

Qualitätsbeschreibung der ambulanten Erziehungs- und Eingliederungshilfen gemäß §§ 27 ff. SGB VIII

Hilfen zur Erziehung, Hilfen für junge Volljährige, Eingliederungshilfen für Kinder, Jugendliche und junge Volljährige

erlangen.de/stadtjugendamt

Stand
10/2023



Inhaltsverzeichnis		Seitenzahl
1	Präambel	3
2	Grundlagen und Ausgangssituation	4
2.1	Grundgedanken	4
2.2	Anbieter ambulanter Hilfen	4
2.3	Merkmale ambulanter Hilfen	4
3	Qualität der Leistung	7
3.1	Prozessqualität – das Hilfeplanverfahren / Teilhabeverfahren	8
3.1.1	Grundlegendes zur Hilfestellung	8
3.1.2	Von der Antragstellung zur Hilfestellung	9
3.1.3	Beginn der Hilfe	10
3.1.4	Hilfestellung	10
3.1.5	Hilfestellungsgespräche, Entwicklungsberichte und Hilfeplanfortschreibung	10
3.1.6	Zusammenarbeit während der Hilfestellung	12
3.1.7	Wechsel des Anbieters	13
3.1.8	Beendigung der Hilfe	13
3.2	Ergebnisqualität	14
3.3	Strukturqualität der Anbieter ambulanter Hilfen	15
3.3.1	Organisationsqualität	15
3.3.2	Räumliche, technische und materielle Ausstattung	16
3.3.3	Personelle Qualität	17
4	Qualitätssicherung und Weiterentwicklung	20

1 Präambel

Sinn dieser Qualitätsbeschreibung ist es, auf Basis von § 77 SGB VIII gemeinsame Qualitätsstandards (Mindeststandards) für ambulante Erziehungs- und Eingliederungshilfen für alle Anbieter, die diese Leistungen für das Jugendamt der Stadt Erlangen anbieten, und für das Jugendamt der Stadt Erlangen festzulegen und die Einhaltung dieser Qualitätsstandards sicher zu stellen.

Die bisherigen Qualitätsstandards für die Fachleistungsstunde in der Stadt Erlangen wurden von den ambulanten Anbietern und dem Stadtjugendamt diskutiert und traten mit JHA-Beschluss vom 19.01.2012 in Kraft. Zusammen mit der Qualitätsbeschreibung aus der Stadt Nürnberg¹ vom Juli 2023 dienten sie als Grundlage für die vorliegende, zwischen dem Stadtjugendamt Erlangen und den ambulanten Anbietern abgestimmte Qualitätsbeschreibung.

Die jetzige Überarbeitung und Weiterentwicklung war erforderlich, da sich nicht nur die Rahmenbedingungen, wie z. B. Kommunikation über digitale Medien und zunehmende Ganztagsbetreuung von Kindern in Kindertagesbetreuung bzw. Schule etc. verändert haben, sondern auch die Herausforderungen in der Arbeit mit den Kindern, Jugendlichen und Familien gestiegen und komplexer geworden sind, z. B. Zunahme psychischer Erkrankungen, Suchterkrankungen, Migrationshintergrund, vermehrte Aufträge im Bereich Kinderschutz, weniger Erziehungskompetenz bei den Eltern, weniger familiäre Netzwerke, Familien mit wenig bis keinen deutschen Sprachkenntnissen.

Eine Vereinbarung zur Weiterentwicklung ist aus der Zusammenarbeit im Rahmen der Arbeitsgemeinschaft der Anbieter stationärer, teilstationärer und ambulanter Hilfen in der Stadt Erlangen gem. § 78 SGB VIII (kurz AG78 HzE) entstanden. Stadtjugendamt und Anbieter ambulanter Hilfen wollen in Ergänzung dieser Qualitätsvereinbarung in den nächsten Jahren die inklusive Ausrichtung der Jugendhilfe weiterentwickeln.

Das Jugendamt ist nach § 79 SGB VIII gesamtverantwortlich für die rechtzeitige und ausreichende Bereitstellung geeigneter Einrichtungen und Dienste, daher kann die Anzahl der Kooperationspartner nach Bedarf und in Absprache erweitert werden.

Neu hinzukommende Anbieter erhalten diese Qualitätsbeschreibung als Basis einer verbindlichen gemeinsamen Arbeitsgrundlage.

¹ s. Qualitätsvereinbarung Stadtjugendamt Nürnberg vom Juli 2023, mit freundlicher Genehmigung zur Verfügung gestellt

2 Grundlagen und Ausgangssituation

Die Zusammenarbeit zwischen der Stadt Erlangen als Anbieter der öffentlichen Jugendhilfe und den ambulanten Anbietern ist konstruktiv und partnerschaftlich. Die Abrechnung ambulanter Jugendhilfen erfolgt über ein mit allen Anbietern erarbeitetes Fachleistungsstundenmodell (siehe Entgeltvereinbarung).

2.1 Grundgedanken

Beide Partner beteiligen sich an der stetigen Weiterentwicklung der ambulanten Hilfen zur Erziehung, Hilfen für junge Volljährige und der ambulanten Eingliederungshilfen für junge Menschen mit einer seelischen Behinderung oder drohender seelischer Behinderung sowie der Umsetzung des seit Juni 2021 geltenden neuen Kinder- Jugendstärkungsgesetzes (KJSG).

2.2 Anbieter ambulanter Hilfen

(Anbieterliste Oktober 2023 siehe Anhang)

Die Erlanger Jugendhilfelandchaft ist gekennzeichnet durch Vielfalt in Wertorientierung, Methoden, Inhalten und Angebotsformen. Die ambulanten Hilfen nach dem SGB VIII werden in Erlangen von Anbietern der Jugendhilfe und von Partnerschaften erbracht, die sich nach Größe und zum Teil im Angebotsspektrum unterscheiden. So wird das „Wunsch- und Wahlrecht“ (§ 5 SGB VIII) der Leistungsberechtigten gewährleistet. Diese Anbietervielfalt kommt in der jeweils Anbieterspezifischen Leistungsbeschreibung zum Ausdruck.

