

# Evaluation des Trägers PiB – Pflegekinder in Bremen gGmbH

Abschlussbericht

Auftraggeber:

Freie und Hansestadt Bremen, Amt für Soziale Dienste

Bearbeitet durch:

Dr. Christian Erzberger unter Hinzuziehung von Analysen und Texten von Prof. Dr. Jürgen Blandow  
Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e.V.

Kohlhökerstraße 22, 28203 Bremen

Telefon: 0421 3347080 – Fax: 0421 3398835

E-Mail: [post@giss-ev.de](mailto:post@giss-ev.de) – Internet: [www.giss-ev.de](http://www.giss-ev.de)

Textgestaltung, Layout und Büroorganisation: Gertraude Klaiber

Bremen, Januar 2011

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Arbeitsgrundlage des Trägers PiB.....</b>	<b>9</b>
2.1	Begriffsbestimmung .....	9
2.2	Aufgaben des Trägers PiB.....	10
<b>3</b>	<b>Das bremische Pflegekinderwesen und die Kindertagespflege im Zeitraffer: Vorläufer, Ausgründung und neue Wege .....</b>	<b>12</b>
<b>TEIL A: DER BLICK NACH INNEN.....</b>		<b>17</b>
<b>4</b>	<b>Strukturevaluation.....</b>	<b>18</b>
4.1	Strukturqualität Vollzeitpflege .....	19
4.1.1	Räumlichkeiten, Büroausstattung, Technik.....	19
4.1.2	Qualifikation der Fachkräfte.....	19
4.1.3	Die Pflegeelternschule.....	21
4.2	Strukturqualität Kindertagespflege.....	22
4.2.1	Räumlichkeiten, Büroausstattung, Technik.....	22
4.2.2	Qualifikation der Fachkräfte.....	23
4.2.3	Qualifizierung der Tagespflegepersonen .....	25
4.3	PiB unter ständiger Selbst- und Fremdbeobachtung.....	26
4.4	Veröffentlichungen und Periodika des Trägers .....	27
<b>5</b>	<b>Prozessevaluation .....</b>	<b>30</b>
5.1	Prozessqualität in der Vollzeitpflege.....	30
5.1.1	Angebote im Bereich der Vollzeitpflege.....	30
5.1.2	Definition der Kernprozesse im Bereich der Vollzeitpflege .....	31
5.1.3	Definition weiterer Verfahren und Prozesse im Bereich der Vollzeitpflege .....	32
5.2	Prozessqualität in der Kindertagespflege .....	32
5.2.1	Angebote in der Kindertagespflege.....	32
5.2.2	Prozessbeschreibungen in der Kindertagespflege .....	34
<b>6</b>	<b>PiB in Zahlen .....</b>	<b>35</b>
6.1	Statistiken der Vollzeitpflege .....	35
6.1.1	Insgesamt in Vollzeitpflege betreute Kinder und Jugendliche .....	35
6.1.2	Kinder und Jugendliche nach Pflegearten und Alter .....	35
6.1.3	Beendigungsgründe und Verbleib nach der Betreuung .....	36
6.1.4	Vermittlungszeiten .....	38
6.1.5	Spezielle Vorgaben des Kooperationsvertrages.....	39
6.1.6	Regionale Verteilung der Pflegeeltern in der Stadtgemeinde Bremen.....	41
6.1.7	Patenschaften für Kinder psychisch kranker Eltern .....	42

6.2	Statistiken der Kindertagespflege .....	43
6.2.1	Insgesamt in Kindertagespflege betreute Kinder und Jugendliche.....	43
6.2.2	Betreute Kinder und Jugendliche in Kindertagespflege .....	43
6.2.3	Sonderformen der Betreuung .....	44
6.2.4	Verteilung der Tagespflegepersonen im Stadtgebiet.....	45
6.3	Zusammenfassende Beurteilung der Statistiken .....	46

## **TEIL B: DER BLICK VON INNEN..... 48**

### **7 Dokumentationsqualität.....49**

7.1	Dokumentationsqualität im Bereich der Vollzeitpflege.....	49
7.1.1	Methodische Hinweise .....	49
7.1.2	Ergebnisse .....	50
7.1.2.1	Die Pflegeelternakten.....	51
7.1.2.2	Die Betreuungsakten .....	52
7.1.2.2.1	Inhaltsverzeichnis und die Paginierung.....	52
7.1.2.2.2	Datenvorblätter .....	53
7.1.2.2.3	Besprechungs- und andere Notizen .....	53
7.1.2.2.4	Die Entwicklungsberichte .....	54
7.1.2.2.5	Die Beendigungen .....	55
7.1.2.3	Die elektronische Datei .....	57
7.1.2.4	Die Datenbank.....	59
7.1.3	Beurteilung der Ergebnisse der Dokumentationsqualität in der Vollzeitpflege .....	61
7.2	Dokumentationsqualität im Bereich der Tagespflege .....	62
7.2.1	Methodische Hinweise .....	62
7.2.2	Ergebnisse .....	63
7.2.2.1	Die Betreuungsakte .....	63
7.2.2.2	Die elektronischen Dateien .....	65
7.2.2.2.1	Die elektronische Akte „Tagespflege“ .....	65
7.2.2.2.2	Die elektronische Datenbank .....	65
7.2.3	Die geplante Neuordnung .....	66
7.2.4	Ein besonderes Problem: Die Bearbeitung der Bundesstatistik „Kinder und tätige Personen in öffentlich geförderter Kindertagespflege“ .....	67

### **8 Mitarbeiterbewertung der Institution im Bereich der Tagespflege.....69**

8.1	Methodische Hinweise.....	69
8.2	Ergebnisse der Befragung .....	69
8.2.1	Ausstattung .....	69
8.2.2	Organisation .....	71
8.2.3	Arbeitsbelastung .....	73
8.2.4	Inhaltliche Arbeit .....	74
8.2.5	Synergien.....	75
8.2.6	Externe Kooperationsbeziehungen .....	76
8.2.7	Zukunft .....	77
8.3	Beurteilung der Ergebnisse der Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ...	78

