

Anlage B
Rahmenvorgaben für die Leistungs- und Qualitätsbeschreibung des Trägers
als Grundlage für den Trägervertrag (in der Fassung vom 01.04.2019)

Teil A Leistungsbeschreibung

1. Träger

- a. Name
- b. Rechts-/Organisationsform
(Organigramm; Nachweis zum Trägerstatus: z. B. Handels- oder Vereinsregisterauszug)
- c. Grundsätzliches Selbstverständnis
- d. Leistungsspektrum
- e. Einrichtungen/Dienste

2. Einrichtung/Dienst

- a. Art der Einrichtung/des Dienstes (inkl. Organisationsform), gesetzliche Grundlagen
- b. Konzeption, hinsichtlich Kinderschutz, Krisenintervention, Beteiligung und Beschwerdemanagement
- c. Rahmenbedingungen inkl. Gesamtplatzzahl
- d. Räumliche und bauliche Voraussetzungen
- e. Zusätzliche Angebote
- f. Kooperation und Mitwirkung (bestehende und angestrebte Kooperationen, ggf. Netzwerkkarte)
- g. Dokumentationssystem; Evaluation

3. Leistungsangebot

- a. Altersgruppe
- b. Zielgruppe, u. a. Aufnahme- und Ausschlusskriterien
- c. Pädagogische Aufgabe
 - Ziele
 - Pädagogisches Leitbild
 - Fachliche Ausrichtung und methodische Grundlagen
 - Lebensweltorientierung und sozialräumliche Vernetzung
- d. Leistungen
 - Inhalte, Umfang und Struktur der Leistung (Beschreibung der Betreuung, Förderung oder anderer Hilfeleistungen, Platzzahl, Gruppengröße)
 - Flexibilisierte Module für verschiedene Betreuungsdichten
 - Personelle Ausstattung und Struktur
 - Supervision, Beratung, Fortbildung
 - Dokumentation (fallbezogen; Berücksichtigung der regionalen Anforderungen)
 - Betriebsnotwendige Anlagen und Investitionen, sächliche Ausstattung, Standort, räumliche Gegebenheiten

Teil B Qualitätsbeschreibung

Grundsätzliche Hinweise

Die Qualitätsentwicklungsvereinbarungen regeln verbindlich das gemeinsame Handeln der Träger der öffentlichen Jugendhilfe und der Leistungserbringer im Bereich Qualitätsentwicklung. Die Qualitätsbeschreibung bildet dafür die Grundlage. Die Strukturierung des Teil B des Muster-Qualitätsberichts mit seinem Erläuterungsteil dient der Orientierung bei der Erstellung einer Qualitätsbeschreibung.

Leistung und Qualität bilden eine Einheit; entsprechend steht die Leistungsvereinbarung mit der Qualitätsentwicklungsvereinbarung in einem verbindlichen Zusammenhang.

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.

Das hier zugrunde liegende Qualitätsverständnis setzt die regelhafte angemessene Beteiligung der Adressatinnen und Adressaten an der Bewertung der Qualität voraus. Ihre Beteiligung kann abhängig vom Setting der Qualitätsverfahren durch unmittelbare Einbindung oder Verfahren, wie Befragungen, Beteiligungsprojekte oder systematischen Auswertungen aus den Hilfeplanungsprozessen gewährleistet werden.

1 Grundsätze der Entwicklung und Bewertung der Qualität der Leistungsangebote

Kinderrechte, Mitwirkung und Beteiligung der Adressaten dienen als Leitmotiv einer dialogisch orientierten und kooperativ umzusetzenden Qualitätsentwicklung. Gleichwohl obliegt das Qualitätsmanagement der Leistungserbringer der trägereigenen Organisationsentwicklung

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 der Basis von gesetzlichen Aufgaben und Anforderungen
- * sowie der Leitvorstellungen des Leistungserbringers

sichtbar zu machen und einvernehmlich zusammenzuführen.

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 fallführendem Jugendamt.