2.3 Merkmale ambulanter Hilfen

- **Individualität und Flexibilität**

Ambulante Hilfen werden für die jeweilige Familie, das Kind/den Jugendlichen bzw. den jungen Volljährigen angeboten und können individuell und flexibel auf den jeweiligen Hilfebedarf hin ausgestaltet werden.

Dies umfasst die Intensität (Umfang der Fachleistungsstunden), die Form der Hilfe und Interventionen (verschiedene methodische Ansätze der Sozialarbeit, Beratung, Begleitung, Unterstützung, Erziehung, Kontrolle), den Ort (in der Familie, in der Wohnung des Jugendlichen/jungen Volljährigen, auf der Straße/in der Szene, in einem Beratungsraum etc.) und die Zeit (Hilfe

dann, wenn notwendig).

- **Bedarfsorientierung**

Ambulante Hilfen können im Rahmen der Hilfeplanung sehr individuell und flexibel einem veränderten Bedarf angepasst werden, ohne dass ein Wechsel des Leistungsanbieters und ein damit verbundenen Beziehungsabbruch notwendig ist.

- **Kontinuität**

Eine oder mehrere Fachkräfte des Anbieters leisten die Hilfe, unabhängig von den Problemstellungen, Hilfeformen (z. B. Wechsel von Erziehungsbeistandschaft in eine Sozialpädagogische Familienhilfe) und Arbeitszeiten. Im Einzelfall (z. B. bei fachlicher Anforderung oder knappen personellen Ressourcen) arbeiten Fachkräfte von mehreren Anbietern in einem Hilfefall zusammen.

Die Grundlage von Kontinuität bildet der regelmäßige, persönliche Kontakt von pädagogischer Fachkraft und Leistungsempfänger. Um in Krisenzeiten bzw. Krankheitszeiten den Kontakt aufrechterhalten zu können, ist der ergänzende Einsatz von neuen Medien möglich.

- **Lebensweltorientierung**

Durch die sog. „Geh-Struktur“ begibt sich die Fachkraft in den Lebensraum bzw. das eigene Umfeld der Klienten. Ambulante Hilfen setzen da ein, wo die Familie, das Kind/der Jugendliche oder junge Volljährige steht, unter Einbeziehung des familiären und sozialen Umfeldes sowie der sozialen Netzwerke. Für einzelne Maßnahmen können auch die Räume des jeweiligen Anbieters genutzt werden, ohne den Wohnort bzw. die familiären Gegebenheiten aus dem Blick zu verlieren.

- **Ressourcenorientierung**

Grundsätzlich wird auf den individuellen Ressourcen der Familie, des Kindes/Jugendlichen oder jungen Volljährigen und die des familiären und sozialen Umfeldes aufgebaut. Diese Ressourcen werden weiter aktiviert, gefördert, ausgebaut und stabilisiert.

- **Partizipation**

Ambulante Hilfen werden nicht für die Familien, die Kinder/Jugendlichen oder jungen Volljährigen, sondern mit ihnen, als sog. Co-Produzenten der Hilfe geleistet. Ein gewisser Grad an Motivation, der auch aus einer verpflichtenden Vereinbarung entstanden sein kann (Beispiel: Sozialpädagogischer Familienhilfe wird zugestimmt, weil sonst ein Sorgerechtsentzug oder eine stationäre Hilfe für die Kinder notwendig wäre), ist erforderlich. Im Rahmen der Hilfe ist eine Aufgabe, diese vorhandene Motivation zur Zusammenarbeit und Veränderung weiter auszubauen.

- **Lösungsorientierung**

Der Blick der ambulanten Hilfen geht weg vom Problem hin zur Lösung mittels Zielorientierung. Zu Beginn werden die Ziele und der zeitliche Rahmen grob vereinbart. Ambulante Hilfen im Sinne von Hilfe zur Selbsthilfe sind grundsätzlich nicht auf Dauer angelegt.

- **Kooperation**

Ambulante Hilfen arbeiten mit den Familien, den Kindern/Jugendlichen und jungen Volljährigen, ebenso wie ASD/BSD, in deren Lebensumfeld. Die enge Zusammenarbeit beider Dienste und die jeweiligen Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind grundsätzlich geregelt. Im Einzelfall wird im Rahmen der Hilfeplanung die individuelle Ausgestaltung der Kooperation (z. B. wer übernimmt welche Aufgaben?), jeweils konkret vereinbart und ggf. weitere wichtige Institutionen oder Fachkräfte einbezogen.

Insbesondere in Krisensituationen muss die Kooperation zum Schutz des Kindes intensiv sein.

3 Qualität der Leistung

Die Qualität Ambulanter Hilfen und damit auch deren Wirksamkeit und Erfolg werden insbesondere bestimmt durch die Qualität der Hilfeplanung. Die Hilfeleistung wird in enger Zusammenarbeit zwischen den Leistungsberechtigten und anderen Familienmitgliedern, dem Jugendamt, dem Leistungserbringer und ggf. anderer Kooperationspartner sichergestellt. Der Gesetzgeber sieht in der Beteiligung der Leistungsberechtigten sowie der Kinder und Jugendlichen als Adressaten der Hilfe (§ 36 SGB VIII) bei der Planung und Ausgestaltung der Hilfe eine wesentliche Voraussetzung für die Wirksamkeit der Hilfe.

Insbesondere Kinder und Jugendliche sind entsprechend ihres Entwicklungsstandes in einer für sie verständlichen, nachvollziehbaren und wahrnehmbaren Form bei allen sie betreffenden Entscheidungen der öffentlichen Jugendhilfe zu beraten und zu beteiligen (§ 8 SGB VIII).

