



# Freie und Hansestadt Hamburg

## Landesbetrieb Erziehung und Beratung

Überarbeitung: 17.09.2018  
Erstveröffentlichung: 11.08.2002  
Nachfragen an: Ole-Peter Jagdt, Zentrale Sozialpädagogische Aufgaben

## *Dienstanweisung* *Anfragen- und Aufnahmemanagement*

*DA-Aufnahme*  
*in der Fassung vom 17.09.2018*

### **1 Gegenstand**

Diese Dienstanweisung regelt, nach welchen Gütekriterien in den Abteilungen das Anfragen- und Aufnahmemanagement zu organisieren ist, welche Verfahren einzuhalten sind und durch wen dies sicherzustellen ist.

Gesonderte Dienstanweisungen für einzelne Dienste und Einrichtungen gelten vorrangig. Für die Kinderschutzeinrichtungen ist Abschnitt 3 dieser Dienstanweisung und für den KJND die DA-KJND zu beachten.

### **2 Grundsätze**

Verantwortlich für die Durchführung des Anfragen- und Aufnahmemanagement sind die Verbund- bzw. Einrichtungsleitungen. Die Abteilungsleitung verantwortet die Abläufe und Verfahren des Anfragen- und Aufnahmemanagement in der eigenen Abteilung.

Die Abläufe und Verfahren für das Anfragen- und Aufnahmemanagement werden durch die Abteilungen festgelegt. Sie sind der Geschäftsführung schriftlich zur Genehmigung vorzulegen. Die Verfahren in den Abteilungen müssen die Vorgaben dieser Dienstanweisung gewährleisten und sicherstellen, dass

- der besonderen Rolle des LEB als staatlicher Träger entsprochen wird. Dies bedeutet insbesondere, dass sie geeignet sind, den LEB zu befähigen, jederzeit eine Inobhutnahme durchführen zu können und der Anschein einer willkürlichen oder nicht sachgerechten Bearbeitung von Anfrageersuchen vermieden wird.
- die Verbund- bzw. Einrichtungsleitung in der Außenwahrnehmung stets als zuständige Ansprechpartner wahrgenommen werden.

- anfragende Stellen jederzeit eine positive und verbindliche Dienstleistungsorientierung erleben.
- Absagen ausschließlich durch Verbundleitungen, Einrichtungsleitungen oder Vertretungen erfolgen.
- die Regelangebote ausgelastet sind.
- die Anforderungen der Jugendhilfesoftware erfüllt werden.

## **2.1 Anforderungen ans Anfragenmanagement**

### **2.1.1 Allgemeine Anforderungen**

- Eine Erreichbarkeit der in der Freiplatzmeldung kommunizierten Kontakte ist Montag – Donnerstag zwischen 9:00 und 16:00 Uhr sowie Freitag zwischen 9:00 und 14:00 Uhr sicherzustellen.
- Jede Anfrage ist mittels Anlage 1 zu dokumentieren. Alle Anfragen sind in Anlage 2 durch den Verbund/Bereich zusammenzufassen. Anlage 2 ist monatlich bis zum 05. des Folgemonats an LEB 011 zu übermitteln.
- Anfragen werden ausschließlich durch dazu befugte Personen bearbeitet.
- Anfragenden Stellen wird ein verbindlicher Termin für eine Rückmeldung mitgeteilt. Eine Rückmeldung ist schnellstmöglich, spätestens am 2. Werktag, zu geben. Bei Anfragen für eine Inobhutnahme erfolgt eine Rückmeldung unmittelbar.

Können Anfragen nicht bedient werden, ist über die Freiplatzliste eine alternative Unterbringung im LEB zu prüfen und die anfragende Stelle ggf. darauf hinzuweisen.

### **2.1.2 Spezielle Anforderungen ans Anfragenmanagement in besonderen Falllagen**

Als staatlicher Träger wird vom LEB erwartet, auch Hilfen zu leisten, in denen die Anforderungen der Falllagen die Leistungen von Regelangeboten überschreiten. Die Verfahren der Abteilungen stellen sicher, dass eine besondere Betreuung geprüft wird, wenn die anfragende Stelle kein anderweitig geeignetes Angebot findet und die Bearbeitung fachlich vertretbar ist. Im Einzelnen

- ist vor einer Absage aufgrund der besonderen Anforderungen der Falllage zu prüfen, ob bei erweiterten Ressourcen ein Angebot denkbar ist. Je Falllage ist dies mit der anfragenden Stelle zu erörtern.
- sind Teams in geeigneter Weise einzubeziehen. Insbesondere sollen Ängste, Vorbehalte und Risiken benannt sowie Ressourcen und Unterstützungsmöglichkeiten aufgezeigt werden. Die Fallverantwortungen sind zu erläutern.

