

|                                                                |               |                                            |
|----------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------|
| <b>Landeshauptstadt Magdeburg</b><br>- Der Oberbürgermeister - |               | Datum<br>17.03.2006                        |
| Dezernat<br>V                                                  | Amt<br>Amt 51 | <b>Öffentlichkeitsstatus</b><br>öffentlich |

**I N F O R M A T I O N**

**I0092/06**

| Beratung              | Tag        | Behandlung       |
|-----------------------|------------|------------------|
| Der Oberbürgermeister | 04.04.2006 | nicht öffentlich |
| Jugendhilfeausschuss  | 20.04.2006 | öffentlich       |
| Stadtrat              | 01.06.2006 | öffentlich       |

Thema: Die Entwicklung von Qualitätsmanagement (QM) im Jugendamt

Die Qualitätsdebatte, die bereits seit Jahren im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe geführt wird, findet nun zunehmend auch in gesetzlichen und behördlichen Vorgaben ihren Niederschlag (Novellierung der §§ 78 a-g SGB VIII im Januar 1999; Tagesbetreuungsausbaugesetz/ 27.12.2004; Gesetz zur Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe KICK /01.10.2005) und auch der aktuelle 12. Kinder- und Jugendbericht setzt sich intensiv mit der pädagogischen Qualität der institutionellen Tagesbetreuung auseinander.

In der Verwaltung des Jugendamtes wurde gemäß eines Beschlusses des Oberbürgermeisters am 30.03.2003 zur Drucksache 0145/03 mit der Schaffung einer neuen Aufbauorganisation zum 01.10.1993 ein strukturierter Organisationsentwicklungsprozess begonnen. Das Konzept des Amtes sah die Benennung von zwei Qualitätsmanagement-Beauftragten sowie die Schaffung einer Steuerungsgruppe QM als Lenkungsgremium vor und wird seit dem Herbst 2005 umgesetzt. Die Einbindung der dazugehörigen Stellen (1,5 Stellen) in die Abteilung "Sozialpädagogische Dienste/ Qualitätsmanagement" (ehemals Abt. „Kommunale Einrichtungen) wurde vom Oberbürgermeister mit Verfügung vom 24.02.06 angeordnet.

Die Aufgaben der QM-Beauftragten lassen sich wie folgt umreißen:

- methodische Beratung und Begleitung von Einrichtungen und Trägern beim Aufbau, der Erhaltung und Weiterentwicklung eines QM-Systems
- Prozessbegleitung in einzelnen Produktbereichen des Jugendamtes unter dem Blickwinkel der Prozessoptimierung und Methodenberatung
- Durchführung von internen und externen Audits
- Koordination der Entwicklung und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen (z. B. in Qualitätszirkeln)
- konzeptionelle Bearbeitung von produktübergreifenden Fragestellungen in Bezug zu Qualität/Qualifikation
- Verantwortung für Dokumentationen und Fortbildungen in Sachen QM

## - Geschäftsführung Steuerungsgruppe

Während eines Auftaktworkshops zu QM im Jugendamt wurden am 08.09.2005 wichtige Zielstellungen für Qualitätsentwicklungen der einzelnen Produktbereiche mit den Teamleitern der Abteilungen erarbeitet (Anlage 1), deren schrittweise Umsetzung nun von der Steuerungsgruppe koordiniert und von den QM-Beauftragten exemplarisch begleitet wird.

Die Steuerungsgruppe QM im Jugendamt steht unter der Leitung des Amtsleiters und hat im Einzelnen die Aufgaben der

- ⇒ Erarbeitung von Prioritätensvorschlägen für die Entscheidung der Amtsleitung
- ⇒ Organisation von Projektstrukturen
- ⇒ Information und Kommunikation der Mitarbeiter/-innen im Bereich QM und
- ⇒ Initiierung von Qualitätszirkeln und der Festlegung/Sicherung der Rahmenbedingungen.

Die Sitzungen finden in einem vierteljährlichen Rhythmus statt.

Beispielhafte Auszüge aus laufenden Projekten, Prozessen, Verfahren

- Im Rahmen der Einführung von QM im Jugendamt wird freien Trägern der Jugendhilfe das Angebot der **Auditierung nach der DIN ISO 9001-2000** durch die QM-Beauftragten des Jugendamtes unterbreitet. Einige Einrichtungen wurden bereits auditiert, so z. B. im Rahmen interner Auditierung die Kita „Spielkiste“ und das „Bunte Werkstattprojekt“ sowie die Kita „Prester“ und die Trilinguale Kita“ in Trägerschaft der Stiftung evangelische Jugendhilfe St. Johannes Bernburg. Drei weitere Einrichtungen der Stiftung und die Kita der Kath. Kirchengemeinde St. Agnes stehen terminlich bereits für dieses Jahr fest.

