

Kay Biesel & Reinhart Wolff

Kronberger Kreis
für Qualitätsentwicklung e.V.

Nationales Zentrum
Frühe Hilfen

NZFH-Workshop | München | 10. Juli 2010

Aus Fehlern lernen. Qualitätsmanagement im Kinderschutz

ALICE SALOMON  HOCHSCHULE BERLIN
University of Applied Sciences

Thematische Übersicht

1. Qualitätsentwicklung im kommunalen Kinderschutzsystem – Chancen und Grenzen
2. Unsere dialogisch-systemische Vorgehensweise zur Analyse problematischer und erfolgreicher Kinderschutzverläufe
3. Untersuchen, Verstehen, Lernen, Verändern – das Schweriner Falllabor (ein Projektergebnis des NZFH-Projekts „Aus Fehlern lernen. QM im Kinderschutz“)

1. Qualitätsentwicklung im kommunalen Kinderschutzsystem - Chancen und Grenzen

- **Ein erster Ansatz** im Projekt „AFL. QM im Kinderschutz“: Je 10 QE-Tage an 12 Standorten von Oktober 2009 bis August 2010 mit etwa 550 Beteiligten im multiprofessionellen Setting unter Einbeziehung einiger Hilfeteilnehmer.
- **Grenzen:** Nur rudimentäre Erfahrungen mit Qualitätsentwicklung im Kinderschutz / kein konsensuales Kinderschutz-Systemverständnis / wenig tragfähige interorganisationale Kooperationsbeziehungen / jugendhilfelastige Teilnehmerstruktur

1. Qualitätsentwicklung im kommunalen Kinderschutzsystem - Chancen und Grenzen

- **Chancen:** Anstoß zur Begegnung und Verständigung über Rollen und Aufgaben im kommunalen KS-System/ Erarbeitung eines differenzierten Fehlerverständnisses/ Dialogisch-systemische Analysen von problematischen u. erfolgreichen Kinderschutzverläufen/ Förderung einer reflexiven Lern- und Kommunikationskultur.

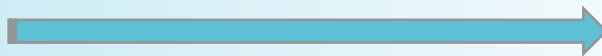
2. Unsere dialogisch-systemische Vorgehensweise

- **Material:** laufende bzw. abgeschlossene Fälle aus der kommunalen Kinderschutzpraxis
- **Grundorientierung:** Freiwillige Bereitschaft, einen Fall einzubringen /Vertraulichkeit
- **Setting:** Beteiligung von bis zu 40 Fachkräften, im Kern nach Möglichkeit von allen unmittelbar Beteiligten – im Plenum und in Kleingruppen
- **Methoden:** Fallberichte/ Familienschaubilder/ Ereignisstrahlanalysen/Kontextanalysen/Familien-Untersuchungsrahmen/MikroArtikel/systematische Fehleranalysen/ Zusammenfassung der Analyse- u. Lernergebnisse

3. Untersuchen, Verstehen, Lernen, Verändern – das Schweriner Falllabor

Im Zuge unserer Qualitätsentwicklung in Schwerin haben sich die Fachkräfte des Jugendamtes dazu entschieden, vom „**Pferd der Angst**“ abzuspringen und den Fall L.-S. gemeinsam mit dem Kronberger Kreis für Qualitätsentwicklung e.V. wissenschaftlich zu untersuchen.

Folgende Ziele stehen dabei im Vordergrund:



3. Untersuchen, Verstehen, Lernen, Verändern – das Schweriner Falllabor

Ziele des Schweriner Falllabors

1. Multiperspektivische dialogisch-systemische Herausarbeitung der professionellen, intra- und interorganisationalen Fehler auf der Grundlage einer Rekonstruktion der Rahmenbedingungen, der Problemkonstruktionen und Handlungsweisen der Prozessbeteiligten - mit Nutzung vorhandener Fall-Unterlagen und bereits vorliegender, bislang aber unveröffentlichter Einzelberichte.