Die Verbundleitung hält die wesentlichen Ergebnisse des Klärungsprozesses schriftlich fest. Aus dem Dokument muss für alle Beteiligten erkennbar sein, wer welche Aufgaben übernimmt, welche Erwartungen an sie gestellt werden, wer welche Rahmenbedingungen bis wann zu schaffen hat und wer in Krisen zu deren Bewältigung einzuschalten ist.

Zusätzliche Ressourcen sollen von der anfragenden Stelle finanziert werden. Gibt es hierzu einen Dissens, ist LEB-GF über den Dienstweg einzuschalten, um die Finanzierung und innerbetriebliche Unterstützung kurzfristig verbindlich zu klären.

## **2.2 Anforderungen ans Aufnahmemanagement**

### **2.2.1 Allgemeine Anforderungen**

Das Aufnahmeverfahren in der Abteilung muss sicherstellen, dass die Vorgaben zur Prozessqualität eingehalten werden. Insbesondere ist zu gewährleisten, dass

- notwendige Informationen zur Betreuung eingeholt werden
- Vereinbarungen mit Dritten (insb. ASD, Gesundheitssystem, Sorgeberechtigten) getroffen werden und notwendige Einverständniserklärungen vorliegen
- in besonderen Falllagen (2.1.2) notwendige zusätzliche Ressourcen für die Betreuung vorgehalten werden
- bei kranken Kindern die Behandlung sichergestellt und Maßnahmen zum Infektionsschutz ergriffen wurden
- die Pflichten aus dem Schutzkonzept eingehalten werden.

Im weiteren Verlauf der Aufnahme ist durch die Verfahren der Abteilung zu gewährleisten, dass

- alle Aufnahmen mittels Anlage 2 zum 03. des Folgemonats an LEB 12 mit der Belegungsmeldung übermittelt werden.
- für jede Aufnahme der Bewilligungsbescheide bis zum 03. des Folgemonates an LEB 12 mit der Belegungsmeldung übermittelt wird. Hat das Jugendamt keinen Bewilligungsbescheid übersandt, ist dies in der Belegmeldung mitzuteilen. Fehlende Bewilligungsbescheide müssen zeitnah eingefordert und nachgereicht werden.
- die Anlage 3 einschließlich Vermerk mit der nächsten Belegungsmeldung bis zum 03. des Folgemonates an LEB 12 übermittelt wird, es sei denn Anlage 3 entfiel bei Aufnahme, da eine Verfügung bereits vorlag (vgl. 2.2.3 Abs. 2).
- die notwendigen Angaben zur Aufnahme in der Fibel entsprechend der Verfahrensvorgaben aufgenommen werden.

- innerhalb der ersten vier Wochen nach Aufnahme dem ASD unaufgefordert eine schriftliche Erstinformation mittels Trägerbeitrags übersandt wird.

### **2.2.2 Spezielle Anforderungen ans Aufnahmemanagement in besonderen Falllagen**

Das Aufnahmemanagement der Abteilungen stellt sicher, dass bei Aufnahmen in ambulant betreute Wohnformen nach § 30 SGB VIII bis zum 3. Tag des Folgemonats der unterzeichnete Nutzungsvertrag und der Bewilligungsbescheid des Grundsicherungsamtes bzw. der Agentur für Arbeit an LEB 12 übermittelt wird.

Konnte bis zum 3. Tag des Folgemonats kein Nutzungsvertrag oder Bewilligungsbescheid des Grundsicherungsamtes eingeholt werden, ist dies LEB 12 mitzuteilen. Die Meldung ist jeweils mit der Monatsmeldung bis zum Zeitpunkt des Vorliegens zu wiederholen. Die zuständige Leitung verantwortet die zeitnahe Klärung.