<b>9</b>	<b>Beurteilung der Arbeit des Trägers PiB durch die Pflegeeltern .....</b>	<b>79</b>
9.1	Methodische Anmerkungen.....	79
9.2	Ergebnisse .....	79
9.2.1	Die Gruppe der befragten Pflegeeltern.....	80
9.2.2	Die Beratungsleistung durch die PiB gGmbH .....	81
9.2.3	Der Zeitraum vom ersten Kontakt bis zur Vermittlung .....	83
9.2.4	Die Schulungs- und Fortbildungsveranstaltungen .....	86
9.2.5	Beurteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PiB gGmbH.....	88
9.2.6	Zufriedenheit mit der PiB gGmbH insgesamt.....	90
9.3	Zusammenfassung der Beurteilung des Trägers PiB durch die Pflegeeltern .....	92
<b>10</b>	<b>Beurteilung der Arbeit des Trägers PiB durch die Pflegekinder.....</b>	<b>93</b>
10.1	Methodische Anmerkungen.....	93
10.2	Ergebnisse .....	93
10.2.1	Gespräche mit der Fachberaterin / dem Fachberater .....	94
10.2.2	Wünsche und Aktivitäten mit anderen Pflegekindern .....	95
10.3	Zusammenfassung der Befragung der Pflegekinder .....	96
<b>11</b>	<b>Beurteilung der Arbeit des Trägers PiB durch die Tagespflegepersonen .....</b>	<b>97</b>
11.1	Methodische Anmerkungen.....	97
11.2	Ergebnisse .....	97
11.2.1	Die Gruppe der befragten Tagepflegepersonen .....	98
11.2.2	Die Rahmenbedingungen der Kindertagespflege .....	99
11.2.3	Die ersten Kontakte zu PiB .....	100
11.2.4	Die Qualifizierung beim Paritätischen Bildungswerk .....	102
11.2.5	Der Umgang der Fachberatung mit den Kindertagespflegepersonen .....	103
11.2.6	Die Unterstützung der Fachberatung bei Problemen .....	104
11.2.7	Die Interessenvertretung und Öffentlichkeitsarbeit .....	105
11.2.8	Die Gesamtzufriedenheit mit zentralen Bereichen der Tagesbetreuung .....	106
11.3	Zusammenfassung der Beurteilung des Trägers PiB durch die Kindertagesbetreuungspersonen.....	107
<b>TEIL C: DER BLICK VON AUßEN .....</b>		<b>109</b>
<b>12</b>	<b>Vergleich mit anderen Kommunen.....</b>	<b>110</b>
12.1	Die Vollzeitpflege .....	110
12.1.1	Fallzahlentwicklung in der Stadtgemeinde Bremen.....	110
12.1.2	Vergleichszahlen auf Basis des IKO-Vergleichsringes.....	112
12.1.2.1	Vergleich auf Basis der Kennzahlenart „Leistungsdichte“ .....	113
12.1.2.2	Vergleich auf Basis der Kennzahlenart „Verhältnis zwischen Hilfen durch Pflegepersonen und Hilfen in Heimen/Wohnformen“ .....	115
12.2	Die Tagespflege .....	116
12.3	Beurteilung des kommunalen Vergleichs .....	117

<b>13</b>	<b>Beurteilung der Vollzeitpflege des Trägers PiB durch das Casemanagement .....</b>	<b>119</b>
13.1	Die Vollzeitpflege aus der Sicht des Casemanagements.....	119
13.2	Ergebnisse des Projektes „Zusammenarbeit PiB und AfSD“ .....	119
13.2.1	„Chemie“ zwischen PiB und Casemanagement .....	120
13.2.2	Kriterien für eine familiäre und stationäre Unterbringung.....	120
13.2.3	Verkürzung der Vermittlungszeit .....	121
13.2.4	Festlegung der Ablauforganisation .....	122
13.3	Beurteilung der Qualität der Maßnahmen .....	122
<b>14</b>	<b>Die Tagesbetreuung aus der Sicht des Casemanagements und der Wirtschaftlichen Jugendhilfe.....</b>	<b>124</b>
14.1	Methodische Hinweise.....	124
14.2	Ergebnisse der Befragung der Fachkräfte des AfSD zur Tagesbetreuung .....	125
14.3	Beurteilung der Ergebnisse der Befragung .....	128
<b>15</b>	<b>Beurteilung des Trägers PiB durch die Herkunftseltern .....</b>	<b>131</b>
15.1	Methodische Hinweise.....	131
15.2	Ergebnisse .....	132
15.2.1	Kontaktaufnahme.....	132
15.2.2	Unterstützung und Betreuung im laufenden Pflegeverhältnis .....	133
15.2.3	Einschätzung der Fachberaterinnen und Fachberater .....	134
15.2.4	Einschätzung der Zusammenarbeit zwischen PiB und Casemanagement .....	135
15.2.5	Einschätzung der aktuellen Situation des Kindes.....	135
15.2.6	Wünsche für die Zukunft.....	135
15.3	Beurteilung der Ergebnisse der Befragung der Herkunftseltern/-personen .....	136
<b>TEIL D: BEURTEILUNG DES TRÄGERS PIB IM LICHT DER ERGEBNISSE .....</b>		<b>138</b>
<b>16</b>	<b>Einzelbewertungen und Gesamtbewertung .....</b>	<b>139</b>
16.1	Kurzübersicht über die Einzelbewertungen.....	139
16.1.1	Einzelbewertungen im Bereich der Vollzeitpflege .....	139
16.1.2	Einzelbewertungen im Bereich der Kindertagesbetreuung .....	143
16.2	Bewertung der Arbeit des Trägers PiB .....	146
<b>ANHANG.....</b>		<b>150</b>

## 1 EINLEITUNG

Die Evaluation des Trägers PiB – Pflegekinder in Bremen gGmbH wurde auf der Basis einer Ausschreibung am 17.02.2010 im *Weser Kurier* durchgeführt. Gefordert war eine Gesamtbeurteilung der Arbeit des Trägers über eine Struktur-, Prozess- und Wirkungsevaluation. In der Ausschreibung hieß es dazu: „Ziel der Evaluation ist es, herauszufinden, ob das Outsourcing der Arbeitsfelder Vollzeitpflege und Kindertagespflege in der gewählten Struktur die gewünschten Effekte für die Jugendhilfe der Stadt Bremen erzielt hat und wie in diesem Zusammenhang die Monopolstellung des Trägers PiB – Pflegekinder in Bremen gGmbH zu bewerten ist.“

Entsprechend dieser Vorgaben wurde vor allen Dingen im Bereich der Wirkungsevaluation eine Reihe von Untersuchungen durchgeführt und bereits vorhandene Ergebnisse in die Evaluation eingebaut. Erläuterungen und Darstellungen des methodischen Vorgehens finden sich in den jeweiligen Kapiteln.

Die ermittelten Ergebnisse der jeweiligen Teilevaluationen werden mit vorhandenen, fachlich akzeptierten Standards, soweit entsprechendes Material zur Verfügung steht, verglichen. Dadurch wird die Evaluation gleichsam „geerdet“, d. h. die getroffenen Bewertungen schweben nicht frei, sondern orientieren sich an den Standards, die in der Fachcommunity als gültig erachtet werden. Zur Überprüfung der in dieser Evaluation getroffenen Bewertungen werden herangezogen:

- Expertisen des Handbuchs Pflegekinderhilfe, das im Rahmen des Projektes „Pflegekinderhilfe in Deutschland“ im Deutschen Jugendinstitut (DJI) entwickelt wird (das Handbuch selbst ist noch nicht erschienen)
- Weiterentwicklung der Vollzeitpflege. Anregungen und Empfehlungen für das niedersächsische Pflegekinderwesen
- Handbuch für das System der Westfälischen Pflegekinderfamilien
- Personalbemessung der Jugendämter in Bayern. Projektbericht
- Online-Handbuch zur Kindertagespflege des Deutschen Jugendinstituts, entwickelt im Rahmen des Projektes „Qualifizierung in der Tagespflege“
- Qualifizierung in der Tagespflege. Das DJI Curriculum „Fortbildung von Tagesmüttern“
- Vorgaben des Kooperationsvertrages zwischen dem Amt für Soziale Dienste und dem Träger PiB gGmbH

Die Evaluation wurde zudem von einer Projektgruppe begleitet, die in regelmäßigen Abständen über den Fortgang der Arbeiten und der jeweils aktuell vorliegenden Ergebnisse informiert wurde. Dieser Gruppe kam damit auch eine Kontrollfunktion zu, sie überwachte damit die Evaluation und war gleichsam eine „Evaluation der Evaluation“. Kritik und Anregungen dieser Gruppe wurden in der Evaluation aufgegriffen und schlugen sich entsprechend in modifizierten Erhebungsmaterialien oder differenzierten Analysen nieder. In der Gruppe waren vertreten: Frau Bartels (Tagespflegeperson), Herr Busche (Stiftung Alten Eichen), Frau Eden (Senator für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales), Herr Ehmke (Amt für Soziale Dienste), Frau Fröhlich Heidenreich (Hermann Hildebrand Haus), Frau Herrmann (AfSD), Herr Holakovsky (AfSD), Herr Marnitz (Pflegevater), Frau Pott-Eisenschmidt (PiB), Frau Krumbholz (PiB), Frau Reiners (AfSD), Herr Dr. Stein (Landesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege Bremen e.V.).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> An dieser Stelle sei den Mitgliedern der Projektgruppe für ihre kritische Begleitung herzlich gedankt.