Ergänzend ist als elementares Recht der jungen Menschen und ihrer Familien ein Konzept und Verfahren zur Partizipation und für den Umgang mit Beschwerden von den Anbietern bis Juli 2024 zu erstellen und in die Praxis umzusetzen.

Die Leistungsberechtigten haben das Recht, zwischen Einrichtungen und Diensten verschiedener Anbieter zu wählen und Wünsche hinsichtlich der Gestaltung der Hilfen zu äußern (Wunsch- und Wahlrecht, § 5 SGB VIII).

Nach § 9 SGB VIII bestimmen die Personensorgeberechtigten die Grundrichtung der Erziehung. Die wachsende Fähigkeit und das wachsende Bedürfnis des Kindes/Jugendlichen zu selbständigem, verantwortungsbewusstem Handeln sowie die jeweiligen besonderen sozialen und kulturellen Bedürfnisse und Eigenheiten junger Menschen und deren Familien sind bei der Ausgestaltung der Leistungen zu berücksichtigen. Unstimmigkeiten bei der Wahl der Mittel und Methoden hinsichtlich der Umsetzung der im Hilfeplan vereinbarten Ziele müssen zwischen den Beteiligten (Fachkraft, Familie, ASD/BSD-Fachkraft) geklärt werden.

3.1 Prozessqualität – das Hilfeplanverfahren / Teilhabeverfahren

Qualitätskriterien und -anforderungen für ambulante Hilfen

Die Qualität des Hilfeplanverfahrens (Prozessqualität) wird über gemeinsame Standards der Anbieter ambulanter Hilfen und der öffentlichen Jugendhilfe bestimmt und gewährleistet. Dies geschieht sowohl durch grundsätzliche Vereinbarungen zur Zusammenarbeit wie auch der Einbeziehung der Leistungsberechtigten und der Kinder/Jugendlichen. Die Verantwortung für die Einhaltung der vereinbarten Standards liegt bei den jeweiligen Leitungen. Durch gegenseitige Information und Diskussion (u.a. AG78 HzE, Markt der Möglichkeiten²) wird eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Qualitätsstandards gesichert.

Bei Eingliederungshilfen ist vom fallzuständigen ASD/BSD ein Teilhabeplanverfahren gem. § 19 ff. SGB IX einzuleiten, wenn neben einem Bedarf nach § 35a SGB VIII auch Teilhabebedarfe aus anderen Leistungsgruppen (§ 5 SGB IX) oder bei anderen Rehabilitationsträgern (§ 6 SGB IX) bestehen, für die das Jugendamt nicht Rehabilitationsträger sein kann. Auf die gesetzlichen Besonderheiten für die Jugendämter bei der Teilhabeplanung wird hier nicht näher eingegangen.

3.1.1 Grundlegendes zur Hilfestellung

Der Umfang und die Dauer der ambulanten Hilfe richten sich nach dem individuellen Bedarf des jungen Menschen und der Bedarfsfeststellung durch die fallverantwortliche Fachkraft des ASD/BSD. Ziele und Anzahl der Fachleistungsstunden pro Woche werden in der Bedarfsklärung mit allen Beteiligten vereinbart und von ASD/BSD in der Situationsbeschreibung festgehalten. Der weitere Bedarf, der Umfang der Hilfe sowie die Zielerreichung der ambulanten Hilfe wird in regelmäßigen Hilfeplanfortschreibungen mit allen Beteiligten vom ASD/BSD geprüft und ggf. angepasst. Die Fachkraft von ASD/BSD entscheidet im Rahmen der Hilfeplanung über die Dauer der Hilfe.

² Forum zum persönlichen gegenseitigen Kennenlernen von Fachkräften ambulanter Anbieter und ASD/BSD. Findet alle paar Jahre statt.

3.1.2 Von der Antragstellung zur Hilfgewährung

- **Bedarfsklärung, Situationsbeschreibung, Ziele**

Im Rahmen eines Beratungsprozesses wird die Notwendigkeit von Hilfen deutlich und ein entsprechender Leistungsantrag wird gestellt. Die fallverantwortliche Fachkraft des ASD/BSD erstellt unter Beteiligung der Leistungsberechtigten eine schriftliche Situationsbeschreibung (sozialpädagogische Diagnostik) als Grundlage der Hilfgewährung. Hier werden u.a. Bedarfe und Ziele schriftlich festgelegt.

Im Bereich Kinderschutz können gegenseitig verpflichtende Vereinbarungen³ notwendig werden. Diese werden i.d.R. offen zwischen allen Beteiligten kommuniziert und in der Situationsbeschreibung festgehalten. In der Ausnahme – wenn der wirksame Schutz des Kindes/Jugendlichen in Frage gestellt wird (z.B. bei Hinweisen auf sexuelle Gewalt innerhalb der Familie) – erfolgt die Kommunikation zwischen Jugendamt und ambulantem Anbieter ohne Wissen der Familie.

Bereits im Vorfeld der Entscheidung über eine Hilfe zur Erziehung kann die Einbeziehung der Fachkräfte eines oder mehrerer Leistungsanbieter fachlich notwendig sein. In diesem Fall informiert der ASD/BSD den bzw. die Leistungsanbieter jeweils über den Stand des Verfahrens (Planungssicherheit für den Anbieter).

Im Stadtjugendamt wird die Hilfeentscheidung i.d.R. im Erziehungshilfeteam (EHT) besprochen.

- **Anfragen / Einleiten der Hilfe**

Die Anfrage / das Einleiten der Hilfe dient für alle Beteiligten der Klärung, ob der ins Auge gefasste Anbieter und/oder die pädagogische Fachkraft die erforderlichen Leistungen erbringen können und eine notwendige vertrauensvolle Basis zur Zusammenarbeit aller Beteiligten entwickelt werden kann. ASD/BSD entscheiden nach fachlichen Gesichtspunkten, ob sie Anfragen an einzelne Fachkräfte oder ganze Teams der Anbieter richten.