### **2.2.3 Sicherstellung der Kostenübernahme**

Die Verfahren der Abteilung haben sicherzustellen, dass ausschließlich Anfragen zu einer Aufnahme führen, die durch einen ASD oder den KJND gestellt wurden. Es ist sicherzustellen, dass erhoben wird:

- Wer die Maßnahme veranlasst und somit Kostenträger ist. Zu erfassen sind: Name der Institution, Anschrift, Telefon- und ggf. Faxnummer, Name und Funktion der Person, die die Maßnahme veranlasst hat.
- Welche Hilfe für wen geleistet werden soll. Zu erfassen sind: Die Rechtsgrundlage der Hilfe, evtl. Zusatzleistungen, die mit dem Entgelt nicht abgegolten sind, Vor- und Zuname sowie Geburtsdatum der Person, die betreut werden soll.
- Wann die Maßnahme wo beginnt und – wenn zu diesem Zeitpunkt absehbar – die Hilfe endet. Zu erfassen sind: Datum des Maßnahmebeginns und ggf. –endes sowie Ort der Durchführung, d.h. Name der Einrichtung im LEB oder des ambulanten Teams).

Die erhobenen Daten sind im Schreiben gem. Anlage 3 zu dokumentieren. Das Original ist der Person, die die Maßnahme veranlasst, während der Aufnahme gegen Empfangsbestätigung auszuhändigen. Ist dies nicht möglich, so ist das Schreiben umgehend, spätestens am nächsten Werktag, per Fax oder Mail an den Auftraggeber zu senden. Eine Kopie mit Absende-/Übergabevermerk verbleibt in den Unterlagen des LEB. Die Übergabe bzw. Übersendung dieses Schreibens ist entbehrlich, wenn eine korrekte Hilfeverfügung bereits vorliegt.

Wird dem Schreiben nicht innerhalb von drei Werktagen nach Leistungsbeginn widersprochen, so wird dies durch die zuständige Leitungskraft auf der Anlage 3 vermerkt. Eine Kopie der Anlage 3 einschließlich Vermerk wird mit der Monatsmeldung über die Belegung an LEB 12 weiter geleitet. Sofern eine Betreuungsverfügung oder eine Kostenübernahmeerklärung vorliegt, wird diese ebenfalls in Kopie übersandt.

Wird dem Formschreiben widersprochen, ist innerhalb von 2 Werktagen zu klären, welche Modifikation gewünscht wird und ob die Betreuung aufgenommen oder fortgesetzt werden kann bzw. soll. Sofern die Betreuung aufgenommen oder fortgesetzt werden soll, ist erneut ein Formschreiben mit den veränderten Konditionen an den Auftraggeber zu senden.

Kann kein Konsens über die Kostenübernahme hergestellt werden, ist die Leistung umgehend zu beenden, sofern dies nicht zu einer Gefährdung des Leistungsempfängers führt. Wäre eine Beendigung mit einer Gefährdung verbunden, so ist dem Auftraggeber eine angemessene Frist mitzuteilen, nach der durch den LEB die Leistung einseitig einstellt wird.

Wird der Anlage 3 nicht innerhalb von drei Werktagen widersprochen oder ist nach einem Widerspruch eine weitere Leistung durch den LEB aufgrund einer Gefährdungslage notwendig, so stellt der LEB seine Leistungen im vollen Umfang in Rechnung. Eine abweichende Regelung bedarf der Zustimmung der Geschäftsführung.

### **3 Verfahren im Bereich der Kinderschutzeinrichtungen**

Für die Kinderschutzeinrichtungen gelten die gesonderten Verfahren dieses Abschnitts. Das Dokument „Anfragenmanagement für die Kinderschutzeinrichtungen des LEB – Anleitung zur Durchführung und Bedienung der Datenbank“ beschreibt die durchzuführenden Verfahren im Detail und ist verbindlich anzuwenden.

#### **3.1 Zuständigkeiten**

Die Entscheidung über eine Aufnahme trifft das Anfragenmanagement unter Zugrundelegung der Steuerungskriterien gem. Ziff.3.2. Die Leitung bzw. Koordination der Einrichtungen haben das Anfragenmanagement über Umstände zu informieren, die die Aufnahmefähigkeit der Einrichtung einschränken. Das Anfragenmanagement bezieht diese Informationen in ihre Entscheidung ein.

