

# Qualität in der Fremdunterbringung – Sichtweisen und Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen

FH –Prof. Mag. Johannes Pfliegerl

Fachtagung: Krisenzeit – Kinder im Zwischenraum.  
Stationäre Krisenbetreuung als Chance

8.11. 2011



# Vorstellung

Johannes Pfliegerl

Dozent für Soziologie, Familiensoziologie und Soziologie des Alterns Department für Soziale Arbeit (seit 2005) und stellvertretender Leiter Ilse Arlt Instituts für Soziale Inklusionsforschung – zur Zeit in  
Bildungskarenz

zuvor (1995-2005) wissenschaftlicher Mitarbeiter am Österreichischen Institut für Familienforschung (ÖIF) in Wien

# Struktur

- Debatte über Qualität in der Fremdunterbringung
- Projekt Qualität in der Fremdunterbringung an der FH St. Pölten
- Fallgeschichte
- Leitthemen zu Qualität in der Fremdunterbringung vorstellen
- Präsentation

# Qualitätsdiskurs in der Fremdunterbringung

- Im Sozialbereich wird Qualität sozialer Dienstleistungen zunehmend mehr unter den Prämissen der betriebswirtschaftlich verstandenen Begriffe Effizienz und Effektivität definiert.
- Kennzeichen guter Qualität: mit möglichst günstigem Mitteleinsatz möglichst große Wirksamkeit zu erzielen
- Auf staatlicher Ebene verstärkt zu Veränderung im Bereich der Vergabe von Aufträgen – zunehmendes Bestreben durch öffentliche Ausschreibungsverfahren nach Wettbewerbsprinzipien ein Maximum an Leistung zu möglichst günstigen Preisen zu erhalten (Bsp.: Vergabe Flüchtlingsbetreuung in Traiskirchen an European Homecare)

# Qualitätsdiskurs in der Fremdunterbringung

- Auch im Bereich der Jugendwohlfahrt zunehmende Erfordernis die Dienstleistungserbringung an nachvollziehbaren Qualitätskriterien auszurichten und transparent zu legitimieren.
- Kritische Debatte inwieweit ursprünglich aus industriellen Kontexten stammende Qualitätsentwicklungskonzepte, überhaupt geeignet sind, auf das hochkomplexe Handlungsfeld der Jugendwohlfahrt übertragen zu werden, in der die Dienstleistungserbringung nicht in gleicher Weise technisiert organisiert werden kann.
- Notwendigkeit wurde deutlich, eigene adäquate Modelle zum Nachweis einer qualitativen Dienstleistungserbringung zu entwickeln, in der die Charakteristika des Handlungsfeldes zentrale Berücksichtigung finden

# Qualitätsdiskurs in der Fremdunterbringung

- Qualitätsstandards in der Jugendwohlfahrt werden nur als bedingt objektivier- und standardisierbar betrachtet (Bohler 2010, Gissel-Palkovich 2006)
- Verweis auf Notwendigkeit eines dialogisch, prozesshaft und jugendhilfepolitisch sensibel ausgerichteten Zuganges zur Qualitätsentwicklung (Merchel 2000)
- Eine dialogische Herangehensweise impliziert dabei, die Sichtweisen und Interessen aller beteiligten StakeholderInnen, insbesondere jene der beteiligten Kinder und Jugendlichen sowie deren relevanten Angehörigen entsprechend zu berücksichtigen (Merchel 2000)