Für Untersuchungsschritte, in denen personenbezogene Daten erhoben und verarbeitet werden mussten, wurde zum Schutz der Daten ein entsprechendes Konzept entwickelt. Dieses Konzept wurde mit dem Datenschutzbeauftragten des Trägers PiB – nach vorheriger Anfrage beim Landesbeauftragten für den Datenschutz – abgesprochen. Es ist diesem Bericht im Anhang angefügt.

Die Darstellung der Ergebnisse des Berichtes gliedert sich in vier Hauptbereiche, die nach den Blickrichtungen der Evaluation benannt sind und jeweils intern nach Vollzeitpflege und Kindertagesbetreuung differenziert werden. Bevor dieser Systematik gefolgt wird, wird zunächst eine Aufgabenbeschreibung des Trägers PiB vorgenommen und ein Blick in die Zeit „vor PiB“ geworfen. Hier steht das bremische Pflegekinderwesen vor der Gründung des Trägers im Fokus der Betrachtung. Mit diesem Schritt wird die Entwicklung nachgezeichnet und damit die Basis für die weiteren Beschreibungen und Bewertungen geschaffen.

Im Teil A wird der Blick nach innen gerichtet. Hier werden grundlegende Informationen zur Struktur des Trägers und zu vorhandenen Verfahren und Prozessen präsentiert. Ergänzt werden diese Informationen durch statistische Zahlen, die sich auf den Zeitraum seit Gründung des Trägers beziehen. Jahresauswertungen werden hier nicht präsentiert, diese sind den über PiB verfügbaren Jahresberichten zu entnehmen.

Im Teil B wird eine Innenansicht des Trägers präsentiert. Dabei kommt die Qualität des Dokumentationswesens auf den Prüfstand und es werden Ergebnisse einer internen Mitarbeiterbefragung dargestellt. Letztere hat die Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen der Fachberaterinnen und Fachberater im Bereich der Kindertagesbetreuung zum Thema. Den umfangreichsten Teil bilden die Befragungen der Pflegeeltern, der Pflegekinder und der Kindertagesbetreuungspersonen, die ihrerseits die Arbeit des Trägers bewerten sollten. Diese Befragungen wurden gesondert von Prof. Dr. Blandow durchgeführt. Dargestellt werden hier die wichtigsten Ergebnisse dieser Untersuchung.

Der Teil C widmet sich der Außenansicht des Trägers. Zunächst wird gezeigt, wo die Stadtgemeinde Bremen im Vergleich mit anderen Kommunen bezüglich des Verhältnisses von Vollzeitpflege und Kindertagesbetreuung steht. Dazu wird auf Ergebnisse des Interkommunalen Vergleichsringes von 2009 zurückgegriffen, in dem neben Bremen zwölf Großstadtjugendämter vertreten sind. Von außen blickt auch das Casemanagement sowohl auf die Vollzeitpflege als auch auf die Kindertagesbetreuung (bei Betreuungen nach Hilfen zur Erziehung). Darüber hinaus werden Bewertungen der Arbeit der Kindertagesbetreuung auch durch die Wirtschaftliche Jugendhilfe präsentiert. Neben diesen beiden für den Träger wichtigen Institutionen werden auch Eindrücke der Personen dargestellt, die – neben den Kindern – am nachhaltigsten von der Jugendhilfe betroffen sind: die Herkunftseltern. Diese wurden nach ihrer Beurteilung der Arbeit des Trägers im Rahmen von Besuchs- und Umgangskontakten gefragt.

Im letzten Teil D schließlich werden die Ergebnisse aller Evaluationsteile zusammengefasst und in eine resümierende Gesamtbewertung überführt.

Im Bericht verwendete Abkürzungen:

AfSD:	Amt für Soziale Dienste	TPP:	Tagespflegeperson
CM:	Casemanagement	WJH:	Wirtschaftliche Jugendhilfe
IKO:	Interkommunaler Vergleichsring	PE:	Pflegeeltern
PiB:	Pflegekinder in Bremen	PK:	Pflegekind
TPK:	Tagespflegekind	PKD:	Pflegekinderdienst



## 2 ARBEITSGRUNDLAGE DES TRÄGERS PIB

Die Arbeitsgrundlage des Trägers sind die von ihm zu erledigenden Aufgaben. Nachfolgend werden daher die Aufgaben beschrieben, wie sie im Kooperationsvertrag mit dem Amt für Soziale Dienste im März 2002 definiert worden sind. In den Fokus geraten dabei die beiden Bereiche „Vollzeitpflege“ und „Kindertagespflege“. Die Darstellung beginnt mit der Bestimmung der signifikanten Begriffe.

### 2.1 Begriffsbestimmung

#### ***Pflegefamilie***

Mit dem Begriff „Pflegefamilie“ ist in erster Linie ein „privater“ Haushalt außerhalb des Elternhauses definiert, der weder eigene Kinder der Pflegeperson noch die Existenz eines „Pflegeelternpaares“ voraussetzt. Ausschlaggebend ist, dass eine oder mehrere konstante Bezugspersonen für das Kind oder den Jugendlichen verfügbar sind, die ihren Bedürfnissen Rechnung tragen.

#### ***Vollzeitpflege gem. § 33 SGB VIII***

Hilfe zur Erziehung in Vollzeitpflege soll entsprechend dem Alter und Entwicklungsstand des Kindes oder des Jugendlichen und seinen persönlichen Bindungen sowie den Möglichkeiten der Verbesserung der Erziehungsbedingungen in der Herkunftsfamilie ihm in einer anderen Familie eine zeitlich befristete Erziehungshilfe oder eine auf Dauer angelegte Lebensform bieten. Im Rahmen der Vollzeitpflege obliegt die Betreuung der Kinder/Jugendlichen den Pflegepersonen über Tag und Nacht.

#### ***Tagespflege gem. § 23 SGB VIII***

Zur Förderung der Entwicklung des Kindes, insbesondere in den ersten Lebensjahren, kann eine Person vermittelt werden, die das Kind für einen Teil des Tages oder ganztags entweder im eigenen oder im Haushalt der Personensorgeberechtigten betreut (Tagespflegeperson). Die Tagespflegeperson und der Personensorgeberechtigte sollten zum Wohl des Kindes zusammenarbeiten. Sie haben Anspruch auf Beratung in allen Fragen der Kindertagespflege.

Tagespflege kommt für Kinder aller Altersstufen in Betracht. Der Schwerpunkt liegt jedoch nach der Intention des Gesetzgebers in den ersten Lebensjahren. Tagespflege ist insoweit in erster Linie als Alternative zur Betreuung von Kleinkindern in Krippen und altersgemischten Gruppen in Tagesbetreuungseinrichtungen zu sehen.

Darüber hinaus wird sie auch als Ergänzung zum Besuch eines Kindergartens gewählt, dessen Öffnungszeiten dem Tagesrhythmus der Familie nicht entsprechen. Sie kommt außerdem auch für schulpflichtige Kinder in der Regel bis zum vollendeten 12. Lebensjahr in Betracht und ergänzt das Angebot in Horten und Schulen.