3. Untersuchen, Verstehen, Lernen, Verändern – das Schweriner Falllabor

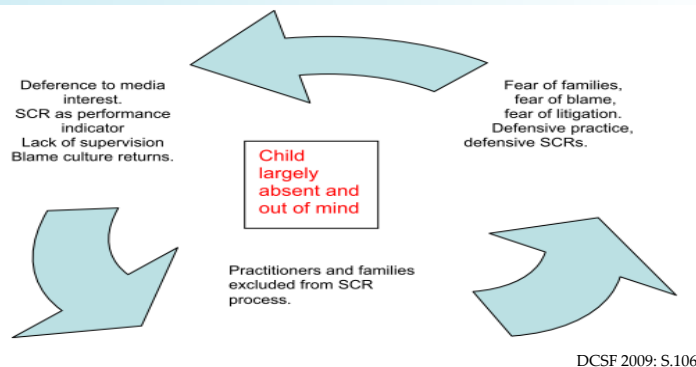
Ziele des Schweriner Falllabors

2. Erarbeitung von Vorschlägen bzw. Überprüfung der bereits eingeleiteten Qualitätsentwicklungs- und Qualitätssicherungsbemühungen und der daraus resultierenden Verfahrensregelungen

3. Untersuchen, Verstehen, Lernen, Verändern – das Schweriner Falllabor

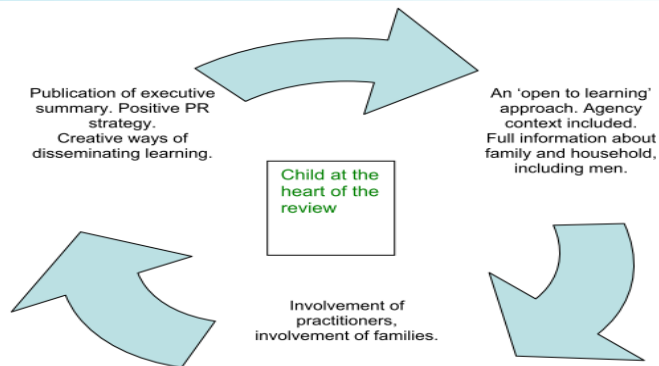
Ziele des Schweriner Falllabors

3. Erprobung und Weiterentwicklung eines methodischen Verfahrens für „Serious Case Reviews“ unter Berücksichtigung internationaler Erfahrungen
4. Erstellung eines differenzierten und zur Veröffentlichung angedachten Untersuchungsberichts bzw. Erstellung einer Publikation zur Durchführung von „Serious Case Reviews“ in Deutschland



Beim Schweriner Falllabor setzen wir also auf die Etablierung eines gemeinsamen und lebendigen **dialogisch-systemischen Verstehens-, Lern- und Veränderungsprozesses** und nicht auf eine bloße Anhörungspraxis des „Naming and Blaming“, bei der Anlass und Ziel der Untersuchung aus dem Blickfeld zu geraten drohen.

Wir setzen stattdessen auf ein **dialogisches Setting der Begegnung**, auf eine **multiperspektivische systemische Analyseperspektive**, auf einen **gemeinsam verantworteten partizipatorischen Untersuchungsprozess** mit dem am Fall beteiligten Personen und Institutionen.



DCSF 2009: S.108

3. Untersuchen, Verstehen, Lernen, Verändern – das Schweriner Falllabor

Organisation des Schweriner Falllabors

Projektträger:

Nationales Zentrum Frühe Hilfen, Ministerium für Soziales und Gesundheit Mecklenburg-Vorpommern, Stadt Schwerin

Projektverantwortliche:

Kronberger Kreis für Qualitätsentwicklung e.V.

Projektlaufzeit:

Juni 2010 – Dezember 2010

3. Untersuchen, Verstehen, Lernen, Verändern – das Schweriner Falllabor

Organisation des Schweriner Falllabors

TeilnehmerInnen (N = 25):

- (ehemalige u. aktuelle) Fach- und Führungskräfte des Jugendamtes und der Kooperationspartner mit unmittelbarer /mittelbarer Fallbeteiligung,
- auf dem Wege der Vorabkonsultation: die betroffenen Eltern und Großeltern
- politische Vertreter des von der Stadt Schwerin eingesetzten Untersuchungsausschusses,
- MitarbeiterInnen der Wohnungsbaugesellschaft
- Qualitätsentwickler vom Kronberger Kreis für Qualitätsentwicklung e. V. (Prof. Dr. Reinhart Wolff & Dipl. Soz.päd. Kay Biesel)