Zuständig für Leitungsentscheidungen im Kontext des Anfragenmanagements sowie dessen Organisation ist die Abteilungsleitung LEB 7. LEB 7 kann damit verbundene

Aufgaben an andere Stellen übertragen, wird dadurch jedoch nicht von der Verantwortung frei.

### **3.2 Steuerungskriterien**

Für Aufnahmen und Entscheidungen bezüglich geeigneter Einrichtungen gelten folgende Kriterien:

- Regionale Anfragen bzw. wohnortnahe Unterbringungen sollen vorrangig berücksichtigt werden. Hierfür soll auch geprüft werden, ob ein Notplatz belegt werden kann. Eine wohnortnahe Unterbringung kann u.a. wegen eines Schutzbedarfes ausgeschlossen sein („Inkognito“-Unterbringung).
- „Wiederaufnahmen“ sollen – wenn möglich – in derselben Einrichtung betreut werden wie zuvor.
- Geschwisterverbände sollen nicht getrennt werden. Ggf. ist die Altersgrenze der Einrichtung zu überschreiten oder auf eine wohnortnahe Unterbringung zu verzichten.
- Je Gruppe soll nur ein Säugling (0-3 Monaten) betreut werden. Dies gilt nicht für Babygruppen.

Liegt eine außergewöhnliche Gruppen- oder Personalsituation (z.B. Kumulation von Urlaub und Arbeitsunfähigkeit) vor, soll eine Überbelegung nicht erfolgen. Auch eine volle Auslastung innerhalb der Regelplatzkapazität soll dann vermieden werden, soweit dies unter Berücksichtigung der Kapazitäten der anderen Einrichtungen und der Bedürfnisse des Einzelfalls möglich ist. In den hier beschriebenen Situationen können die HWF's in die pflegerischen Tätigkeiten wie Baden, Füttern und Wickeln einbezogen werden.

### **3.3 Weitere Verfahren**

Ist eine angefragte Aufnahme auch mit unterstützenden Maßnahmen nicht möglich, unterstützt das Anfragenmanagement die anfragende Stelle, indem sie z.B. andere Einrichtungen zur Anfrage empfiehlt oder mit dem KJND klärt, ob dort eine Aufnahme erfolgen kann.

Am Ende jedes Tages meldet die bzw. der zuletzt zuständige Anfragenmanagerin bzw. -manager dem KJND – ambulanter Notdienst – die Einrichtungen, die für die kommende Nacht bzw. das kommende Wochenende für eine Aufnahme in Betracht kommen, mit Platzzahl und ggf. ergänzenden Informationen.

Freie Plätze werden nicht in der Freiplatzliste veröffentlicht. Meldungen zur Statistik werden aus dem Datenbestand automatisiert erzeugt und durch GF/LEB 011 eingepflegt.

#### **4 Schlussbestimmung**

Die Dienstanweisung in dieser Fassung tritt am 17.09.2018 in Kraft.

Klaus-Dieter Müller

Geschäftsführung



## Freie und Hansestadt Hamburg

Landesbetrieb Erziehung und Beratung

**Anfragenmanagement** Datum: \_\_\_\_\_

LEB-Leitzeichen: \_\_\_\_\_

**Betreuungsanfrage vom Jugendamt:**

Frau  Herr \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_  
Telefax: \_\_\_\_\_

**Kind / Jugendliche(r) / Familie**

weiblich  männlich  Familie  unbekannt  
Nachname: \_\_\_\_\_  
Vorname: \_\_\_\_\_  
Geburtsdatum: \_\_\_\_\_  
Nationalität: \_\_\_\_\_  
Alter: \_\_\_\_\_  
 Flüchtling

**Wohnort vor Beginn der Hilfe**

Familie / Angehörige(r)  
 HzE / anderer Träger  
 Pflegestelle  
 KJND  
 Psychiatrie  
 Sonstiger

**Nachgefragtes Angebot**

\_\_\_\_\_ § \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ § \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ § \_\_\_\_\_  
 Angebot entspricht nicht LEB-Standard

**Anlass der Hilfe / Anfragegrund**

Vernachlässigung  
 Verhaltens- und Entwicklungsauffälligkeiten  
 Erziehungsprobleme  
 Körperliche Misshandlung  
 Sexuelle Gewalt  
 Gewaltprobleme  
 Trennung / Scheidung  
 Suchtprobleme der Eltern  
 Suchtprobleme des Betreuten  
 Schul- und Ausbildungsprobleme  
 Psychische Auffälligkeit des Kindes  
 Unbekannt