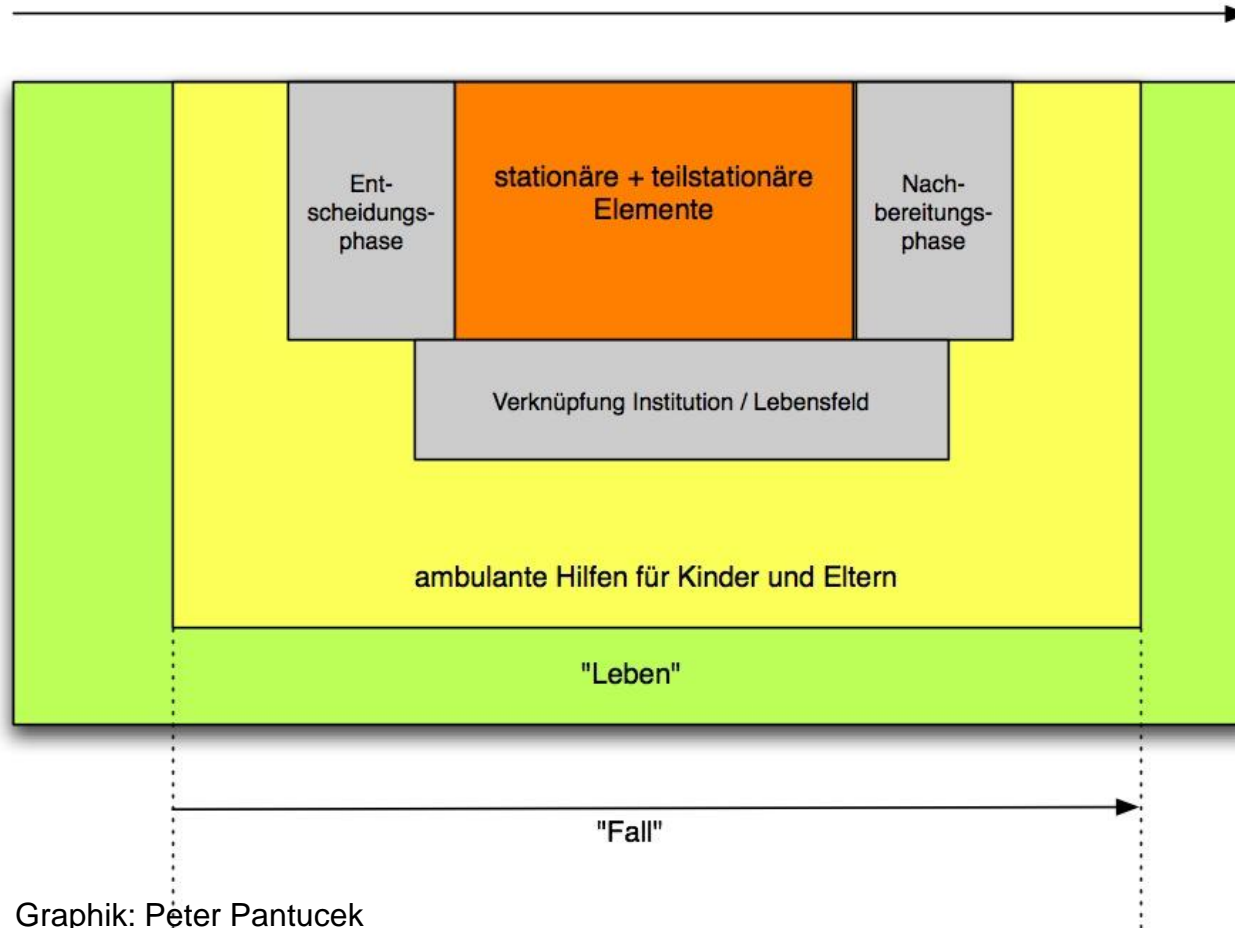
# Zielsetzung Projekt Qualität in der Fremdunterbringung

- Analyse des Gesamtprozesses von Fremdunterbringung
- Dialogische Erarbeitung von Qualitätskriterien mit ProfessionistInnen



