

## **Workshop 2**

### **Befunde und Erfahrungen aus der Entwicklung eines Selbstevaluationsinstruments zum Risiko- und Fehlermanagement für Jugendämter**

Zusammenfassung des Vortrags von Christine Gerber, DJI/NZFH, und Regina Bodenstab, ASD Nienburg/Weser

**In dem Workshop gingen Christine Gerber, NZFH/ DJI, und Regina Bodenstab, ASD Nienburg, der Frage nach, auf welche Weise Jugendämter selbst systematisch feststellen können, wie gut sie im Bereich des Kinderschutzes aufgestellt sind und wie sie konkret in einen Qualitätsentwicklungsprozess einsteigen können. Christine Gerber stellte ein Selbstevaluationsinstrument für Jugendämter vor, das im Rahmen des NZFH-Projektbereichs „Lernen aus problematischen Kinderschutzverläufen“ entwickelt wurde. Regina Bodenstab berichtete von ihren praktischen Erfahrungen mit diesem Instrument.**

Ziel des Instruments ist es, JugendamtsleiterInnen darin zu unterstützen, einen Qualitätsentwicklungsprozess im Kinderschutz im Dialog mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu initiieren. Die Grundlage für diesen Prozess bildet ein Fragebogen zur Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, für dessen Entwicklung das NZFH Befunde und Erfahrungen aus verschiedenen Projekten zu Risiken und Fehlern im Kinderschutz integriert und operationalisiert hat.

#### **Selbstevaluation als Einstieg in einen Qualitätsentwicklungsprozess**

Mit Hilfe der Befragung sollen sich Jugendamtsleiterinnen und –leiter einen Eindruck davon verschaffen können, wie die einzelnen Bausteine ihres örtlichen Risiko- und Fehlermanagements von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eingeschätzt werden. Was wird als hilfreich und was als hinderlich wahrgenommen? Die erhobenen Daten spiegeln zunächst nur eine subjektive Sichtweise der Mitarbeitenden auf ihre Arbeit, das System und die Rahmenbedingungen der Kinderschutzarbeit wieder. Die Ergebnisse erklären sich daher nicht von selbst oder geben gar ein objektives Bild des jeweiligen Jugendamtes wieder. Entscheidend für die Einordnung der jeweils individuellen Befunde ist, dass sie von der Leitung und den Mitarbeitenden gemeinsam diskutiert und interpretiert werden. Die Ergebnisse der Befragung bilden insofern eine gute Grundlage, um mit den Mitarbeitenden in einen Dialog zu treten und daran anknüpfend in einen Qualitätsentwicklungsprozess einzusteigen. Das Instrument dient der Selbststeuerung der Jugendämter im Bereich Risiko- und Fehlermanagement.

Der durch die Befragung sukzessive entstehende Gesamtdatensatz ermöglicht darüber hinaus wissenschaftliche Erkenntnisse über die Ausgestaltung verschiedener Dimensionen des Qualitäts- und Fehlermanagements im Kinderschutz in deutschen Jugendämtern (bivariate Analysen). Er lässt außerdem differenzierte Analysen z.B. nach Regionen zu und liefert Hinweise auf mögliche Effekte von spezifischen Strukturen und Verfahren (multivariate Analysen).

#### **Aufbau und Einsatz des Fragebogens**

Der Fragebogen setzt sich aus insgesamt 97 Fragen in 6 verschiedenen Fragenkomplexen zusammen. Hierzu gehören: Soziodemographische Merkmale der ausfüllenden Fachkräfte, Einschätzung organisatorischer Rahmenbedingungen im Kinderschutz, Einschätzung personeller und struktureller Rahmenbedingungen der Bearbeitung von Gefährdungsfällen, Kenntnis und Anwendung von Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung und –sicherung im Kinderschutz, Angaben zur konkreten Fallarbeit in Gefährdungsfällen sowie Fragen zur emotionalen Belastung und Unterstützung bzw. Wertschätzung der Fachkräfte.

An der Erprobung des Fragebogens haben sich bisher 13 Jugendämter aus 6 (kreisfreien) Städten und 4 Landkreisen beteiligt. Alle Jugendämter, die den Fragebogen eingesetzt ha-

## **Kinderschutz – Handeln mit Risiko, Fachtagung vom 27. März 2014 in Berlin**

ben, wurden durch einen Workshop vor Ort bei der Analyse, Interpretation und Diskussion der Ergebnisse unterstützt. Nach Abschluss der Feldphase im Mai 2014 sollen sowohl der Gesamtdatensatz differenziert ausgewertet als auch die Erfahrungen mit dem Instrument gemeinsam mit den beteiligten Jugendämtern reflektiert werden. Dabei geht es um die Frage, ob sich der Fragebogen inkl. eines standardisierten Auswertungstools dazu eignet, Jugendämtern und ASDs bundesweit als Selbstevaluationsinstrument zu dienen. Wird diese Frage positiv beantwortet, soll es zukünftig über das Internet frei zur Verfügung gestellt werden.

