

Fachanweisung Allgemeiner Sozialer Dienst

vom 27. März 2009

A. Einführung

Als Basisdienst der bezirklichen Ämter für Jugend- und Familienhilfe (Jugendämter) ist der Allgemeine Soziale Dienst (ASD) eine Erstkontaktstelle für Personen, Organisationen und Institutionen, die über mögliche Abhilfe bei Problemen von Kindern, Jugendlichen und Familien beraten werden möchten oder um Unterstützung des Jugendamtes nachsuchen. Der ASD ist zuständig bei psychosozialen Problemlagen aller Kinder, Jugendlichen, jungen Erwachsenen sowie Familien in einem bestimmten Zuständigkeitsgebiet. Er kann den Falleingang nicht steuern, vielmehr muss der ASD jeden ihm bekannt werdenden Sachverhalt zunächst auf die Relevanz für den gesetzlichen Auftrag des Jugendamtes prüfen.

Gleichzeitigkeit von Hilfe- und Schutzaufgaben

Das Handeln des ASD gründet auf Akzeptanz der Rat- und Hilfesuchenden sowie auf deren Mitwirkung bei der Realisierung von notwendigen und geeigneten Hilfeangeboten. Der gesetzliche Auftrag von Hilfe- und Schutzaufgaben zwingt den ASD regelhaft, eine Prüfung und Bewertung bezüglich des Kindeswohls vorzunehmen.

In den Fällen, in denen eine dem Wohl des Kindes entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist (§ 27 SGB VIII), steht der ASD in der Pflicht, Hilfen offensiv anzubieten. Wenn eine Gefährdung des Kindeswohls gegeben ist (§§ 8 a SGB VIII und 1666 BGB), sind sofortige Schutzmaßnahmen zu ergreifen, gegebenenfalls auch gegen den Willen der Eltern. Auch in diesen Fällen soll die Beteiligung und Mitwirkung der Eltern an den erforderlichen Schutzmaßnahmen möglichst erreicht werden.

Strukturelle Verankerung der Fallverantwortung beim ASD

Das Aufgabenprofil des ASD unterscheidet sich von dem anderer sozialer Dienste beziehungsweise Freier Träger durch die Bündelung der Funktionen Beratung, Vermittlung notwendiger und geeigneter Hilfen sowie der zentralen Aufgabe der Sicherung des Kindeswohls in einem sozialen Dienst. Daraus ergibt sich eine strukturelle Verankerung der Fallverantwortung und des Fallmanagements beim ASD.

Soziale Netzwerke und Beiträge anderer Leistungsbereiche

Anlass des Tätigwerdens des ASD ist in der Regel ein psychosoziales Problem beziehungsweise ein Erziehungsproblem. Häufig gehen Erziehungsprobleme mit weiteren materiellen, sozialen oder psychischen Problemen einher. Um angemessene Antworten auf derartige soziale Multiproblemlagen zu finden, ist der ASD auf die Kooperation mit unterschiedlichen sozialen Diensten, Ämtern oder Freien Trägern sowie mit spezialisierten Beratungsstellen angewiesen. Der ASD ist darauf angewiesen, das Fachwissen beziehungsweise die Angebote anderer Leistungsbereiche in seine Handlungskonzepte einzubeziehen. Ohne diese Beiträge von Dritten sind die Aufgaben des ASD als Bewilligungs- und Vermittlungsstelle sowie als Schutzinstanz nicht in der erforderlichen Ganzheitlichkeit zu bewältigen.

Fachliche Kompetenzen

Der Leistungsauftrag des ASD ist komplex und stellt hohe Anforderungen an die Fachkompetenz des Personals. Der Leistungsauftrag verlangt von den handelnden Personen stets präsente fachliche Kompetenz, Methodenvielfalt, Belastbarkeit, sicheres Auftreten in schwierigen Gesprächs- und Handlungssituationen sowie die Fähigkeit zum Rollenwechsel. Der ASD ist als aktive und gestaltende Kraft an einer Vielzahl von Schnittstellen zu anderen Leistungsanbietern innerhalb und außerhalb des Wirkungsbereiches des SGB VIII gefordert. Der

Auftrag verlangt sowohl eine zweckmäßige und zuverlässige Organisation der Bearbeitung von Anliegen als auch eine fachlich qualifizierte Steuerung des Fallgeschehens in jedem Einzelfall.

Die Fachkräfte des ASD müssen beraten, unterstützen und Empathie entwickeln. Sie müssen in der Lage sein, ihre Klienten zu motivieren, damit diese die eigenen Kräfte zur Verbesserung ihrer Lebenssituation einsetzen. Dabei kommt es entscheidend darauf an, die umfassende Beteiligung und Mitwirkung der Klienten an der Planung und Durchführung erforderlicher Hilfen zu ermöglichen und zu fördern. Bei Bedarf müssen die Fachkräfte des ASD aber auch mit Nachdruck auf ihre Klienten einwirken. Wenn es erforderlich ist, müssen sie gegen den Willen von Eltern initiativ werden, um Gefährdungen von Kindern oder Jugendlichen entschieden abzuwenden.

B. Regelungsgegenstand

Zweck dieser Fachanweisung ist es, die Aufgabenerfüllung für alle Aufgaben des ASD einheitlich für ganz Hamburg umfassend und integriert zu regeln. Dazu wird mit dieser Fachanweisung eine Kernregelung getroffen, die aufgabenübergreifend die Arbeitsweisen des ASD festlegt. Sie wird ergänzt durch einen noch zu schaffenden Anlagenband, in dem die für alle Einzelaufgaben des ASD jeweils geltenden Regeln zusammengefasst werden; er wird in einem gemeinsamen Prozess von Fachbehörde und Bezirksämtern erarbeitet. Die Fachkräfte des ASD sollen jederzeit alle für ihr Handeln geltenden Grundsätze und Regeln sowie Verfahren und Instrumente überblicken und sie für ihr aktuelles Handeln zur Hand haben.

Um die fachliche Qualität zu gewährleisten und die Komplexität der Aufgabenwahrnehmung für die handelnden Fachkräfte zu reduzieren, wird das gesamte Aufgabenspektrum des ASD unterteilt in die Funktionsbereiche Eingangsmanagement, Fallmanagement und Mitwirkung in Netzwerken. Für die Funktionsbereiche Eingangs- und Fallmanagement werden mit dieser Fachanweisung verbindliche Prozessabläufe eingeführt. Dafür ist die zur Verfügung gestellte Software zu nutzen; das ist zurzeit das Verfahren PROJUGA einschließlich des Intake-Moduls, ab Fertigstellung und Implementation (ab 2010) die im Zuge des „Projekt JUS-IT“ realisierten Software-Module für den ASD.