Neben der Betreuung des Kindes im Haushalt der Pflegeperson („Tagesmutter“) sieht das Gesetz auch die Möglichkeit der Betreuung im eigenen Haushalt vor.<sup>2</sup> Im Unterschied zur Vollzeitpflege (§ 33 SGB VIII), bei der die Betreuung über Tag und Nacht der Pflegeperson obliegt, wird im Rahmen der Tagespflege das Kind nur für einen Teil der täglichen (elterlichen) Betreuungszeit von der Pflegeperson versorgt. Die Tagespflegeperson und die Personensorgeberechtigten sind zur Zusammenarbeit zum Wohl des Kindes verpflichtet.

<sup>2</sup> Neu ist die Möglichkeit der Kindertagesbetreuung in externen Räumen.

### ***Tagespflege als Hilfe zur Erziehung gem. § 27 SGB VIII, § 32 Satz 2 SGB VIII***

Die spezialisierte Tagespflege als Hilfe zur Erziehung und insoweit als spezifisch ausgestaltete Form der intensiven Einzelförderung will über die typische Betreuungs- und Erziehungsfunktion der Tagespflege hinaus (vor allem) älteren Kindern mit Leistungs- und Verhaltensproblemen und behinderten Kindern bzw. Kindern mit umfassendem Förderbedarf Hilfestellung bieten. Die Tagespflege als Hilfe zur Erziehung unterscheidet sich daher von der Tagespflege als Form allgemeiner Tagesbetreuung sowohl im Hinblick auf den pädagogischen Bedarf als auch im Hinblick auf die vorhandenen pädagogischen und therapeutischen Möglichkeiten. Insoweit setzt das Anforderungsprofil bei Tagespflegeeltern, die im Rahmen der Hilfe zur Erziehung tätig werden, bestimmte pädagogische Standards voraus, die die übliche Tagespflegestelle nicht bieten muss. Dies ergibt sich aus ihrer Funktion als Hilfe zur Erziehung.

## **2.2 Aufgaben des Trägers PiB**

Die Aufgabenbeschreibung erfolgt getrennt nach Vollzeitpflege und Kindertagespflege.

### ***Aufgaben in der Vollzeitpflege***

Im Rahmen der Vollzeitpflege gem. § 33 SGB VIII werden folgende Leistungen durch den Träger PiB erbracht:

- Durchführung des Vermittlungsprozesses gemäß Hilfeplanung
- Fortlaufende Beratung und Unterstützung der Pflegefamilie und der Pflegekinder zur Umsetzung der im Hilfeplan festgelegten Ziele, z. B.:
  - a) Sicherstellung der Zusammenarbeit mit der Herkunftsfamilie laut Hilfeplan
  - b) Zusammenarbeit mit Schule und Institutionen
  - c) Durchführung von Gruppenangeboten
  - d) Durchführung von Besuchskontakten
- Unterrichtung des Ambulanten Sozialdienstes bei laufenden Leistungen (z. B. einmalige Beihilfen oder pädagogische Leistungen)
- Kontinuierliche Kooperation mit dem Ambulanten Sozialdienst bei laufenden Maßnahmen sowie im Vorfeld von fremdplatzierenden Maßnahmen (Mitwirkung an der Hilfeplanung/Übernahmevorbereitung)
- Schriftliche Benachrichtigung des Ambulanten Sozialdienstes über Umzüge der Herkunftsfamilie, soweit sie bekannt sind
- Akquirierung von neuen Pflegeeltern
- Information, Beratung, Abklärung von Rahmenbedingungen (auch für eine nach § 44 SGB VIII vom Amt zu erteilende Pflegeerlaubnis)
- Sicherstellung einer verpflichtenden Vorbereitung und Qualifizierung von Pflegefamilien
- Bei Beendigung gem. Hilfeplanung:
  - a) Überleitung zur Herkunftsfamilie
  - b) Überleitung in eine Einrichtung
  - c) Überleitung und Begleitung in eine eigene Wohnform
- Bei Abbrüchen: Einleitung und Durchführung kindeswohlsichernder Maßnahmen im Rahmen einer Krisenintervention und fachliche Überleitung an den Ambulanten Sozialdienst Junge Menschen
- Kontinuierliche Kontaktpflege zu potenziellen Pflegefamilien

→ Öffentlichkeitsarbeit/Werbung/Multiplikatorenarbeit und

Dokumentation und Berichterstattung, interne Programmevaluation Darüber hinaus gehört zum Aufgabenspektrum:

- Unter Berücksichtigung des Senatsprogramms „Bremer leben in Bremen“ sind Kinder und Jugendliche – soweit vertretbar und mit dem Wunsch und Wahlrecht vereinbar – innerhalb des Stadtgebietes zu vermitteln
- Verstärkte Akquirierung von Pflegeperson für ältere Kinder und Jugendliche sowie für besonders entwicklungsbeeinträchtigte Kinder und Jugendliche und behinderte Minderjährige

### ***Aufgaben in der Kindertagespflege***

Im Rahmen der Tagespflege als Form der allgemeinen Tagesbetreuung gem. § 23 SGB VIII werden folgende Leistungen durch den Träger PiB erbracht:

- Beratung von Tagespflegepersonen und Personensorgeberechtigten und der Kinder (einzelfallbezogen/-übergreifend)
- Konfliktberatung für laufende Maßnahmen
- Sicherstellung und Durchführung fallübergreifender prozessbegleitender Angebote (Gruppenarbeit/Seminare etc.)
- Sicherstellung der Kosten der Erziehung und der Aufwendungen durch Antragstellung der Leistungsberechtigten beim „Sozialdienst Wirtschaftliche Jugendhilfe“
- Vermittlung von Tagespflegepersonen / Begleitung des Vermittlungsprozesses
- Akquirierung von neuen Tagespflegestellen
- Eignungsfeststellung nach festgelegten Standards (Richtlinien)
- Sicherung von Qualifizierungsmaßnahmen vor Aufnahme der Tätigkeit
- Fachliche Beratung, Kooperation mit und Unterstützung von Zusammenschlüssen von Tagespflegepersonen (Selbsthilfe) sowie
- Dokumentation und Berichterstattung

Im Rahmen der Tagespflege als Form der Hilfe zur Erziehung gem. §§ 27, 32 Satz 2 SGB VIII sind die Leistungserbringungen des Trägers für Tagespflege im Rahmen der Erziehungshilfe grundsätzlich identisch mit den Leistungsanforderungen im Bereich der allgemeinen Tagesbetreuung. Sie unterscheiden sich nur dahingehend, dass die Einleitung der Maßnahme auf der Grundlage eines Hilfeplans gem. 36 SGB VIII durch das Amt erfolgt. Hieraus ergibt sich als zusätzliche Anforderung die Verpflichtung zu einer turnusmäßigen, im Einzelfall zeitlich festzulegenden schriftlichen Berichterstattung auf der Grundlage entsprechender Beratungskontakte.

### **3 DAS BREMISCHE PFLEGEKINDERWESEN UND DIE KINDERTAGESPFLEGE IM ZEITRAFFER: VORLÄUFER, AUSGRÜNDUNG UND NEUE WEGE**

#### **Die Gründungsphase von PiB gGmbH**

Die Gründung von PiB – Pflegekinder in Bremen gGmbH im Herbst 2001 ging auf finanzielle und fachliche Abwägungen in der bremischen Politik zurück. Die Personalentwicklungsplanung des öffentlichen Jugendhilfeträgers sah den Personalabbau im Amt für Soziale Dienste (AfSD) vor; das Pflegekinderwesen als eine in sich geschlossene Arbeitseinheit ließ sich gut ausgliedern. Zugleich sollten im Rahmen des Gesamtkonzeptes Junge Menschen aus dem Jahr 1999 die bis dato dezentralen, uneinheitlich arbeitenden Pflegekinderdienste des Amtes der Abteilungen Mitte/West, Süd, Ost und Nord durch einen zentralen Fachdienst in freier Trägerschaft abgelöst werden. Auch die in Teilen an freie Träger ausgelagerte Kindertagespflege sollte im Zug der Neustrukturierung unter einem Dach fachlich neu aufgestellt werden.

Der neue Träger sollte sich auszeichnen durch ein gesamtstädtisches Fachprofil in der Kindertagespflege ebenso wie in der Vollzeitpflege. Hier sollten durch den Ausbau der Familienpflege zugleich Heimunterbringungen reduziert werden, denn in den Heimen waren, verbunden mit der Verbesserung von Arbeitsbedingungen für die Erzieherinnen, seit den 70er-Jahren die Kosten gestiegen, während die Anwerbung von Pflegeeltern weit hinter den Erwartungen zurückgeblieben war.

Kurz gesagt: Die Verantwortlichen hofften, dass neue organisatorische und finanzielle Rahmenbedingungen auch neue fachliche Impulse für die Kindertagespflege und die Pflegekinder und -familien bringen würden. Dabei ging es um die Ausdifferenzierung von Leistungsangebotstypen im Bereich der Vollzeit- und der Kindertagespflege, um den sozialräumlichen und qualitativen Ausbau des Bereichs Kindertagespflege und um die Verbesserung in der fachlichen Begleitung von Familien.

#### **Die Protagonisten**

Die Beschlüsse zur Ausgliederung des Pflegekinderwesens und der Kindertagespflege waren am 28. Juni 2001 im Jugendhilfeausschuss und am 12. Juli 2001 in der Deputation für Soziales, Jugend und Senioren gefallen. Bis zur endgültigen Umsetzung, die am 22.3.2002 mit einem Kooperationsvertrag zwischen der Freien Hansestadt Bremen und der neu gegründeten PiB – Pflegekinder in Bremen gGmbH besiegelt wurde, waren viele Akteure beteiligt: Vertreterinnen und Vertreter der senatorischen Behörde und des Amtes für Soziale Dienste, die neue Gesellschaft, und nicht zuletzt der Personalrat des Amtes in Vertretung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die künftig beim privaten Träger arbeiten würden.

Als Träger bekam nach öffentlicher Ausschreibung ein bremisches Konsortium den Zuschlag: das Hermann Hildebrand Haus (Verein Bremer Säuglingsheime) sowie die Stiftungen St. Petri und Alten Eichen, allesamt Vertreter der klassischen, stationären Jugendhilfe, stellten die Gesellschafter des künftig privaten Trägers PiB gGmbH.

Die Geschäfte der neu gegründeten PiB gGmbH führte der Gesellschaftervertreter Detlev Busche (Alten Eichen) ehrenamtlich, bis, aus Hamburg kommend, die Diplom-Pädagogin und Familientherapeutin Monika Krumbholz erst die Leitung und, zwei Jahre später, auch die Geschäftsführung der PiB gGmbH übernahm. Jahre später, bei seinem Ausscheiden aus Altersgründen, beschrieb Busche die Phase der Neuorganisation als „schwerer als gedacht“.

### Die Stunde Null

Als am 1. April 2002 die PiB gGmbH mit einem auf zehn Jahre befristeten Kooperationsvertrag mit der Stadt Bremen sowie mit minutiös ausgehandelten Rückkehroptionen für das übernommene, teils verbeamtete, teils angestellte Personal der Stadt an den Start ging, knallten in der neuen zentralen Geschäftsstelle in der Bahnhofstraße 28–31 nicht nur die Sektkorken. „Ich hatte die Verletzungen der übernommenen Belegschaft deutlich unterschätzt“, beschrieb der Gesellschaftervertreter Detlev Busche die emotionale Lage rückblickend.

Faktisch wechselten fünf Mitarbeiterinnen (auf 3,5 Stellen) des Amtes für Soziale Dienste zu PiB gGmbH, um dort die neue Kindertagespflege mit aufzubauen. Weitere zehn Fachkräfte (auf 9,5 Stellen) kamen aus dem Bereich Vollzeitpflege dazu; damit war der frühere Pflegekinderdienst fast vollständig zum neuen Träger gewechselt – unter Wahrung sämtlicher Rechte sowie mit einer Rückkehroption in den öffentlichen Dienst, bis zum Erreichen der jeweiligen Altersgrenzen.

Die Vereinbarung, wonach das überlassene Personal seinen bisherigen arbeitsrechtlichen Status behalten und keine finanziellen Einbußen erleiden würde, während die Fach- und teilweise auch die Dienstaufsicht an die PiB gGmbH übergingen, war Bestandteil des Kooperationsvertrags zwischen dem Träger PiB und der Stadt. Außerdem umfasste das Regelwerk Vorgaben zur Finanzierung des Trägers durch institutionelle Förderung, die Beschreibung der beim Amt verbleibenden Fallzuständigkeit für Pflegekind und -familie, Regelungen über Dokumentations- und Berichtspflichten der beteiligten Partner sowie Regelungen zur Beilegung fachlicher Konflikte und zur Kündigung des Vertrags.

Folgende Kernpunkte des Kooperationsvertrags umrissen zudem die Ausgangsbasis sowie die Zielvorgaben für die neue Einrichtung PiB gGmbH:

- die Übernahme von voraussichtlich 394 Betreuungsfällen in Vollzeitpflegestellen gemäß § 33 SGB VIII,
- die Verpflichtung zu einem bedarfsgerechten Ausbau unter Berücksichtigung der finanziellen Rahmenbedingungen mit dem Betreuungsschlüssel 1:50,
- die Übernahme des gesamtstädtischen Bestands von 377 Tagespflegestellen und die Sicherstellung des Ausbaus der Kindertagespflege,
- eine detaillierte Auflistung der in der Vollzeitpflege zu leistenden Aufgaben, wozu erstmals auch die Sicherstellung einer verpflichtenden Vorbereitung und Qualifizierung von Pflegefamilien gehörte,
- eine Verpflichtung des Trägers, sich nachhaltig an Umsteuerungsmaßnahmen von institutionellen Hilfeformen hin zu Hilfen im familiären Setting und zur Gewinnung von Pflegeeltern auch für ältere Kinder und Jugendliche zu engagieren.

Aus dem Vertrag und aus den besonderen Umständen der bisher dezentral geführten Dienste ergaben sich – sowohl für die Vollzeit- als auch für die Kindertagespflege – besondere Aufgaben für das erste Jahr in privater Trägerschaft.

### Die Aufbauphase: Altbewährtes und neue Linien

Während die Geschäftsführung die Einrichtung der Geschäftsstelle, die Geschäftsverteilung, den Aufbau eines Dokumentationssystems und den Einstieg in die Öffentlichkeitsarbeit in Angriff nahm, mussten zugleich laufende Betreuungsaufgaben und die Anwerbung neuer Pflegepersonen sichergestellt werden. Perspektivisch sollten Akquise, Qualifizierung, Vermittlung und Begleitung der Vollzeitpflege, und in Teilen auch der Kindertagespflege, unter einem

Dach zusammengeführt werden. Zielgerichtete Öffentlichkeitsarbeit zur Werbung von mehr geeigneten Familien sowie ein verbindliches Qualifizierungsprogramm für Familien sollten Qualitätsstandards garantieren.

