

# Qualitätsentwicklung und Personalbemessung in den Jugendhilfediensten Jugendamt Dortmund

Sitzung des Ausschusses für Kinder, Jugendliche und Familie

am 27.09.2017

Stadt Dortmund  
Jugendamt



# Jugendhilfedienste der Stadt Dortmund

---



- 13 Jugendhilfedienste
  - zehn Dienste im IST-Standard
  - drei Dienste im Fachstandard plus (Brackel, Eving, Scharnhorst)
- Aktuell 140 Beschäftigte, 132,26 vollzeitverrechnete Planstellen



# Aufgaben der Jugendhilfedienste

---

- Maßnahmen zum Schutz von Kindern und Jugendlichen im Sinne des § 8a SGB VIII
- Vermittlung und Steuerung ambulanter, teil-stationärer und stationärer Hilfen zur Erziehung gem. § 27 ff SGB VIII
- Trennungs- und Scheidungsberatung
- Beratung bei der Ausübung der elterlichen Sorge
- Eingliederungshilfe gem. § 35a SGB VIII
- Familiengerichtshilfe



# Auftragslage

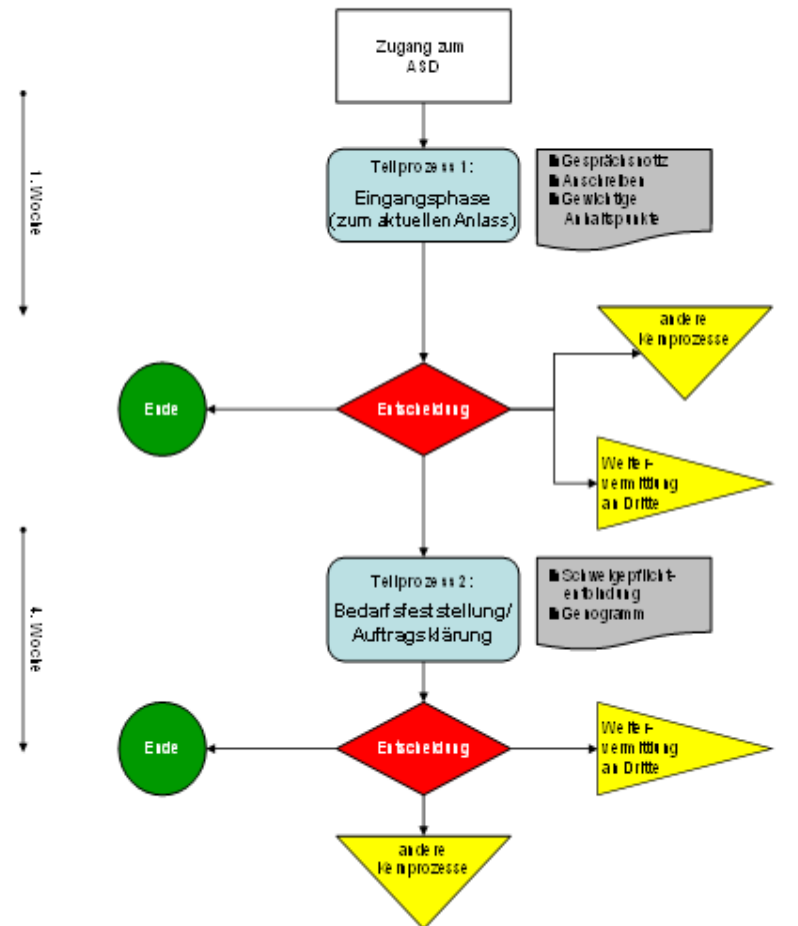
---

- Durchführung einer qualifizierten Personalbedarfsbemessung, einschließlich Erstellen eines Qualitäts- und Arbeitshandbuchs (sogenanntes ASD Handbuch), unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von 51/2
- Im Ergebnis sollen der Qualitätsstandard und der daraus resultierende Personalbedarf eindeutig, verbindlich und transparent festgelegt sein.