Die Einrichtung eines Funktionsbereichs Netzwerkmanagement im ASD ist notwendig, um die Mitwirkung des ASD in den für seine Aufgabenwahrnehmung relevanten Netzwerken zu befördern. Deren Gestaltung obliegt den Fachbehörden beziehungsweise den Bezirksämtern. Durch die Mitwirkung des ASD in diesen Netzwerken sollen zusätzliche Problemlösungen erreicht werden, die der ASD nur in Kooperation mit anderen Leistungsanbietern erbringen kann. Impulse aus dem ASD, der sowohl Leistungen nachfragt als auch Konzepte für neue Angebote anregt, sollen systematisch zur Weiterentwicklung des regionalen und überregionalen Hilfesystems genutzt werden.

Die für Jugendhilfe zuständige Fachbehörde wird gemeinsam mit den zu beteiligenden Fachbehörden und den Bezirksämtern Vorgaben zur fachlichen, strukturellen und organisatorischen Ausgestaltung der Mitwirkung des ASD in Netzwerken entwickeln.

C. Zuständigkeiten

Die sachliche Zuständigkeit des ASD ergibt sich vor allem aus dem Sozialgesetzbuch (SGB) und dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB). Dabei sind hinsichtlich des Sozialgesetzbuchs die allgemeinen beziehungsweise übergreifenden sozialrechtlichen Grundlagen im SGB I von den fachlich-rechtlichen Grundlagen im SGB VIII zu unterscheiden.

Zu den allgemeinen sozialrechtlichen Grundlagen für die Arbeit des ASD gehören neben den allgemeinen Grundsätzen (z.B. Verwirklichung sozialer Gerechtigkeit und sozialer Sicherheit, Sicherung eines menschenwürdigen Daseins, Schutz und Förderung der Familie, Hilfe zur Selbsthilfe) auch die Vorschriften zur Rechtsstellung des Bürgers im Sozialrecht (§ 1 SGB I), zur Information des Bürgers über seine sozialen Rechte (§§ 2-10, 18-29 SGB I) oder zum Verhältnis zwischen den Sozialleistungsträgern und den Bürgern (Vorschriften über Aufklä-

nung, Beratung und Auskunft, §§ 13-15 SGB I). Daneben sind die Vorschriften zum allgemeinen Sozialverwaltungsrecht (in den §§ 30-67 SGB I sowie §§ 1-66 SGB X) und zum Datenschutz zu beachten.

In der nachfolgenden Übersicht werden die Aufgaben und Leistungen des ASD im Einzelnen aufgeführt. Sie lassen sich unter folgenden Aspekten systematisieren:

- Allgemeine und spezielle Beratungsleistungen
- Kinderschutz, Sofortmaßnahmen
- Mitwirkung in gerichtlichen Verfahren
- Sonstige Leistungen

Aufgabe/Leistung	Rechtsgrundlage
Kinderschutz: Bewertung von Hinweisen und Meldungen von Kindeswohlgefährdung	§ 8 a Abs. 1 SGB VIII
Sofortmaßnahmen: Überprüfung von Hinweisen auf Kindeswohlgefährdung und Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung, Inobhutnahme, Einschaltung des Familiengerichts	§ 8 a Abs. 3 S. 2 SGB VIII § 42 SGB VIII § 1666 BGB § 50 SGB VIII
Feststellung der Zuständigkeit	§§ 85, 86 SGB VIII
Auswahl, Beratung und Unterstützung von Privatvormündern	§ 53 SGB VIII
Beratung im Kontext der Pflegeerlaubnis	§ 44 Abs. 1 SGB VIII
Beratungsleistung	§ 16 SGB VIII
Partnerschafts-, Trennungs- und Scheidungsberatung mit und ohne gerichtliche Beteiligung	§ 17 SGB VIII
Vermittlung in der Umgangsregelung	§ 18 Abs. 3 SGB VIII
Beratung und Unterstützung in der Personensorge	§ 18 Abs. 1 SGB VIII
Beratung minderjähriger Selbstmelder	§ 8 SGB VIII
Mitwirkung im gerichtlichen Verfahren	§ 50 Abs. 1 und 2 SGB VIII ¹
Betreuung und Versorgung des Kindes in Notsituationen	§ 20 SGB VIII
Unterstützung bei der Unterbringung zur Erfüllung der Schulpflicht	§§ 21, 36 SGB VIII
Gemeinsame Wohnformen für Mütter/Väter und ihre Kinder	§§ 19, 36 SGB VIII

¹ Das Familiengericht hört das Jugendamt vor einer Entscheidung nach folgenden Vorschriften des Bürgerlichen Gesetzbuchs:

1. Befreiung vom Erfordernis der Volljährigkeit (§ 1303 Abs. 2)
2. Ersetzung der Zustimmung zur Bestätigung der Ehe (§ 1315 Abs. 1 Satz 3, zweiter Halbsatz)
3. Übertragung von Angelegenheiten der elterlichen Sorge auf die Pflegeperson (§ 1630 Abs. 3)
4. Unterstützung der Eltern bei der Ausübung der Personensorge (§ 1631 Abs. 3)
5. Unterbringung, die mit Freiheitsentziehung verbunden ist (§§ 1631b, 1800, 1915)
6. Herausgabe des Kindes, Wegnahme von der Pflegeperson (§ 1632 Abs. 1, 4) oder von dem Ehegatten oder Umgangsberechtigten (§ 1682)
7. Umgang mit dem Kind (§ 1632 Abs. 2, §§ 1684, 1685)
8. Gefährdung des Kindeswohls (§ 1666)
9. Sorge bei Getrenntleben der Eltern (§§ 1671, 1672 Abs. 1, Artikel 224 § 2 Abs. 3 des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch)
10. Ruhen der elterlichen Sorge (§ 1678 Abs. 2)
11. Elterliche Sorge nach Tod eines Elternteils (§ 1680 Abs. 2, § 1681)
12. Elterliche Sorge nach Entziehung (§ 1680 Abs. 3)

Planung, Bewilligung, Steuerung und Auswertung von Hilfe zur Erziehung	§§ 27, 36-40 SGB VIII
Planung, Bewilligung, Steuerung und Auswertung von Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche	§§ 35 a, 36, ggf. §§ 37-40 SGB VIII
Planung, Bewilligung, Steuerung und Auswertung von Hilfe für junge Volljährige (Nachbetreuung)	§§ 41, 36, ggf. §§ 37-40 SGB VIII
Planung, Bewilligung, Steuerung und Auswertung von Eingliederungshilfe für junge Volljährige	§§ 41, 35 a, 36, ggf. §§ 37-40 SGB VIII
Mitwirkung bei Ausnahmen von Beschäftigungsverboten für Minderjährige	§ 6 Abs. 2 JArbSchG

*

D. Arbeitsweise in den Funktionsbereichen des ASD

Eine schematische Übersicht über die Arbeitsweise von Eingangs- und Fallmanagement ist im Anhang zu dieser Fachanweisung dargestellt (Seiten 13-19). Mit dem Begriff Funktionsbereich wird den Bezirksämtern keine konkrete Organisation vorgegeben.