Grundlagen für den Entscheidungsprozess sind die schriftliche Situationsbeschreibung des ASD/BSD, die persönliche Vorstellung mit der Familie, den Kindern/Jugendlichen und jungen Volljährigen beim Anbieter/Jugendamt und die Entscheidungsfindung.

- **Kennenlerngespräch**

Es findet ein Kontakt zum Kennenlernen mit dem jeweiligen Leistungsanbieter statt. An einem Kennenlerngespräch sind neben der geplanten Betreuungsfachkraft des Anbieters, den Leistungsberechtigten, den Kindern/Jugendlichen auch die fallzuständige Fachkraft (im Ausnahmefall deren Vertretung) des ASD/BSD beteiligt. Kennenlerngespräche finden i.d.R. im

³ Vgl. Stadtjugendamt Erlangen, Kira Gedik, Reinhart Wolff (Hrsg.) (2018): Kinderschutz im Dialog – Grundverständnis und Kernprozesse kommunaler Kinderschutzarbeit

Stadtjugendamt statt.

- **Entscheidungsfindung**

Im Rahmen der Kennenlerngespräche werden die Verfahren und Zeiträume für die Entscheidungsfindung aller Beteiligten vereinbart. Die Fachkraft des ASD/BSD unterstützt die Leistungsberechtigten und Kinder/Jugendlichen in ihrer Entscheidungsfindung. Anbieterintern sind Verfahren installiert, die eine baldige Entscheidung des Anbieters gewährleisten.

3.1.3 Beginn der Hilfe

Der Beginn der Hilfe und erste Vereinbarungen werden zwischen allen Beteiligten abgestimmt. Sofern eine Einigung besteht, kann die Hilfe bereits im Anschluss an das Kennenlerngespräch beginnen. Das Kennenlerngespräch ist nicht über den Fachleistungsstundensatz abrechenbar, da dafür Zeiteile in der Fachleistungskalkulation pauschal enthalten sind.

Der Bescheid und die Situationsbeschreibung werden vom Stadtjugendamt an den Anbieter und die Familie verschickt. Weitere Absprachen werden mündlich getroffen und bei Bedarf verschriftlicht.

3.1.4 Hilfeerbringung

Das Hilfeplanverfahren stellt für die Leistungsberechtigten, Kinder/Jugendlichen, den Leistungserbringer und ASD/BSD den Rahmen für die Hilfe dar. Es ist festgelegt, wer was in welchem Umfang zu leisten hat.

Der Leistungserbringer dokumentiert den Inhalt sowie den zeitlichen Rahmen der einzelnen Kontakte. Die Dokumentation wird dem Stadtjugendamt mit der Rechnungstellung vorgelegt.

Die konkrete Ausgestaltung der Hilfe für den Leistungsberechtigten und das Kind/den Jugendlichen ist Aufgabe der Fachkraft des Anbieters und wird auf der Grundlage des individuellen Hilfeplans und dessen Fortschreibung erstellt und weiterentwickelt.

3.1.5 Hilfeplangespräche, Entwicklungsberichte und Hilfeplanfortschreibung

Hilfeplangespräche dienen der regelmäßigen Überprüfung des bisherigen Hilfeverlaufs, der Zielerreichung der Maßnahme und der fachlichen Steuerung der einzelnen Hilfe. Die Ziele werden im Verlauf der Hilfe konkretisiert und/oder modifiziert oder eine Beendigung wird geplant.

Die Vorbereitung der **Beendigung der Hilfe** ist wesentlicher Teil der Hilfe. Hierbei müssen Ablösungsprozess und ggf. die Anbindung an andere Hilfesysteme und Zuständigkeitsübergänge auf andere Sozialleistungsträger mit bedacht werden.

Hilfeplangespräche finden im Idealfall alle sechs Monate und mind. einmal jährlich statt und sind vom Leistungsanbieter als Fachleistungsstunde anrechenbar. Hilfeplangespräche finden bei Bedarf (z. B. bei Krisensituationen oder Hinweisen auf eine Gefährdung des Kindeswohls) in kürzeren Abständen und bei Anlass (jeder Beteiligte kann ein Hilfeplangespräch einfordern) statt. Verläuft die Hilfe nicht planmäßig, ergeben sich Krisen, gelten die Vereinbarungen zur Zusammenarbeit in Krisensituationen (s.u.).

Die Koordination, Moderation und Dokumentation der Hilfeplangespräche ist Aufgabe des ASD/BSD. Im jeweiligen Hilfeplangespräch wird der Termin für das Nächste vereinbart. Die Vorbereitung des Hilfeplangesprächs und die optimale Einbindung aller Beteiligten ist Aufgabe aller Fachkräfte. Grundlage für das Hilfeplangespräch ist der **Entwicklungsbericht**, der durch den Leistungsträger erstellt und in der Regel vorab gemeinsam mit den Leistungsempfängern besprochen wird. Der Bericht wird bei regulären Hilfeplangesprächen mindestens eine Woche vor dem Gespräch allen Beteiligten zugestellt und gewährleistet dadurch eine aktuelle Information aller Beteiligten vor dem Hilfeplangespräch. Er ist Bestandteil der folgenden Hilfeplangespräche auf den in der Dokumentation Bezug genommen wird.

In der Dokumentation der Hilfeplangespräche werden u.a. die Ziele aktualisiert, weitere Vereinbarungen festgehalten (u.a. Stundenumfang der Hilfe).

Standard für den Entwicklungsbericht

Der Inhalt des Entwicklungsberichts umfasst die tatsächliche fachliche Einschätzung der betreuenden Fachkraft. Wenn bei Kindern, Jugendlichen und/oder Eltern andere Sichtweisen bestehen, werden die unterschiedlichen Blickwinkel aufgeführt und deutlich gemacht.