Leitfaden zur Einschätzung von Qualität im Prozess der Fremdunterbringung

# Prozess der Fremdunterbringung



Graphik: Peter Pantucek

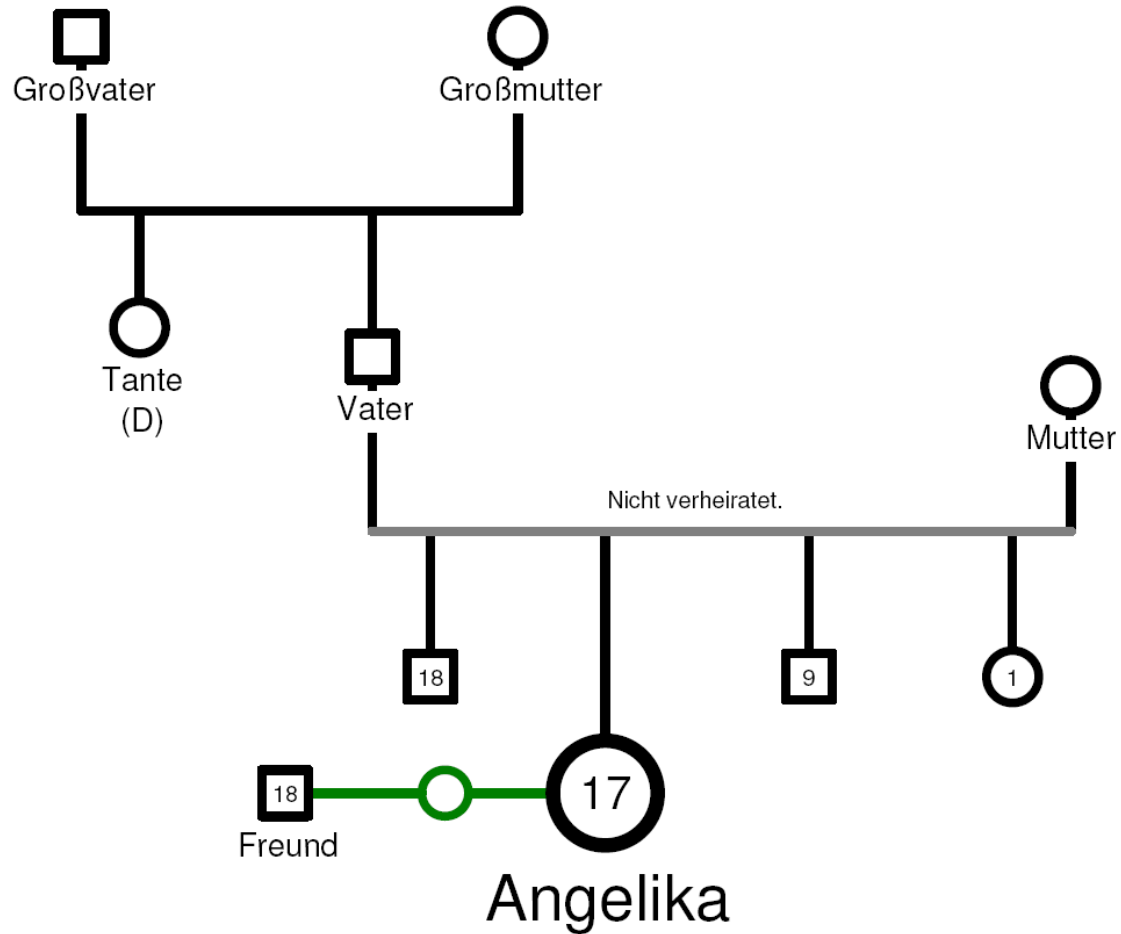


# Methodische Vorgehensweise

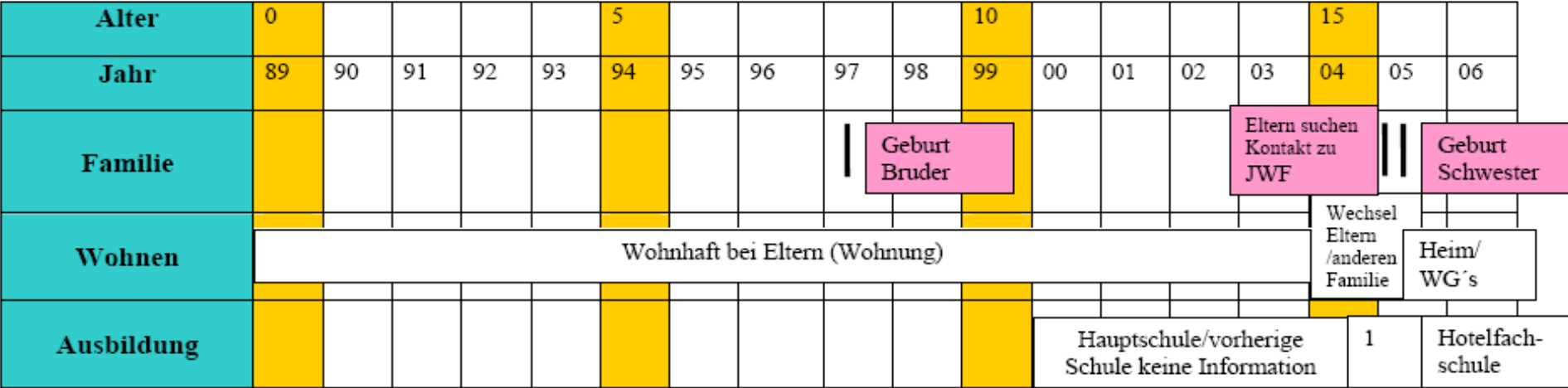
16 Fallstudien:

- Multiperspektivischer Ansatz durch qualitative Interviews mit:
  - Kinder/Jugendliche
  - Important Others
  - SozialpädagogInnen
  - SozialarbeiterInnen der JWF
- Ergänzung durch Aktenstudium, Erkenntnisse aus Literatur- und Dokumentationserhebung
- Dialogische Rückkoppelung der Ergebnisse bei Workshops

# Fall Angelika



# Biographischer Zeitbalken I



**Legende:**  
1 = Gelegenheitsjobs

# Biographischer Zeitbalken II

Jahr	2005/16 Jahre												2006/17 Jahre											
Monat	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
<b>Familie</b>	Obsorge geht an JWF						Kennen lernen ihres Freundes							Besuche A.+Freund		Kurzfristiges Besuchs - kontaktverbot								
<b>Wohnen</b>		Bei Familie	Großes Heim I		1	2	Unterbringung in einem großen Heim II										Selbstständiges Wohnen							
<b>Ausbildung/Arbeit</b>		Gelegenheitsjobs		Besteht Extemistenprüfung			Tourismusfachschule					Praktikum												
													Intensive Schulnachhilfe											

## Legende:

- 1 = 1 Tag von großem Heim abgängig, anschließend 2 Tage in einem Krisenzentrum
- 2 = abgängig in Salzburg und anschließend ca. 2 Wochen in einer Notschlafstelle, dazwischen ein paar Tage bei Eltern