I. Eingangsmanagement

In allen ASD-Abteilungen wird ein Funktionsbereich Eingangsmanagement eingerichtet. Das Eingangsmanagement arbeitet nach Maßgabe dieser Fachanweisung.

In jeder ASD-Abteilung wird zur Entlastung der Fach- und Führungskräfte ein Geschäftszimmer eingerichtet, dem die internen Verwaltungsarbeiten obliegen. Unabhängig von der organisatorischen Zuordnung werden in allen ASD-Abteilungen außerhalb der regulären Dienstzeiten Anrufbeantworter geschaltet, die über die Erreichbarkeit des Jugendamtes sowie über den Auftrag und die Telefonnummer des KJND informieren.

1. Aufgaben des Eingangsmanagements

Das Eingangsmanagement hat folgende Aufgaben:

- Es stellt die ständige Erreichbarkeit des ASD und die kompetente Annahme aller Anliegen durch sozialpädagogische Fachkräfte sicher.
- Beratung und Information zum gesetzlichen Auftrag, den Leistungen und Handlungsmöglichkeiten des Jugendamtes.
- Gewährleistung einer persönlichen Zuständigkeit ab Eingang eines Anliegens.
- Sozialpädagogische Bewertung und Dokumentation aller Anliegen unmittelbar nach Kenntnisnahme, einschließlich der dazu erforderlichen Recherchen und der Abgabe von Empfehlungen.
- Prüfung der Anliegen hinsichtlich einer möglichen Kindeswohlgefährdung.
- Sofortiges Handeln bei Hinweisen auf eine Kindeswohlgefährdung oder bei der Bitte um Inobhutnahme.
- Kompetente Bearbeitung eines Anliegens oder
- die Weiterleitung eines Anliegens an das Fallmanagement oder
- die Weiterleitung eines Anliegens an andere jugendamtliche Stellen oder andere soziale Hilfesysteme.

2. Annahme von Anliegen und Erstberatung im Eingangsmanagement

Die Fachkräfte des Eingangsmanagements gewährleisten eine kompetente und bürgerfreundliche Annahme von Anliegen. Sie führen die erforderlichen Recherchen zur Einschätzung des Problemspektrums durch sowie – bei Bedarf – eine erste Beratung.

Mit der meldenden Person oder Institution wird eine vorläufige Verständigung über die Situation und den möglichen Hilfebedarf angestrebt. Das Eingangsmanagement erläutert den Beteiligten die absehbaren weiteren Handlungsschritte und trifft gegebenenfalls erste Vereinbarungen.

Auskünfte erfolgen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen des Sozialdatenschutzes.

Möchte eine meldende Privatperson anonym bleiben, so soll ihrem Wunsch entsprochen werden. Ebenso sind Personen oder Institutionen zu beraten, welche die betroffenen Kinder, Jugendlichen oder Familien nicht schon im Erstkontakt namentlich nennen möchten. Die Fachkräfte des Eingangsmanagements wirken auf ein der Sachlage entsprechendes Handeln der Ratsuchenden hin.

Bestandteil der persönlichen Annahme von Anliegen ist immer auch eine kompetente Information über Möglichkeiten und Grenzen der Jugendhilfe sowie zur Inanspruchnahme der in Frage kommenden Leistungen des Bezirksamtes sowie angrenzender Hilfesysteme. Wenn Ratsuchende nicht in der Lage sind, ihre Anliegen angemessen geltend zu machen und deshalb Nachteile für Kinder, Jugendliche oder ihrer Familien zu erwarten sind, werden sie durch die Fachkräfte des Eingangsmanagements im Rahmen ihrer Handlungsmöglichkeiten unterstützt.

3. Zuständigkeitsprüfung

Alle Anliegen werden auf sachliche und örtliche Zuständigkeit des ASD sowie auf eine bereits bestehende Fallzuständigkeit hin geprüft.

4. Herstellen einer persönlichen Fallzuständigkeit

Die Bezirksamter gewährleisten, dass jederzeit eine Fallzuständigkeit besteht. Anliegen, zu denen ein laufender Fall besteht, werden umgehend an die fallzuständige Fachkraft des Fallmanagements übergeben.

Mit der Annahme eines Anliegens entsteht eine fachliche Zuständigkeit der annehmenden Fachkraft des Eingangsmanagements. Sie bleibt bis zur abschließenden Erledigung des Anliegens oder seiner Überleitung an das Fallmanagement bestehen. Die Fachkraft legt Fristen fest, die den Beginn der Bearbeitung des Anliegens betreffen und die einzelnen Schritte der weiteren Bearbeitung im Eingangsmanagement. Bei personellen Engpässen schaltet sie die Abteilungsleitung ein.

Die Überleitung der Fallzuständigkeit vom Eingangsmanagement zum Fallmanagement geschieht nach Maßgabe der von den Bezirksamtern festzulegenden Modalitäten der Fallverteilung.

Die Fachkräfte des Eingangsmanagements können die Fallzuständigkeit bis zur Erledigung des Falles übernehmen, insbesondere wenn

- nur wenig Beratungsaufwand zu erwarten ist,

- vorrangig Angebote anderer Leistungsanbieter in Verbindung mit einer nur begleitenden Beratung des ASD erforderlich sind,
- Angebote von Freien Trägern oder anderen Einrichtungen im Sozialraum geeignet sind, in einem angemessenen Zeitraum die erforderliche Unterstützung zu leisten.

5. Handeln bei Hinweisen auf Kindeswohlgefährdung

Anliegen mit Verdachtsmomenten auf Kindeswohlgefährdung werden unmittelbar nach Eingang der Information und unter Hinzuziehung einer zweiten Fachkraft bearbeitet. Bis zur Regelung in einem noch zu schaffenden Anlagenband zu dieser Fachanweisung sind die Handlungsempfehlungen zum Umgang mit der Garantenstellung des Jugendamtes bei Kindeswohlgefährdung sowie die einschlägigen Dienstanweisungen und Verfügungen der Bezirksämter zu beachten.

6. Erreichbarkeit des Eingangsmanagement

Das Bezirksamt stellt die durchgehende Erreichbarkeit des Eingangsmanagements sicher: montags bis donnerstags in der Zeit von 8 bis 16 Uhr, freitags von 8 bis 14 Uhr; außerhalb dieser Zeiten übernimmt der KJND die Aufgabe einer Erstkontaktstelle und leitet bei Bedarf sofort erforderliche Maßnahmen ein.

7. Ressourcen

Der Funktionsbereich Eingangsmanagement ist personell so auszustatten, dass

- die ständige Erreichbarkeit gewährleistet ist,
- offene Sprechstunden angeboten werden können,
- Kriseninterventionen bei Bedarf von zwei Fachkräften durchgeführt werden können.