Es werden vorrangig Systemaudits mit Blickwinkel auf die gesamten Prozesse einer Organisation durchgeführt. Sowohl für Einrichtungen, die mit der Implementierung eines QM-Systems beginnen, als auch für solche, die bereits Elemente des QM eingeführt haben, ist das Auditverfahren eine wichtige Methode der Fremdbewertung und kann damit auch im Rahmen der Steuerungsfunktion des Jugendamtes genutzt werden.

- Seit Juli 2005 läuft mit dem „Bunten Werkstattprojekt“ als kommunale Jugendwerkstatt ein zweijähriges Projekt mit dem Ziel der **Implementierung eines prozessorientierten QM-Systems**. Im Ergebnis soll ein QM-Handbuch mit dem Fokus auf der Beschreibung von Kernprozessen der pädagogischen Arbeit in der Einrichtung sowie der Erarbeitung bzw. Weiterentwicklung von Qualitätsstandards entstehen.

Das Projekt ist in 4 Phasen untergliedert (Bestandsanalyse, Beschreibung der Schlüssel- und unterstützenden Prozesse der Einrichtung, die Dokumentation/ Erfolgskontrolle). Die Phase 1 wurde mit der Erfassung sämtlicher Dokumente und Aufzeichnungen in der Einrichtung in einer Dokumentenmatrix sowie einem Bestandsaudit abgeschlossen, der vorliegende Auditbericht mit dem dazugehörigen Maßnahmenplan dokumentiert den aktuellen Stand der Einrichtung auf dem Weg zu einem QM-System.

Es hat sich eine Projektgruppe aus Mitarbeiter/-innen der Einrichtung, 51.2 und den QMB des Jugendamtes gebildet, die gemeinsam das Projekt plant, durchführt und evaluiert und Beteiligungsprozesse anderer Interessenpartner berücksichtigt. So wird z. B. zum Sommer 2006 ein gemeinsamer Workshop aller Jugendwerkstätten der Stadt mit dem Ziel, den Stand

der Anwendung von QM-Instrumentarien in den betreffenden Einrichtungen zu ermitteln und die Erfahrungen diesbezüglich für alle nutzbar und austauschbar zu gestalten, geplant.

- Im Dezember 2005 wurde nach mehrmonatiger Vorbereitung in der AG Freie Träger Kita eine stadtweite **Elternbefragung** nach ihren Qualitätsvorstellungen zur jeweiligen eigenen Kita gestartet. Der Rücklauf (58 %) erfolgte bis Ende Januar 2006 und soll bis Mai in einer stadtweiten Auswertung vorliegen. Die Erkenntnisse aus der Auswertung werden gemeinsam mit den freien Trägern bewertet. Die Befragung wird mit Unterstützung der Hochschule Magdeburg-Stendal durchgeführt und umfasst eine Stichprobe von 4000 Eltern.
- Im Jahr 2005 wurden in Fortsetzung der Arbeit mit dem kommunalen QM-Handbuch Kita und der Weiterführung des Bildungsmodells in Kindertageseinrichtungen der Landeshauptstadt Magdeburg **drei thematische Qualitätszirkel** („Beobachtung“ „Bildung I und II“) mit Mitarbeiter/-innen der Kindertageseinrichtungen verschiedener Träger durchgeführt. Die Teams der beteiligten Kitas setzten sich zum jeweiligen Kernprozess mit Hilfe des Selbstevaluationsverfahrens aus dem kommunalen QM-Handbuch auseinander, erprobten in ihrer Praxis die vorhandenen Arbeitshilfen und vereinbarten Ziele im Team zur Qualitätsverbesserung.

Für die Durchführung weiterer thematischer Qualitätszirkel ist eine Bedarfsabfrage bei freien Trägern geplant.

- Das seit 2004 bestehende Controllingverfahren der Qualitätsentwicklung der Kinder- und Jugendarbeit als eine Form der Selbstevaluation wurde durch einen Entwurf eines **Bogens zur Dokumentation der Fachgespräche** ergänzt, welcher sich zur Zeit in der Erprobung befindet. Der Bogen beinhaltet sowohl die Konzeptionsbewertung als auch die Controllingeingaben der Einrichtung, fasst Anzahl und Inhalte der im Gespräch gemeinsam getroffenen Zielvereinbarungen zusammen und stellt damit einen ersten Schritt zur Fremdbewertung von Einrichtungen dar. Auch für andere Produktbereiche, z. B. die Tagespflege, soll diese Art der Dokumentation in Anwendung gebracht werden können.

#### Ausblick

Die Arbeit an weiteren Elementen der Qualitätssicherung und –entwicklung gemäß der Prioritätensetzungen der einzelnen Fachabteilungen (siehe Anlage 1) werden in den folgenden Jahren Hauptschwerpunkt der Arbeit sein.