

**Anlage B**  
**Rahmenvorgaben für die Leistungs- und Qualitätsbeschreibung des Trägers**  
**als Grundlage für den Trägervertrag** (in der Fassung vom 03.06.2010)

Teil A **Träger**

1. Name
2. Rechts-/Organisationsform
3. Grundsätzliches Selbstverständnis
4. Leistungsspektrum
5. Einrichtungen/Dienste

Teil B **Einrichtung/Dienst**

1. Art der Einrichtung/des Dienstes (inkl. Organisationsform), gesetzliche Grundlagen
2. Rahmenbedingungen inkl. Gesamtplatzzahl
3. Räumliche und bauliche Voraussetzungen
4. Zusätzliche Angebote
5. Personal
6. Kooperation und Mitwirkung
7. Dokumentationssystem

Teil C **Leistungsangebot**

1. Altersgruppe
2. Zielgruppe, u. a. Aufnahme- und Ausschlusskriterien
3. Pädagogische Aufgabe
  - a) Ziele
  - b) Pädagogisches Leitbild
  - c) Fachliche Ausrichtung und methodische Grundlagen
  - d) Vernetzung/Lebensweltorientierung
4. Dauer (unter besonderer Maßgabe des § 36 SGB VIII)
5. Leistungen
  - a) Inhalte, Umfang und Struktur der Leistung (Beschreibung der Betreuung, Förderung oder anderer Hilfeleistungen, Platzzahl, Gruppengröße)
  - b) Personelle Ausstattung (Stellenzahl, Qualifikation)
  - c) Betriebsnotwendige Anlagen und Investitionen, sächliche Ausstattung, Standort, räumliche Gegebenheiten
  - d) Supervision, Beratung, Fortbildung
  - e) Dokumentation

## Teil D **Qualitätsbeschreibung**

Die Qualitätsentwicklungsvereinbarungen regeln verbindlich das gemeinsame Handeln der Träger der öffentlichen Jugendhilfe und der Leistungserbringer im Bereich Qualitätsentwicklung. Die Qualitätsbeschreibung bildet dafür die Grundlage.

Leistung und Qualität bilden eine Einheit; entsprechend sind die Leistungsvereinbarungen mit den Qualitätsentwicklungsvereinbarungen verbunden.

### 1. **Grundsätze der Entwicklung und Bewertung der Qualität der Leistungsangebote**

#### 1.1. **Qualität als Aushandlungs- und Entscheidungsprozess**

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

- \* junger Menschen und ihrer Familien,
- \* der Jugendämter als sozialpädagogische Fachbehörde und Kostenträger,
- \* auf dem Hintergrund gesetzlicher Aufgaben und Anforderungen
- \* sowie der Leitvorstellungen des Leistungserbringers

sichtbar zu machen und einvernehmlich zusammenzuführen.

#### 1.2. **Kreislauf der Qualitätsentwicklung**

Voraussetzung ist die Qualität des Hilfeplanungs- und Entscheidungsprozesses im Jugendamt.

Es ist Aufgabe des Leistungserbringers, die in der individuellen Hilfeplanung bzw. die im Einzelfall vereinbarten Hilfeleistungen umzusetzen, weiterzuentwickeln und ihre Wirksamkeit zu gewährleisten und ständig zu überprüfen. Das Ergebnis dieser Überprüfung führt zur Bestätigung oder Veränderung der Hilfeplanung und der Leistungserbringung.

#### 1.3. **Gestaltung der Angebotsstruktur**

Die Merkmale der Qualität einer Leistung müssen im Prozess der Aushandlung entwickelt werden, der sowohl die Gestaltung der Angebotsstruktur als auch der Hilfe im Einzelfall berücksichtigt. Die Adressaten sind bei der Entwicklung von Qualität einzubeziehen. Dies liegt, bei unterschiedlicher Aufgabenstellung, in der gemeinsamen Verantwortung von Leistungserbringer und Jugendamt.

### 2. **Ziele und Maßstäbe der Qualitätsentwicklung**

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

Jeder Leistungserbringer benennt in seiner Konzeption seine Ziele nach fachlichen Maßstäben. Die allgemeinen fachlichen Maßstäbe einer lebensweltorientierten Jugendhilfe

- \* Prävention,
- \* Dezentralisierung/Regionalisierung,
- \* Alltagsorientierung in den institutionellen Settings und in den Methoden,
- \* Integration und
- \* Partizipation

bilden hierbei einen verbindlichen Rahmen.