8. Mitwirkung an der Gestaltung und Pflege von Netzwerken

In einem von den Bezirksämtern festzulegenden Rahmen wirken die Fachkräfte des Eingangsmanagements an der Gestaltung und Pflege der für die Aufgaben des ASD relevanten Netzwerke mit. Sie beteiligen sich an der Entwicklung von Verfahren der einzelfallbezogenen Zusammenarbeit mit Freien Trägern, Ämtern und Diensten und an der laufenden Bedarfsüberprüfung und Weiterentwicklung des Hilfesystems.

9. Dokumentation

Alle eingehenden Anliegen werden nach den maßgeblichen Fach- und Dienstanweisungen dokumentiert. Grundlage für die Anlage eines Anliegens als „Fallakte“ ist die Dienstanweisung der Bezirksämter zur Aktenführung.

10. Rückmeldungen

Für Polizeimeldungen zu Kindeswohlgefährdungen und zu Kinder- und Jugenddelinquenz sowie für Meldungen der Schulen zu Schulpflichtverletzungen gelten die einschlägigen Rückmeldeverfahren.

II. Fallmanagement

Im Fallmanagement werden die aus dem Funktionsbereich Eingangsmanagement übernommenen Einzelfälle nach einem einheitlichen Prozess-Standard bearbeitet.

Die fallzuständige Fachkraft bleibt für die Familie im Fallverlauf über alle Veränderungen und Entwicklungen der Anliegen und der Problemsituation für alle Leistungen und Interventionen der Jugendhilfe persönlich zuständig.

Das Fallmanagement strukturiert das Handeln der Fachkräfte des ASD für den Einzelfall in zweierlei Hinsicht:

- Der Ablauf der Fallbearbeitung wird in Phasen gegliedert (Abschnitt II. 2.);
- Der Aufwand der Bearbeitung im Fallmanagement, die Bearbeitungstiefe, wird standardisiert (Abschnitt II. 3.).

1. Die Ziele des Fallmanagements

Die Ziele des Fallmanagements sind:

- Den Eltern und den Minderjährigen oder jungen Menschen soll durch Klärung, Beratung oder Koordinierung der Zugang zu den erforderlichen Dienstleistungen verschafft werden.
- Sie sollen durch die Aktivierung von professionellen, informellen und persönlichen Ressourcen, Hilfen und Netzwerken wieder zur eigenverantwortlichen Lebenspraxis befähigt werden.
- Je nach den Umständen sollen verschiedene Arten von Unterstützungsleistungen auch unterschiedlicher Hilfesysteme für verschiedene Aspekte der Lebenssituation oder im Zeitablauf aufeinander abgestimmt und integriert werden. Notwendig sind zum Teil komplexe Lösungswege unter Einbezug verschiedener Kooperationspartner und mehr oder weniger verbindlich gestalteter Aufgabenteilungen.
- Das Fallmanagement stellt sicher, dass die Familien über alle Veränderungen der Situation hinweg (neue Anliegen und Probleme, Änderungen der Bedarfe, der Leistungen und anderen Interventionen, der Zusammensetzung der Familie) durchgängig von einer Fachkraft des Allgemeinen Sozialen Dienstes beraten werden.
- Die Verantwortung für die Planung und Koordinierung aller Vereinbarungen und Interventionen liegt umfassend und fortlaufend in der Hand der für die Familie fallzuständigen Fachkraft. Alle beteiligten Leistungsanbieter und sonstigen Kooperationspartner haben somit einen festen, für alle Aspekte zuständigen Ansprechpartner.
- Die durchgängige Beteiligung und Mitwirkung der Eltern und Kinder oder Jugendlichen beziehungsweise jungen Menschen soll durch geeignete Haltungen, Vorgehensweisen und Verfahren gefördert werden. Sie sollen im Hinblick auf ihre aktive Rolle im Hilfeverlauf motiviert und unterstützt werden.
- Das gesamte Fallmanagement steht unter der Maßgabe, auf vermutete oder festgestellte Kindeswohlgefährdungen umgehend zu reagieren.

2. Der Ablauf des Fallmanagements

Das sozialpädagogische Handeln im Einzelfall folgt der Methodik des Case-Management:

- Klärung, Planung, Durchführung, Überprüfung und Bewertung sind aufeinander aufbauende Phasen eines fortschreitenden Problemlösungsprozesses, die ganz oder in Teilen auch mehrfach durchlaufen werden können. Die tatsächliche Aufeinanderfolge oder Parallelität einzelner Handlungsschritte richtet sich nach den Erfordernissen im Einzelfall.

- Die Methoden, Verfahren, Handlungsschritte und der jeweils erforderliche Aufwand der Fallbearbeitung, das heißt die Bearbeitungstiefe, richten sich nach Art der Problemsituation und werden flexibel an den Fallverlauf angepasst.

Der Ablauf des Fallmanagements gliedert sich entsprechend in fünf Phasen:

2.1 Die Einstiegsphase (Beginn des Fallmanagements)

In dieser Phase übernimmt die fallzuständige Fachkraft den Fall aus dem Eingangsmanagement, der Kontakt zu den Klienten wird aufgenommen, sie werden informiert und beraten und es wird mit ihnen eine erste Verständigung über den aktuellen Sachverhalt sowie über mögliche Ziele und Optionen einer erforderlichen Intervention herbeigeführt.

Die fallzuständige Fachkraft bewertet die Eilbedürftigkeit und leitet gegebenenfalls Sofortmaßnahmen ein.

2.2 Die Klärungsphase (Assessment)

Ziel der Klärungsphase ist eine Bestandsaufnahme der aktuellen familiären Situation sowie der Entwicklungen, die zur Problemanzeige geführt haben. Dabei sind die in der Familie und ihrem sozialen Umfeld vorhandenen Ressourcen und Unterstützungspotentiale zu klären. Auf der Basis dieser Bestandsaufnahme sollen der konkrete Hilfebedarf bestimmt und Optionen für bedarfsgerechte Interventionen aufgezeigt werden.

- Der erste Schritt der Klärungsphase ist die Sammlung aller relevanten Informationen und die Beschreibung der aktuellen Situation und ihrer Vorgeschichte (Anamnese).
- Im zweiten Schritt werden die gesammelten Informationen analysiert und die Analyseergebnisse zu einer sozialpädagogischen Diagnose zusammengefasst. Dieser Kernprozess ist, mit Ausnahme einfacher Anliegen und Problemlagen, in der Regel nicht mit einer einmaligen sozialpädagogischen Diagnose erledigt, sondern bedarf im Fortgang des Falles der Überprüfung und Anpassung an Entwicklungen und Erfahrungen.
- Die fallzuständige Fachkraft bewertet zusammen mit den Klienten die Ergebnisse des Assessment im Hinblick darauf, ob der Hilfebedarf ausreichend und zutreffend erfasst ist.

2.3 Die Planungsphase (Interventionsplanung)

Jede im Fallmanagement bearbeitete Intervention ist mit einer Planung versehen.