### **Erfahrungen des wissenschaftlichen Teams in der Erprobungsphase**

Eine besondere Herausforderung für die Jugendämter beim Einsatz des Fragebogens war sowohl die Interpretation als auch die Diskussion der Ergebnisse im Hinblick auf die Qualität und eventuellen Qualitätsentwicklungsbedarf im Kinderschutz. In den Workshops zeigte sich, dass die Diskussionskulturen innerhalb der Jugendämter und v.a. zwischen den Hierarchieebenen sehr unterschiedlich sind. Des Weiteren entstand der Eindruck, dass im Rahmen der QE-Debatte viel über Verfahren und Abläufe diskutiert wird und dabei die konkrete Arbeit im Kontakt mit den Eltern und Kindern sowie deren Ergebnisse leicht aus dem Blick geraten. Der mitunter einseitige Diskurs auf der Ebene struktureller und konzeptioneller Vorgaben scheint dazu zu führen, dass die Fachkräfte bisweilen den Kontakt zum eigentlichen Ziel und Sinn ihrer Arbeit verlieren und das Erfüllen und Abarbeiten von Vorgaben in den Vordergrund tritt. Die Diskussion der Ergebnisse der Befragung kann insofern sowohl den internen Diskurs über Qualität und Qualitätsansprüche in der Kinderschutzarbeit fördern als auch als kritisches Feedback der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an die Leitung zu den strukturellen Rahmenbedingungen und deren Bedeutung für die alltägliche Arbeit genutzt werden.

Beispiele aus dem Fragebogen sowie Anregungen für die Diskussion entnehmen Sie bitte den Folien zum Workshop.

### **Erfahrungen von Regina Bodenstab bei der Erprobung im ASD Nienburg/Weser**

Regina Bodenstab leitet seit mehreren Jahren den ASD Nienburg mit 24 Mitarbeitenden. Dort wurden u.a. Standards zur Qualitätssicherung entwickelt, Vernetzung befördert und Kooperationen mit vielen unterschiedlichen Akteuren eingegangen. Dennoch nahm Frau Bodenstab einen Bedarf zur Optimierung der Prozesse wahr. Vor diesem Hintergrund fühlte sie sich von der Möglichkeit zur Beteiligung an der Erprobung des vom NZFH entwickelten Selbstevaluationsinstruments angesprochen. Sie wollte der Frage nachgehen, wo der ASD in Bezug auf die Qualität im Kinderschutz gerade steht. Dies bedeutete, den Mut aufzubringen, genau hinzusehen und möglicherweise auch mit unerwarteten oder unerfreulichen und kritischen Einschätzungen ihrer Mitarbeitenden konfrontiert zu werden.

Tatsächlich gingen ihre eigenen Einschätzungen und die ihrer Mitarbeitenden stellenweise deutlich auseinander. Zum Teil hatte sie dies erwartet, zum Teil war sie überrascht, verwundert oder gar beunruhigt.

#### **Beispiel 1:**

Auf die Frage „In wie vielen der letzten drei Gefährdungsfälle haben Sie das Kind persönlich in Augenschein genommen?“ antwortete die Mehrheit der Mitarbeitenden mit „in allen drei Fällen“, einige aber mit „in zwei Fällen.“ Regina Bodenstab überraschte dieses Ergebnis, da die persönliche Inaugenscheinnahme als Standard im ASD gilt. Es ging nun darum, in der gemeinsamen Diskussion die Ursachen herauszufinden und nach Lösungen zu suchen. Zentral war dabei die Frage, welchen Stellenwert der persönliche Kontakt mit dem Kind für die Mitarbeitenden im Hinblick auf den Kinderschutz überhaupt hat.

#### **Beispiel 2:**

Beunruhigt wurde die Leiterin durch eine insgesamt negative Bewertung der Frage: „Wie erleben Sie die Beratung durch ihren direkten Vorgesetzten in Kinderschutzfällen?“ (hilfreich, nicht hilfreich). Dies umso mehr, als Regina Bodenstab den Alltag und ihr beratendes Engage-

## **Kinderschutz – Handeln mit Risiko, Fachtagung vom 27. März 2014 in Berlin**

gument völlig anders erlebte. Negative Rückmeldungen waren ihr zuvor nicht vermittelt worden. Doch auch hier galt: Die Antwortverteilung alleine bietet noch keine ausreichende Basis für eine umfassende Einschätzung der Situation. Vielmehr zeigte sich darin ein Bedarf an Austausch und Verständigung über Fragen wie bspw. diese: Wie kommen derart unterschiedliche Einschätzungen zwischen Leitung und Mitarbeitenden zustande? Warum bewerten die Mitarbeitenden die Beratung durch die Vorgesetzte negativ? Welche situativen Kontexte, organisatorischen Rahmenbedingungen oder anderen Faktoren könnten dazu beigetragen haben? Und was wird eigentlich unter „hilfreich“ verstanden? Auch hier dienen Gespräch und Diskussion der gemeinsamen Weiterentwicklung.

Die Durchführung der Befragung stieß nicht bei allen Mitarbeitenden auf unmittelbare Resonanz. Anfangs bestanden insbesondere Bedenken hinsichtlich eines erhöhten zusätzlichen Arbeitsaufwandes. Regina Bodenstab bewertet das Selbstevaluationsinstrument nach der Erprobung jedoch als sehr hilfreich. Es ermöglichte es ihr, mit den Mitarbeitenden wieder in eine offene und fachliche Diskussion zu treten und auf diese Weise Prozesse gemeinsam zu optimieren.

Weitere konkrete Beispiele finden Sie in den Folienversionen der Vorträge auf dieser Seite.