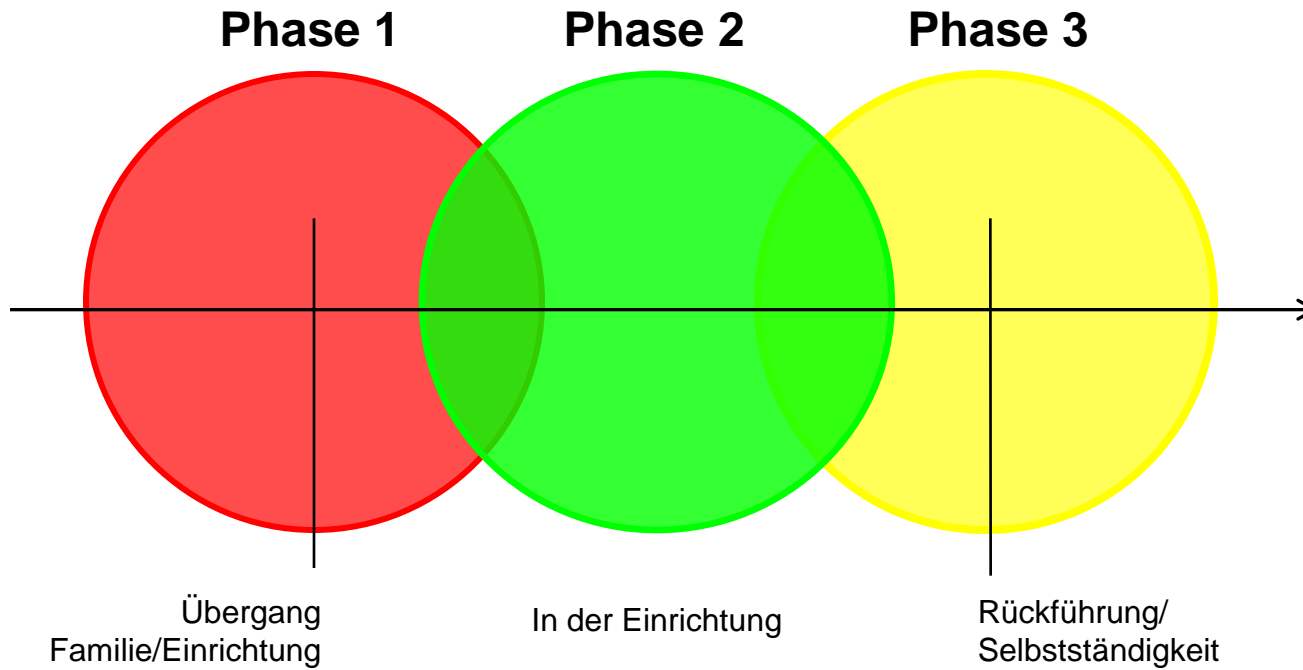
# Gelungener Fall

- Längerer Verbleib in der Einrichtung
- Ausbildung
- Selbständiges Wohnen mit Betreuung
- Soziales Netzwerk verdichtet sich
- Veränderte Lebenseinstellung
- Beziehung zu Eltern hat sich verbessert

# Thesen über Erfolgsfaktoren im Fall

- Individuelles respektvolles Eingehen
- Flexibles offenes Angebot hilft
- Fallmanagement
- Ressourcen in der Einrichtung
- persönliches Engagement der  
ProfessionistInnen

# Philosophie des Leitfadens II



# Philosophie des Leitfadens I

- Was soll er sein?
  - Reflexionstool
  - Organisationsentwicklung anregen
  - Maßstab zur Verortung im Qualitätsdiskurs wenn Kinder außerhalb der Familie in stationären Einrichtungen untergebracht sind
  - Widerspiegelt die Ergebnisse aus dem Projekt
- Was soll er nicht sein?
  - Checkliste
  - Keine fertigen Organisationsentwicklungsvorschläge da es eine Vielzahl an Fremdunterbringungs-einrichtungen gibt!



# Gestaltung des Leitfadens

Leittext:

beinhaltet zentrale Erkenntnisse der Forschung zu jedem Thema

Leitfragen:

beinhalten zentrale den Leittext präzisierende Fragen zu jedem Thema. Diese orientieren sich an einem methodischen Konzept, das die Selbsteinschätzung, dialogische Reflexion und (Weiter-) Entwicklung von Lösungsansätzen zu jedem Thema anregen soll.

→ lösungsfokussierter Ansatz

# 6 Leitthemen

- Eine Frage der Haltung und Gestaltung
- Familienarbeit
- Fallmanagement
- Soziale Diagnostik
- Reflexion des eigenen Handelns
- Image

# Eine Frage der Haltung – eine Frage der Gestaltung

Für Kinder und Jugendliche und deren familiäre Bezugspersonen steht ganz zentral im Vordergrund, wie mit ihnen im gesamten Verlauf der Fremdunterbringung umgegangen wird.