1.2. **Kreislauf der Qualitätsentwicklung in der Hilfeplanung**

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, gemeinsam zu bewerten, weiterzuentwickeln und ihre Wirksamkeit zu gewährleisten und ständig zu überprüfen. Das Ergebnis dieser Überprüfung führt zur Bestätigung oder Veränderung der Hilfeplanung und der Leistungserbringung.

2. **Qualitätsdimensionen und Qualitätsmerkmale**

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

2.1. **Strukturqualität**

Strukturqualität beschreibt die strukturellen Rahmenbedingungen, die eine Leistungserbringung ermöglichen. Die jeweiligen Merkmale zur Strukturqualität leiten sich im Wesentlichen aus den Leistungsbeschreibungen ab. Ferner erfordert die Weiterentwicklung der Trägerstrukturen und -organisationen der Leistungserbringer gezielte Führungs- und Personalprozesse.

2.2. **Prozessqualität und die Schlüsselprozesse**

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

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, die direkt in Verbindung mit den Hilfeplanungs- und Entscheidungsprozessen im Jugendamt verknüpft sind:

- **Beginn der Hilfe** / Aufnahmeverfahren
- **Umsetzung der Hilfe** / Gestaltung der Erziehungsplanung
- **Beendigung der Hilfe** / Entlassungsverfahren

Schlüsselprozesse, die vom Leistungserbringer zu gewährleisten sind:

- **Mitwirkung und Beteiligung am gesamten Hilfeprozess**
- **Schutz vor Kindeswohlgefährdung durch Gewalt und Missbrauch von Mitarbeitenden, anderen Kindern, Jugendlichen und Externen**
- **Intervention bei Krisen**
- **Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren**

Alle aufgeführten Schlüsselprozesse beinhalten Teil- und Unterprozesse, die im Rahmen der dialogischen Qualitätsverfahren definiert und ausgeführt werden können.

2.3 Ergebnisqualität

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

2.4 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.

3 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.

4 Bewertung der Qualität im Dialog

Die Entwicklung der Qualität eines Leistungserbringers steht in enger Wechselwirkung zur Entwicklung der Qualität der öffentlichen Jugendhilfe.

Leistungserbringer und öffentlicher Jugendhilfeträger klären in gemeinsamen Qualitätsentwicklungsverfahren wechselseitig ihr Verständnis von Qualität. Die Indikatoren für Qualität werden kooperativ (weiter)entwickelt und vereinbart.

Die Bewertung der Qualität im Dialog mit dem Landesjugendamt erfolgt regelmäßig im Zusammenhang mit der neuen Vereinbarungsperiode über neue Leistungs-, Entgelt- und Qualitätsvereinbarungen Näheres ist im „Leitfaden für Qualitätsdialoge“ beschrieben.

Teil C Leitfaden für Qualitätsdialoge Die Bewertung der Qualität im Dialog

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
 - Ambulante sozialpädagogische Leistungsangebote
 - Ambulante therapeutische Leistungsangebot
(Integrative Lerntherapie und Familientherapie)
 - 5.2.2 Ambulante psychologische Psychotherapie und Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie
 - 5.3 Ergebnissicherung / Dokumentation
 - 5.4 Umgang mit den Qualitätsentwicklungsvereinbarungen

Einführung

Der Leitfaden für Qualitätsdialoge (Bewertung der Qualität im Dialog) 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 (**BRV Jug**) 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.

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 BRV Jug gemäß §§ 78a ff SGB VIII sind neben Leistungs- und Entgeltvereinbarungen Qualitätsentwicklungsvereinbarungen abzuschließen. Qualitätsentwicklungsvereinbarungen sind laut BRV Jug Bestandteil der Trägerverträge; die Bewertung der Qualität soll im Dialog erfolgen (s. BRV Jug Nr. II, Tz 11.1. und 11.2.). Näheres geben die Rahmenvorgaben der Anlage B zum BRV Jug in Punkt 6 - Bewertung der Qualität im Dialog an.