Fortschreibung des Hilfeplans

Die Fortschreibung des Hilfeplans ist die Arbeitsgrundlage für alle am Hilfeprozess Beteiligten. Die Hilfe endet i.d.R. mit dem Abschluss- und Auswertungsgespräch.

3.1.6 Zusammenarbeit während der Hilfeerbringung

- **Zusammenarbeit ASD/BSD – ambulanter Anbieter**
Wesentlich für die Qualität der Hilfen, der Hilfeverläufe und die Zusammenarbeit ist i.d.R. die Orientierung an klaren, realisierbaren und operationalisierbaren Zielen (SMART) sowie geeignete Methoden zur Entwicklung dieser Ziele mit den Kindern, Jugendlichen und Leistungsberechtigten.
- **Kooperation unterschiedlicher Anbieter in einem Einzelfall:**
Die Zusammenarbeit unterschiedlicher Anbieter in einem Einzelfall kann sinnvoll (z.B. bei Ergänzung fachlicher Profile) oder notwendig sein (z.B. bei begrenzten Personalressourcen bei einem Anbieter) sein. Wenn ein über das normale Maß hinausgehender Abstimmungsbedarf besteht, können dafür nach vorheriger Absprache mit ASD/BSD zusätzliche Fachleistungsstunden genutzt werden.
- **Zusammenarbeit in Krisensituationen und im Kinderschutz**
Werden Krisensituationen in Familien oder bei der Betreuung von Kindern/Jugendlichen und jungen Volljährigen bekannt, ist das weitere Vorgehen vom Leistungserbringer umgehend mit der fallzuständigen ASD/BSD-Fachkraft abzustimmen. Dies betrifft insbesondere auch sich abzeichnende Gefährdungslagen für Kinder oder Jugendliche (vgl. § 8a SGB VIII). Bei Bedarf werden im Kinderschutz gegenseitig verpflichtende Vereinbarungen schriftlich festgehalten (s.o.) (siehe Vereinbarung § 8a SGB VIII).
- **Rufbereitschaften**
können in Abstimmung mit dem ASD/BSD in begründeten Einzelfällen zur Sicherung des Kindeswohls eingerichtet werden. Dabei sind Dauer und organisatorische Ausgestaltung festzulegen.
Bei der Abrechnung der Rufbereitschaften kann die vereinbarte Bereitschaftszeit pro Stunde mit 1/3 eines Fachleistungsstundensatzes abgerechnet werden.
- **Fahrzeiten und Fahrtkosten bei aufsuchender Arbeit außerhalb Erlangens**
Sofern im Hilfeplan eine aufsuchende Arbeit außerhalb Erlangens festgeschrieben ist, kann für die Fahrzeit der volle Fachleistungsstundensatz abgerechnet werden. Damit sind auch die Fahrtkosten (Kilometergeld, Fahrkarten etc.) abgegolten und können nicht gesondert in Rechnung gestellt werden.
- **Beteiligung und Unterstützung in Verfahren vor dem Familiengericht**
Hinsichtlich Verfahren vor dem Familiengericht liegt die Aufgabe der Stellungnahme und direkten Mitwirkung beim ASD/BSD. Erkenntnisse im

Rahmen der Hilfeerbringung der betreuenden Fachkräfte werden schriftlich dem ASD/BSD mitgeteilt. Der ASD/BSD hat die Aufgabe in einer umfassenden Stellungnahme die Erkenntnisse zu bewerten. In der Regel sollte nicht darauf hingewirkt werden, dass die betreuende Fachkraft des ambulanten Anbieters als Zeuge vernommen wird.

Wird die betreuende Fachkraft dennoch als Zeuge vom Gericht geladen, ist keine Rechnungsstellung des Termins beim Jugendamt möglich, ggf. ist bei Gericht eine Zeugenentschädigung geltend zu machen.

Schlägt der ASD/BSD eine persönliche Begleitung des jungen Menschen bzw. der Familie durch die Fachkraft im Verfahren vor, so kann der ambulante Anbieter die hierfür verwendete Arbeitszeit zum vereinbarten Fachleistungsstundensatz dem Jugendamt in Rechnung stellen.

3.1.7 Wechsel des Anbieters

Übergang einer Hilfe von einem Anbieter zu einem anderen Anbieter

Bei Anbieterwechsel wird vom abgebenden Anbieter innerhalb 1 bis 2 Wochen ein Abschlussbericht erstellt, der auch dem neuen Anbieter im Übergabegespräch als Information dient.

Die Erstellung einer neuen Situationsbeschreibung ist nicht erforderlich. Es soll jedoch eine zusammenfassende grundlegende Information durch die fallverantwortliche Fachkraft des ASD/BSD bei einem Wechsel des Anbieters für den neuen Anbieter vorgelegt werden (ggf. letztes Hilfeplanprotokoll).

3.1.8 Beendigung der Hilfe

- **Geplante Beendigung**

Der ASD/BSD koordiniert gegen Ende des Hilfezeitraums ein Abschlussgespräch zur Auswertung der Hilfe mit allen am Hilfeprozess Beteiligten. Der Anbieter fertigt einen Abschlussbericht, der allen Beteiligten eine Woche vor dem Abschlussgespräch vorliegt.

Das Auswertungsgespräch beinhaltet:

- Gegenüberstellung: vereinbarte Ziele - erreichte Ziele
 - Reflexion des Hilfeprozesses (was war hilfreich, was war hinderlich)
- Den Leistungsberechtigten/Kindern/Jugendlichen und jungen Volljährigen bietet die Auswertung die Möglichkeit, den Fachkräften Rückmeldung zu geben.
- Der ASD/BSD dokumentiert die Ergebnisse des Abschlussgespräches.