**Von essentieller Bedeutung für sie ist es, in jeder Phase des Prozesses mit Respekt und akzeptierend behandelt zu werden**

# Eine Frage der Haltung – eine Frage der Gestaltung

## Phase 1: Übergang Familie – Einrichtung

- Für die Kinder und Jugendlichen als auch deren Angehörigen ist es von besonderer Bedeutung, sie **in einer für sie nachvollziehbaren und verständlichen Art und Weise** über alle relevanten Schritte **zu informieren**
- Eine aktive Beteiligung an allen relevanten Entscheidungen im Vorfeld einer Fremdunterbringung, unterstützt kreative und passgenaue Lösungsstrategien und erhöht die Akzeptanz der Maßnahme

# Eine Frage der Haltung – eine Frage der Gestaltung

## Phase 1: Übergang Familie – Einrichtung

- Für einen gelingenden weiteren Verlauf hat sich als bedeutsam herausgestellt, Kindern von Anfang an die Möglichkeit zu bieten, **tragfähige Vertrauensverhältnisse** zum/zur fallzuständigen SozialarbeiterIn, zu den Fachkräften und zu anderen Kindern und Jugendlichen in den Fremdunterbringungseinrichtungen aufzubauen.
- Wichtig ist es, die **bisherige Lebensweise** im Herkunftssystem, vor allem die Erfahrungen der Kinder und Jugendlichen mit und in dieser Lebensweise, **wertzuschätzen**, auch wenn Mängel aufgezeigt werden.

# Eine Frage der Haltung – eine Frage der Gestaltung

## Phase 2: In der Einrichtung

- Für Kinder und Jugendliche ist es sehr wichtig, Offenheit und Interesse für ihre Wünsche und Anliegen zu zeigen. Zudem wurde deutlich, dass es nicht ausreicht, dies ausschließlich in alltäglichen Situationen oder Konflikten zu zeigen, sondern ebenso entscheidend ist eine **respektvolle und akzeptierende Grundhaltung insbesondere in beinahe unlösbaren Konfliktsituation**

# Eine Frage der Haltung – eine Frage der Gestaltung

## Phase 3: Rückführung/Selbständigkeit

In diesem Zusammenhang hat sich als entscheidend herausgestellt, wie wichtig es ist, gemeinsam mit den Jugendlichen eine für sie **tragfähige Lebensperspektive zu entwickeln**, indem eingehend auf sie Rücksicht genommen wird.

# Was und Wie einer Dienstleistung

- **Was** einer Dienstleistung beschreibt vor allem technische, am Ergebnis orientierte Merkmale (etwa die Durchführung konkreter sozialpädagogischer Maßnahmen nach fachlichen Kriterien)
- **Wie** einer Dienstleistung beschreibt die Ebene der Umgänglichkeit bei der Dienstleistungserbringung (Art und Weise wie bei der Durchführung einer sozialpädagogischen Maßnahme auf die Bedürfnisse der Jugendlichen eingegangen wird) (Hansbauer 2004)

Aus Sicht der Jugendlichen im Kontext der Fremdunterbringung scheinen Aspekte des „Wie“ generell im Vordergrund zu stehen



# Familienarbeit

In der Fallanalyse wurde deutlich, dass sich eine aktive Beteiligung und Kooperation mit den familiären Bezugspersonen im Fallverlauf sehr positiv auswirkt und wesentlich zu ihrem Gelingen beitragen kann. Deutlich wurde, dass durch eine aktive Kooperation mit den familiären Bezugspersonen dazu beigetragen werden kann, destruktive Loyalitätskonflikte zwischen Eltern, Kindern und der Einrichtung zu vermeiden oder besser zu bearbeiten.

# Fallmanagement

Ein kontinuierliches Fallmanagement trägt ganz entscheidend zum Gelingen der Maßnahme Fremdunterbringung bei.

Fallmanagement: verantwortliche Führung und Begleitung eines Falles  
Sie erfordert:

- umfassende Fallkenntnis und kontinuierliche Übersicht über den jeweiligen Fallverlauf
- Koordinierung und Delegation von Aufgaben
- Bündelung von Informationen
- Beratung
- Ansprechbarkeit insbesondere in Krisenzeiten

Zentrale Teile dieser Aufgabe sollen von der behördlichen Jugendwohlfahrt selbst übernommen werden, da sie aufgrund ihres rechtlichen Auftrages die Möglichkeit hat, wesentliche Entscheidungen treffen zu können.

