen.
- Die Hilfen sind auf Familien mit besonderen Bedarfen (z. B. Familien mit Migrationshintergrund, Eltern und/oder Kinder mit Behinderungen u. a.) fachlich zugeschnitten.
- Ist eine bedarfsgerechte Leistungserbringung nicht realisierbar, wird ein entsprechend qualifiziertes Angebot entwickelt.

6. Qualitätsstandards/Reflektorische Standards

Der freie Träger legt in Abstimmung mit dem öffentlichen Träger Qualitätsmerkmale für sein Leistungsangebot in Bezug auf Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität fest und hält diese ein.

6.1 Qualitätsmanagement

Die vorgehaltenen Rahmenbedingungen, wie Organisation des Leistungserbringers, Finanzierungssystem, Qualifikation des Personals etc., werden transparent dargestellt. Im Rahmen eines Qualitätsmanagements werden fallunabhängig die Kernprozesse definiert (z. B. Hilfebeginn, Mitwirkung im Hilfeplanverfahren). Der Leistungserbringer betrachtet die Wirkung seiner erbrachten Leistung sowohl im Einzelfall (Fallebene), als auch fallübergreifend (Produktebene). Die Erkenntnisse werden für die eigene Qualitätsentwicklung genutzt.

Die Hilfe wird so ausgestaltet, dass die bestmögliche Wirkung mit angemessenen Mitteln erzielt wird. Zentrales Steuerungsinstrument ist der Hilfeplanprozess. Auf der Grundlage einer präzisen Auftragserteilung erfolgt eine klare Zielformulierung. Hilfeplan(-fortschreibung) und die entsprechenden Leistungsdokumentationen des Leistungserbringers versetzen die Beteiligten in die Lage, regelmäßig zu prüfen, ob die vereinbarten Ziele mit den vereinbarten Ressourcen erreicht wurden bzw. werden können. Sollte sich hierbei die mangelnde bzw. fehlende

Eignung herausstellen, formuliert der Träger eine entsprechende Problemanalyse und wirkt bei einer notwendigen Umsteuerung des Hilfeplanprozesses aktiv mit.

Indikatoren:

- Die im Hilfeplanprozess vereinbarten Ziele werden mit den vertraglich geregelten Ressourcen erreicht.
- Im Fall der mangelnden Eignung einer gewährten Hilfe formuliert der Träger rechtzeitig die entsprechenden Feststellungen und Begründungen und schafft somit die Voraussetzung für eine zielführende Umsteuerung im Hilfeplanprozess.
- Es gibt trägerinterne Verfahren zur Wirkungsüberprüfung auf Fallebene.
- Es gibt trägerinterne Verfahren zur fallübergreifenden Wirkungsanalyse als Grundlage für die Weiterentwicklung der ambulanten Hilfen.

6.2 Dokumentation

Dokumentation ist selbstverständlicher Bestandteil professioneller pädagogischer Arbeit. Damit ist sie ein wichtiges Instrument für die Reflexion der eigenen Arbeit und dient der Qualifizierung von Fallverstehen. Hierdurch wird die Transparenz der Prozesse innerhalb der Leistungserbringung sichergestellt und das sozialpädagogische Handeln sowohl für die weiteren Beteiligten als auch für Dritte - unter Beachtung datenschutzrechtlicher Regelungen - nachvollziehbar.

Die Dokumentation des Hilfeverlaufs beschreibt die erbrachten Leistungen und stellt eine wesentliche Grundlage für notwendige Entscheidungen dar. Sie dient außerdem der internen Reflexion der Arbeit und damit der Qualifizierung der Fallarbeit.

Auch aus betriebswirtschaftlichem Blickwinkel ist Dokumentation unabdingbar. Die Dokumentation dient auch dem Nachweis einer effektiven und effizienten Hilfestellung. Sie ist eine zwingende Vorleistung für Fallauswertung sowie für qualitätsbezogene Aussagen zu Ergebnissen (Evaluation).

In der Praxis hat sich bewährt, wenn Leistungsträger und Leistungserbringer die Dokumentationsvorlagen gemeinsam entwickeln.

Indikatoren:

- Der Leistungserbringer stellt die Dokumentation seiner erbrachten Leistungen in angemessener standardisierter Form sicher.
- Die Hilfeprozesse sind transparent und Entscheidungen auch für Dritte nachvollziehbar.

Auf Basis der Dokumentation ist eine Nachvollziehbarkeit der Hilfe intern sowie extern möglich.

- Der Leistungserbringer nutzt die erhobenen Daten und Erkenntnisse für qualifizierte Fallauswertung, die externe Kommunikation mit dem Leistungsträger und die kontinuierliche Qualitätsentwicklung.