- **Abbruch der Hilfe**

Generell wird bei Abbruch einer Hilfe vom Anbieter ein Abschlussbericht verfasst und vom ASD/BSO ein Abschlussgespräch vereinbart. In einzelnen Fällen kommt dies nicht zustande, weil sich die Leistungsberechtigten, die Jugendlichen/jungen Volljährigen vollkommen entziehen.

3.2 Ergebnisqualität

Die Qualität der Ergebnisse ergibt sich aus der Zusammenschau der Elemente Verfahren, Methoden und Instrumente, die im Hilfeprozess und vor allem in der Hilfeplanung eingesetzt werden. Die Ergebnisqualität berücksichtigt auch die dem eigentlichen Hilfeprozess vor- und nachgelagerten Handlungsbereiche, Entscheidungsfindung und -begründung zur Hilfestellung und die Beendigung der Hilfe.

Hilfeverläufe werden durch das Einhalten folgender Grundprinzipien definiert:

- Die Bedarfsklärung erfolgt auf Grundlage des SGB VIII nach sozialpädagogischen und systemischen Prinzipien und orientiert sich an der Gliederung der Situationsbeschreibung.
- Die Verantwortung für den Hilfeplanungsprozess liegt bei der fallführenden Fachkraft von ASD/BSO. Sie hat zu Hilfeplangesprächen einzuladen, diese zu moderieren und Hilfeplanprotokolle zu erstellen und allen Beteiligten zur Verfügung zu stellen.
- An den Hilfeplangesprächen sind die Eltern und die Kinder (ihrem Alter und Entwicklungsstand entsprechend, i.d.R. persönlich) sowie der Hilfeanbieter aktiv zu beteiligen.
- Inhalt und Ziel der Hilfeplangespräche ist eine Verständigung über die bereits erfolgten Entwicklungsschritte sowie eine Abstimmung über die noch offenen Themen und anzustrebenden Ziele.
- Bei jedem Hilfeplangespräch wird grundsätzlich der Bedarf, die Geeignetheit und Notwendigkeit der Hilfe, Zeitperspektive der Hilfe sowie der noch notwendige Umfang der Fachleistungsstunden geprüft und in der Hilfeplanfortschreibung festgehalten.
- Der Zeitpunkt der Beendigung der Hilfe wird im Rahmen der Hilfeplanung geklärt und vereinbart. Die fallführende Fachkraft initiiert ein Abschlussgespräch, bei dem noch einmal die insgesamt erfolgten Entwicklungsschritte sowie die ggf. noch offenen Themen aufgezeigt und notwendige Anschluss-hilfen ggf. auch außerhalb von Hilfen zur Erziehung geklärt werden.

3.3 Strukturqualität der Anbieter ambulanter Hilfen

3.3.1 Organisationsqualität

- **Leitung**

Die Leitung gewährleistet, dass die vereinbarte Leistung in vereinbarter Qualität und Umfang erbracht wird. Sie betreibt die konzeptionelle Weiterentwicklung der Angebote und gewährleistet anbieterintern ein transparentes und aussagekräftiges Berichtswesen, den Prozess der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung sowie eine interne Evaluation der Hilfen. Die Leitung sichert eine qualifizierte Beratung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in komplexen Einzelfällen.

Gemeinsam mit den anderen Anbietern der freien und der öffentlichen Jugendhilfe beteiligt sie sich an Planungs- und Klärungsprozessen im Bereich der Jugendhilfe.

Die Partnerschaften im Bereich ambulanter Anbieter verantworten die Aufgaben der Leitung gemeinschaftlich.

- **Verwaltung**

Die Verwaltung gewährleistet eine transparente und zuverlässige Abrechnung der durch den Anbieter erbrachten Leistungen.

Die Partnerschaften im Bereich ambulanter Anbieter verantworten die Aufgaben der Verwaltung gemeinschaftlich.

- **Kommunikation und Erreichbarkeit**

Die Fachkräfte, Leitung und Verwaltung der Anbieter sind jeweils bedarfsgerecht sowohl für Klienten, wie auch für Kooperationspartner erreichbar. Die Zeiten und Formen sind entsprechend bekannt gegeben.

In komplexen Fällen und Kinderschutzfällen ist ein schneller Austausch zwischen dem Anbieter und dem ASD/BSD zu gewährleisten. Innerhalb von 24h sollte wechselseitig eine Antwort per E-Mail oder Telefon vom Anbieter bzw. vom ASD/BSD bei Schilderung eines dringlichen Sachverhalts erfolgen.

Bei Krisen (z. B. anstehende Inobhutnahme) ist zu den üblichen Dienstzeiten im ersten Schritt die fallführende Fachkraft des ASD/BSD zu kontaktieren. Bei Nichterreichen ist über das Sekretariat (Tel. 09131 / 86 2516) der Bereitschaftsdienst ASD zu informieren.

Der Kinder- und Jugendnotdienst Nürnberg (Tel. 0911 / 2313 333) ist bei Krisen und Notfällen außerhalb der Erreichbarkeit ASD/BSD abends/nachts, an Wochenenden und Feiertagen Ansprechpartner und für die Inobhutnahme von Kindern und Jugendlichen zuständig.

Grundsätzlich ist für die qualifizierten ambulanten Hilfen die anbieterinterne Weiterentwicklung ebenso wichtig wie der anbieterübergreifende

Austausch und die Zusammenarbeit mit der öffentlichen Jugendhilfe (Jugendamt).

Die interne Kommunikation wird gewährleistet durch Teamsitzungen (Organisation und Abstimmung), durch Planungs- und Grundsatzarbeiten inkl. Klausuren. Die fachliche Weiterentwicklung der Angebote, aber auch die Formen der Zusammenarbeit werden durch die Mitarbeit bei Arbeitskreisen und ggf. Arbeitsgemeinschaften anbieterintern, aber auch Anbieterübergreifend unterstützt (z. B. AG 78 HzE).