Ziel ist es, Transparenz über die Intervention für alle Beteiligten herzustellen, die Beteiligung und Mitwirkung der Eltern und der jungen Menschen zu sichern, Einvernehmen über die Planungen und Entscheidungen zu erzielen sowie Kooperationen mit Dritten zu vereinbaren.

- In der Interventionsplanung wird auf Basis einer Aushandlung und Verständigung über Lösungsansätze mit allen Beteiligten, insbesondere den Eltern und den jungen Menschen, die erforderliche Intervention entwickelt (Perspektive, Ziele, Art der Leistung beziehungsweise Leistungen, Zeithorizont, Umsetzungsschritte, Kooperationen).
- Mit allen Beteiligten wird ein Interventionsplan aufgestellt, in dem die Durchführung der Intervention und die Überprüfung der Intervention im Verlauf verbindlich verabredet und festgelegt werden.

2.4 Die Durchführungsphase (Steuerung des Fallverlaufes)

In der Durchführungsphase soll die fallzuständige Fachkraft den eingeleiteten Prozess einer zielgerichteten Veränderung in Gang halten und vorantreiben, so auch die Veränderungsbereitschaft vor allem der Klienten fördern und fordern.

- Die Interventionen werden, den vereinbarten Planungen entsprechend oder angepasst an die sich ungeplant ergebenden Anforderungen, im Fallablauf koordiniert, kontrolliert sowie im Hinblick auf Wirkungen und Zielerreichung überprüft.
- Die Interventionsplanung wird an die Befunde zur Wirksamkeit sowie an Entwicklungen und Änderungen in den Umständen der Interventionen angepasst. Fehlentwicklungen werden frühzeitig erkannt und gegensteuernde Schritte eingeleitet.

2.5 Die Beendigungsphase (Beendigung und Evaluation)

Sowohl die Beendigung einzelner Interventionen als auch der Abschluss eines Falles sollen rechtzeitig geplant werden. Im Mittelpunkt der Planung steht die anschließende Perspektive der Kinder oder Jugendlichen.

Fälle sollen nur abgeschlossen werden, wenn eine Lebenssituation und Lebensperspektive der Kinder oder Jugendlichen voraussichtlich ohne Kindeswohlgefährdung besteht.

- Sowohl einzelne Interventionen bei ihrer Beendigung als auch Fälle bei Abschluss des Fallmanagements werden immer abschließend im Hinblick auf ihre Wirkung und die Zielerreichung bewertet.
- Bei Fällen mit Kindeswohlgefährdung, bei Inobhutnahmen und bei Hilfen gemäß §§ 19, 27 ff., 35 a, 41 SGB VIII soll in angemessenem zeitlichen Abstand nach Abschluss des Fallmanagements die Nachhaltigkeit der Intervention überprüft werden (Nachgehende Fallkontrolle).

3. Die Standardisierung der Bearbeitungstiefe im Fallmanagement

Die Qualität des Fallmanagements entsteht durch strukturiertes Handeln, welches sich zugleich als flexibel erweist für die sich ändernden Anforderungen durch Entwicklungen der Problemlage, Wirkungen der getroffenen Interventionen, Änderungen der Umstände und Rahmenbedingungen, neue Anliegen in Bezug auf die Familie.

Als Richtschnur wird ein Standard für den Bearbeitungsaufwand im Fallmanagement gesetzt, die Bearbeitungstiefe.

Der jeweils im Einzelfall in der aktuellen Situation erforderliche Aufwand des Fallmanagements wird flexibel an die Entwicklung angepasst. Auf der Grundlage einer Bewertung der erforderlichen Bearbeitung nach Dringlichkeit, Art, Komplexität der Problemlage und des Handlungsbedarfs ergeben sich Abweichungen vom Standard bis hin zu einem Minimum und einem Maximum. Dem entsprechen die drei Kategorien der Bearbeitungstiefe: die Standardbearbeitung, die einfache Bearbeitung und die vertiefte Bearbeitung.

Die Bewertung der Bearbeitungstiefe insgesamt oder für einzelne Phasen ist zu jedem Zeitpunkt im Fallverlauf änderbar.

3.1 Standardbearbeitung im Fallmanagement

Der Standard des Ablaufs (siehe oben) und der Bearbeitungsqualität für das Fallmanagement richtet sich nach den Erfordernissen eines Falles mit komplexer Problemlage oder komplexem Hilfebedarf, für den jedoch keine Hilfen nach §§ 19, 20, 27 ff., 35 a, 41 SGB VIII oder eine Inobhutnahme bestehen oder voraussichtlich erforderlich werden.

3.2 Einfache Bearbeitung im Fallmanagement

Das Minimum, auf das die Bearbeitung insgesamt oder für einzelne Phasen reduziert werden kann, besteht in einer jeweils kurz zu dokumentierenden Verständigung über die Problemlage (Klärungsphase), Vereinbarung der Intervention (Interventionsplanung) und in einer einvernehmlichen Beendigung (Beendigungsphase). Die Steuerung des Fallverlaufs (Durchführungsphase) kann je nach Umständen gänzlich entfallen.

Eine einfache Bearbeitung im Fallmanagement kann beispielsweise ausreichen bei einer im ASD selbst erbrachten oder an einen Träger vergebenen Beratungsleistung ohne weiteren Handlungsbedarf, ungeachtet der Komplexität und des Aufwandes für die Durchführung der Beratung selbst.

3.3 Vertiefte Bearbeitung im Fallmanagement

Eine vertiefte Bearbeitung ist erforderlich nach Maßgabe der Vorschriften des § 36 SGB VIII, wenn Hilfen nach §§ 19, 20, 27 ff., 35 a, 41 SGB VIII notwendig werden und bei Inobhutnahmen, dann je nach Umständen auch nachträglich.

4. Dokumentation

Alle Arbeitsschritte werden – soweit nicht eine abschließende Dokumentation durch die eingesetzten IuK-Verfahren erfolgt – nach den Regeln der Bezirksämter über die Aktenführung dokumentiert.

5. Mitwirkung an der Gestaltung und Pflege von Netzwerken

Die Bezirksämter legen fest, ob und in welchem Rahmen Fachkräfte des Fallmanagements an der Gestaltung und Pflege der für die Aufgaben des ASD relevanten Netzwerke mitwirken.

6. Ressourcen

Der Funktionsbereich Fallmanagement ist personell so auszustatten, dass

- die ständige Erreichbarkeit des Dienstes und eine Vertretung der Fachkräfte jederzeit gewährleistet ist,
- Wartezeiten bei der Fallbearbeitung vermieden werden,
- Kriseninterventionen bei Bedarf von zwei Fachkräften durchgeführt werden können.

III. Mitwirkung an der Gestaltung und Pflege von Netzwerken

In allen ASD-Abteilungen wird ein Funktionsbereich Mitwirkung an der Gestaltung und Pflege von Netzwerken eingerichtet.