6.3 Evaluation/Qualitätsprüfung

Zur zielgerichteten fachlichen Weiterentwicklung werden durch die Träger der freien und öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe die Leistungen evaluiert. Die Evaluation dient der rückblickenden Wirkungskontrolle, der vorausschauenden Steuerung und dem Verständnis von Situationen und Prozessen. Anhand der erhobenen Daten werden die Prozesse angepasst und optimiert.

Der Träger stellt sein Verständnis von Qualität der jeweiligen Leistung transparent dar und benennt Maßnahmen, welche diese Qualität sichern sowie Methoden, die zur Qualitätsprüfung angewendet werden. Hierbei bedient er sich objektiver, verlässlicher und valider Instrumente und Methoden. Gemeinsam mit dem Leistungsträger und den Leistungsberechtigten reflektiert er Hilfeverläufe, Zielerreichungsgrade und Zufriedenheit der Leistungsberechtigten.

Auf Basis der gewonnenen Daten, Einschätzungen und Belege leitet der freie Träger Handlungsempfehlungen und Veränderungsmaßnahmen ab, die z. B. der Steigerung des Zielerreichungsgrades sowie der Nachhaltigkeit der Hilfen oder der Reduktion des Anteils ungeplant beendeter Hilfen dienen.

Indikatoren:

- Die Träger der freien und öffentlichen Jugendhilfe benennen klar ihr Verständnis von Qualität der jeweiligen Leistungen.
- Neben der Selbstevaluation der öffentlichen und freien Jugendhilfe gibt es einen aktiven Dialog zwischen dem Leistungserbringer, Leistungsträger und Leistungsberechtigten, in welchem gemeinsam die Qualität der Leistung reflektiert und bewertet wird.
- Aus den gewonnenen Ergebnissen leiten alle an der Hilfe Beteiligten Schlussfolgerungen ab und setzen diese im Einzelfall um.
- Darüber hinaus werden durch die systematische Auswertung der Hilfeverläufe Maßnahmen zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung abgeleitet.

7. Standards der Leistungserbringung

7.1 sozialpädagogische Diagnostik

Die Qualität der fachlichen Bewertungen zu Beginn des Hilfeprozesses ist das entscheidende Kriterium für eine erfolgreiche ambulante Erziehungshilfe. Vorrangig bedarf das Fallverstehen in sozialpädagogischen Zusammenhängen einer differenzierten sozialpädagogischen Diagnostik.

Zentral ist das Verstehen der Funktionen für „auffälliges“ Verhalten und das Einschätzen von Lebensumständen, Entwicklungspotenzialen und Gefährdungsmomenten. Die Diagnostik basiert auf einer umfassenden Informationssammlung, rekonstruiert Lebensverläufe, analysiert Hilfesgeschichten und mündet in der Formulierung von Hypothesen. Diese ordnen die Vielzahl von Daten, Beobachtungen, (Selbst-) Aussagen, Einschätzungen und fassen sie zu einem Bild zusammen.

Der Einsatz verschiedener Instrumente, wie z. B. Soziogramm, Genogramm, richtet sich nach den Erfordernissen des jeweiligen Einzelfalls.

Neben dem Verständnis der Problemlagen, der Biografie und der Ressourcen der Menschen bilden Konzepte der Beteiligung im Rahmen der sozialpädagogischen Diagnostik einen wichtigen Ausgangspunkt für das spätere Gelingen der Hilfeprozesse.

Indikatoren:

- Lebenslagen und Lebensgeschichten (Daten und Fakten, soziale und materielle Situation, kritische Lebensereignisse, Beeinträchtigungen und Gefährdungen, Ressourcen, Aufträge und Erwartungen) wurden bei den Leistungsberechtigten erfragt.
- Sichtweisen und Selbstdeutungen der Leistungsberechtigten auf die aktuellen Problemlagen sind eruiert worden.
- Hilfesystem und Hilfesgeschichte (Maßnahmen, Übergänge, Brüche und Wechsel, Diagnosen und Interventionen, Kooperationen und Konflikte, Erfolge und Misserfolge der Organisationen) sind hinterfragt.

Durch die Rekonstruktion biografischer Strategien, Muster und Ressourcen gelingen den Fachkräften zusammen mit den Leistungsberechtigten die Identifizierung des erzieherischen Bedarfes und eine gemeinsame Formulierung von Zielperspektiven.

Eine sozialpädagogische Diagnostik liegt in der Verantwortung des Trägers der öffentlichen Jugendhilfe und ist Kernaufgabe eines ASD. Dieser kann diese Leistung entgeltrelevant an einen Träger der freien Jugendhilfe übertragen.

7.2 Hilfeplan

Die Art, Dauer und Intensität der Hilfen orientieren sich am erzieherischen Bedarf im Einzelfall, der vor Gewährung einer Hilfe und im Hilfeprozess in einem qualifizierten Verfahren (sozialpädagogische Diagnostik) immer wieder neu ermittelt werden muss.