Der Trägervertrag ist die formale Voraussetzung für einen Qualitätsdialog im Rahmen des BRV Jug. Qualitätsdialoge werden auf die gesamte Organisation, die Einrichtung oder auf ein Leistungsangebot bezogen mit den Leistungserbringern direkt geführt. Es kann sich dabei um ambulante, stationäre oder teilstationäre Leistungsangebote handeln.

Die Leistungsanbieter verpflichten sich, entsprechend des im Trägervertrag vereinbarten Zeitraumes alle Beteiligten zu einem Dialog einzuladen.

2. Ziele der Qualitätsdialoge

Qualitätsentwicklung im Kontext der §§ 78a ff SGB VIII 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 in einem kontinuierlichen gemeinsamen Weiterentwicklungsprozess, daher ist auf die Entwicklung einer Dialogkultur mit gemeinsamen Regeln und Standards Wert zu legen.

3. Beteiligte

Beteiligte 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 und
- die örtlichen Jugendämter

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 und -partner (z. B. Erzieherinnen und Erzieher, Lehrkräfte und Therapeutinnen und Therapeuten) ebenso nach Absprache der Vertragspartnerinnen und -partner zum Qualitätsdialog eingeladen werden.

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

3.1 Beteiligung der Jugendämter

Die örtlichen Jugendämter ermitteln den Bedarf im Einzelfall im Rahmen der Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII und steuern den Prozess vom Beginn bis zum Abschluss einer Hilfe. Die Einschätzung und Bewertung der Qualität der Hilfeverläufe und der Wirkungszusammenhänge durch die Jugendämter ist entscheidender Bestandteil von Ergebnisqualität und abzuleitender Verbesserungspotenziale. Eine systematische Verknüpfung der verschiedenen Bewertungsprozesse und Verfahren ist daher erforderlich und die aktive Teilnahme der Jugendämter am Qualitätsdialog daher unerlässlich.

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 und -partner können weitere Jugendämter zum Dialog einladen.

4. Grundlagen der Qualitätsdialoge

Grundlagen der Qualitätsdialoge sind neben den Rahmenleistungsbeschreibungen des BRV Jug die mit den Leistungsanbietern abgeschlossenen Leistungs-, Entgelt- und insbesondere die Qualitätsentwicklungsvereinbarungen und die darin aufgeführten, gemeinsam ausgewählten Schlüsselprozesse oder aktuelle Schwerpunktthemen.

Die Ergebnisse von Wirkungsnachweisen und Wirkungsevaluation werden in geeigneter Weise in die Qualitätsdialoge eingebracht. 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 sind notwendige Grundlagen der Qualitätsdialoge.

Zur Vorbereitung eines Dialoges sollte der Leistungserbringer spätestens vier Wochen vor dem Termin einen aktuellen Qualitätsbericht nach Maßgabe des Muster-Qualitätsberichts einreichen. 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 entsprechend des im Trägervertrag vereinbarten Zeitraumes alle verantwortlichen Akteure schriftlich zum Dialog ein.

Die Zuständigkeit für Terminkoordination und Versand benötigter Unterlagen an die Beteiligten obliegen 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 Qualitätsdialog ein.

5.2. Ort, Häufigkeit und Form der Qualitätsdialoge

- 5.2.1. - Stationäre und teilstationäre Leistungsangebote**
- Ambulante sozialpädagogische Leistungsangebote**
- Ambulante therapeutische Leistungsangebote**
(Integrative Lerntherapie und Familientherapie)

Der Ort des Qualitätsdialoges soll in der Regel die Einrichtung des Leistungserbringers sein. Der Veranstaltungsort wird in Absprache mit den Vertragspartnerinnen und -partner im Vorfeld festgelegt und von der Form des Qualitätsdialoges und dem Kreis der Teilnehmenden abhängig gemacht. Bei Gruppen- bzw. Gemeinschaftsdialogen mit einer großen Anzahl von Teilnehmenden sind eher externe Räumlichkeiten erforderlich. Sowohl Jugendämter als auch die Senatsverwaltung und das Sozialpädagogische Fortbildungsinstitut Berlin-Brandenburg (SFBB) können in die Organisation eines Veranstaltungsortes eingebunden werden. Gleichmaßen können Verbandsgemeinschaften für Räume angefragt werden.