1. Erweiterung der Handlungsoptionen des ASD

Zwei Rahmenbedingungen prägen die Arbeit des ASD und bestimmen zugleich seine Möglichkeiten, sie adäquat zu bewältigen:

- Die Lebenslagen der Kinder, Jugendlichen, jungen Erwachsenen und ihrer Familien im jeweiligen Quartier.
- Die Infrastruktur, die zur fachlichen Bearbeitung von Problemlagen zur Verfügung steht beziehungsweise im Rahmen der vorhandenen Ressourcen aktiviert werden kann.

Adäquate Lösungsansätze für die zahlreichen und zum Teil komplexen Anliegen, die an den ASD herangetragen werden, erfordern den Zugang zu und die Kooperation mit den Anbietern unterschiedlichster Leistungen – unter Umständen kombiniert mit oder unterstützt von bürgerschaftlichem Engagement, nachbarschaftlicher oder familiärer Hilfe. Um sicherzustellen, dass multiprofessionelle und fachlich abgestimmte Handlungskonzepte örtlich und zeitlich zur Verfügung stehen, wenn sie gebraucht werden, müssen zentral, regional und örtlich die entsprechenden Voraussetzungen gegeben sein.

2. Voraussetzungen und Verantwortlichkeiten

Die zentralen Voraussetzungen dafür sind von den Fachbehörden zu schaffen, die regionalen und örtlichen Voraussetzungen von den Bezirksamtern. Dazu müssen die Bezirksamter entsprechende Netzwerke in den Sozialräumen aufbauen und pflegen; sie bestimmen jeweils die für die Netzwerkpflege zuständigen Stellen. In die im Rahmen des Netzwerkmanagements zu schaffenden Handlungskonzepte ist die aus den Rahmenzuweisungen geförderte Infrastruktur verbindlich einzubeziehen.

Die Bezirksamter stellen die erforderlichen sächlichen und personellen Ressourcen für das bezirkliche Netzwerkmanagement bereit.

Ausnahmen von diesem Grundsatz bilden die Netzwerkressourcen, die den Bezirksamtern gezielt zur Umsetzung von bestimmten Fachaufgaben oder politischen Programmen zur Verfügung gestellt wurden. Jedes Bezirksamt setzt eine Fachkraft als Koordinator/in für Fragen des Kinderschutzes ein. Dieser Fachkraft obliegt die Gestaltung bezirklicher oder regionaler Kinderschutznetzwerke. Jedes Bezirksamt setzt weiterhin eine oder mehrere Fachkräfte ein zur Umsetzung des Programms „Handeln gegen Jugendgewalt“.

3. Anteil des ASD an der Gestaltung und Pflege von Netzwerken

Fachkräfte des ASD nutzen im Rahmen ihrer Aufgabenerfüllung die Strukturen der Netzwerke. Sie wirken in einem vom jeweiligen Bezirksamt definierten Umfang und mit definierten Aufträgen an der Gestaltung und Pflege von Kooperationsbezügen mit:

- Sie arbeiten in (sozialräumlichen) Gremien mit, die für die Aufgabenwahrnehmung des ASD von Bedeutung sind.
- Sie beteiligen sich an der Entwicklung von Verfahren der einzelfallbezogenen Zusammenarbeit des ASD mit Freien Trägern, Ämtern und Diensten.
- Sie geben Impulse zur Überprüfung der Bedarfsangemessenheit und wirken mit an der Weiterentwicklung des Angebotssystems.

4. Personelle Ausstattung

Die Bezirksämter legen eine personelle Kapazität zur Wahrnehmung der Aufgaben im Funktionsbereich Netzwerkmanagement der ASD-Abteilungen fest. Sie orientieren den Ressourceneinsatz unter anderem an der Zielvorgabe, eine regelmäßige Präsenz von ASD-Fachkräften in von den Bezirksämtern zu bestimmenden Einrichtungen im Stadtteil zu gewährleisten. Der Funktionsbereich ist so auszustatten, dass die unter dem Abschnitt III. 3. genannten Aufgaben wahrgenommen werden können.

Fachkräfte, die schwerpunktmäßig mit Aufgaben des Netzwerkmanagements betraut sind, können mit weiteren Stellenanteilen im Eingangs- oder Fallmanagement tätig sein.

5. Weiterentwicklung des Hilfesystems

Jedes Bezirksamt soll das aus der Summe der Einzelfälle gewonnene Wissen des ASD als Impuls für die Gestaltung bezirklicher Netzwerke einsetzen. Die zuständigen bezirklichen Fachämter nutzen diese Erkenntnisse zur Steuerung, Planung und Weiterentwicklung des Jugendhilfe-Systems und seiner Bezüge zu anderen Leistungsanbietern.

Jedes Bezirksamt soll in geeigneter Weise dafür sorgen, dass solche Impulse auch zum Thema eines fachlichen Dialogs mit den bezirklichen Kooperationspartnern gemacht werden.

Die zuständigen Fachbehörden sollen über Ergebnisse informiert werden, die über das Handeln des jeweiligen Bezirksamtes hinaus von Interesse sind oder Maßnahmen erfordern, die von den Fachbehörden zu veranlassen sind.

E. Berichtswesen

Auf ein gesondertes Berichtswesen wird angesichts der datenverarbeitungsgestützten Erfassung des Fallgeschehens verzichtet.

F. Laufzeit

Diese Fachanweisung tritt am 15.4.2009 in Kraft; die Laufzeit endet am 31.12.2014.

Hamburg, den _____

(Datum)

(Staatsrätin Dr. Angelika Kempfert)

PROZESS / PHASE	INHALT	ZIEL / ERGEBNIS
	<p><i>Vorgaben, die nur unter bestimmten Voraussetzungen gelten, sind im Folgenden <u>kursiv</u> gedruckt.</i></p>	<p>Bei jedem Anliegen und in jedem Fall ist immer eine Frist für den nächsten Bearbeitungsschritt zu setzen und die Bearbeitungstiefe festzulegen.</p>
<p>Eingangsmanagement</p>		
<p>1. Annahme von Anliegen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Anliegen aufnehmen (Frage, Meldung, Antrag, Hilfeersuchen, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Persönliche Zuständigkeit von Anfang an. - Alle Anliegen (Eingänge) werden dokumentiert.
<p>2. Erste Klärung und Bewertung</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sachverhalt, Anlass, Absichten/Ziele klären - Anliegen fachlich prüfen (eilbedürftig, sachliche, örtliche Zuständigkeit) - Anliegen vorläufig bewerten (Bearbeitungstiefe, insbesondere auch Sofortmaßnahmen) - Sofortiges Handeln bei Verdacht auf Kindeswohlgefährdung - Rückmeldepflichten - Informieren, Beraten - Erste Verständigung zum weiteren Vorgehen - <i>Weiterleitung (z.B. Anliegen zu laufendem Fall an fallzuständige Fachkraft, z.B. an andere zuständige Dienststelle außerhalb des ASD)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Ein neuer Fall ist konstituiert oder das Anliegen einem bestehenden Fall zugeordnet. - Informationen sind gegeben, Rückmeldung ist erfolgt. - Vereinbarungen zum weiteren Vorgehen sind getroffen und dokumentiert. - Sofortige Handlungsmöglichkeiten bei Hinweisen auf Kindeswohlgefährdung und Inobhutnahme sind gewährleistet.
<p>3. Anliegensbearbeitung abschließen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Anliegen ohne Fall abschließen - Anliegen als Fall für den ASD konstituieren - <i>Anliegen oder Fall entsprechend seiner Bewertung (Bearbeitungstiefe) verbindlich weiterleiten</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Anliegen ist ohne (weiteren) Handlungsbedarf abgeschlossen. - Anliegen ist mit Weiterleitung nach außerhalb des ASD abgeschlossen. - Persönliche Fallzuständigkeit ist hergestellt (<i>nach Rückmeldung verbindlicher Fallübernahme</i>).