Ein Zeitumfang von zusammen durchschnittlich 0,5 h/Woche/pro Vollzeit-Mitarbeitende sind hierfür in der Berechnung der Fachleistungsstunde berücksichtigt.

- **Datenschutz**

- (1) Der Leistungserbringer verpflichtet sich, bei der Erhebung, Nutzung und Verarbeitung den Schutz der Sozialdaten gem. den Bestimmungen des SGB I, SGB X und SGB VIII sowie der DSGVO zu gewährleisten.
- (2) Der Leistungserbringer trifft zur Umsetzung dieser Verpflichtung alle notwendigen technischen und organisatorischen Maßnahmen. Hierzu gehört eine ausreichende Information aller Mitarbeiter*innen. Zur Unterstützung der Anwendung der Vorschriften über den Sozialdatenschutz stellt das Jugendamt dem freien Träger der Jugendhilfe entsprechende Informationen zur Verfügung (siehe Anlage „Schutz von Sozialdaten“). Für den Umgang mit Sozialdaten i.S. v. § 67 Abs. 1 SGB X i. V. m. Art. 4 Nr. 1 DSGVO, die bei der Aufgabenerledigung bekannt werden, versichert der Anbieter, dass er die für das Jugendamt als öffentlichen Träger maßgeblichen Bestimmungen zum Sozialdatenschutz beachtet.
- (3) Die Übermittlung von Sozialdaten an das Jugendamt erfolgt gemäß den Vorschriften des SGB VIII, I und X, insbesondere der §§ 68 ff SGB X unter Beachtung der §§ 64 und 65 SGB VIII. Das bedeutet, dass auf Anfrage des Jugendamtes Daten übermittelt werden, die das Jugendamt zu seiner Aufgabenerfüllung benötigt.
- (4) Der Anbieter erteilt dem Jugendamt auf Anfrage Auskunft über die datenschutzrechtlichen Vorkehrungen im Allgemeinen und im Einzelfall.

3.3.2 Räumliche, technische und materielle Ausstattung

Der Anbieter gewährleistet durch eine geeignete räumliche und technische Ausstattung, dass die Leistungen in der vereinbarten Qualität erbracht werden. Der Anbieter hält bedarfsgerecht Material und finanzielle Mittel für die pädagogische Arbeit der Fachkräfte mit den Klienten bereit. Im Umfang von 1,50 € pro

Fachleistungsstunde steht Handgeld für Betreute zur Verfügung.

3.3.3 Personelle Qualität

3.3.3.1 Personaleinsatz

Der Anbieter beschäftigt im festen Arbeitsverhältnis sozialpädagogische Fachkräfte, in der Regel Diplom-Sozialpädagog*innen, Bachelors, Master im Bereich Soziale Arbeit, Diplompädagog*innen mit Schwerpunkt Sozialpädagogik oder sonstige pädagogische Fachkräfte mit entsprechender Qualifikation. Er gewährleistet über Personalauswahl und Personalentwicklung die für die Leistungen notwendigen fachlichen und persönlichen Kompetenzen.

Der Leistungserbringer informiert das Jugendamt über das jeweilige Profil seiner sozialpädagogischen Fachkräfte (Kontaktdaten, Alter, Berufserfahrung, Qualifikationen, Schwerpunkte der Arbeit, Umfang der Beschäftigung) und teilt personelle Veränderungen mit.

Ambulante Hilfen erfordern flexible Arbeitszeiten, dies kann im Einzelfall auch in den Abendstunden oder auch mal am Wochenende notwendig sein. Entsprechende Arbeitszeitmodelle werden von den Leistungserbringern eigenverantwortlich installiert.

Die Fachkräfte weisen ihre persönliche Eignung nach § 72a SGB VIII durch Vorlage ihres erweiterten Führungszeugnisses in regelmäßigen Abständen (5 Jahre) bei ihrem Träger nach. Die Verantwortung hierfür liegt beim Träger.

Die Fachkräfte, die im Rahmen eingetragener Partnerschaften arbeiten, legen ihr Führungszeugnis in regelmäßigen Abständen (5 Jahre) direkt dem Stadtjugendamt Erlangen vor.

Der Anbieter verpflichtet sich, die Leistungen des eingesetzten Personals in Anlehnung an für den Bereich der Sozial- und Erziehungsdienste bestehenden Tarifwerke zu vergüten.

Ausfallzeiten: In Fällen, in denen innerhalb von 24 Stunden vorher vom Klienten oder ASD/BSD zu vertretenden Gründen (z.B. gravierende Unpünktlichkeit, Termin wird nicht eingehalten, Wohnungstür wird nicht geöffnet) Betreuungstermine nicht stattfinden und keine anderweitigen Anschlusstermine seitens des Anbieters wahr- bzw. vorgenommen werden können, kann die "Ausfallzeit" mit einer regulären Fachleistungsstunde in Rechnung gestellt werden. Begründung und Zeitpunkt der Absage sind auf der Abrechnung zu vermerken.

Fallen zwei Termine nacheinander oder 4 Termine zwischen den Hilfeplangesprächen aus, so wird die Fachkraft in ASD/BSD informiert, es sei denn es wurde im Hilfeplan oder anderweitig etwas anderes vereinbart.

In Krisensituationen ist ausnahmsweise eine Überschreitung der im Hilfeplan festgelegten maximalen Fachleistungsstunden möglich. Die benötigten Stundenerhöhungen sind mit dem ASD/BSD vorab zu vereinbaren. Bei unvorhergesehenen Krisen sind mehr geleistete Stunden unverzüglich dem ASD/BSD mitzuteilen. Eine Vergütung durch die Wirtschaftlichen Jugendhilfe erfolgt, soweit in einem Zeitraum von 3 Monaten die Gesamtsumme der vereinbarten monatlichen Stundenobergrenze nicht überschritten wird (z.B. es sind 18 Stunden pro Monat vereinbart. Im ersten Monat fallen 24 Stunden an, im zweiten 16 und im dritten nur 14 Stunden). Andernfalls ist die Zahlung erst nach schriftlicher Begründung durch den ASD/BSD möglich.