# Prozessbeschreibung Beispiel

Kernprozess: *Falleingang*





# Auszug aus dem Qualitätshandbuch des ASD

Teilprozess 1	<b>Erstkontakt (zum aktuellen Anlass)</b>																		
<b>Ziel / Ergebnis</b>	Mit der Bürgerin/dem Bürger ist das Anliegen soweit geklärt, dass die Zuständigkeit des Sozialen Dienstes oder einer anderen Stelle festgestellt ist.																		
<b>Aktivitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klärung der örtlichen und sachlichen Zuständigkeit</li> <li>• Erfassung des Grundes und Anlasses (<i>standardisiert</i>)</li> <li>• Klärung bisheriger Aktivitäten der mitteilenden Person (z.B. Kontakt zu anderen Diensten/Institutionen, Ausschöpfung eigener Handlungsmöglichkeiten)</li> <li>• erste Einschätzung zur Dringlichkeit – Überprüfung „Gewichtige Anhaltspunkte“</li> <li>• Absprachen zum weiteren Vorgehen mit der mitteilenden Person/der Familie</li> <li>• Absprachen mit weiteren Kooperationspartnern</li> <li>• ggf. Vereinbarung weiterer Termine für Folgegespräche</li> <li>• ggf. Reflexion mit einer anderen Fachkraft und/oder Leitung (Entscheidung hierzu trifft die Fachkraft)</li> </ul>																		
<b>Prozessbeteiligte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personensorgeberechtigte</li> <li>• junger Mensch</li> <li>• Bürger/-in</li> <li>• Dritte (z.B. Schule, Tageseinrichtung, Polizei)</li> <li>• ggf. Fachkräfte (kollegiale Reflexion)</li> <li>• Fachkräfte aus anderen Diensten</li> </ul>																		
<b>Schnittstellen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ggf. Rechtsstelle</li> <li>• andere Dienste/Spezialdienste im Jugendamt (z.B. Jugendhilfe in Strafverfahren)</li> <li>• ggf. Einwohnermeldeamt bei Auskunftsperre (es gibt nur 2 MA, die von Mo-Do zuständig sind)</li> </ul>																		
<b>Instrumente / Dokumente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>☑ Erstkontakt</li> <li>☑ Gewichtige Anhaltspunkte (Fachliche Empfehlungen zu § 8a SGB VIII)</li> <li>☐ Gesprächsnotiz</li> <li>☑ Formbrief (z.B. für Terminvereinbarung)</li> <li>☑ Einwohnerdatei</li> <li>☑ <u>Sopari</u> (einfache Erfassung dann, wenn es weitere Vereinbarungen mit der Familie gibt)</li> </ul>																		
<b>Zeitbedarf + Frist</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Gespräch</th> <th>Doku- mentation</th> <th>Admini- stration</th> <th>Kurzge- spräche</th> <th>koll. Reflexion</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Zeitbedarf</td> <td>40 min</td> <td>15 min</td> <td>10 min</td> <td>15 min</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Häufigkeit</td> <td>1 x</td> <td>1 x</td> <td>1 x</td> <td>1 x</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Gesamtzeitbedarf: 80 min</p>		Gespräch	Doku- mentation	Admini- stration	Kurzge- spräche	koll. Reflexion	Zeitbedarf	40 min	15 min	10 min	15 min		Häufigkeit	1 x	1 x	1 x	1 x	
	Gespräch	Doku- mentation	Admini- stration	Kurzge- spräche	koll. Reflexion														
Zeitbedarf	40 min	15 min	10 min	15 min															
Häufigkeit	1 x	1 x	1 x	1 x															