Da der Prozess eines Qualitätsverfahrens nach Maßgabe dieses Leitfadens gewöhnlich sowohl fachlich-inhaltlich als auch zeitlich und organisatorisch anspruchsvoll ist, insbesondere bei gemeinschaftlich organisierten Qualitätsdialogen, wird die Häufigkeit eines Qualitätsdialoges korrespondierend zur Laufzeit eines Trägervertrages festgelegt.

Bei den genannten Leistungsangeboten findet der Qualitätsdialog in der Regel einmal während der Laufzeit des Trägervertrages statt, es sei denn, es ist in der Qualitätsentwicklungsvereinbarung ein anderer Zeitraum vereinbart worden.

Da die Leistungserbringer in allen Leistungsangeboten ein zunehmend hohes Maß an sozialräumlicher Vernetzung erreicht haben, können Qualitätsdialoge im Verbund mit mehreren Trägern als Gruppen-

bzw. Gemeinschaftsdialoge geführt werden. Gleichmaßen kann für Fach- und Trägergemeinschaften, insbesondere in Anbindung an anerkannte Fachverbände, die Spitzenverbände der freien Wohlfahrtspflege und Verbände sonstiger Leistungserbringer verfahren werden. Qualitätsdialoge können in diesen Fällen die Form von Fachveranstaltungen, ggf. mit externer Moderation, haben. Die Form und Methodik ist unter den Vertragspartnerinnen und -partner einvernehmlich abzustimmen.

5.2.2 Ambulante therapeutische Leistungsangebote Ambulante psychologische Psychotherapie und Kinder- und Jugendlichen- psychotherapie

Die Zugehörigkeit zur Psychotherapeutenkammer Berlin verpflichtet die approbierten Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten zur Qualitätsentwicklung und -sicherung nach den Kriterien der Kammer. Ferner ist die Fortbildungsordnung der Psychotherapeutenkammer Berlin und die prozesshafte fachliche Weiterentwicklung, insbesondere in Bezug auf die Besonderheiten von Psychotherapien im Geltungsbereich des SGB VIII, für die approbierten Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten bindend. Daher ist die Durchführung von Qualitätsentwicklungsdialogen auf Beschwerdefälle zu reduzieren. Die im Trägervertrag für Einzelpersonen (Einzelpraxen) vereinbarte Selbstverpflichtung der Psychotherapeutinnen und Psychotherapeuten zur Qualitätsentwicklung und -sicherung ersetzt den Qualitätsdialog. Voraussetzung dafür ist eine Verständigung der für Jugend und Familie zuständigen Senatsverwaltung mit der Psychotherapeutenkammer Berlin über Qualitätskriterien und -standards für Psychotherapien im Geltungsbereich des SGB VIII. Vor Ablauf der Laufzeit (alle 5 Jahre) eines Trägervertrages wird ein aktueller Qualitätsbericht entsprechend dem Musterbericht für ambulante Psychotherapie bei der für Jugend und Familie zuständigen Senatsverwaltung erforderlich.

5.3 Ergebnissicherung / Dokumentation

Zur Qualitäts- und Ergebnissicherung der Qualitätsdialoge verständigen sich die Vertragspartnerinnen und -partner auf die Dokumentation der Ergebnisse und Absprachen anhand eines standardisierten Dokumentationsbogens (siehe Anlage). Der Dokumentationsbogen orientiert sich im Interesse der Qualitätssicherung und des Vertragscontrollings strukturell an den Vorgaben des Muster-Qualitätsberichts. Die für Jugend und Familie zuständige Senatsverwaltung übernimmt die Ergebnissicherung im Dokumentationsbogen und legt ihn den Vertragspartnerinnen und -partnern innerhalb eines Monats nach dem Qualitätsdialog zur Fortschreibung oder Neufassung einer Qualitätsentwicklungsvereinbarung vor.

