

Vergleichsring Kinderschutz

Prozess-, Risiko- und Fehlermanagement professionell gestalten

Zentrale Bausteine des ISA „Qualitätsrahmen Kinderschutz“

Nationales Zentrum

Frühe Hilfen

Workshop: „Lernen aus Fehlern –

nationale und internationale Erfahrungen im Kinderschutz
München, 10. Juli 2010



Vergleichsring Kinderschutz – Prozess-, Risiko- und Fehlermanagement professionell gestalten

Konzeption der Vergleichsringe Kinderschutz

Zielgruppe:

Leitungskräfte und StellvertreterInnen aus JA/ASD

Leitidee:

Fachlich strukturierter & moderierter Austausch



Ziele:

Qualifizierung der Kinderschutzarbeit vor Ort

Weiterentwicklung der Qualität im Kinderschutz

Laufzeit:

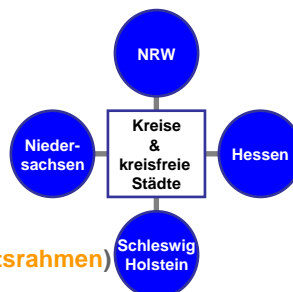
Okt. 2010 – Oktober 2012 (vorläufig)

Vorgehen:

Strukturierte Selbstanalyse (ISA-Qualitätsrahmen)

Fachlicher Input

Systematische Fallanalyse



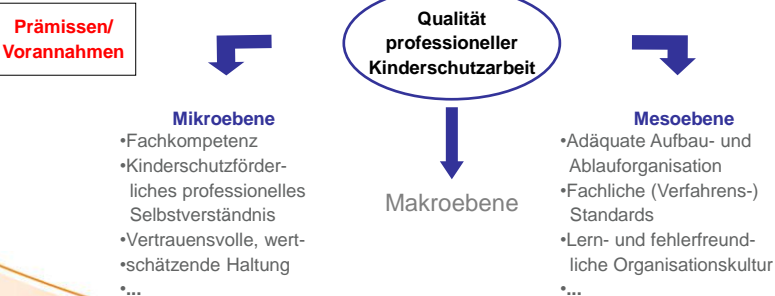
André Altermann

Ausgangslage zur Entwicklung des ISA Qualitätsrahmens

Der ISA Qualitätsrahmen basiert auf:

- Erfahrungen aus Projektarbeiten
- Erkenntnissen aus der fachlichen Diskussion

Es besteht explizit **nicht** der Anspruch alle im Zusammenhang mit dem Kinderschutz auftretenden Fragen erschöpfend beantworten zu können.



André Altermann

Ausgangslage zur Entwicklung des ISA Qualitätsrahmens 2

Prämissen/
Vorannahmen

Kinderschutz ist Komplex!

- Hohe Variabilität der Fallverläufe und –konstellationen.
- ⇒ Ein adäquates Kinderschutzsystem muss dieser Komplexität gerecht werden!

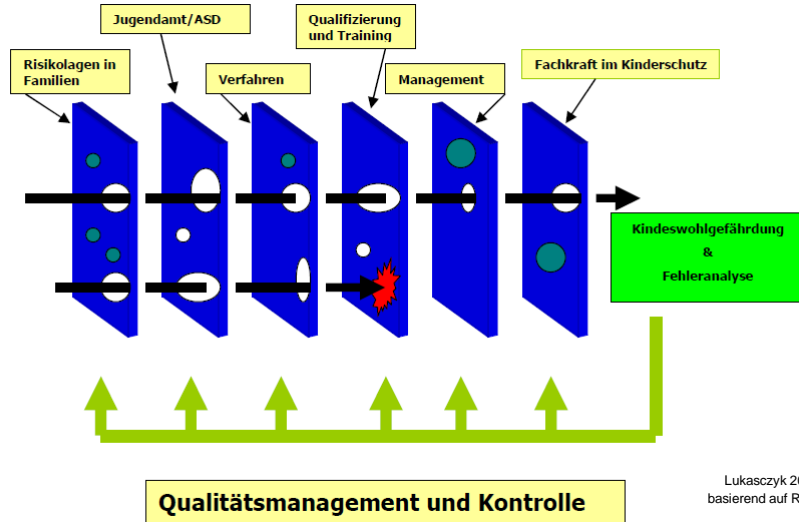
Die Analysen von misslungenen Kinderschutzfällen zeigen:

- Auch wenn individuelle Fehler identifizierbar sind, sind tragisch verlaufende Fälle i.d.R nicht monokausal begründbar, sondern häufig Resultat eines systemischen Versagens
- Qualifizierter Kinderschutz realisiert sich in einem System aufeinander abgestimmter Strukturen, Prozesse und Handlungsvollzüge



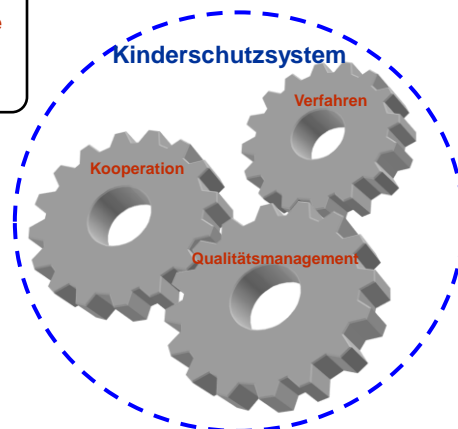
André Altermann

Zusammenwirken von Einflussfaktoren und –dimensionen bei Kinderschutzfällen

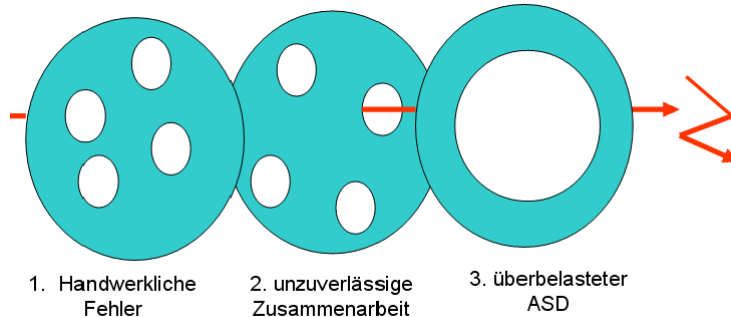


Angemessenheit und Praktikabilität

Beim Aufbau eines wirksamen Kinderschutzsystems geht es um die Beachtung aller Elemente und nicht um herausragende Leistungen in einzelnen Teilbereichen



Fehler sind idR nicht monokausal begründbar



Prof. Dr. Christian Schraper



André Altermann

Einzelfallübergreifender Kinderschutz

- Fachliche Anleitung
- Verfahrensentwicklung
- Verfahrenskontrolle / Fachaufsicht
- Sicherstellung der Prozessqualität
- Einführung von Standards
- Sicherung von Strukturqualität
- Personalentwicklung/Personalführung
- Etablierung von Kooperationen/Netzwerke/ Frühwarnsystemen
- Risikomanagement
- Fehlermanagement
- Evaluation
- Herstellung bzw. ermöglichen einer reflexiven Organisationskultur



André Altermann

Qualitätsdimensionen

- Ein integriertes Qualitätsmanagement
- Eine systematische Personalentwicklung
- Der Einsatz anerkannter (evaluierter) Instrumente
- Verbindliche allgemeine Verfahren in der Fallbearbeitung
- Verbindliche spezifische Verfahren der Fallbearbeitung bei besonderen Gefährdungslagen
- Ein (niederschwelliges) Beschwerdemanagement
- Eine qualifizierte Öffentlichkeitsarbeit
- Qualifizierte Beratung und Klärung (Impulsgeber für die KuJH)
- Kooperationen mit DL aus dem SGB VIII Bereich und Angrenzenden Hilfesystemen
- Ein Programm Früher Hilfen