3. Untersuchen, Verstehen, Lernen, Verändern – das Schweriner Falllabor

Ablauf des Schweriner Falllabors

1. Modul: Zurückschauen und Verstehen (06.09. – 07.09.2010)

- Wir lernen uns kennen und erzählen uns gegenseitig, in welcher Beziehung wir zum Fall L.-S. stehen, welche Bedeutung er für uns hat und besuchen das Grab von L.-S.
- Wir untersuchen den Fall gemeinsam im Plenum unter Nutzung rekonstruktiv-hermeneutischer Fallverstehenskonzepte und unter Einbeziehung der vorliegenden Untersuchungsberichte.

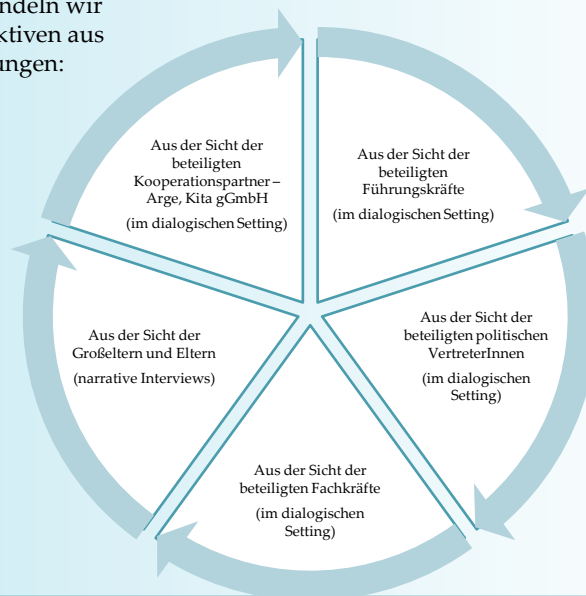
3. Untersuchen, Verstehen, Lernen, Verändern – das Schweriner Falllabor

Ablauf des Schweriner Falllabors

2. Modul: Fehler erkennen und benennen (25.10 – 26.10.2010)

- Wir binden die Perspektive der Großeltern und Eltern mit ein, die zuvor von den Qualitätsentwicklern des Kronberger Kreises persönlich besucht und angehört wurden (*narrative Interviews*).
- Wir machen uns daraufhin ein abschließendes „Bild vom Fall“ und untersuchen, welche organisationalen Rahmenbedingungen, professionellen Handlungsweisen, Konflikte und Entscheidungen zu Fehlern in der Fallarbeit geführt haben.

Hierfür bündeln wir die Perspektiven aus fünf Richtungen:



3. Untersuchen, Verstehen, Lernen, Verändern – das Schweriner Falllabor

Ablauf des Schweriner Falllabors

3. Modul: Lernen und Verändern (09.12 – 10.12.2010)

- Wir systematisieren, was wir aus dem Fall L.-S. im Rückblick lernen können und welche Qualitätsentwicklungs- und Qualitätssicherungserfordernisse sich daraus für die Praxis ableiten lassen und überprüfen dabei vertiefend die Fallpraxis des Jugendamtes der Stadt Schwerin.

3. Untersuchen, Verstehen, Lernen, Verändern – das Schweriner Falllabor

Ablauf des Schweriner Falllabors

Vor, zwischen und nach den Modulen beraten wir uns mit unseren nationalen und internationalen Partnern vom

- *Nationalen Zentrum Frühe Hilfen,*
- *Deutschen Institut für Jugendhilfe und Familienrecht e.V.*
- *und dem Social Care Institute for Excellence (SCIE).*

3. Untersuchen, Verstehen, Lernen, Verändern – das Schweriner Falllabor

Ausblick

- Im Anschluss an das Schweriner Falllabor verfassen wir mit Einverständnis der Schweriner Kolleginnen und Kollegen einen umfassenden **Untersuchungsbericht**, den wir gemeinsam sorgfältig diskutieren und redigieren.
- Danach sorgen wir gemeinsam mit dem NZFH und dem Ministerium für Soziales und Gesundheit Mecklenburg-Vorpommern für einen **regionalen und überregionalen Transfer** der gewonnenen Erkenntnisse - eines Verfahrens für „Serious Case Reviews“ **im Jahr 2011**.