Handlungsbedarf, Maßnahmen und Vereinbarungen resultieren aus der Bewertung der Stärken und Entwicklungspotenziale der Leistungserbringung auf den drei Ebenen der Qualitätsdimensionen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität einschließlich der Ergebnisse von Wirkungsnachweisen und Wirkungsevaluation.

Qualitätsbericht (siehe auch unter Punkt 4 des Leitfadens für Qualitätsdialoge; 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.

Der Dokumentationsbogen gilt als Anhang zum Trägervertrag und kann die Neufassung der Qualitätsentwicklungsvereinbarung ersetzen.

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

Leistungserbringer:	Geschäftssitz:	
Bezirk:		
Rahmen <input type="checkbox"/> Einzeldialog <input type="checkbox"/> Gemeinschaftsdialog	(Trärgemeinschaft, AG-78, Verbands- und/oder Fachgemeinschaften)	
Ort/ Angabe: <input type="checkbox"/> Geschäftssitz oder Einrichtung des Trägers: <input type="checkbox"/> anderer Ort:		
Spitzenverband/ Verband sonstiger Leistungserbringer	<input type="checkbox"/> AWO	<input type="checkbox"/> DWBO
	<input type="checkbox"/> Caritas	<input type="checkbox"/> Jüdische Gemeinde
	<input type="checkbox"/> DER PARITÄTISCHE	<input type="checkbox"/> VPK
	<input type="checkbox"/> DRK	<input type="checkbox"/> ohne
Beteiligte/ Träger	(Name, Funktion)	
Beteiligte/ SenBJF	(Name, Stellenzeichen)	
Beteiligte/ Jugendamt	Mitte	(Name, Funktion, Stellenzeichen)
	Friedrichshain-Kreuzberg	
	Pankow	
	Charlottenburg-Wilmersdorf	
	Spandau	
	Steglitz-Zehlendorf	
	Tempelhof-Schöneberg	
	Neukölln	
	Treptow-Köpenick	
	Marzahn-Hellersdorf	
	Lichtenberg	
	Reinickendorf	
ohne	Platz für Bemerkungen	
Beteiligte/ weitere <input type="checkbox"/>	(wer - woher; Klienten, Fachkräfte, etc.)	
Leistungsangebot <input type="checkbox"/> ambulant <input type="checkbox"/> teilstationär <input type="checkbox"/> stationär	§§ SGB VIII	
Personalstruktur <input type="checkbox"/> gemäß Leistungsvereinbarung <input type="checkbox"/> Besonderheiten <input type="checkbox"/> Vergütungsstruktur <input type="checkbox"/> erweiterte Führungszeugnisse	(bei stat. und teilst. LA ggf. Abgleich mit Personalmeldung bei III F)	
Fachkraft/ Kinderschutz nach § 8a Abs. 4 SGB VIII	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
	<input type="checkbox"/> in Kooperation mit ...	

Dokumente und Unterlagen:	<i>(aussagekräftige/s Organigramm/e – bezogen auf das Leistungsangebot/ Einrichtung und Träger Gesamtstruktur)</i>	
QEV/ Trägervertrag	Nr. / Jahr (ggf. weitere im Dialog eingebrachte TV-e)	
Qualitätsbericht Teil A	obligatorisch	<i>(Angabe des Berichtszeitraums)</i>
<input type="checkbox"/> Qualitätsbericht Teil B		
<input type="checkbox"/> Qualitätsbeschreibung des Trägers etc.		
Supervision	Kriterium „extern“ erfüllt	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Fortbildung	Kriterium „extern“ erfüllt	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Schlüsselprozesse <input type="checkbox"/> vereinbarte Prozesse <input type="checkbox"/> weitere Prozesse sind in Bearbeitung		
Zusammenfassung der Stärken und Entwicklungspotenziale Handlungsbedarf, Maßnahmen, Vereinbarungen		
Fortschreibung oder Neufassung der QEV <input type="checkbox"/> Fortschreibung: <input type="checkbox"/> Neufassung:	<p>Die vorliegende Dokumentation gilt als Anlage zu dem Trägervertrag</p> <p>Nr./20.. .</p> <p>Eine Neufassung der Qualitätsentwicklungsvereinbarung ist entbehrlich.</p>	
Unterschriften: - SenBJF - Träger	<i>(Ort, Datum, Stempel, Unterschrift)</i>	