# Soziale Diagnose - Dokumentation

- In der Erhebung hat sich deutlich gezeigt, dass ein positiver Verlauf von Fremdunterbringungsmaßnahmen ganz wesentlich davon abhängt, inwieweit ein umfassendes und möglichst präzises Fallverstehen zugrunde lag.
- Sozialdiagnostische Verfahren genauso wie eine nachvollziehbare Dokumentation der bereits erfolgten Erhebungen und Interventionen können das Fallverstehen für die betreuende Einrichtung wesentlich erleichtern
- Durch eine kontinuierliche Dokumentation laufender aufmerksamer Beobachtungen, Korrekturen und Adaptierungen bisher erfasster Ressourcen und Problemlagen erhöht sich die Nachvollziehbarkeit und Transparenz des Fallverlaufes

# Reflexion des eigenen Handelns

- Wichtig ist, dass sich die zuständigen Fachkräfte dem jeweiligen Fall möglichst vorurteilsfrei und unvoreingenommen, auf einer sachlich – objektiven Ebene und dem Gegenüber mit einer wertschätzenden Grundhaltung nähern. Dazu ist es erforderlich, dass die beteiligten bzw. professionell handelnden Fachkräfte ihre eigenen Grundhaltungen und ihr eigenes Handeln regelmäßig, (selbst-) kritisch und im Austausch mit anderen Fachkräften (inter- und/oder multidisziplinär) hinterfragen.
- Um Fehler im Entscheidungsprozess vermeiden zu helfen, ist es empfehlenswert, institutionelle Voraussetzungen zu schaffen, um anstehende Entscheidungen für Fremdunterbringungen inter- und multidisziplinär zu reflektieren.
- Um aus früheren Fehlern lernen zu können, ist es wichtig, Fehler offen anzusprechen und zu analysieren.

# Image

- Fallübergreifend konnte festgestellt werden, dass bei den beteiligten Kindern und Jugendlichen und deren familiären Bezugspersonen unterschiedliche, bis auf wenige Ausnahmen negativ gefärbte Vorstellungen, Bilder und Vorurteile über Heime , Heimkinder und das Jugendamt bestehen. Diese negativen Vorstellungen lösen bei vielen Beteiligten Ängste und/oder Skepsis aus und erschweren die Kooperationsbereitschaft
- Es konnte festgestellt werden, dass Einrichtungen bzw. BetreuerInnen, die im Sozialraum integriert sind und persönliche soziale Kontakte im Gemeinwesen pflegen sowie gute Beziehungen zur Schule und den am Ort ansässigen Firmen (interessant für eventuelle Lehrstellen) haben, im Gemeinwesen ein hohes Ansehen genießen. Dies kann erreicht werden, indem über öffentliche Veranstaltungen die eigene Arbeit und die Einrichtung für die Allgemeinbevölkerung zugänglich gemacht wird. Weiters scheint es sinnvoll, als Einrichtung mit den Fachkräften und den Kindern und Jugendlichen an gemeinsamen Aktivitäten im Sozialraum teilzunehmen.

# Lösungsfokussierter Ansatz

- Methodisches Umsetzungskonzept
- Steve de Shazer und Insoo Kim Berg
- Anregung zum dialogischen Prozess
- Ressourcenorientierung
- Instrument der Skalierungsfragen

# Umsetzungsbeispiel zu: Eine Frage der Haltung – Eine Frage der Gestaltung

## Leitfrage:

Inwieweit werden die Kinder und Jugendlichen und deren Angehörige in den Entscheidungsprozess einbezogen?

### *Beispielhafte Fragen zur Unterstützung der Selbsteinschätzung*

- Wird ihnen in einer für sie nachvollziehbaren Art und Weise dargelegt, warum und zu welchem Zweck eine Fremdunterbringung in Betracht gezogen wird?
- Haben Sie rechtzeitig Gelegenheit, ihre Wünsche, Ängste und Vorschläge einzubringen?
- Werden diese auch dokumentiert?
- Wird ihnen erklärt, in welcher Form und für welchen Zeitraum die Maßnahme geplant ist und werden sie darüber ausreichend und auch schriftlich informiert?
- Wird den Anliegen und Sichtweisen der Kinder und Jugendlichen und deren Angehörigen im Entscheidungsprozess Beachtung geschenkt?