Die Regelung hinsichtlich der Mitteilung von (wiederholt) ausgefallenen Betreuungsterminen im Rahmen der Hilfeplanung bleibt davon unberührt.

Bei erlebnispädagogischen Methoden und Projekten wird das „Sicherheitskonzept für die Durchführung von erlebnispädagogischen Projekten“ verpflichtend berücksichtigt (s. Anlage).

3.3.3.2 Personalentwicklung – Anforderungen an Qualifikation und Kompetenz der Fachkräfte ambulanter Hilfen

Eine wichtige Rolle für die Qualität der Hilfeerbringung spielt hier die fachliche und auch persönliche Kompetenz der Fachkraft.

Im Rahmen Ambulanter Hilfen berät und betreut die beauftragte Fachkraft die Einzelnen und Familien in meist komplexen Problemlagen und leistet bei Bedarf praktische Unterstützung und Anleitung bei den Anforderungen des alltäglichen Lebens.

Fachkräfte Ambulanter Hilfen benötigen gute fachliche Kompetenzen in verschiedenen Methoden der Sozialarbeit, systemischem Beratungsansätzen, persönliche Kompetenzen (gute Kommunikationsfähigkeit, Flexibilität, hohe Belastbarkeit) und Kenntnisse über die Infrastruktur der Stadt.

Vertrauen und Akzeptanz zwischen Fachkraft und Leistungsempfänger sind wichtige Grundlagen der pädagogischen Arbeit; gleichzeitig ist eine fachlich geprägte Distanz notwendig. Vor diesem Hintergrund sind folgende Instrumente zur Reflexion des beruflichen Handelns in der Fallbearbeitung und zur laufenden Qualifizierung für die Fachkräfte unbedingt erforderlich.

- **Kollegiale Fallberatung / Fachkräfteteam** ist unabdingbar für eine qualifizierte Fallbearbeitung. Sie muss fest installiert sein und alle Fälle umfassen. Die Intensität und Häufigkeit richtet sich nach den Erfordernissen des Einzelfalls, Kriterien hierzu sind anbieterintern festzulegen. Über wöchentliche Fallberatungen im Fachkräfte-Team wird gewährleistet, dass jeder Fall im Team beraten wird. Über anbieterinterne Standards gewährleistet die Leitung, dass auch alle Fälle mit der notwendigen fachlichen Qualität mittels einer strukturierten Vorbereitung beraten und die Hilfeverläufe dokumentiert werden. Je nach Anbieterstruktur und Möglichkeiten kann z.B. auch der Fachdienst in diese Fachberatung eingebunden sein. Ein Zeitumfang von durchschnittlich 2,25 h/Woche/pro Fachkraft sind hierfür in der Berechnung der Fachleistungsstunde berücksichtigt.
- **Supervision / Praxisberatung** durch weitergebildete Supervisionsfachkräfte dient dazu, die eigene fachliche Arbeit und Rolle im Arbeitskontext zu reflektieren. Diese kann als Einzel- oder/und Gruppensupervision in Anspruch genommen werden. Ein Zeitumfang von 0,5 h/Woche/pro Fachkraft sind hierfür in der Berechnung der Fachleistungsstunde berücksichtigt.
- **Einzelfallbezogene Praxisberatung/ Anleitung und ad hoc Beratung** insbesondere durch die Leitung sind insbesondere in schwierigen und komplexen oder auch akut krisenhaften Fallkonstellationen unabdingbar, ebenso für neue Fachkräfte. Je nach Struktur des Anbieters können hier auch besonders qualifizierte Fachkräfte, z.B. aus dem gruppenübergreifenden Fachdienst des Anbieters, diese Aufgabe übertragen bekommen. Ein Zeitumfang von 0,5 h/Woche/pro Fachkraft sind hierfür in der Berechnung der Fachleistungsstunde berücksichtigt.
- **Fortbildung:** Jeder Vollzeit-Mitarbeitende nimmt an mindestens 5 Tagen im Jahr an Fortbildungen teil.

4 Qualitätssicherung und Weiterentwicklung

Anbieter, die an der Entwicklung der vorliegenden Standards nicht beteiligt waren, jedoch ambulante Hilfen für das Jugendamt der Stadt Erlangen leisten wollen, werden - bevor sie als Anbieter aufgenommen werden - vom Jugendamt über die vorausgesetzten Qualitätsstandards informiert. Ob der Anbieter die geforderten Standards erbringt, wird anhand der vorgelegten Konzeption, der Leistungsbeschreibung und ggf. in Gesprächen mit den Anbietern beurteilt.

Der Austausch der Anbieter der freien und der öffentlichen Jugendhilfe, die Weiterentwicklung der ambulanten Hilfen und deren Qualitätsstandards werden durch gemeinsame Sitzungen gewährleistet. Einladung und Koordination erfolgen durch das Jugendamt (AG 78 HzE).

Arbeitsgruppen, mit Vertretern der Anbieter und der öffentlichen Jugendhilfe, arbeiten bei Bedarf zusammen und entwickeln Standards der (ambulanten) Hilfen weiter.

Herausgeber

Stadt Erlangen
Stadtjugendamt
Abteilung Sozialdienst
Rathausplatz 1
91052 Erlangen

Kontakt

Telefon: 09131 86-2516
E-Mail: sozialdienst@stadt.erlangen.de
www.erlangen.de/stadtjugendamt

Bildnachweis

Adobe / Sergey Nivens