**Nachgefragte Einrichtung / Verbund**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
 Unterbringung außerhalb LEB-Einrichtung

**Grund für Nichtaufnahme**

Alle Plätze belegt  
 Alle Fachleistungsstunden belegt  
 Gewünschtes Angebot nicht vorhanden  
 Kein geeignetes Angebot  
 ASD hat anderen Träger bevorzugt  
 ASD hat Auftrag zurückgezogen  
 ASD hat anderes Angebot bevorzugt  
 Absage von Seiten des Hilfeempfängers  
 Unbekannt

**Aufnahme erfolgt**

stationär  ambulant  
Aufnahmedatum: \_\_\_\_\_  
FLS / Woche: \_\_\_\_\_

**Auftrag / Hilfeziele:**

AM bearbeitet von (Name): \_\_\_\_\_



Landesbetrieb  
Erziehung und Beratung

### Statistische Erfassung Anfragen und Aufnahmen

<b>Einrichtung:</b>	
<b>Monat / Jahr:</b>	

L-Nr.	Kostenstellen-Nr.	Pädagogisch betreute Wohngruppe	Mutter und Kind	Jugendwohnung	Jugendwohn-gemeinschaft	psychisch erkrankte junge Menschen	SPLG Koop	Tagesgruppe	ABW	Ambulante Betreuung/SPFH	Sonstiges
801											
802											
803											
804											
805											
811											
812											
813											
821											
822											
823											
824											

An LEB 011 zur Erfassung  
bis zum 5. des Folgemonats

per Fax [Fax-Nr.] Landesbetrieb Erziehung und Beratung  
 An [Absender]  
 [Absenderadresse]  
 [Auftraggeber-Name] [Absender-Telefon-Nr.]  
 [Absender-Telefax-Nr.]  
 [Auftraggeber-Anschrift] [Absender-e-mail-Adresse]

### Feststellung der Kostenübernahme für die Erbringung von Leistungen der Jugendhilfe

Sehr geehrte Damen und Herren,

Bezug nehmend auf [mein Telefonat / das Hilfeplangespräch / Ihr Schreiben / unser Gespräch] am [Datum] mit Herrn/Frau [Name Gesprächspartner/in], [Funktion] stelle ich fest, dass Sie die Erbringung der folgenden Jugendhilfeleistung wünschen und insofern die Kosten übernehmen werden:

Hilfeempfänger/in:	
<i>Name, Vorname:</i>	
<i>Geburtsdatum:</i>	
<i>Wohnort:</i>	
Art der Leistung	[Leistungsart gem. SGB VIII, Bezeichnung des Angebots im LEB (z.B. Kinderhaus, Jugendwohnung o.ä.)] gem. Vereinbarung nach §§77,78b SGB VIII mit der Behörde für Arbeit, Soziales, Familie und Integration, Hamburg
Umfang der Leistung	[z.B. Fachleistungsstunden/Woche bei amb. Hilfen]
Leistungsbeginn	[Datum]
Leistungsende	[wenn kein Datum: unbestimmt]
Ort der Durchführung	[Name der Einrichtung]

Wir bitten Sie, die Richtigkeit der Angaben umgehend, spätestens jedoch mit einer Frist von 3 Werktagen uns gegenüber durch Rücksendung dieses Schreibens mit rechtsverbindlicher Unterschrift zu bestätigen oder ggf. zu korrigieren oder einen Leistungsbescheid zu übersenden. Sollte der Leistungsbescheid erst später erteilt werden, bitten wir ebenfalls um dessen Übersendung. Wir werden Ihnen entsprechend der Angaben unsere Leistungen in Rechnung stellen, und zwar auch, wenn wir keine Bestätigung oder Korrektur von Ihnen erhalten haben. Spätere Änderungen, etwa die Veränderung der Leistungsart oder des Leistungsumfangs oder die Beendigung der Leistung, können dann nur noch für die Zukunft geltend gemacht werden.

Mit freundlichen Grüßen

[Unterschrift Leitungskraft]

<b>Rückantwort</b>	
Die Kosten werden gem. dieser Angaben übernommen.	
Name in Druckbuchstaben/Unterschrift	Datum