Kommt es auf dieser Basis zur Einleitung erzieherischer Hilfen, ist der § 36 SGB VIII rechtliche Grundlage einer Hilfe.

Im Hilfeplan werden konkret die zu erbringenden Leistungen, die angestrebten Ziele und Indikatoren zur Zielerreichung formuliert. Gegenseitige Aufträge und Wünsche sind hierbei detailliert zu klären.

Je präziser die jeweilige Auftragserteilung, umso präziser gelingt auch die Hilfeerbringung. Die Beteiligten sind gegenseitig auf die jeweilige Verlässlichkeit angewiesen.

Es bedarf der regelmäßigen Überprüfung des aktuellen Hilfebedarfs im Rahmen der regulären Hilfeplangespräche, bei Bedarf aber auch darüber hinaus.

Indikatoren:

- Die zu erreichenden Ziele (z. B. nach s.m.a.r.t.)² sind gemeinsam formuliert.
- Die jeweiligen Aufträge sind für alle Beteiligten nachvollziehbar und klar.
- Die Zeiträume der Überprüfung sowie Krisenszenarien sind geregelt.

7.3 Verantwortung für die Steuerung der Hilfe

Die Verantwortung für die Steuerung der Hilfe liegt beim örtlich zuständigen Jugendamt. Der Leistungserbringer steht in der Verantwortung, über unvorhergesehene Entwicklungen, Krisen etc. unverzüglich zu informieren.

Die fallzuständige Fachkraft des ASD des Jugendamtes hat die Aufgabe, den Hilfeplanprozess verlässlich zu steuern und zu überwachen.

Dokumentiert wird die Steuerung der Hilfe in den regelmäßigen Hilfeplangesprächen und den in diesem Rahmen getroffenen Vereinbarungen über die Fortsetzung und Ausgestaltung der Hilfe. Zur Steuerung und Überwachung der Hilfe gehört es, zu prüfen, ob die Hilfe bedarfsge-

² [https://de.wikipedia.org/wiki/SMART_\(Projektmanagement\)](https://de.wikipedia.org/wiki/SMART_(Projektmanagement))

recht in der vereinbarten Form und im vereinbarten Umgang erbracht wird (Leistungsdokumentation des Trägers).

Indikatoren:

- Der Personensorgeberechtigte und das Kind oder der Jugendliche sind vor der Entscheidung über die Inanspruchnahme einer Hilfe und vor einer notwendigen Änderung von Art und Umfang der Hilfe zu beraten und auf die möglichen Folgen für die Entwicklung hingewiesen worden.
- Ein Hilfeplan ist mit allen Beteiligten aufgestellt, der die Ausgestaltung der Hilfe mit allen notwendigen Leistungen regelt.
- Im Hilfeplanprozess wird regelmäßig geprüft, ob die gewählte Hilfeart weiterhin geeignet und notwendig ist.
- Es existiert ein Krisen- und Schutzkonzept.

8. Rahmenbedingungen

Dem leistungserbringenden Träger obliegt die Gesamtverantwortung für eine angemessene fach- und sachgerechte Personal- und Sachausstattung. Er verfügt über ein differenziertes Personalentwicklungskonzept.

8.1 Qualifikation und persönliche Eignung der Fachkräfte

Die Qualität ambulanter erzieherischer Hilfen hängt maßgeblich und direkt von der Professionalität und (Selbst-)Kompetenz der hilfeleistenden Fachkräfte ab. Hinsichtlich Qualifikation und persönlicher Eignung der Fachkräfte gelten die Anforderungen nach §§ 72, 72a SGB VIII. Zur Sicherstellung einer kontinuierlichen Hilfeerbringung ist die Zusammenarbeit im Team ein wichtiges Qualitätsmerkmal.

Das sozialpädagogische Personal verfügt über ein abgeschlossenes Hochschul-/Fachhochschulstudium bzw. über einen Berufsabschluss entsprechend des Fachkräftegebots.³

Neben der sozialpädagogischen Qualifikation sind gegebenenfalls aufgabenbezogene Zusatzqualifikationen erforderlich (beispielsweise aus dem Bereich der systemischen Beratung,

³ Beschluss des LJHA vom 4. Juni 2012 – Beschluss-Reg.Nr.65/12
https://www.thueringen.de/imperia/md/content/tmsfg/abteilung3/referat31/anlage_zu_65-12_fachliche_empfehlung_fachkr_fte.pdf

Konfliktmanagement/Streitschlichtung, der Gruppenarbeit und der ressourcen- und netzwerkorientierten Arbeit). Gegebenenfalls sind Kenntnisse und Erfahrungen im kultur- und religions-sensiblen bzw. im Bereich der Gesundheitsfürsorge erforderlich.