PROZESS / PHASE	INHALT	ZIEL / ERGEBNIS
Fallmanagement		
Einstiegsphase	Einstieg in den Fall	
4. Verbindliche Fallübernahme	<ul style="list-style-type: none"> - Zuständigkeit anzeigen (<i>dem Eingangsmanger und der Familie</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> - Persönliche Fallzuständigkeit ist hergestellt und dokumentiert.
5. Kontaktaufnahme	<ul style="list-style-type: none"> - Kontaktaufnahme (Fristen) - Informieren, Beraten - Aufgaben und Leistungen der Jugendhilfe darstellen - Anliegen, Sachverhalt, Ziele erörtern - Erste Verständigung herstellen - Verabredungen zum weiteren Vorgehen treffen - Bearbeitungstiefe festlegen beziehungsweise anpassen 	<ul style="list-style-type: none"> - Kontaktaufnahme ist dokumentiert. - Notwendige Informationen sind gegeben. - Vereinbarungen zum weiteren Vorgehen sind getroffen und dokumentiert. - Der Fall ist einer Bearbeitungstiefe zugeordnet.
Klärungsphase	Assessment	
6. Einfache Assessment	<ul style="list-style-type: none"> - Auftrag klären - Über Leistungen der Jugendhilfe und andere Unterstützungsmöglichkeiten informieren 	Dokumentation (Minimum: Art des Anliegens)
7. Standard-Assessment	<ul style="list-style-type: none"> - Auftrag klären - Über Leistungen der Jugendhilfe und andere Unterstützungsmöglichkeiten informieren - Strukturierte Sammlung und Verarbeitung von Informationen zu Problemlage, Ressourcen einschließlich Kontextinformationen, Hintergründe (Diagnose-Verfahren) - Diagnostisches Fallverstehen (Problemlagen, Rahmenbedingungen, Ressourcen, Mitwirkungsbereitschaft, Wünsche und Vorstellungen) 	<p>Eine zusammenfassende Dokumentation und Bewertung der Situation aus Sicht</p> <ul style="list-style-type: none"> - der Familie - des Kindes/Jugendlichen - des ASD-Teams - beteiligter Kooperationspartner - der fallzuständigen Fachkraft <p>liegt vor.</p> <p>Eine Problem- und Ressourcenanalyse ist erstellt.</p> <p>Der Hilfebedarf ist ermittelt.</p>

PROZESS / PHASE	INHALT	ZIEL / ERGEBNIS
	<ul style="list-style-type: none"> - Ggf. spezielle Klärungsverfahren einleiten: (externe Gutachten, Clearing) - Kollegiale Beratung - Hilfebedarf feststellen - Gemeinsame Bewertung der Situation und des Hilfebedarfs (auch Bearbeitungstiefe gegebenenfalls anpassen) 	
<p>8. Vertieftes Assessment (Standard Assessment einschließlich Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auftrag klären - Über Leistungen der Jugendhilfe und andere Unterstützungsmöglichkeiten informieren - Informationen sammeln (Problemlage, Ressourcen incl. Kontextinformationen, Hintergründe) - Diagnose stellen (diagnostische Verfahren) - Diagnostisches Fallverstehen herstellen (Problemlagen, Rahmenbedingungen, Ressourcen, Mitwirkungsbereitschaft Wünsche und Vorstellungen) - Ggf. spezielle Klärungsverfahren einleiten (externe Gutachten, Clearing) - Kollegiale Beratung - Hilfebedarf feststellen - Gemeinsame Bewertung der Situation und des Hilfebedarfs (auch Bearbeitungstiefe gegebenenfalls anpassen) 	<p>Zusammenfassende Dokumentation und Bewertung der Situation aus Sicht</p> <ul style="list-style-type: none"> - der Familie - des Kindes/Jugendlichen - des ASD-Teams - beteiligter Kooperationspartner - der fallzuständigen Fachkraft <p>liegt vor.</p> <p>Eine Problem- und Ressourcenanalyse als Teil des Hilfeplanes nach § 36 SGB VIII ist erstellt.</p> <p>Der Hilfebedarf ist ermittelt.</p>
<p>Planungsphase</p>	<p>Interventionsplanung</p>	
<p>9. Einfache Interventionsplanung</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ziel der Intervention vereinbaren - Art der Intervention empfehlen und vereinbaren oder verbindlich weitervermitteln (z.B. an SAE-Projekt) oder Durchführung selbst übernehmen 	<p>Eine Dokumentation der Interventionsvereinbarung liegt vor (Minimum: Ziel, Art der Intervention, Beginn- und Enddatum).</p>

PROZESS / PHASE	INHALT	ZIEL / ERGEBNIS
10. Standard-Interventionsplanung	<ul style="list-style-type: none"> - Beteiligung der Eltern und Kinder (ggf. Sorgeberechtigte) herstellen - Planungsgespräche führen - Ziele der Intervention erarbeiten - Art der Intervention erarbeiten - Kooperationspartner finden - Zusammenwirken mit allen notwendigen Stellen - Interventionsmaßnahmen vereinbaren - Durchführung (Aufgaben der Beteiligten) erarbeiten und vereinbaren - Gemeinsame Überprüfung der Wirkung vereinbaren 	Ein Interventionsplan ist erstellt.
11. Vertiefte Interventionsplanung (Standard-Interventionsplanung einschließlich Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII)	<ul style="list-style-type: none"> - Beteiligung der Eltern und Kinder (gegebenenfalls Sorgeberechtigte) herstellen - Planungsgespräche führen - Ziele der Intervention erarbeiten - Art der Intervention erarbeiten (Vorrangprinzipien berücksichtigen) - Kooperationspartner (unter anderem Träger, Leistungsangebote) finden - Zusammenwirken mit allen notwendigen Stellen - Interventionsmaßnahmen und Hilfen vereinbaren - <i>Pflegekinderdienst beauftragen</i> - Hilfeplangespräch - Durchführung (Aufgaben der Beteiligten) erarbeiten und vereinbaren - Gemeinsame Überprüfung der Wirkung vereinbaren - Hilfebewilligung (Verfügungen, Bescheide); <i>Träger beauftragen</i>; weiterleiten zur Abrechnung 	<p>Ein Hilfeplan gem. § 36 SGB VIII ist erstellt.</p> <p>Eine Hilfebewilligung (einschließlich Bescheide und Weiterleitung zur Abrechnung) ist erfolgt.</p>