### 3. **Schlüsselprozesse**

Der Leistungserbringer hat seine wichtigsten Schlüsselprozesse und die damit verbundenen Qualitätsmerkmale zu definieren. Die Erwartungen der Adressaten und Jugendämter an die Qualität der Leistung sind hierbei zu berücksichtigen.

Schlüsselprozesse sind insbesondere:

- \* aktive Mitwirkung bei der Hilfeplanung
- \* die Gestaltung der Erziehungsplanung
- \* das Aufnahmeverfahren/der Beginn der Hilfe
- \* das Entlassungsverfahren/die Beendigung der Hilfe
- \* die Alltagsgestaltung in ausgewählten Situationen
- \* der Schutz vor Kindeswohlgefährdung durch Gewalt und Missbrauch von Mitarbeitenden, anderen Kindern, Jugendlichen und Externen
- \* Intervention bei Krisen
- \* die Abstimmung mit und die Einbeziehung von Eltern bzw. den gemäß §§ 7, 8 und 36 KJHG zu Beteiligten
- \* die Mitwirkung in Abstimmungs- und Planungsverfahren gemäß §§ 78/80 SGB VIII

### 4. **Qualitätsmerkmale**

Die folgenden Qualitätsmerkmale stellen Regelanforderungen dar. Es bleibt dem jeweiligen Leistungserbringer überlassen, weitere Qualitätsmerkmale zu entwickeln.

#### 4.1. **Strukturqualität**

Strukturqualität beschreibt die strukturellen Rahmenbedingungen, die eine Leistungserbringung ermöglichen. Die jeweiligen Merkmale zur Strukturqualität leiten sich im Wesentlichen aus den Leistungsbeschreibungen ab.

Merkmale für Strukturqualität sind insbesondere:

- \* die kontinuierliche Beschäftigung von Fachkräften
- \* adressatengemäße Ausstattung der Räume
- \* transparente Organisations- und Entscheidungsstrukturen
- \* Gewährleistung von Individualität und Intimität
- \* Vernetzung der Angebote im Rahmen regionaler Jugendhilfeplanung

#### 4.2. **Prozessqualität**

Prozessqualität bezieht sich auf die Planung, Strukturierung und Durchführung der im Einzelfall zwischen Träger und Jugendamt vereinbarten Leistung.

Die Prozessqualität umfasst:

- \* bedarfsorientierte Hilfeleistung unter Bezugnahme auf Zielvereinbarungen in enger Abstimmung zwischen den Beteiligten im Sinne § 36 SGB VIII

Hierzu zählen beispielsweise:

- fallangemessene Organisation des jeweiligen Settings
- Abschluss von Zielvereinbarungen mit verbindlichen Inhalten
- alters- und entwicklungsgemäße Verfahren
- Mitwirkung an der Fortschreibung des Hilfeplanes

- \* kontinuierliche Reflexion und Dokumentation der Hilfe

- \* Umsetzung der im SGB VIII benannten Leitziele,  
z. B. Erziehung zur eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit

Weitere Beispiele hierzu sind:

- Gewährleistung von Individualität und Intimität
- Beachtung und Förderung der geschlechtlichen Identität der Adressaten
- Gewährleistung und Förderung der Rechte der Adressaten
- Unterstützung und Förderung der Selbsthilfepotentiale

- \* flexible und zielorientierte Weiterentwicklung und Umsetzung der Konzeption

- \* fachübergreifende Zusammenarbeit

Das heißt u. a.: methodische Verfahren kollegialer Beratung, Teamarbeit, Supervision, Fortbildung, Zusammenarbeit mit anderen Institutionen.

- \* abgestimmte Verfahren für Krisensituationen

#### 4.3 **Ergebnisqualität**

Ergebnisqualität ist als Umfang der Zielerreichung der Leistungserbringung innerhalb des vereinbarten Zeitraumes zu verstehen.

#### 4.4 **Indikatoren**

Indikatoren konkretisieren Schlüsselprozesse und Merkmale auf der Ebene beobachtbarer Ereignisse. Sie dienen der Reflexion der Zielerreichung, der Anpassung der Qualitätserwartungen und ggf. der Änderung der Leistungserbringung. Indikatoren vermitteln keine objektiven Wahrheitsgehalte, sondern bedürfen der Interpretation durch die Beteiligten.

Der Leistungserbringer benennt Indikatoren für Schlüsselprozesse und Qualitätsmerkmale, die eine Einschätzung und Bewertung der Zielerreichung der Qualität der Einrichtung ermöglichen.