Dieser Verpflichtung zur vorbereitenden Schulung von Pflegefamilien und von so genannten Tagesmüttern, die in der Kindertagespflege tätig waren, kam die neue Gesellschaft vorerst durch Qualifizierungsvereinbarungen mit Dritten nach. Im Bereich der Kindertagespflege setzte sie die Kooperation mit dem Paritätischen Bildungswerk fort. In der Vollzeitpflege wurde eine Vereinbarung mit der Pflegeelternvereinigung WIR getroffen.

Der Verein, heute bekannt als WIR Pflege- und Adoptivfamilien e. V., hatte 1985 eine eigene Beratungsstelle eröffnet und 1988, mit Billigung des Jugendamtes, erstmals einen Vorbereitungskurs für Bewerberfamilien um ein Adoptiv- oder Pflegekind angeboten. Die zunächst sechsteilige Kursfolge zu je zwei Stunden wurde später erweitert, blieb bis zum Antritt von PiB gGmbH jedoch immer ein freiwilliges Angebot.

Ab 2002 entstand unter der Regie von PiB gGmbH ein verbindliches Qualifizierungsprogramm im Umfang von 37 Stunden. Dieses Pensum musste künftig jede neue Pflegefamilie absolviert haben, bevor sie ein Pflegekind aufnehmen konnte. Diese Vorgabe galt unabhängig von der für das Kind gewählten Pflegeform. In der Folge entwickelte sich zusätzlich ein breites Kursangebot, das regelmäßige Gruppen- und Supervisionsangebote umfasste, die von unabhängigen Referentinnen angeboten und auf die jeweiligen Pflegeformen abgestimmt wurden. Auch fachlich übergreifende Themenabende gehörten zum Programm der Pflegeelternschule. 2005 wurde das Qualifizierungsprogramm unter dem Namen „PiB-Pflegeelternschule“ integraler Bestandteil der Arbeit des Trägers.

Mit der Differenzierung zweier Pflegeformen – der Allgemeinen und der Heilpädagogischen Pflege – war Bremen in der Fachwelt zuletzt Ende der 60er-Jahre aufgefallen. Im Zuge der von Jugendamtsleiter Hans Marschner entwickelten „Heilpädagogischen Pflegefamilie“ für Kinder mit besonderen Erziehungsschwierigkeiten, namentlich auch für Kinder mit „typischen Symptomen frühkindlicher Schäden und neurotischer Erscheinungen“, <sup>3</sup> hatte die Deputation für Jugendhilfe 1969 die Heilpädagogische Vollzeitpflege als Pflegeform gebilligt. Diese sollte u. a. dem Mangel an Pflegefamilien entgegenwirken, indem fachlich qualifizierte Pflegeeltern angemessene Pflegegeldleistung erhielten. Dem neuen Modell zugewiesen wurden zunächst Kinder, die bereits längere Zeit in Kinderheimen gelebt hatten, und/oder Kinder, die besonders intensive Betreuung brauchten, damit sie dauerhaft in einer Familie leben konnten. <sup>4</sup>

Bundesweit wurde die Neuerung unter dem Titel „heilpädagogische Pflegestelle, Modell Bremen“, bekannt. Sie sah erstmals die Betreuung von Pflegefamilien durch intensive Eignungsgespräche bereits in der Bewerbungsphase vor, sowie die verpflichtende Teilnahme an einer Pflegeelterngruppe und in vielen Fällen auch eine medizinische Diagnostik des Kindes vor der Vermittlung. Doch wurden diese Strukturen erst durch die PiB gGmbH rund 30 Jahre später weiter entwickelt.

Von den 70er- bis weit in die 1990er-Jahre herrschte in Bremen, forciert durch Reorganisation, Stellenstopp und Sparzwänge, de facto eine weitgehende konzeptionelle Stagnation im Pflegekinderwesen. Das konnte auch durch verstärkte Werbebemühungen oder die in den späten 80ern zeitweilig herausgegebene Zeitschrift „Die Pflegefamilie“ nicht kompensiert

---

<sup>3</sup> Vgl. Marschner, Hans: Heilpädagogische Pflegestellen – Alternative zur Heimerziehung in schwierigen Fällen (mit einer Falldarstellung von Gisela Scholz). In: Bonhoeffer, Martin/Widemann, Peter (Hg): Kinder in Ersatzfamilien, Stuttgart 1974, S. 195–225

<sup>4</sup> Vgl. Marschner, Hans: Die heilpädagogische Pflegestelle – eine neue Form erzieherischer Hilfe. In: Gerber, Uwe (Hg.): Holt die Kinder aus den Heimen. Alternativen zur Heimunterbringung, Berlin-Charlottenburg 1974, S. 81–93

werden. Auch das am 1.1.1991 in Kraft getretene neue Kinder- und Jugendhilfegesetz (KJHG, SGB VIII), das eine rechtliche Trennung zwischen Kindertagespflege und Vollzeitpflege hin zur heutigen Rechtslage vollzog, brachte nur langsam Veränderung.

Diese Strukturen prägten die Lage bis zur Ausgliederung des Pflegekinderbereichs in die PiB gGmbH. In einzelnen Abteilungen (insbesondere in Ost) zogen sie – kombiniert mit Personal-mangel – gravierende Fehlentwicklungen nach sich. Dies zeigte sich deutlich bei der Arbeitsaufnahme durch die PiB gGmbH: Der PiB-Jahresbericht 2002 verzeichnete „einen erhöhten Klärungsbedarf“<sup>5</sup> für rund 20 Prozent der übergebenen Akten; über 70 von 394 Fallakten waren mindestens unvollständig übergeben worden. Für 321 Kinder und deren Pflegefamilien jedoch blieben die bisherigen Fachberater zuständig. Neue Fälle wurden den Fachberaterinnen und -beratern nach Maßgabe des neuen Fallschlüssels zugeteilt.

Auch im Zustand des Arbeitsfeldes Kindertagespflege spiegelten sich die wechselnden Zuständigkeiten durch die Wahrnehmung der Aufgaben durch freie Träger in der Tatsache, dass die Bremer Kindertagespflege im Ländervergleich lange das deutsche Schlusslicht war.

Ihren Charakter als Notanker verlor die Kindertagespflege erst 1991, als Folge der Novellierung des Kinder- und Jugendhilfegesetzes (SGB VIII). Künftig stand die Förderung der Kinder im Vordergrund. In der Folge ging die Kindertagespflege Mitte der 90er-Jahre mit einem aktualisierten politischen Auftrag in Teilen an regional tätige freie Träger – auch mit dem Ziel, die Kindertagespflege fachlich aufzuwerten. Die Bündelung der bremischen Kindertagespflege bei der PiB gGmbH im Jahr 2002 ging jedoch darauf zurück, dass die Entscheider der Kindertagespflege bessere Entwicklungschancen einräumten, wenn diese zentral koordiniert würde.

Von der Überleitung in die PiB gGmbH ausgeschlossen blieben in 2002 lediglich die Übergangspflege<sup>6</sup> nach § 42 SGB VIII und die Verwandtenpflege. Letztere betraf Pflegefamilien, die im Rahmen von Sozialhilfe nach dem Bundessozialhilfegesetz zwar unterstützt wurden, jedoch nach § 33 SGB VIII, nicht als eine Maßnahme der Hilfe zur Erziehung geführt wurden. Im Zuge der Beratung und Qualifizierung auch dieser Pflegefamilien durch die PiB gGmbH wuchs das Bewusstsein für die Bedeutung dieser Personengruppe und der von ihr betreuten Pflegekinder. Dieser Prozess führte im Jahr 2005 bei der PiB gGmbH zur Gründung des neuen Beratungsschwerpunktes Verwandtenpflege, die nun auch dem § 33 SGB VIII zugeordnet wurde.

