

# „Der Qualitätsdialog am Beispiel der Stadt Osnabrück“

## Ausgangssituation:

- Qualitätsdialoge sind nicht etwas völlig Neues.
- In vielen Kommunen und Landkreisen wird zwischen den öffentlichen Jugendhilfeträgern und den freien Jugendhilfeträgern bereits zumindest anlassbezogen über die Qualität der Jugendhilfeleistungen kommuniziert.

## **Anforderung aus der Anlage 4 des Niedersächsischen Rahmenvertrages gem. § 78 SGB VIII**

- Beginn eines systematischen und regelmäßigen Qualitätsdialoges.
- Entwicklung eines gemeinsamen Verständnisses der Dialogpartner vor Ort über die Form der Qualitätsdialoge.
- Beginn eines ständig wiederkehrenden Prozesses aus Verständigungsphase, Durchführungsphase und Evaluationsphase.

**Die Osnabrücker Vorgehensweise bei der Entwicklung eines Qualitätsdialoges entsprechend der in der Arbeitshilfe beschriebenen Prozessphasen, beginnend im Jahre 2012**

## Verständigungsphase:

- Im Rahmen der AG § 78 SGB VIII wurde eine Unterarbeitsgruppe gegründet, besetzt aus Vertretern des Jugendamtes Stadt Osnabrück, Fachdienst Familie und Vertretern von freien Trägern erzieherischer Hilfen in der Stadt Osnabrück
- Die Arbeitsgruppe erhielt von der AG § 78 SGB VIII den Auftrag ein Konzept für die Durchführung von Qualitätsdialogen zu entwickeln.

## Ergebnisse der Konzeptdiskussion:

### Grundsatz

- Qualitätssicherung und –entwicklung nicht als Kontrolle von oben nach unten (vom öffentlichen Träger gegenüber den freien Trägern) verstehen, sondern
- als partnerschaftlicher, innovationsfördernder und ergebnisoffener Austausch zwischen freien und öffentlichen Trägern.

## Ziel:

- Auswertung und Diskussion der Qualität der Jugendhilfeleistungen des öffentlichen und der freien Jugendhilfeträger
- Verbesserungspotentiale aufspüren und Impulse zur fachlichen Weiterentwicklung der Jugendhilfeleistungen geben (Qualitätsverbesserung).

## Inhalte und Standards:

Verständigung darauf, was verstehen wir unter guter Qualität orientiert an bestehenden Konzepten und Standards,

zu folgender Systematik:

- Eingangsqualität (Eingangsdagnostik öffentlicher Träger, Aufnahmeverfahren freier Träger)
- Strukturqualität (Qualifikation des Personals, Personalentwicklung)
- Prozessqualität (Hilfeplanverfahren öffentlicher Träger, Berichtswesen freier Träger, Kommunikationsstrukturen)
- Ergebnisqualität (Wirksamkeitsanalysen)



## Kennzahlen:

### Verständigung über die Erhebung von Kennzahlen als Grundlage des Qualitätsdialoges:

- Auslastungstendenzen freier Träger,
- Gewünschte/vorhandene Zusatzqualifikationen,
- Prozentualer Anteil festangestelltem Personal,
- Dauer Betriebszugehörigkeit,
- Altersverteilung,
- Durchschnittliche Zahl an Tagen Supervision, Fortbildung,
- Daten über die Einhaltung von Fachstandards,
- Ergebnisse der Wirksamkeitsanalysen,
- Daten der freien Träger über Qualitätsentwicklung (WIMES, EVAS),
- Abbruchquoten,

## Organisation:

- Öffentliche Träger lädt in Abständen von ca. 2 Jahren die freien Träger zu Einzelgesprächen ein.
- Die Dialoge finden in den jeweiligen Einrichtungen oder bei den Diensten statt.
- Verantwortlich beim öffentlichen Träger: Fachdienstleiter Fachdienst Familie - Sozialer Dienst, stv. Fachdienstleiter (QM-Sachbearbeiter mit entsprechenden Arbeitszeitanteilen).
- Verantwortlich beim freien Träger: Trägervertreter, Einrichtungsleitung, evtl. QM-Beauftragte.
- Die Ergebnisse der Qualitätsdialoge werden in einem Protokoll dokumentiert und dem freien Träger sowie allen Sozialarbeitern/innen des Fachdienstes Familie zur Kenntnis gegeben.
- Einmal pro Jahr wird das Konzept besprochen, evtl. Modifikationen sowie die Erfahrungen mit den Qualitätsdialogen in der AG gem. § 78 SGB VIII ausgetauscht.

## Durchführungs- und Evaluierungsphase

- Die vom Jugendamt und dem Jugendhilfeträger entsprechend dem Konzept erhobenen Kennzahlen werden ca. 14 Tage vor dem Qualitätsdialog ausgetauscht.
- Beim öffentlichen Träger, dem Fachdienst Familie – Sozialer Dienst findet eine Befragung der Sozialarbeiter/innen hinsichtlich ihrer positiven wie auch negativen Erfahrungen mit der Qualität der Leistungen des jeweiligen freien Trägers statt.
- Im Qualitätsdialog werden sodann orientiert an vorher dargestellten 4 Bereichen der Qualitätsentwicklung die Kennzahlen und ihre Interpretation durchgesprochen, Ursachen für Fehlentwicklung erforscht und hieraus Vorschläge für die Verbesserung der Qualität erarbeitet.
- Des Weiteren wird den freien Jugendhilfeträgern eine Rückmeldung zu den Erfahrungen der Mitarbeiter/innen des Sozialen Dienstes gegeben. (Was macht der Träger besonders gut, was schätzen die Sozialarbeiter/innen des Fachdienstes Familie an ihm, was wäre verbesserungsbedürftig).

## Bisherige Erfahrungen

Die Qualitätsdialoge werden seit drei Jahren praktiziert. Von allen beteiligten Trägern werden die Qualitätsdialoge positiv beurteilt.

- Die Kommunikation auf Augenhöhe über die Qualität der Leistungen hat sich wesentlich verbessert
- Es findet eine regelmäßige, nicht auf einen bestimmten Anlass hin bezogene Kommunikation mit allen Träger statt.
- Die Hilfeträger fühlen sich in ihren Leistungen durch den öffentlichen Träger mehr geschätzt.
- Eine vertrauensvolle und offene Kommunikation schafft einen Rahmen auch offen Kritiken anzusprechen.
- Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung konnten umgesetzt werden:
  - Vermeidung von Abbrüchen,
  - Dialog über die Wirkung erzieherischer Hilfen,
  - Verbesserung des Hilfeplanungsprozesses,
  - Verbesserung des Prozesses zu den 8a-Verfahren