### 5. **Maßnahmen und Instrumente zur Gewährleistung von Qualität**

Der Leistungserbringer gewährleistet, dass seine Qualitätsentwicklung in der Unternehmenskultur, in der Kommunikation und in der Personalführung verankert und von der Mitarbeiterschaft getragen wird. Zur Gewährleistung der Qualität benennt er seine Maßnahmen, Instrumente, Verfahren und Verantwortlichkeiten.

Maßnahmen und Instrumente zur Gewährleistung von Qualität sind insbesondere:

- Teamarbeit
- kollegiale Fallberatung
- Organisationsentwicklung
- Personalentwicklung
- Fortbildung
- externe Supervision
- Qualitätszirkel
- regelmäßige interne Prüfungen und Selbstreflexionen
- Selbst- und Fremdevaluation (Effektivitätsprüfung)
- Dokumentation

## 6. **Bewertung der Qualität im Dialog** **- Dialogpartner und Beteiligung -**

Die Qualitätsentwicklung dient der Umsetzung der fachlichen und rechtlichen Normen der Jugendhilfe. Dabei kommen den in der Jugendhilfe Beteiligten unterschiedliche Funktionen zu:

- den Leistungserbringern der Jugendhilfe das Entwickeln und Erbringen der Leistungen in der vereinbarten Qualität,
- den Jugendämtern die bezirkliche Jugendhilfeplanung, die Hilfeplanung im Einzelfall nach § 36 SGB VIII und die Gewährung von Jugendhilfeleistungen,
- dem Landesjugendamt die Planung, Anregung und Förderung von bedarfsgerechten Diensten und Einrichtungen, die Beratung der Leistungserbringer, der Abschluss von Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsentwicklungsvereinbarungen, die Fortbildung für Mitarbeiter in der Jugendhilfe und der Schutz von Minderjährigen in Einrichtungen.

Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege und die Vereinigungen sonstiger Leistungserbringer sind Vertragspartner des Landes Berlin für die Rahmenverträge und nehmen gegenüber ihren Mitgliedern Aufgaben der Beratung, Fortbildung und Unterstützung bei der Qualitäts- und Angebotsentwicklung wahr.

Die Entwicklung der Qualität eines Leistungserbringers steht in enger Wechselwirkung zur Entwicklung der Qualität der öffentlichen Jugendhilfe. Leistungserbringer und öffentlicher Jugendhilfeträger klären wechselseitig ihr Verständnis von Qualität.

Die Vereinbarungspartner sind sich darüber einig, dass der Prozess der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung einer Zeit der kooperativen Ausgestaltung und Erprobung durch die Leistungserbringer, die Jugendämter und das Landesjugendamt bedarf und dass die in gemeinsamen Prozessen gesammelten Erfahrungen ggf. zu einer Weiterentwicklung und Fortschreibung dieser Qualitätsentwicklungsvereinbarungen führen werden.

Die Bewertung der Qualität im Dialog mit dem Landesjugendamt erfolgt regelmäßig im Zusammenhang mit der neuen Vereinbarungsperiode über neue Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsvereinbarungen.

## Teil E **Leitfaden für Qualitätsdialoge**

Nähere Ausführungen und ein Verfahren zur Umsetzung von Qualitätsdialogen sind im folgenden Leitfaden beschrieben:

Gliederung

Einführung

1. Rahmen und Voraussetzungen der Qualitätsdialoge
2. Ziele der Qualitätsdialoge
3. Beteiligte
  - 3.1 Beteiligung der Jugendämter
4. Grundlagen der Qualitätsdialoge
5. Verfahren
  - 5.1 Einladung und Vorbereitung
  - 5.2 Ort, Häufigkeit und Form der Qualitätsdialoge
    - 5.2.1 Stationäre und teilstationäre Leistungsangebote
    - 5.2.2 Ambulante sozialpädagogische Leistungsangebote
    - 5.2.3 Ambulante therapeutische Leistungsangebote
  - 5.3 Ergebnissicherung / Dokumentation
  - 5.4 Umgang mit den Qualitätsentwicklungsvereinbarungen

### **Einführung**

Der Leitfaden für Qualitätsdialoge soll Orientierung, Verbindlichkeit und Transparenz in die Qualitätsentwicklungsprozesse und die Qualitätsdialoge bringen, die auf der Grundlage des Berliner Rahmenvertrages für Hilfen in Einrichtungen und durch Dienste der Kinder- und Jugendhilfe vom 15.12.2006 (BRVJug) erfolgen.

Das Anliegen dieses Leitfadens ist es, dem Anspruch auf Partnerschaftlichkeit in der Zusammenarbeit und Ausgestaltung des Qualitätsentwicklungsprozesses der Berliner Jugendhilfe im Rahmen von Qualitätsentwicklungsvereinbarungen und Qualitätsdialogen mit allen Beteiligten gerecht zu werden.