Teil D 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 (BRV Jug) 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:

Qualitätsbericht Teil A:

- ist ein standardisiertes Strukturblatt zur Qualitätssicherung und zum Vertragscontrolling
- Teil A ist von jedem Leistungserbringer auszufüllen.

Qualitätsbericht 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 Kooperationspartnerinnen und -partner bezogen werden.

Anhang zu Qualitätsbericht 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 werden nach eigenem Ermessen vorgenommen. Im Interesse einer Standardisierung ist eine Orientierung an dem Muster-Qualitätsbericht erwünscht.

Qualitätsbericht Teil A

Berichtsjahr	vom: 01.01. bis: 31.12.					
Leistungserbringer	Name, Anschrift, E-Mail:					
	Rechtsform:					
	vertretungsberechtigt:					
Leistungsangebot (LA): <input type="checkbox"/> ambulant <input type="checkbox"/> stationär <input type="checkbox"/> teilstationär	Leistungsart:					
	ggf. Anschrift der Einrichtung/des Dienstes:					
	Zielgruppe:					
Spitzenverband/ Verband sonstiger Leistungserbringer	<input type="checkbox"/> AWO		<input type="checkbox"/> DWBO			
	<input type="checkbox"/> Caritas		<input type="checkbox"/> Jüdische Gemeinde			
	<input type="checkbox"/> DER PARITÄTISCHE		<input type="checkbox"/> VPK			
	<input type="checkbox"/> DRK		<input type="checkbox"/> ohne			
<ul style="list-style-type: none"> • Betriebserlaubnis (BE) • Platzzahl (Plz.) 	BE vom:	Ggf. Plz./Berichtsjahr:				
Konzeption	<i>(Jahr des letzten Überarbeitungsstandes)</i>					
Trägervertrag	(Nr.-Jahr)					
Fallführende Jugendämter/ Anzahl der Hilfen je Wohnbezirk: (bei Beginn der Hilfe)	Fallführendes Jugendamt		Anzahl der Hilfen			
	Mitte					
	Friedrichshain-Kreuzberg					
	Pankow					
	Charlottenburg-Wilmersdorf					
	Spandau					
	Steglitz-Zehlendorf					
	Tempelhof-Schöneberg					
	Neukölln					
	Treptow-Köpenick					
	Marzahn-Hellersdorf					
	Lichtenberg					
	Reinickendorf					
ggf. andere						
Anzahl der Hilfen im Berichtsjahr* <i>*bei §§ 29, 30, 31 und 35 den § angeben</i>	1. Anzahl laufender Hilfen am 01.01.					
	2. Anzahl neu begonnener Hilfen im Berichtsjahr					
	3. Anzahl beendeter Hilfen im Berichtsjahr					
Personalausstattung (angebotsbezogen) a. Namen b. Qualifikation c. Ggf. Zusatzqualifikation d. Festangestellt / Wo.-Std. e. Nicht festangestellt / Wo.-Std. f. Datum/ erweitertes Führungszeugnis	a.	b.	c.	d.	e.	f.
	1.					
	2.					
	3.					
	...					
Vergütungsstruktur	<i>(Angabe zu den tarifvertraglichen Regelungen)</i>					

Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung: Insoweit erfahrene Fachkraft nach § 8a Abs. 4 SGB VIII	<input type="checkbox"/> ja (Name der Fachkraft)					
	<input type="checkbox"/> in Kooperation (Kooperationsverhältnis bitte angeben)					
Externe Supervision (Häufigkeit und Umfänge)	extern	14-tägl.	3-wöchtl.	monatl.	weniger	Std.-Umfang*
	Team					
	Einzel					
	Leitung					
	<i>(weitere interne Formen der Reflexion und Beratung (optional))</i>					
*je Sitzung (z. B. 1, 1,5 oder 2 Stunden)						
Bemerkungen:						
Externe Fortbildung • Umfänge • Fachkräfte/Anzahl • Fachtage • Fachzirkel		extern	Umfang (Std. od. Tage)	Fachkräfte - Anzahl / Teams		
	Einzel					
	Team					
	Fachtage					
	Fachzirkel					
	Themen:					
	weitere interne Fortbildungen (optional):					
Bemerkungen:						
Qualitätsentwicklungsmaßnahmen (Beispiele)	Beispiele			ggf. Beginn, Jahr, Titel, System		
	<input type="checkbox"/> QM-System			(ISO, EFQM, CAF, TQM, ...)		
	<input type="checkbox"/> Zertifizierung			(Jahr)		
	<input type="checkbox"/> Re-Zertifizierung			(Jahr)		
	<input type="checkbox"/> Audits			(Titel, Jahr)		
	<input type="checkbox"/> Selbstbewertung			(Jahr)		
	<input type="checkbox"/> Fremdbewertung			(Jahr)		
	<input type="checkbox"/> QMB					
	<input type="checkbox"/> Q-Zirkelarbeit					
	<input type="checkbox"/> Leitbildentwicklung					
	<input type="checkbox"/> Handbuchentwicklung					
	<input type="checkbox"/> Evaluation			(System)		
	<input type="checkbox"/> weitere					
	ggf. Bemerkungen:					
Trägerprofil: sonstiges Leistungsspektrum	<input type="checkbox"/> SGB VIII (§§ ...)					
	<input type="checkbox"/> Kindertageseinrichtungen					
	<input type="checkbox"/> Schule					
	<input type="checkbox"/> SGB II					
	<input type="checkbox"/> SGB III					
	<input type="checkbox"/> SGB XII					
	<input type="checkbox"/> weitere					
aktuelles Organigramm (Aufbau, Funktionen, Funktionsträger)	vom: (bitte mit einreichen)					
Erklärung: Hiermit bestätige ich die Richtigkeit der im Qualitätsbericht getätigten Angaben. Auf Nachfrage und im Beschwerdefall können alle Angaben durch Vorlage entsprechender Unterlagen nachgewiesen werden.	Berlin, den (Unterschrift der/ des Vertretungsberechtigten)					

Qualitätsbericht Teil B

Struktur- und Prozessqualität (siehe auch Erläuterungsteil)

Wie geht der Leistungserbringer vor, um die gewünschten Ziele und Wirkungen zu erreichen und mit welchen Mitteln und Konzepten möchte er diese Ziele erreichen?

1. Leitung

2. Konzeptions- und Angebotsentwicklung, Schwerpunkte und Methoden

3. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

4. Sozialräumliche Vernetzung, Kooperation und Ressourcen

5. Schlüsselprozesse

Ergebnisqualität (siehe auch Erläuterungsteil)

Welche Ziele und Wirkungen will der Leistungserbringer erreichen und welche Ergebnisse hat er erreicht?

6. Ergebnisse und Wirkungen der Hilfen bezogen auf die Klientel

7. Ergebnisse bezogen auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

8. Ergebnisse hinsichtlich sozialräumlicher Vernetzung und Kooperation

9. Ergebnisse und Wirkungen insgesamt: Tendenzen und Perspektiven

Anhang zu Qualitätsbericht Teil B:

Erläuterungen und optionale Untergliederung zu den Punkten 1. bis 9.