### **Neue Strukturen, neue Kooperationen**

Da zeitgleich zur Gründung von PiB das Amt für Soziale Dienste im Zuge einer Reorganisation eine zentrale Leitung erhielt, während Aufgaben in den regionalen Sozialzentren neu geordnet wurden, verlief der Auftakt der Kooperation zwischen der neuen PiB gGmbH und dem Amt in der Anfangszeit beschwerlich.

Als ein entscheidendes Gremium für die konzeptionellen Weichenstellungen zwischen dem Amt für Soziale Dienste und der PiB gGmbH wurde 2003 die so genannte AG Messwert in gemeinsamer Verantwortung von Amt und PiB gegründet. In diesem paritätisch besetzten Gremium wurden fortlaufend Richtlinien für die weitere Ausdifferenzierung von Vollzeit- und Kindertagespflege erarbeitet, u. a. auch die Grundlagen für dann von den jugendhilfepolitischen Gremien verabschiedete Leistungsbeschreibungen der neuen PiB gGmbH in Bezug auf Hilfen für Pflegekinder und deren Pflegefamilien. So entstanden in der Vollzeitpflege zwischen 2003 und 2005 die Sonderpädagogische und die Befristete Vollzeitpflege mit Rückkehroption

<sup>5</sup> Vgl. hierzu Jahresbericht 2002 der PiB gGmbH

<sup>6</sup> Die Verantwortung für Teilbereiche der Übergangspflege (Werbung und Qualifizierung) ging im Juli 2010 nach entsprechenden Entscheidungen der Deputation und des Jugendhilfeausschusses an die PiB gGmbH über. Die Vermittlung selbst verblieb beim AfSD.

sowie das Leistungsangebot für ältere Kinder und Jugendliche neu – zusätzlich zu den bereits existierenden Formen der Allgemeinen und der Heilpädagogischen Vollzeitpflege. Ebenso wurde das Patenschaftsprogramm für Kinder psychisch kranker Eltern entwickelt.

Grundlage dieser – in der Bundesrepublik bis dato vorbildlosen – Differenzierung der Pflegeformen war eine vorausgehende Bestandserhebung der bisherigen Arbeitsweisen und Praktiken in den zuletzt kommunalen, dezentralen Pflegekinderdiensten. Dabei hatte die rückwirkende Aktenanalyse von 100 Einzelfällen die unterschiedlichsten Praktiken, Verfahrenswege und Schwerpunkte innerhalb der bisherigen regionalen Dienste, und teilweise sogar innerhalb der Belegschaften einzelner Dienste, aufgezeigt: je nach persönlich-fachlicher Orientierung oder tradierter Praxis wurden primär mal Kleinkinder, mal ältere Kinder vermittelt – und auch die Kriterien für die Zuordnung zur Heilpädagogischen oder Allgemeinen Vollzeitpflege variierten erheblich. Schließlich ergab die Auswertung ebenfalls sehr unterschiedlich geführter Einzelfallakten, dass es in Bremen keinen Konsens zu der auch bundesweit kontrovers diskutierten Grundorientierung im Pflegekinderbereich dahingehend gab, ob das „Ersatzfamilienkonzept“ oder das „Ergänzungsfamilienkonzept“ gelten sollte. In Bremen wurde mit dem Kooperationsvertrag abschließend das Ergänzungsfamilienkonzept festgeschrieben. Seitdem gilt an der Weser: Jedes Pflegekind hat zwei Familien.

Ebenfalls in die Anfangszeit von PiB gGmbH gehörte die Einrichtung eines Clearingausschusses, der in gemeinsamer Verantwortlichkeit des Amtes für Soziale Dienste und der PiB gGmbH zur Klärung strittiger Einzelfallentscheidungen zusammentrat. Es war damit ein Gremium geschaffen worden, das auf der fachlichen Handlungsebene einen Beitrag zur fachlichen Klärung unterschiedlicher Einschätzungen und Bewertungen auch zwischen dem Casemanagement in den Sozialzentren und den Fachkräften der PiB gGmbH zu leisten hatte – und in vielen Fällen auch leisten konnte.

#### **Die Evaluation**

Die Ausgliederung des bremischen Pflegekinderwesens an einen freien Träger wurde, so lässt sich zusammenfassend feststellen, als gezielter, politisch und fachlich gewollter Bruch mit einer nicht immer rühmlichen Vergangenheit geplant und durchgesetzt. Die Neustrukturierung sollte zu einer Aufwertung der Pflegekinderarbeit in Bremen führen – und in der Folge zu häufigeren und zu erfolgreicherer Vermittlungen in private statt in institutionelle Arrangements. Damit verbunden war die Absicht, mehr Chancen für eine bedürfnisgerechte Ausgestaltung erzieherischer Hilfen zu eröffnen, Zersplitterung zu überwinden, eine umfassende Qualitäts-offensive für die familiäre Betreuung hilfebedürftiger Kinder zu beginnen und – soweit möglich – auch Kosten zu sparen.

Eine solche Reform an Haupt und Gliedern bedurfte auch schmerzhafter fachlicher Diskurse über die richtige Linie in der Arbeit, sie bedurfte der Heranführung des überlassenen Personals an neue Strukturen und der Entwicklung einer eigenen Kultur des neuen freien Trägers. Auch ein neues Verhältnis zwischen PiB-Fachkräften und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der ebenfalls vor neue Aufgaben gestellten Sozialzentren war notwendig. Tragfähige Beziehungen zwischen dem Amt für Soziale Dienste als Auftraggeber und PiB gGmbH als beauftragtem Träger mussten geschaffen werden. Zugleich galt es, Bedingungen für Pflegeeltern, Pflegekinder und ihre Angehörigen zu schaffen und durchzusetzen – die alle fördern, aber keine der beteiligten Parteien strukturell überfordern würde.



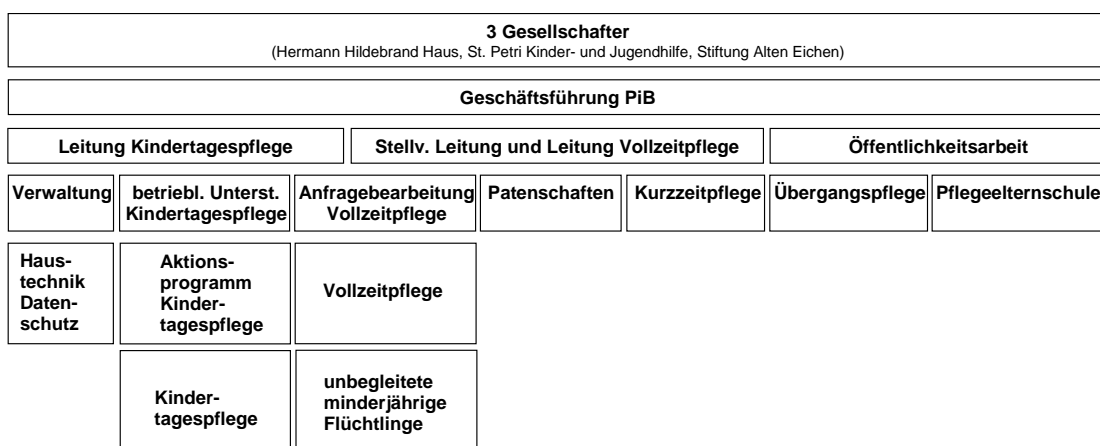
## Teil A: Der Blick nach innen

Der Blick nach innen zeigt eine Gesamtübersicht des Trägers. Hier werden grundsätzliche Informationen über die Struktur der Organisation und die vorhandenen Prozessdefinitionen dargestellt. Auf welcher personellen, räumlichen und technischen Basis arbeitet die PiB gGmbH und auf welche Verfahren und Standards bei der Durchführung der Tätigkeiten können die Fachkräfte zurückgreifen? Diese Informationen erhalten jedoch erst dann ihren Wert, wenn etwas über die Größe der Institution bekannt ist. Entsprechend werden Fallzahlenentwicklungen und andere statistisch interessante Zahlen seit der Gründung des Trägers hier präsentiert.