Qualität in der Jugendhilfe ist nicht objektiv messbar. Erfolg und Wirksamkeit bleiben in pädagogischen und therapeutischen Prozessen abhängig von der subjektiven Betrachtung und den Erwartungen der Beteiligten. Die Bewertung der Qualität bedarf der Verständigung auf Merkmale und Indikatoren und macht regelmäßige Kommunikation zwischen den Beteiligten erforderlich. Die Verständigung auf Merkmale und Indikatoren für die Bewertung der Zielerreichung sind somit zentrale Eckpunkte von Qualitätsdialogen.

### 1. **Rahmen und Voraussetzungen der Qualitätsdialoge**

Nach dem BRVJug gemäß §§ 78a ff SGB VIII sind neben Leistungs- und Entgeltvereinbarungen Qualitätsentwicklungsvereinbarungen abzuschließen und Qualitätsdialoge zu führen. Qualitätsentwicklungsvereinbarungen sind laut BRVJug Bestandteil der Trägerverträge; die Bewertung der Qualität soll im Dialog erfolgen. Näheres geben die Rahmenvorgaben der Anlage B des BRVJug an.

Der Trägervertrag ist Voraussetzung für einen Qualitätsdialog im Rahmen des BRVJug. Qualitätsdialoge werden anbieterbezogen mit den Leistungsanbietern geführt. Es kann sich dabei um ambulante, stationäre oder teilstationäre Leistungsangebote handeln.

Die Leistungsanbieter verpflichten sich, ein Jahr nach Abschluss eines Trägervertrages alle Beteiligten zu einem Dialog einzuladen.

## **2. Ziele der Qualitätsdialoge**

Gegenwärtige Qualitätsentwicklung in der Jugendhilfe zielt auf die Umsetzung von fachlichen Erfordernissen, rechtlichen Normen und auf die Entwicklung von fachlichen Standards unter Berücksichtigung von Sparsamkeit und Wirksamkeit. Die Qualitätsdialoge dienen dazu, Erfahrungswerte aus den Dienstleistungsprozessen in den Einrichtungen und Diensten zu erfassen und zu bewerten, Verbesserungspotenziale aufzuspüren und Impulse zur fachlichen Weiterentwicklung zu geben. Bewährtes wird überprüft und für die Berliner Jugendhilfe standardisiert. Um aussagefähige Informationen zu erhalten, sind Bewertungsverfahren und Methoden des Qualitätsmanagements einzusetzen.

Das Instrument der Qualitätsdialoge in der Kooperation zwischen freien Trägern, örtlichen und überörtlichen öffentlichen Trägern der Jugendhilfe befindet sich noch in der Erprobung, daher ist auf die Entwicklung einer Dialogkultur mit gemeinsamen Regeln und Standards Wert zu legen.

## **3. Beteiligte**

Dialogpartner sind grundsätzlich die unmittelbaren VertragspartnerInnen, d. h. die an dem Abschluss von Leistungs-, Qualitäts- und Entgeltvereinbarung Beteiligten:

- die Leistungserbringer und
- das Land Berlin, vertreten durch die für Jugend und Familie zuständige Senatsverwaltung.

Vertretungen eines Spitzenverbandes der Freien Wohlfahrtspflege oder entsprechender Vereinigungen können am Dialog beteiligt werden. Im Konfliktfall ist der jeweilige Spitzenverband hinzuzuziehen.

Ferner können regelmäßige KooperationspartnerInnen (z. B. ErzieherInnen, LehrerInnen und TherapeutInnen) ebenso nach Absprache der VertragspartnerInnen zum Dialog eingeladen werden.

Die vom Leistungserbringer betreuten jungen Menschen und ihre Angehörigen haben das Recht, in geeigneter Weise beteiligt und hierbei unterstützt zu werden.

### **3.1 Beteiligung der Jugendämter**

Die örtlichen Jugendämter besitzen in der Jugendhilfeplanung, in der Hilfeplanung und im Entscheidungsprozess für den Einzelfall nach § 36 SGB VIII eine Schlüsselrolle, da sie die Auswahl und Vermittlung, bzw. die Unterbringung in eine Erziehungshilfe vornehmen. Dies legt eine Beteiligung der örtlichen Jugendämter an den Qualitätsdialogen nahe und bedarf zwischen den VertragspartnerInnen und dem jeweiligen Jugendamt der Abstimmung.

Bei ausschließlich regional wirksamen Angeboten ist das örtlich zuständige Jugendamt zu beteiligen.

