

**ÖFFENTLICHE
BESCHLUSSVORLAGE****Amt/Eigenbetrieb:**

55 Fachbereich Jugend und Soziales

Beteiligt:**Betreff:**

Bericht der Projektgruppe Qualitätsnetzwerk für den Allgemeinen Sozialdienst Hagen

Beratungsfolge:

02.03.2005 Jugendhilfeausschuss

Beschlussfassung:

Jugendhilfeausschuss

**ZUSAMMENFASSUNG/
BESCHLUSSVORSCHLAG**

Teil 2 Seite 1

Drucksachennummer:

0100/2005

Datum:

04.02.2005

Der Jugendhilfeausschuss nimmt den bericht der Projektgruppe Qualitätsnetzwerk ASD zur Kenntnis.

Der Fachbereich Jugend und Soziales nimmt seit September 2001 an einem Projekt „Qualitätsnetzwerk Allgemeiner Sozialdienst des Landschaftsverbandes Westfalen-Lippe/Landesjugendamt“ teil. An diesem Qualitätsnetzwerk nehmen neben Hagen noch die Kommunen Arnsberg, Löhne, Oelde, Hemer, Menden und Altena teil.

Der Bedarf für die Einführung umfassender Qualitätsmanagementsysteme wird sowohl von Fachkräften, leitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als auch von Politik formuliert. Im Kontext Sozialer Arbeit besteht jedoch oft eine Ambivalenz zwischen der Notwendigkeit, den Erfolg sozialer Arbeit messbar und transparent zu machen und der Besorgnis, die das Überprüfbarmachen der eigenen Arbeit auslöst. Wichtige Fragestellungen sind:

- ◆ Wie lässt sich die Transparenz sozialarbeiterischen Handelns im ASD so verstärken, dass für die Adressaten und auch für die kommunale Politik erkennbar wird, was fachlich zu welchem Zweck und mit welchem fachlichen Ergebnis geleistet wird?
- ◆ Wie lässt sich Arbeitsgerechtigkeit in der Arbeitsbelastung zwischen den Fachkräften im ASD herausstellen?
- ◆ Wie muss sich der ASD „aufstellen“, damit im kommunalen Rahmen das Verhandeln der Qualität von ASD-Dienstleistungen sowohl zwischen Klienten und Dienstleistern, als auch zwischen ASD und Leistungsanbietern und zwischen ASD und kommunaler Politik möglich ist?
- ◆ Wie erreicht der ASD, dass der Ressourceneinsatz für erbrachte Leistungen soweit transparent wird, dass anfallende Kosten auch eindeutig einem entsprechenden Aufwand zugeordnet werden können?
- ◆ Wie kann der Anforderung an eine Garantenstellung des ASD und dem Problem der individuellen Organisationsverantwortung, welche sich durch gerichtliche Verfahren in den letzten Jahren immer deutlicher abgebildet hat, begegnet werden?

Ziele des Projektes

Die Projektziele des Qualitätsnetzwerkes ASD Westfalen-Lippe sind der Aufbau eines Prozessmanagement sowie die Entwicklung von Prozessstandards. Im Focus steht die Entwicklung angepasster Instrumente und Werkzeuge, die Dokumentation zur Erfassung von Qualitätskennzahlen und Qualitätskontrolle, Vorlagen, Formularen sowie Tools zur Managementunterstützung.

Als Fernziel für den Allgemeinen Sozialdienst wird die Implementierung eines durchgängigen Qualitätsmanagementsystem für alle erbrachten Leistungen angestrebt.

Zielerreichung:

Bis 2002 hatte sich die interne Projektgruppe mit der Darstellung der Ergebnisqualität befasst. Grundsatzfragen und Begriffe aus dem Qualitätsmanagement wurden definiert.

1. Produktkatalog wurde erstellt

Im Produktkatalog (Anlage 1) werden aus dem Blickwinkel der Adressaten die Ergebnisse der Leistung des ASD systematisch dargestellt. Für jedes Produkt wurde eine fachliche Positionierung formuliert und die Mindeststandards beschrieben. Im November 2003 wurden die bereits erarbeiteten Produkte "Mitwirkung in familiengerichtlichen Verfahren" und das Produkt „Gefahrenabwehr bei Kindeswohlgefährdung“ eingeführt. (Anlage 2)

Bei dem Produkt Gefahrenabwehr bei Kindeswohlgefährdung wurden die Empfehlungen des Deutschen Städtetages zum Verfahrensablauf bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung berücksichtigt.

Es wurden die Verfahrenstandards mit dem Ziel beschrieben, in bestmöglicher Weise Gefahren für das Kindeswohl abzuwenden, Grundlagen für weitergehende Hilfen zu schaffen und gleichzeitig das Risiko einer strafrechtlichen Verantwortung für die Fachkraft zu minimieren.

2. Einführung des Qualitätshandbuches im Februar 2005

Mit der Einführung des Qualitätshandbuches für den Allgemeinen Sozialdienst sind wesentliche Bestandteile zur Implementierung eines Qualitätsmanagementverfahren für den Allgemeinen Sozialdienst geschaffen worden.

Das vorliegende Qualitätshandbuch beschreibt alle Produkte des Allgemeinen Sozialdienstes in den Dimensionen Ergebnis- und Prozessqualität. Durch die Einführung des Qualitätshandbuches ist es gelungen, standardisierte Verfahrensabläufe für alle Produkte des ASD einzuführen, Arbeitsprozesse zu optimieren, um somit gleiche und vergleichbare Leistungen in allen Regionalen Sozialen Diensten zu erzielen.

Weitere Ziele

Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems für den Allgemeinen Sozialdienst erfordert neben der Beschreibung der Ergebnisse und der Prozessqualität auch die Beschreibung der Strukturqualität und die Einführung eines Qualitätssicherungsverfahrens.

Das Qualitätssicherungsverfahren soll dazu dienen, die Einhaltung der vorgegebenen Standards zu überprüfen und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP) unter Berücksichtigung von Effektivität und Ökonomie einzuführen.

Die Entwicklung eines Qualitätssicherungsverfahrens wird durch das Landesjugendamt“ im Rahmen des Projektes „Qualitätsnetzwerkes für Allgemeiner Sozialdienst Westfalen-Lippe weiter begleitet. Voraussichtlich werden die Elemente für ein Qualitätssicherungsverfahren in Teilbereichen in der zweiten Jahreshälfte 2005 eingeführt.

**FINANZIELLE
AUSWIRKUNGEN**

Teil 4 Seite 1

Drucksachennummer:

0100/2005

Datum:

04.02.2005

☒ Es entstehen keine finanziellen und personellen Auswirkungen.

Veröffentlichung:

Ja
Nein, gesperrt bis einschließlich _____

Oberbürgermeister

Gesehen:

Stadtkämmerin

Stadtsyndikus

Beigeordnete/r

Amt/Eigenbetrieb:

55 Fachbereich Jugend und Soziales

Gegenzeichen:

Beschlussausfertigungen sind zu übersenden an:

Amt/Eigenbetrieb:

Anzahl:

