

**Allgemeine Qualitätsentwicklungsvereinbarung
nach § 8 des Rahmenvertrages**

Gliederung

- 1. Grundsätze der Entwicklung und Bewertung der Qualität der Leistungsangebote, Qualitätsentwicklung im Dialog**
- 2. Kreislauf der Qualitätsentwicklung**
- 3. Gestaltung der Angebotsstruktur**
- 4. Ziele und Maßstäbe, Schlüsselprozesse und Merkmale, Indikatoren der Qualitätsentwicklung**
- 5. Maßnahmen und Instrumente zur Gewährleistung von Qualität**
- 6. Vereinbarung**
- 7. Dialogverfahren**

Allgemeine Qualitätsentwicklungsvereinbarung nach § 8 des Rahmenvertrages II NRW

Diese allgemeine Qualitätsentwicklungsvereinbarung bezieht sich auf die im Rahmenvertrag II NRW in § 3 Abs. 3 und 4 genannten Leistungen und auf die entsprechenden fachlichen Aussagen der Allgemeinen Leistungsvereinbarung nach Rahmenvertrag II NRW (Anlage II).

Leistung und Qualität bilden eine Einheit. Entsprechend sind die Allgemeine Leistungsvereinbarung (Anlage II) und die Allgemeine Qualitätsentwicklungsvereinbarung (Anlage III) eng verbunden. Die Allgemeine Qualitätsentwicklungsvereinbarung ist Grundlage für die einrichtungsspezifische Qualitätsentwicklungsbeschreibung, die sich auf die einrichtungsspezifische Leistungsbeschreibung bezieht.

Die Allgemeine Qualitätsentwicklungsvereinbarung regelt darüber hinaus das gemeinsame Handeln der Träger der öffentlichen Jugendhilfe und der Leistungserbringer im Bereich der Qualitätsentwicklung.

Entwicklung und Bewertung der Qualität von Leistungen der Jugendhilfe leiten sich aus den für den jeweiligen Leistungsbereich gesellschaftlich, gesetzlich und fachlich definierten Zielen ab.

1. Grundsätze der Entwicklung und Bewertung der Qualität der Leistungsangebote, Qualitätsentwicklung im Dialog

Die Qualität einer Leistung der Jugendhilfe hängt wesentlich davon ab, die Erwartungen

- junger Menschen und ihrer Familien (Adressaten),
- der Jugendämter als sozialpädagogische Fachbehörde und Kostenträger (gesamtverantwortlicher Gewährleistungsträger),
- vor dem Hintergrund gesetzlicher Aufgaben und Anforderungen
- sowie der eigenen fachlichen Leitungsvorstellungen der Einrichtung

sichtbar zu machen und einvernehmlich zusammenzuführen. Die Verfahrensvorschriften gemäß §§ 36 und 37 SGB VIII sind zu beachten.

Die Bewertung der Qualität unterliegt dialogischen Prozessen, in denen über den fachlichen Austausch zwischen Einrichtung und Jugendamt unter Beteiligung der Adressaten vereinbarte, bzw. zu entwickelnde Qualitätsmaßstäbe und –merkmale kontinuierlich einer Auswertung zugeführt werden. Dies gilt insbesondere für die Ebenen von Struktur- (Qualitätsmerkmale) und Prozessqualität (Schlüsselprozesse).

2. Kreislauf der Qualitätsentwicklung

Es ist Aufgabe des Leistungserbringers, die in der individuellen Hilfeplanung ^{# 1.)} bzw. die im Einzelfall vereinbarten Hilfeleistungen umzusetzen, weiterzuentwickeln und ihre Wirksamkeit zu gewährleisten und ständig zu überprüfen. Die Überprüfungsergebnisse führen wiederum zur Bestätigung oder Veränderung des Leistungsprozesses der Einrichtung. Die Überprüfungsergebnisse sind zu dokumentieren.

Im Sinne einer kontinuierlichen Weiterentwicklung der Qualität der Leistungen sollen die Einrichtung als dazu verpflichtete Leistungserbringerin und das örtliche Jugendamt in seiner Zuständigkeit für die Gesamtverantwortung ein Verfahren zur Bewertung und Prüfung der Hilfeplanungen und Hilfeleistungen entwickeln.

Die Verfahren zur Qualitätsentwicklung müssen geeignet sein, die pädagogischen Abläufe im Alltag zu unterstützen, damit die vereinbarten Ziele erreicht werden können.

3. Gestaltung der Angebotsstruktur

Die Merkmale der Qualität einer Leistung müssen im Prozess der Aushandlung sowohl bezüglich der Gestaltung der konzeptionellen Angebotsstruktur (Jugendhilfeplanung) als auch bezüglich der Hilfe im Einzelfall (Hilfeplanverfahren) ^{# 2.)} entwickelt werden. Die Adressaten sind in diesen Prozess mit einzubeziehen. Dies liegt, bei unterschiedlicher Aufgabenstellung, in der Verantwortung von Einrichtung und Jugendamt.

4. Ziele und Maßstäbe, Schlüsselprozesse und Merkmale, Indikatoren der Qualitätsentwicklung

Jede Einrichtung benennt in ihren Entwürfen für die Leistungs- und Qualitätsentwicklungsvereinbarung ihre Ziele nach fachlichen Maßstäben. Die allgemeinen fachlichen Maßstäbe

- Prävention,
- Dezentralisierung/Regionalisierung,
- Alltagsorientierung in den institutionellen Settings und in den Methoden,
- Integration – Normalisierung und
- Partizipation

bilden hierbei den verbindlichen Rahmen.

Die Einrichtung hat ihre Schlüsselprozesse und die damit verbundenen Qualitätsmerkmale unter Berücksichtigung der Erwartungen der Adressaten und der Jugendämter an die Qualität der Einrichtung zu definieren.

1.) und # 2.) Bei den Hilfen nach den §§ 13 (3), 19 und 21 SGB VIII ist anstelle eines Hilfeplanes gem. § 36 SGB VIII ein modifizierter Hilfeplan anzuwenden, der den fachlichen Anforderungen dieser Leistungen, die keine Erzieherische Hilfe im Sinne der §§ 27ff. SGB VIII beinhalten, gerecht wird.

Schlüsselprozesse sind zum Beispiel: # 3.)

- die Mitwirkung an der Hilfeplanung, soweit von der Einrichtung zu verantworten,
- die Gestaltung der Erziehungsplanung,
- das Aufnahmeverfahren,
- die Gestaltung des Erziehungsalltags, pädagogische Alltagspraxis,
- die Rückführung in die Herkunftsfamilie,
- die Überleitung in andere Hilfeformen, zum Beispiel Pflegevermittlung,
- besondere fachliche Hilfen für Einzelne und Gruppen,
- Elternarbeit und Bezugsgruppenarbeit,
- Die Verselbständigung der jungen Menschen,
- Interventionen bei Krisen,
- Partizipation von Kindern und Jugendlichen im Erziehungsalltag,
- die Entlassung,
- die Zusammenarbeit mit dem Jugendamt im Dialog,
- der Umgang mit Beschwerden,
- die Mitwirkung in Abstimmungs- und Planungsverfahren gem. §§ 78/80 SGB VIII.

Merkmale von Struktur- und Prozessqualität sind insbesondere:

- die Beschäftigung von Fachkräften,
- die Kontinuität der Fachkräfte,
- Ort und Lage der Einrichtung,
- adressatengemäße Ausstattung der Räume,
- überschaubare Gruppengrößen,
- transparente Organisations- und Entscheidungsstrukturen,
- kindgemäße Verfahren,
- Gewährleistung von Individualität und Intimität,
- Beachtung und Förderung der geschlechtlichen Identität der Adressaten,
- fallangemessene Organisation des jeweiligen Settings,
- interkulturell verständliche Dokumentation,
- operationalisierte Zielvereinbarungen,
- Gewährleistung und Förderung der Rechte der Adressaten,
- Grundorientierung, Leitbild,
- Ziel- und Ergebnisorientierung.

Indikatoren konkretisieren Schlüsselprozesse und Merkmale auf einer operationalisierbaren Ebene. Sie dienen der Reflektion der Zielerreichung, der Anpassung der Qualitätserwartungen und falls erforderlich der Änderung der Leistungserbringung. Die Einrichtung benennt Indikatoren für die jeweiligen Schlüsselprozesse und Merkmale, die eine Einschätzung und Bewertung der Zielerreichung der definierten Leistungsqualität des Leistungserbringers ermöglichen. Die Wahl und die Angemessenheit der Indikatoren sind im Dialog zwischen Einrichtung und Jugendamt abzustimmen.

3.) Bei Hilfen nach den §§ 13 (3) und 19 SGB VIII sind die genannten Beispiele von Schlüsselprozessen auf die hier anderen Rahmenbedingungen umzusetzen.

5. Maßnahmen und Instrumente zur Gewährleistung von Qualität

Die Einrichtung muss sicherstellen, dass Ihre Qualitätsentwicklung in der Unternehmensstruktur, in der Kommunikation und in der Personalführung der gesamten Einrichtung verankert und von der Mitarbeiterschaft getragen wird.

Zur Gewährleistung Ihrer Qualität hat sie ihre Maßnahmen und Instrumente zu benennen. Dies sind insbesondere:

- Teamarbeit,
- kollegiale Fallberatung,
- Organisationsentwicklung,
- Personalentwicklung,
- Fortbildung und Supervision,
- Qualitätszirkel,
- regelmäßige interne Prüfungen,
- interne und externe Bewertungsverfahren, z.B. Selbst- und Fremdevaluation.
- Dokumentation.

6. Vereinbarung

Die Vereinbarung über die Qualitätsentwicklung bedarf der Schriftform. Sie wird als einrichtungsspezifische Qualitätsentwicklungsvereinbarung zwischen dem zuständigen öffentlichen Jugendhilfeträger und dem Einrichtungsträger abgeschlossen. Örtliche Qualitätsgemeinschaften zwischen Einrichtungsträgern und dem zuständigen öffentlichen Jugendhilfeträger können Grundlagen für die Vereinbarung erarbeiten. Die Bewertung der Qualität und die Fortschreibung der Qualitätsentwicklungsvereinbarung erfordern einen Qualitätsdialog.

7. Dialogverfahren

Die Qualitätsentwicklung zielt auf die Umsetzung der fachlichen und rechtlichen Normen der Jugendhilfe, wie sie im SGB VIII festgelegt sind. Dabei kommen den Beteiligten unterschiedliche Funktionen zu:

- dem Landesjugendamt die Schutzfunktion durch die Erteilung der Betriebserlaubnis sowie die überörtliche Beratungs-, Fortbildungs- und Planungskompetenz,
- den Jugendämtern die örtliche Jugendhilfeplanung, die Gewährleistung von Jugendhilfe sowie die Gesamtverantwortung für Leistungen und für die Ausgestaltung der Hilfen (Hilfeplan § 36 SGB VIII),
- den Trägern von Einrichtungen der Jugendhilfe das Entwickeln und Erbringen der Leistungen in der vereinbarten Leistungsqualität,
- den Spitzenverbänden der Freien Wohlfahrtspflege und den Vereinigungen sonstiger Leistungserbringer die Beratung, Fortbildung und Unterstützung ihrer Mitglieder bei der Qualitäts- und Angebotsentwicklung (Planungskompetenz).

Die Entwicklung der Qualität einer Einrichtung steht in enger Wechselwirkung zur Entwicklung der Qualität der öffentlichen Jugendhilfe. Einrichtungsträger und öffentlicher Jugendhilfeträger klären wechselseitig ihr Verständnis von Qualität. Der dazu erforderliche Dialog ist ein wechselseitiges Gespräch, um gegenseitige Standpunkte auszutauschen, kennen zu lernen und im Sinne der Vereinbarungsnotwendigkeit in Übereinstimmung zu bringen. Die Vereinbarungspartner tauschen aus, was an Erwartungen, Möglichkeiten, aber auch an einengenden Bedingungen berücksichtigt werden soll.

Aus dem Dialog heraus sollen Impulse zur fachlichen Weiterentwicklung von gemeinsamen Qualitätsstandards beider Verhandlungspartner gegeben werden.

Der Dialog über die Einschätzung und Bewertung der Merkmale, Schlüsselprozesse, Indikatoren und Wirkungen der Qualität der Leistungen wird grundsätzlich zwischen der Einrichtung und dem zuständigen öffentlichen Jugendhilfeträger geführt. Der jeweilige Spitzenverband oder die Vereinigung sonstiger Leistungserbringer, das zuständige Landesjugendamt in seiner Aufgabenwahrnehmung gem. § 85 Abs. 2 Nr. 5 und 6 SGB VIII sowie ggf. der Hauptbeleger können von den Dialogpartnern beteiligt werden. Die von der Einrichtung betreuten jungen Menschen und die Personensorgeberechtigten haben das Recht, in geeigneter Weise beteiligt zu werden. Hierbei sind sie zu unterstützen.

Der Dialog ist regelmäßig, mindestens jedoch vor Abschluss neuer Leistungs- und Entgeltvereinbarungen zu führen. Erforderlich ist der Dialog gleichermaßen für ein pauschales Fortschreibungsverfahren. Zum Dialog lädt der Einrichtungsträger den zuständigen Träger der öffentlichen Jugendhilfe schriftlich ein. Die Einrichtung und das Jugendamt haben sich auf den Ort des Dialoges zu verständigen.

Die Ergebnisse und Absprachen werden von der Einrichtung dokumentiert und dem Dialogpartner mitgeteilt. Sie führen zur Fortschreibung der Qualitätsentwicklung. Die Ergebnisse und vereinbarte Maßnahmen sind möglichst konkret zu protokollieren und dem Jugendamt zeitnah zu übersenden.

Wird im Dialog erkennbar, dass angestrebte Qualitätsziele von der Einrichtung nicht angemessen erreicht werden, sind zwischen den Dialogpartnern weitere Maßnahmen zur Zielerreichung zu vereinbaren. Diese sind ggf. bei der Fortschreibung der einrichtungsspezifischen Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsentwicklungsvereinbarung zu berücksichtigen.

Für den Abschluss einer neuen Leistungs- und Entgeltvereinbarung ist die Fortschreibung der bestehenden Qualitätsentwicklungsvereinbarung im Entwurf vom Einrichtungsträger vorzulegen. Der Entwurf berücksichtigt die dokumentierten Ergebnisse des individuellen Qualitätsdialoges, beziehungsweise die Absprachen einer örtlichen Qualitätsgemeinschaft.