Sofern Leistungserbringer ihre Leistungsangebote dezentral in verschiedenen Regionen anbieten oder dezentral in Anspruch genommen werden, ist das Jugendamt zu beteiligen, in dessen Region sich entweder der Trägersitz befindet oder die Leistung hauptsächlich erbracht wird. Die VertragspartnerInnen können weitere Jugendämter zum Dialog einladen.

#### 4. **Grundlagen der Qualitätsdialoge**

Zentrale Grundlagen der Qualitätsdialoge sind neben den Rahmenleistungsbeschreibungen des BRVJug die mit den Leistungsanbietern abgeschlossenen Qualitätsentwicklungsvereinbarungen und die darin aufgeführten, gemeinsam ausgewählten Schlüsselprozesse. Die Einschätzung und Bewertung der die Leistung in Anspruch nehmenden Jugendämter werden in geeigneter Weise in den Qualitätsdialogen berücksichtigt. Um Parallelprozesse von örtlicher und überörtlicher Qualitätsentwicklung zu vermeiden, Synergieeffekte zu nutzen und ressourcenschonend zu wirken, sollten Materialien und Dokumentationen, die regional entwickelt wurden und sich auf die Inhalte der Qualitätsentwicklungsvereinbarungen und die Dialoge beziehen und diese fördern können, als weitere Grundlagen der Qualitätsdialoge angesehen werden. Daten und Erkenntnisse über Ergebnisqualität und Bewertung der Wirksamkeit von Hilfen sollen Grundlagen der Qualitätsdialoge sein.

Zur Vorbereitung eines Dialoges sollte spätestens vier Wochen vor dem Termin ein aktueller Qualitätsbericht des Leistungserbringers eingebracht werden. Der Inhalt des Qualitätsberichtes sollte die in der Qualitätsentwicklungsvereinbarung aufgeführten Schlüsselprozesse und angewandten Methoden und Instrumente der Qualitätsentwicklung und des Qualitätsmanagements benennen.

#### 5. **Verfahren**

##### 5.1 **Einladung und Vorbereitung**

In der Regel lädt der Leistungserbringer ein Jahr nach Abschluss des Trägervertrages alle verantwortlichen Akteure schriftlich zum Dialog ein, sofern nicht angebotsbezogen eine andere Regelung greift. In der Einladung werden zusätzliche DialogteilnehmerInnen benannt. Die Zuständigkeit für Terminkoordination und Versand benötigter Unterlagen an die Beteiligten obliegt dem Leistungserbringer.

Wenn Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass der Leistungserbringer die Anforderungen zur Erbringung von Leistungen in der vereinbarten Qualität nicht oder nicht mehr erfüllt, lädt die für Jugend und Familie zuständige Senatsverwaltung schriftlich zum Dialog ein.

##### 5.2. **Ort, Häufigkeit und Form der Qualitätsdialoge**

###### 5.2.1. **Stationäre und teilstationäre Leistungsangebote**

Bei stationären und teilstationären Leistungsangeboten soll der Qualitätsdialog in der Regel einmal jährlich in der Einrichtung stattfinden. Wenn sich der Qualitätsdialog auf mehrere Leistungsangebote bezieht oder die Vernetzung und Kooperation im Sozialraum im Mittelpunkt des Dialoges stehen, kann nach Absprache der DialogpartnerInnen davon abgewichen werden.

###### 5.2.2 **Ambulante sozialpädagogische Leistungsangebote**

Bei ambulanten sozialpädagogischen Leistungsangeboten sollte der Qualitätsdialog jährlich, mindestens jedoch alle zwei Jahre, stattfinden.

Der Ort des Dialoges soll beim Leistungserbringer sein, von den DialogpartnerInnen im Vorfeld abgesprochen und von der Form und dem TeilnehmerInnenkreis abhängig gemacht werden.

Da die ambulanten Leistungsangebote ein zunehmend hohes Maß an Vernetzung im Sozialraum erreicht haben, können Dialoge im Verbund mit mehreren Trägern geführt werden. Dialoge können in diesen Fällen die Form von Fachveranstaltungen, ggf. mit externer Moderation, haben. Die Form und Methodik ist unter den DialogpartnerInnen einvernehmlich abzustimmen.

### 5.2.3 **Ambulante therapeutische Leistungsangebote**

#### **Ambulante psychologische Psychotherapie und Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie**

Da die Zugehörigkeit der PsychotherapeutInnen zur Psychotherapeutenkammer zur Qualitätsentwicklung und -sicherung nach den Kriterien der Kammer verpflichtet, ist die Durchführung von Qualitätsdialogen auf Beschwerdefälle zu reduzieren. Voraussetzung dafür ist eine Verständigung der für Jugend und Familie zuständigen Senatsverwaltung mit der Psychotherapeutenkammer über Qualitätskriterien und -standards. Eine vertraglich getroffene Selbstverpflichtung der PsychotherapeutInnen, die in der Regel Einzelpersonen sind, zur Qualitätsentwicklung und -sicherung kann den Qualitätsdialog ersetzen.

#### **Integrative Lerntherapie und Familientherapie**

Die Dialoge für den Bereich Integrative Lerntherapie und Familientherapie sollten trägergebunden im jährlichen, mindestens jedoch im zweijährlichen Turnus geführt werden. Die Form, die Methodik und der Ort des Dialoges wird von den DialogpartnerInnen im Vorfeld abgesprochen. Dialoge mit Gruppen von Lern- oder FamilientherapeutInnen sind nach Übereinkunft möglich und können die Form von Fachveranstaltungen, ggf. mit externer Moderation, haben. Sofern anerkannte Dachverbände der Familien- und der LerntherapeutInnen ein fundiertes Qualitätsmanagement mit transparenten Standards vorweisen, kann eine vertraglich getroffene Selbstverpflichtung zur Qualitätsentwicklung und -sicherung der jeweiligen TherapeutInnen — analog zur ambulanten psychologischen Psychotherapie — den Qualitätsdialog ersetzen.

### 5.3 **Ergebnissicherung/ Dokumentation**

Zur Ergebnissicherung der Qualitätsdialoge verständigen sich die DialogpartnerInnen auf die Dokumentation der Ergebnisse und Absprachen anhand eines standardisierten Dokumentationsbogens (s. letzte Seite des Leitfadens). Die für Jugend und Familie zuständige Senatsverwaltung übernimmt die Ergebnissicherung im Dokumentationsbogen und legt ihn den VertragspartnerInnen innerhalb eines Monats nach dem Dialog vor. Über ergänzende Angaben verständigen sich die Beteiligten.

Qualitätsbericht (s. auch unter Punkt 4; Grundlagen der Qualitätsdialoge) und Dokumentationsbogen dienen der Verfahrensvereinfachung und sind Instrumente der Qualitätssicherung.

### 5.4 **Umgang mit den Qualitätsentwicklungsvereinbarungen**

Qualitätsdialoge orientieren sich an der Systematik und den Inhalten der Qualitätsentwicklungsvereinbarungen. Es sind die drei Qualitätsdimensionen Prozess-, Struktur- und Ergebnisqualität zu berücksichtigen, schwerpunktmäßig die ausgeführten Kern-, bzw. Schlüsselprozesse.

Die Qualitätsentwicklungsvereinbarungen werden in der Regel fortgeschrieben. Die Dokumentationsbögen gelten als Anhang zum Trägervertrag und ersetzen die Neufassung der Qualitätsentwicklungsvereinbarungen.

Die Qualitätsentwicklungsvereinbarungen werden dann neu verhandelt, wenn Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass ein Leistungserbringer die Anforderungen zur Erbringung von Leistungen in der vereinbarten Qualität nicht oder nicht mehr erfüllt.

Stellenzeichen:

Datum des Qualitätsdialoges:

**Dokumentationsbogen für Qualitätsentwicklungsdialoge**

<b>Träger:</b>	Bemerkungen und Absprachen:
<b>Region/Bezirk:</b>	
<b>Vertragspartner:</b>	
<b>Beteiligte:</b>	
<b>Leistungsangebote:</b> ambulant    teilstationär    stationär  <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>Ort und Rahmen:</b>	
<b>Schwerpunkt/Thema:</b>	
<b>Dokumente und Unterlagen:</b>	
<b>Vernetzung und Kooperation:</b>	
<b>Prozessqualität: Schlüsselprozess</b> <b>Ziel:</b> <b>Maßnahmen und Verfahren zur Zielerreichung:</b> <b>Kriterien für die Zielerreichung:</b>	
<b>Strukturqualität</b> • <b>Personalstruktur:</b> • <b>Trägerstruktur:</b> • <b>Organisationsstruktur:</b>	
<b>Ergebnisqualität:</b> <b>Ziel:</b> <b>Maßnahmen und Verfahren zur Zielerreichung:</b> <b>Kriterien für die Zielerreichung:</b> • <b>Supervision:</b> • <b>Fortbildung:</b> • <b>Qualitätsentwicklung:</b>	
<b>Fortschreibung oder Neufassung der Qualitätsentwicklungsvereinbarung</b>  Fortschreibung: <input type="checkbox"/> Neufassung: <input type="checkbox"/>	
<b>Unterschriften:</b> - Senatsverwaltung für Bildung, Wissenschaft und Forschung  - Träger	