# Skalierungsfragen

Auf einer Skala von 1 bis 10, wo befinden wir uns unserer Einschätzung nach wenn 10 unter den gegebenen Möglichkeiten das bestmögliche und 1 das Gegenteil davon ist?

- Woran erkennen wir, dass wir uns immerhin auf ..... befinden?
- Unter den gegebenen Umständen, welcher Wert ist unserer Meinung nach ausreichend genug?
- Woran würden wir erkennen, dass wir einen Punkt höher liegen?
- Was müssten wir tun, um einen Punkt höher zu kommen?
- Wie hoch ist das Vertrauen, dass wir einen Punkt höher kommen?



# Adresse – Leitfaden Download

- <http://inclusion.fhstp.ac.at/index.php/forschung/abgeschlosseneprojekte/53>
- <http://juwo.sozialraum.at/>
- Bestellung der schriftlichen Version per e-mail: inclusion@fhstp.ac.at

# Literatur

- Bohler, Karl Friedrich/Schierbaum, Anja (2010): Professionelles Fallverstehen, fachliche Standards der Sozialen Arbeit im Hilfeverlauf und adäquate Rahmenbedingungen. Zur Qualitätsdiskussion in der Jugendhilfe. In: Zeitschrift für Sozialpädagogik, 8 (1), 61-97.
- EntwicklungspartnerInnenschaft Donau. Quality in Inclusion (2007): Gemeinsam über Qualität nachdenken. Ein Leitfaden zur Reflexion über den Prozess der Fremdunterbringung. Fachhochschule St. Pölten
- Gissel-Palkovich, Ingrid (2006): Qualität in der Fremdunterbringung. Merkmale eines umfassenden Qualitätsentwicklungskonzeptes für die Jugendhilfe. Vortrag gehalten im Rahmen der Fachtagung. „Wirds dann besser. Qualitätsstandards im Verlauf der Fremdunterbringung“ am 13.6. 2006 in St. Pölten
- Hansbauer, Peter (2004): Partizipation als Merkmal von Dienstleistungsqualität in der Jugendhilfe. In: Beckmann, Christof/Otto, Hans-Uwe/Richter, Martina/Schrödter, Mark: Qualität in der sozialen Arbeit. Zwischen Nutzerinteresse und Kostenkontrolle, 1. Auflage, Wiesbaden, S. 357-367
- Merchel, Joachim (1999): Qualität in der Jugendhilfe. Kriterien und Bewertungsmöglichkeiten. Münster
- Merchel, Joachim (2000): Qualitätsentwicklung in der Erziehungshilfe. Anmerkungen zum Stellenwert der Qualitätsdiskussion und zu ihren methodischen Anforderungen, in: Merchel, Joachim. Qualitätsentwicklung in Einrichtungen und Diensten der Erziehungshilfe. Methoden, Erfahrungen, Kritik, Perspektiven. Frankfurt/Main., S. 11-39
- Pflegerl, Johannes (2009): Die Frage des Wie. Ein Aspekt von Qualität in der Dienstleistungserbringung am Beispiel Fremdunterbringung. In: Pantucek, Peter/Maiss, Maria: Die Aktualität des Denkens von Ilse Arlt. Wiesbaden, S. 107-118
- Pflegerl, Johannes/Viertelmayr, Andrea/Zottl, Christian (2007): „Ich hab da die Unterstützung, ich hab den Rückhalt. Sichtweisen und Bedürfnisse der Jugendlichen im Prozess der Fremdunterbringung – Reflexionen über Konsequenzen für die Entwicklung von Qualitätskriterien“, in: EntwicklungspartnerInnenschaft Donau. Quality in Inclusion: (HG), Sozialer Sektor im Wandel. Zur Qualitätsdebatte und Beauftragung von Sozialer Arbeit, Linz, S.263-276