PROZESS / PHASE	INHALT	ZIEL / ERGEBNIS
Durchführungsphase	Steuerung des Fallverlaufs	
12. Einfache Steuerung	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Überprüfung, ob die Intervention angenommen wird und für den Bedarf angemessen ist</i> - <i>Bearbeitungstiefe ändern</i> 	<i>Dokumentation</i>
13. Standard-Steuerung	<ul style="list-style-type: none"> - Entwicklung von Problemlage und Intervention beobachten - Planungsgespräche - Entwicklung feststellen und bewerten - Eingang neuer Meldungen, Anliegen zum Fall klären und bewerten - <i>Sofortiges Handeln bei Kindeswohlgefährdung</i> - <i>Re-Assessment</i> - Planungen anpassen - <i>Kooperationen beenden oder neue Kooperationspartner einbeziehen</i> 	<p>Fortgeschriebener bzw. modifizierter Interventionsplan liegt vor.</p> <p>Sofortige Handlungsmöglichkeiten bei Hinweisen auf Kindeswohlgefährdung und zur Inobhutnahme sind gewährleistet.</p>
14. Vertiefte Steuerung (Standard-Steuerung einschließlich Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII)	<ul style="list-style-type: none"> - Entwicklung von Problemlage und Intervention beobachten - Planungsgespräche - Entwicklung feststellen und bewerten - Eingang neuer Meldungen, Anliegen zum Fall klären und bewerten - <i>Sofortiges Handeln bei Kindeswohlgefährdung</i> - <i>Re-Assessment</i> - Planungen anpassen - <i>Kooperationen beenden oder neue Kooperationspartner einbeziehen</i> - <i>Hilfen beenden oder neue Hilfen bewilligen (Verfügungen, Bescheide; evtl. Träger oder Pflegekinderdienst beauftragen; weiterleiten zur Abrechnung)</i> 	<p>Fortgeschriebener bzw. modifizierter Hilfeplan gem. § 36 SGB VIII liegt vor.</p> <p>Sofortige Handlungsmöglichkeiten bei Hinweisen auf Kindeswohlgefährdung und Inobhutnahme sind gewährleistet.</p> <p><i>Eine Hilfebeendigung bzw. -bewilligung (einschließlich Bescheide und Weiterleitung zur Abrechnung) ist erfolgt.</i></p>

PROZESS / PHASE	INHALT	ZIEL / ERGEBNIS
Beendigungsphase	Beendigung und Evaluation	
15. Einfache Beendigung	<ul style="list-style-type: none"> - Bei verbindlichen Maßnahmen Ergebnis- kontrolle (Fristen) - <i>Familie (telefonisch) kontaktieren, auf Zu- friedenheit und Wirksamkeit befragen</i> - <i>Bearbeitung/Steuerung des Fallverlaufs fortsetzen (wenn weitere Interventions- maßnahmen fortgesetzt oder geplant wer- den)</i> 	<p>Eine Abschlussdokumentation der Intervention (Minimum: Enddatum) liegt vor</p> <p>Fortsetzung oder Beendigung des Fallmana- gements</p> <p>Fach-Controlling</p>
16. Standard-Beendigung	<ul style="list-style-type: none"> - Beendigungsplanung (Perspektive nach der Intervention, Anschlussmaßnahmen) - Abschlussgespräch - Abschlussevaluation (Zielerreichung/ Wirksamkeit, Prozessqualität) - <i>Bearbeitung/Steuerung des Fallverlaufes fortsetzen (wenn weitere Interventions- maßnahmen fortgesetzt oder geplant wer- den)</i> 	<p>Eine Abschlussdokumentation der Intervention liegt vor</p> <p>Fortsetzung oder Beendigung des Fallmana- gements</p> <p>Fach-Controlling</p>
17. Vertiefte Beendigung (Standard-Beendigung einschließlich Beendigung von Leistungen) sowie Optional: <i>Nachgehende Fallkontrolle (nachträgliche Überprüfung der Wirksamkeit)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Beendigungsplanung (Perspektive nach der Intervention, Anschlussmaßnahmen) - Abschlussgespräch - Abschlussevaluation (Zielerreichung/ Wirksamkeit, Prozessqualität) - Hilfebeendigung (Verfügungen, Beschei- de, Weiterleitung der Beendigung zur Ab- rechnung) - <i>Bearbeitung/Steuerung des Fallverlaufs fortsetzen (wenn weitere Interventions- maßnahmen fortgesetzt oder geplant wer- den)</i> 	<p>Eine Abschlussdokumentation der Hilfe liegt vor</p> <p>Die Leistungen sind beendet (einschließlich Abrechnung)</p> <p>Fortsetzung oder Beendigung des Fallmana- gements</p> <p><i>Wenn Fallmanagement beendet wurde, optional: Dokumentation Nachgehende Fallkontrolle</i></p>

PROZESS / PHASE	INHALT	ZIEL / ERGEBNIS
	<ul style="list-style-type: none"> - <i>(Bei beendetem Fallmanagement) optional: Nachgehende Fallkontrolle in zeitlichem Abstand, Klientenbefragung (Zufriedenheit, Nachhaltigkeit)</i> 	Fach-Controlling
Phasenübergreifende Operationen		
18. Sofortmaßnahmen bei Kindeswohlgefährdung und Inobhutnahme	Wird im Anlagenband der Fachanweisung geregelt	
19. Hausbesuch	<ul style="list-style-type: none"> - Einsatz im Außendienst - Gespräch führen in häuslicher Umgebung/an anderem Ort - „Datenerhebung“ vor Ort (beim Betroffenen) - Sicherheit des Kindeswohls einschätzen <p>Hausbesuche in Verbindung mit <i>Sofortmaßnahmen (bei Kindeswohlgefährdung und bei Inobhutnahmen)</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zweite Fachkraft hinzuziehen 	<ul style="list-style-type: none"> - Vertieftes Fallverstehen - Risikoeinschätzung - <i>Abwendung von akuter Kindeswohlgefährdung</i>
20. Partizipation	<p>Eltern, eventuell Sorgeberechtigte und junge Menschen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informieren - Beraten - Einbeziehen - Motivieren - Befragen 	<p>Berücksichtigung von Vorstellungen Wünschen und Vorschlägen der Eltern, evtl. der Sorgeberechtigten und der jungen Menschen in allen Bearbeitungsphasen</p> <p>Mitwirkung der Eltern und der jungen Menschen bei den Interventionen und ihrer Gestaltung</p> <p>Beschwerdemanagement</p>