## Teil F **Muster-Qualitätsbericht**

Im Trägervertrag ist zur Vorbereitung eines Qualitätsdialoges die Erstellung eines Qualitätsberichtes vereinbart. Dieser soll vier Wochen vor dem Qualitätsdialog allen Beteiligten vorliegen. Der Muster-Qualitätsbericht wurde als Instrument der Qualitätsentwicklung im Kontext des Berliner Rahmenvertrages für Hilfen in Einrichtungen und durch Dienste der Kinder- und Jugendhilfe vom 15.12.2006 (BRVJug) entwickelt. Er dient der Dokumentation und der Ergebnissicherung, um den Prozess der Qualitätsentwicklung verfolgen und in Qualitätsdialogen bewerten zu können. Der Muster-Qualitätsbericht berücksichtigt alle Grundkonzepte und -kriterien von Qualitätsentwicklungsprozessen. Er ist breit angelegt, um Anregung und Orientierung gleichermaßen zu bieten und der Unterschiedlichkeit aller Leistungserbringer und -angebote gerecht zu werden.

Der Muster-Qualitätsbericht gliedert sich in zwei große Teile, Teil A und Teil B:

### **Teil A:**

- ist ein standardisiertes Strukturblatt zur Angabe von aktuellen Bezugsdaten, wie z. B. Berichtszeitraum, regionale Daten, Personalausstattung und Fallzahlen:
- Teil A ist von jedem Leistungserbringer auszufüllen.

### **Teil B:**

- richtet sich nach den Qualitätsdimensionen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität und bietet die Möglichkeit für differenzierte Angaben.
- Teil B kann von jedem Leistungserbringer nach eigenem Ermessen akzentuiert und dimensioniert werden.

Im Bereich der Struktur- und Prozessqualität können neben der Beschreibung von Schlüsselprozessen Angaben zu Leitungs-, Personalentwicklungs-, Kooperations- und Konzeptions- bzw. Strategieprozessen gemacht werden.

Im Bereich der Ergebnisqualität kann eine Differenzierung der Ergebnisse auf die Klientel, das Fachpersonal und/oder die Kooperationspartner(innen) bezogen werden.

### **Anhang zu Teil B; Erläuterungen und optionale Untergliederung:**

Die Gliederungspunkte 1. — 9. des Teil B werden hier ausführlich erläutert und mit Beispielen unterlegt. Die Leistungserbringer können die angebotene Gliederung teilweise oder ganz übernehmen. Die Schwerpunktsetzung und der Umfang der Berichterstattung wird nach eigenem Ermessen vorgenommen. Im Interesse einer Standardisierung ist eine Orientierung an dem Muster-Qualitätsbericht erwünscht.



**Teil B**

<b>Struktur- und Prozessqualität</b>
<b>Wie geht der Leistungserbringer vor, um die gewünschten Ziele und Wirkungen zu erreichen und mit welchen Mitteln und Konzepten möchte er diese Ziele erreichen?</b>
<b>1. Leitung</b>
<b>2. Konzeptions- und Angebotsentwicklung, Schwerpunkte und Methoden</b>
<b>3. Mitarbeiter(innen)</b>
<b>4. Sozialräumliche Vernetzung, Kooperation und Ressourcen</b>
<b>5. Schlüsselprozesse</b>

<b>Ergebnisqualität</b>
<b>Welche Ziele und Wirkungen will der Leistungserbringer erreichen und welche Ergebnisse hat er erreicht?</b>
<b>6. Klientelbezogene Ergebnisse und Wirkungen der Hilfen</b>
<b>7. Mitarbeiter(innen) bezogene Ergebnisse</b>
<b>8. Ergebnisse hinsichtlich sozialräumlicher Vernetzung und Kooperation</b>
<b>9. Ergebnisse und Wirkungen insgesamt: Tendenzen und Perspektiven</b>