Struktur- und Prozessqualität
Wie geht der Leistungserbringer vor, um die gewünschten Ziele und Wirkungen zu erreichen und mit welchen Mitteln und Konzepten möchte er diese Ziele erreichen?
1. Leitung
<ul style="list-style-type: none">• Leitungsstruktur und -stil; Erfahrungshintergrund, Qualifikation• Kommunikations- und Entscheidungsstrukturen• Besprechungs- und Reflexionswesen• Berichts- und Dokumentationswesen• Qualitätsentwicklung, Qualitätssicherung und Controlling
2. Konzeptions- und Angebotsentwicklung, Schwerpunkte und Methoden
<ul style="list-style-type: none">• Konzeptionsentwicklung• Krisenintervention und Kinderschutz• Konflikt- und Beschwerdemanagement• externe Beschwerdemöglichkeiten• Beteiligungskonzept
3. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (MA)
<ul style="list-style-type: none">• MA-Profile• Personalentwicklung und MA-Vertretung, Partizipationsprozesse• Fortbildungsplanung und -konzept: Bedarfsermittlung und Durchführung gezielter Fortbildungsmaßnahmen
4. Sozialräumliche Vernetzung, Kooperation und Ressourcen
<ul style="list-style-type: none">• Kooperationsbeziehungen, -partnerschaften und Gremien• vertraglich geregelte Kooperationen/definierte Kooperationsvereinbarungen• Zusammenarbeit mit dem örtlichen Jugendamt; Fallteams
5. Schlüsselprozesse
<ul style="list-style-type: none">• Sind die in der Qualitätsentwicklungsvereinbarung benannten Schlüsselprozesse definiert, umgesetzt und dokumentiert?• Sind/werden die im BRV Jug, Anlage B benannten Schlüsselprozesse entwickelt?• Sind weitere Prozesse definiert? Wenn ja, welche?

Ergebnisqualität

Welche Ziele und Wirkungen will der Leistungserbringer erreichen und welche Ergebnisse hat er erreicht?

6. Ergebnisse und Wirkungen der Hilfen bezogen auf die Klientel

- Evaluation von Hilfeverläufen
 1. z.B. vorangegangene Hilfen, Anlass (z.B. Gefährdungseinschätzung, Krise, Kinderschutz, Stärkung der elterlichen Erziehungscompetenz), Alter, Verweildauer, Rückführung, Anschlusshilfen, Abbrüche
- Entwicklung von Evaluations- und Wirksamkeitskriterien
- Einschätzung/Bewertung der Ziele und erreichten Wirkungen
- Beteiligung der Kinder/Jugendlichen und deren Eltern bzw. Hauptbezugspersonen an der Zielbestimmung und Gestaltung der Hilfe
- Partizipation und Beschwerdemanagement
- externe Beschwerdemöglichkeiten
- Mess- und ggf. Befragungsergebnisse

7. Ergebnisse bezogen auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

- Beteiligung der Mitarbeitenden an der Entwicklung des Leitbildes, der Konzeption und der methodischen Grundsätze des Trägers
- Ergebnisse zur Personalentwicklung und personellen Kontinuität
- Mess- und ggf. Befragungsergebnisse zur Zufriedenheit

8. Ergebnisse hinsichtlich sozialräumlicher Vernetzung und Kooperation

- Qualität der fallbezogenen Kooperation mit dem Jugendamt (z.B. in der Hilfeplanung und im Fallteam)
- Einschätzung der Kooperationsqualität, insbesondere hinsichtlich der gemeinsamen Umsetzung des SRO-Ansatzes
- Mess- und ggf. Befragungsergebnisse

9. Ergebnisse und Wirkungen insgesamt: Tendenzen und Perspektiven

- Entwicklung von Wirksamkeitskriterien zur Ermittlung der Zielerreichung
- Einschätzung/Bewertung der Ziele und erreichten Wirkungen insgesamt
- Veränderungsbedarf und Entwicklungspotenziale
- Vorhaben und Zielsetzungen