Die pädagogische Leitung ist Fachkraft im Sinne des Fachkräftegebotes und verfügt über eine mindestens dreijährige Berufserfahrung in Einrichtungen und Diensten der erzieherischen Hilfen.

8.2 Beziehungsgestaltung

Da der Erfolg ambulanter Hilfen maßgeblich von der Erreichbarkeit der Klienten bestimmt wird, besteht die zentrale Herausforderung der Fachkräfte darin, eine gelingende helfende Beziehung mit ihnen zu gestalten, die Nähe und Vertrauen ermöglicht und gleichzeitig die professionelle Distanz wahrt. Die Fachkräfte pflegen eine Kultur der Achtsamkeit, der Fürsorge, des Wohlwollens, der Wertschätzung und des Respektes, z. B. durch einführendes Verstehen, durch Nachfragen, um Erlaubnis fragen, Erfassen und Verbalisieren der Anliegen, Wahrnehmen von Körpersignalen und Erkennen der Kommunikationsmuster.

Indikatoren:

Die Fachkräfte

- begegnen den Klienten wertschätzend und authentisch.
- wahren professionelle Nähe und Distanz, arbeiten in hohem Maße selbstreflektierend und sind offen für regelmäßige Fallberatung im Team, Fortbildung und Supervision, akzeptieren die Autonomie und Selbstständigkeit der Familien und können sie stets als Experten in eigener Sache anerkennen.
- verstehen die Familie als System und sind gleichzeitig aufmerksam für die Situation und die Bedürfnisse jedes einzelnen Familienmitgliedes.
- unterstützen die Familien darin, ihre eigenen Wahrnehmungen, Bedürfnisse und Ideen zu verdeutlichen und sich mit anderen darüber auszutauschen sowie Veränderungen mit der Perspektive von Lösungen prozesshaft auszuhandeln.
- verfügen über Techniken der Gesprächsführung, des Rollenspiels, der Familienbildung, der Netzwerkarbeit und ressourcenorientierten Fallarbeit sowie über ein Repertoire an Anregungen zu sinnvoller Alltagsgestaltung.
- verfügen über dem Alter der Kinder/Jugendlichen der spezifischen Zielgruppe entsprechende Kenntnisse im Bereich der Bindungstheorie, Bedeutung der Peergroup, Rolle

und Bedeutung von Religion und Bildung, Autoritäten in Familien, Geschlechterdynamiken sowie Erziehungsstilen und Erziehungshintergründen, Alltags- und Gesprächskultur, Kommunikationsstrukturen, Mentalitäten und Ritualen.

- sind bereit und in der Lage, die Möglichkeit der Co-Arbeit umzusetzen.
- arbeiten in alters- und geschlechtsgemischten Teams zusammen.

8.3 Räumliche und sächliche Ausstattung

Der Träger stellt eine in Bezug auf das Konzept abgestimmte räumliche und sächliche Ausstattung (angemessene Büroräume, Besprechungs- und Verwaltungsräume sowie Wirtschafts- und Sanitärräume) zur Verfügung.

Arbeitsplätze bedürfen der Ausstattung mit Informationstechnik und Telekommunikationstechnik.

8.4 Zusätzliche zeitliche Ressourcen

9. Literaturhinweise

1. Bundesverband Erziehungshilfe e. V.: „AFET-Modell der Fachleistungsstunden für die ambulanten Erziehungshilfen“, AFET- Arbeitshilfe 1/2012, Hannover 2012
2. EEV und LVKE: Positionspapier „Aspekte zur Qualität ambulanter Arbeitsformen von Hilfen zur Erziehung nach dem SGB VIII“ (erarbeitet durch Mitglieder einer AG im LVKE und eev), Juni 2011
3. ZBFS – Bayerisches Landesjugendamt (Hrsg.): Arbeitshilfe „Sozialpädagogische Diagnose-Tabelle & Hilfeplan“, München 2013
4. Der Paritätische Wohlfahrtsverband Berlin e. V.: "Beteiligung von jungen Menschen in den ambulanten sozialpädagogischen Erziehungshilfen", Berlin 2013
5. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend: „Qualitätsstandards für Beteiligung von Kindern und Jugendlichen“ Stand: März 2015, 3. Auflage [www.bmfsfj.dehttps://www.bmfsfj.de/blob/94118/c49d4097174e67464b56a5365bc8602f/kindergerechtes-deutschland-broschuere-qualitaetsstandards-data.pdf](https://www.bmfsfj.de/https://www.bmfsfj.de/blob/94118/c49d4097174e67464b56a5365bc8602f/kindergerechtes-deutschland-broschuere-qualitaetsstandards-data.pdf)