**Anhang:**

**Erläuterungen und optionale Untergliederung zu den Punkten 1. — 9.**

<b>Struktur- und Prozessqualität</b>
<b>Wie geht der Leistungserbringer vor, um die gewünschten Ziele und Wirkungen zu erreichen und mit welchen Mitteln und Konzepten möchte er diese Ziele erreichen?</b>
<b>1. Leitung</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisationsstruktur/ Organigramm</li> <li>• Leitungsstruktur und -stil; Erfahrungshintergrund, Qualifikation</li> <li>• Kommunikations- und Entscheidungsstrukturen</li> <li>• Dokumentationswesen</li> <li>• Leitbildentwicklung; Visionen; Mission; Orientierung; ethische Grundsätze</li> </ul>
<b>2. Konzeptions- und Angebotsentwicklung, Schwerpunkte und Methoden</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konzeptionsentwicklung und Vorhaben (Zeiträume, bisherige, derzeitige und zukünftige)</li> </ul>
<b>3. Mitarbeiter(innen)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalauswahl und -ausstattung (w-m; Alter;...)</li> <li>• Verhältnis von Festanstellungen und Honorarkräften</li> <li>• Qualifikationen</li> <li>• Zusatzqualifikationen</li> <li>• Ressourcen</li> <li>• Personalentwicklung und -unterstützung, wichtige Veränderungen</li> <li>• Supervision und Fortbildung (Themen, Schwerpunkte, Häufigkeit und Modus — intern/extern)</li> </ul>
<b>4. Sozialräumliche Vernetzung, Kooperation und Ressourcen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besonderheiten und Ressourcen im Sozialraum</li> <li>• sozialräumliche Vernetzung (Partnerschaften, Entwicklungen und Projekte)</li> <li>• Kooperationspartnerschaften und Kooperationsgremien</li> <li>• Zusammenarbeit mit dem örtlichen Jugendamt</li> <li>• vertraglich geregelte Kooperationen</li> </ul>
<b>5. Schlüsselprozesse</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sind die in der Qualitätsentwicklungsvereinbarung benannten Schlüsselprozesse definiert und wie sind sie umgesetzt und dokumentiert?</li> <li>• Sind andere Schlüsselprozesse definiert? Wenn ja, welche?</li> <li>• In welcher Form und ggf. mit welchem System wird Qualitätsentwicklung/ Qualitätsmanagement beim Träger umgesetzt?</li> </ul>

<b>Ergebnisqualität</b>
<b>Welche Ziele und Wirkungen will der Leistungserbringer erreichen und welche Ergebnisse hat er erreicht?</b>
<b>6. Klientelbezogene Ergebnisse und Wirkungen der Hilfen</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluation von Hilfeverläufen (Verläufe, z. B. Wechsel in andere Hilfearten; Abbrüche)</li><li>• Bewertung der Hilfeplanziele und erreichte Wirkungen</li><li>• Nachhaltigkeit von Hilfen</li><li>• Beteiligung der Kinder/Jugendlichen und deren Eltern bzw. Hauptbezugspersonen an der Zielbestimmung und Gestaltung der Hilfe</li><li>• Ggf. Mess- und Befragungsergebnisse zur Außenwahrnehmung<ol style="list-style-type: none"><li>1. Image: Erreichbarkeit, Transparenz, Flexibilität,</li><li>2. adressatengerechtes Verhalten (z. B. Fairness, Höflichkeit, Sprache, Verbindlichkeit)</li><li>3. Dienstleistung: Qualität, Zuverlässigkeit und Betreuungskontinuität</li><li>4. fachliche Kompetenzen</li><li>5. Zufriedenheit der Klientel</li></ol></li></ul>
<b>7. Mitarbeiter(innen) bezogene Ergebnisse</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Mitarbeiter(innen) kennen das Leitbild und stehen hinter den ethischen Grundsätzen des Trägers</li><li>• Mitarbeiter(innen) entwickeln die Konzeption und die ethischen Grundsätze des Trägers mit und setzen sie um</li><li>• Mitarbeiter(innen)verhalten stimmt mit den Werten des Trägers überein</li><li>• Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter(innen)</li><li>• Personelle Kontinuität/ Personalwechsel</li></ul>
<b>8. Ergebnisse hinsichtlich sozialräumlicher Vernetzung und Kooperation</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Zufriedenheit der Jugendämter</li><li>• Ergebnisse der fallbezogenen Kooperation mit dem Jugendamt</li><li>• Einschätzung der Kooperations- und Gremienarbeit</li><li>• Konflikt- und Beschwerdemanagement</li><li>• Positive Rückmeldungen und Bewertungen</li><li>• Ggf. Mess- und Befragungsergebnisse zur Außenwahrnehmung/ Image</li></ul>
<b>9. Ergebnisse und Wirkungen insgesamt: Tendenzen und Perspektiven</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Inhaltliche und zeitliche Zielerreichung</li><li>• Belegungsentwicklung</li><li>• Entwicklung von Wirksamkeitskriterien</li><li>• Einschätzung über die Messbarkeit der Nachhaltigkeit von Hilfen</li><li>• Veränderungs- und Entwicklungspotenziale</li><li>• Weitere Vorhaben und Zielsetzungen</li></ul>