André Altermann

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**



André Altermann

Auszüge aus dem Qualitätsrahmen

Elemente der Qualitätsdimension „Qualitätsmanagement“ 1

Ziele	Operationalisierung	Umsetzungsebene
Integriertes QM & KVP	Methoden zur Überwachung, Messung und Entwicklung der (Prozess)Qualität	Einführung eines <u>QM-Systems</u> z.B. EFQM / CAF
Schlüsselprozesse Beschreiben	Alle relevanten Prozesse und Schnittstellen sind hierarchie- und abteilungsübergreifend beschrieben.	Handbuch Kinderschutz Ablaufschemas, Flussdiagramme, Arbeitsrichtlinien, Verfahrens- und Dienstleistungsbeschreibungen
Fehlerkultur	Fehler werden ohne Sanktionierung wahrgenommen, ausgewertet und zur Optimierung der Prozesse und Strukturen verwandt.	Anonyme Meldung, spezielle Arbeitsgruppe die keiner Hierarchie zugeordnet ist, betriebliches Vorschlagswesen



André Altermann

Auszüge aus dem Qualitätsrahmen

Elemente der Qualitätsdimension „Qualitätsmanagement“ 2

Ziele	Operationalisierung	Umsetzungsebene
Aktenführung	Kinderschutzfälle werden in der Aktenführung gekennzeichnet.	Es ist eine Dienstweisung und eine Prozessbeschreibung zur Aktenführung vorhanden, inkl. Dokumentationsstandards
Berichtswesen	In der Gebietskörperschaft besteht ein Berichtswesen zum Kinderschutz	Datenbankgestützte Auswertungsroutinen erlauben eine Auswertung aller Meldungen;
Krisenplan	Im Falle einer erheblichen Schädigung eines Kindes durch Dritte, liegt ein abgestimmter Krisenplan vor	Der Schlüsselprozess ist beschrieben, eine Ablaufplanung – Überprüfung und Sicherung v. Dokumenten & Medienstrategie - liegt vor.



André Altermann



1. Qualitätsmanagement

- QM ist kein in sich konsistenter Ansatz sondern vereint eine Vielzahl unterschiedlichster Methoden, Philosophien (Ideologien) und Instrumente
- Ein **integriertes System** aufeinander bezogener Elemente zur Sicherung und Entwicklung von Qualität mit dem Ziel eine ständigen **Verbesserung** der **Organisationsleistung**

Allgemeine QM Grundsätze:

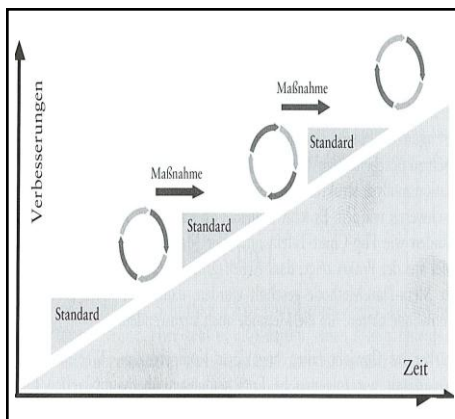
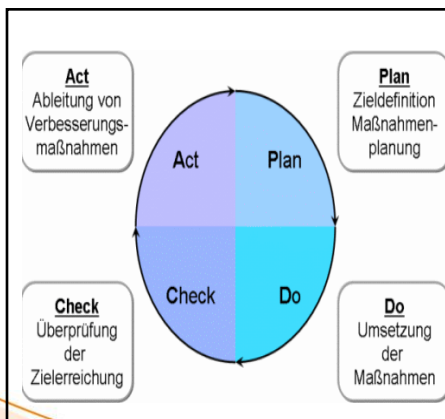
Umfassende Kundenorientierung (intern und extern) der Organisation
Permanente Entwicklung / Lernende Organisation (PDCA-Zyklen)
Ausgewiesene Prozessorientierung – Orientierung an Handlungsprozessen
Die Betonung der Leitungsverantwortung
Umfassende Ausrichtung auf das Wirtschaftlichkeitsgebot



André Altermann

Prinzipien des TQM

PDCA-Zyklus & kontinuierliche Verbesserung



André Altermann