# Ergebnisse der Personalbedarfsberechnung

---

- Das Ergebnis der Personalbemessung zeigte die Notwendigkeit, eine Entscheidung über einen geeigneten Qualitätsstandard in den Jugendhilfediensten herbei zu führen.
- In einem Workshop unter Beteiligung mehrerer Städte wurde geprüft, ob erhöhte fachliche Standards die Steuerungsfähigkeit von Hilfen zur Erziehung erhöhen.
- Hieraus resultierte das Projekt Fachstandard Plus (Ratsbeschluss vom 22.11.2015, DS-Nr. 02705-15) einhergehend mit zwei unterschiedlichen Qualitätsstandards

# Verfahren bei der Personalbemessung auf Grundlage der Qualitätshandbücher

---



- Es werden Arbeitsprozesse ausgewertet und keine Fälle gezählt. Dadurch kann der tatsächliche Arbeitsaufwand in einem Fall erfasst/berechnet werden.
- Jeder Arbeitsprozess ist mit einer mittleren Arbeitszeit hinterlegt.
- Bestimmte Prozesse sind mit unterschiedlichen Arbeitszeiten hinterlegt (IST-Standard – Fachstandard plus).



# Ist-Standard vs. Fachstandard+



## Förderung bzw. Begleitung gem § 16 SGB VIII, eigene Beratungsleistung

### Ist-Standard

4 Gespräche mit je 45 Min., sowie 4 weitere Kurztermine mit je 10 Min.

Zeitraumen: 4 Monate

- Elterngespräche/Familiengespräche
- gemeinsame Termine in Schule/Beratungsstelle u.ä.

mögliche Ziele sind :

- niederschwellige Unterstützung vor HzE
- Netzwerke nutzen
- Stärkung der Familie durch Ressourcennutzung, soweit möglich

Zeit **220 Min.**+ Dokumentation 160 Min.

### Fachstandard Plus

10 Gespräche mit je 50 Min., sowie 10 weitere Kurztermine mit je 10 Min.

Zeitraumen: 12 Monate

- Elterngespräche/Familiengespräche
- Einzelgespräche
- gemeinsame Termine in Schule/Beratungsstelle u.ä.

mögliche Ziele sind :

- niederschwellige Unterstützung vor HzE
- erarbeiten von Vereinbarungen,
- Reflexion
- erarbeiten von Konfliktlös.strategien
- Netzwerke nutzen
- Stärkung der Familie durch Ressourcennutzung

Zeit **600 Min.**+ Dokumentation 190 Min.



# Fortschreibung der Personalbemessung 2017

---

Erste Fortschreibung der Personalbemessung für das Jahr 2016 für die Jugendhilfedienste im Ist-Standard

- Die Auswertung der geleisteten Arbeitsprozesse hat ergeben, dass der Stellenbedarf insgesamt den vorhandenen Stellen entsprach (86,5 vollzeitverrechnete Stellen)
- Lediglich zwischen den 10 Jugendhilfediensten im Ist-Standard gab es untereinander Ausgleichsbedarfe.
- Bei Diensten mit Personalmehrbedarf wurden Neueinstellungen vorgenommen.



## Personalwirtschaftliche Situation

---

- Die Jugendhilfedienste verzeichnen eine hohe personelle Fluktuation und Ausfälle aufgrund von Langzeiterkrankungen.
- Zwischen dem 01.01.2015 und dem 30.06.2017 mussten insgesamt 67 Stellen neu besetzt werden.
- Davon hatten 37 Beschäftigte keine oder nur sehr eingeschränkte Erfahrungen in diesem Arbeitsfeld. Dadurch besteht in den Jugendhilfediensten ein hoher Einarbeitungsbedarf.

# Maßnahmen zur Verbesserung der personalwirtschaftlichen Situation

---



- zusätzliches Personal und neue Planstellen
- Konsequente Einarbeitung
- Beschleunigung des Stellenbesetzungsverfahrens
- Aufbau eines Springer-Pools
- Konsequenter Umgang mit Gefährdungs- und Überlastungsanzeigen



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