## 4 STRUKTUREVALUATION

Die Strukturevaluation ist eine Beschreibung der Institution auf Basis der aktuell feststehenden Gegebenheiten im Bereich der Räumlichkeiten, der Arbeitsmaterialien, der Qualifikation der Fachkräfte und des Aufbaus der Organisation. Der Träger PiB kann grundsätzlich in die Bereiche Vollzeitpflege, Patenschaften, Kurzzeitpflege, Pflegeelternschule, Kindertagespflege (inkl. betrieblich unterstützende Tagespflege, Aktionsprogramm Kindertagespflege), Öffentlichkeitsarbeit und Verwaltung unterteilt werden. Aktuell ist noch die Übergangspflege hinzugekommen, über die an dieser Stelle aber noch keine näheren Angaben gemacht werden können. Verwaltung und Öffentlichkeitsarbeit stellen in der Organisationsstruktur Querschnittsbereiche dar, die übergeordnete Funktionen besitzen. Die Abbildung 1 zeigt den grundsätzlichen Aufbau des Trägers PiB.

Abbildung 1: Organigramm der PiB gGmbH



Untergebracht ist der Träger zentral in der Bahnhofstraße 28–31 in 28195 Bremen. Insgesamt stehen hier auf drei Geschossen (1., 2. und 6. Obergeschoss) 836,7 m<sup>2</sup> zur Verfügung. Neben Büros gibt es einen Sozialraum, sechs Besprechungsräume, drei Küchen, einen Aktenraum, einen Serverraum und Flure. Zusätzlich können im Keller noch 22,8 m<sup>2</sup> als Lagerfläche genutzt werden. Die Büros, die häufig mit zwei Fachkräften belegt sind, sind ausgestattet mit Schreibtischen (PC-Arbeitsplätze), Telefon und einer Besprechungsecke. Drucker sind nicht in allen Büros vorhanden, es stehen zentrale Netzwerkdrucker zur Verfügung. Ebenfalls zentral lokalisiert sind die Akten (Vorgänge), die im verschließbaren Aktenraum aufbewahrt werden. Über diese Zentrale in der Bahnhofstraße hinaus ist die Tagespflege an drei weiteren Standorten mit zusammen 224 m<sup>2</sup> regionalisiert untergebracht (wobei der Standort Nord von Tagespflege und Vollzeitpflege gemeinsam genutzt wird). Insgesamt verfügt der Träger damit über 1.083,5 m<sup>2</sup> Nutzungsfläche.

Neben den drei Leitungspersonen (Geschäftsleitung, Leitung Vollzeitpflege, Leitung Tagespflege) sind im übergeordneten Bereich der Öffentlichkeitsarbeit, Verwaltung, Buchhaltung und Haustechnik neun Fachkräfte beschäftigt. Für den gesamten Bereich der Vollzeitpflege (inkl. Patenschaften, Kurzzeitpflege und Pflegeelternschule) stehen 24 und in der Kindertagespflege 14 Pädagoginnen/Pädagogen zur Verfügung.<sup>7</sup>

Hinsichtlich der Außenwahrnehmung des Trägers wurde ein einheitliches Design entwickelt. Die Druckerzeugnisse, Plakate, Veranstaltungsankündigungen, Materialien und die Internet-

<sup>7</sup> Die Übergangspflege findet hier noch keine Berücksichtigung, da diese neu in das Tätigkeitsfeld des Trägers integriert wurde.

seite ([www.pib-bremen.de](http://www.pib-bremen.de)) sind hinsichtlich der Farbgebung und des Schriftbildes konsequent gestaltet. Der Träger hat hier eine Außendarstellung entwickelt, die einer klassischen Corporate Identity entspricht und PiB damit unverwechselbar macht. Darüber hinaus wird die Außenwahrnehmung des Trägers dadurch befördert, dass die Sparkasse die Arbeit von PiB fördert, der Bundesligist Werder Bremen als Partner gewonnen werden konnte und dass der Sportverein Bremen 1860 ebenfalls die PiB-Pflegefamilien und Pflegekinder unterstützt. Die Vorstellungen zur Öffentlichkeitsarbeit und die Umsetzung dieser Vorstellungen des Trägers sind auch in das vom Deutschen Jugendinstitut erstellte Handbuch für das Pflegekinderwesen eingeflossen, zu dem der Träger einen entsprechenden Beitrag geliefert hat.

#### **4.1 Strukturqualität Vollzeitpflege**

In diesem Abschnitt werden die Strukturvariablen „Räume“ und „Fachkräfte“ speziell für den Bereich der Vollzeitpflege beschrieben.<sup>8</sup> Zusätzlich wird noch auf den der Vollzeitpflege zuzuordnenden Bereich der Pflegeelternschule eingegangen.

##### **4.1.1 Räumlichkeiten, Büroausstattung, Technik**

Die Büroausstattung entspricht der oben angegebenen Möblierung und Technisierung. Die Büros werden teilweise durch zwei Personen genutzt.

Für die tägliche Arbeit wird das Office-Paket von Microsoft genutzt. Ein wichtiges Hilfemittel ist das Outlook-System, in dem die Termine und der Kalender für alle erreichbar zur Verfügung stehen. Über dieses System werden auch die Vertretungen geregelt. Zusätzlich wird über eine Outlook-Software eine Synchronisation der Daten mit den von den Fachberaterinnen und Fachberatern verwendeten Mobiltelefonen geregelt.

Für die inhaltlich-pädagogische Arbeit steht eine Datenbank zur Verfügung, die unter Zuhilfenahme von Fachkräften programmiert wurde. Dies geschah auch aus dem Dilemma heraus, dass für den Bereich der Vollzeitpflege kein entsprechendes Programm auf dem Markt war.<sup>9</sup> Diese Datenbank wird über Zugriffsregelungen geschützt. Daneben existiert ein allen zugänglicher Bereich, in dem Formulare, Mitteilungen und Informationen abgelegt sind. Eine ausführliche Beschreibung des Dokumentationssystems findet sich im Kapitel 7).

Zurzeit befindet sich das Computerprogramm ViFlow in der Implementierung. Dieses System ist ein Werkzeug, das die Erstellung und Analyse von Unternehmensbeschreibungen in Form von grafischen Modellen unterstützt. In der letzten Ausbaustufe werden hier für alle Fachkräfte die durchzuführenden Verfahren und Prozesse in Form von Ablaufdiagrammen sichtbar gemacht. Damit entfallen aufwändige Ordner, aus denen die Verfahren herausgesucht werden müssen. Das System wird helfen, die Arbeit aller Fachkräfte auf eine einheitliche, qualitativ gute Basis zu stellen und einen schnellen Überblick über die Arbeit des Trägers zu geben.

##### **4.1.2 Qualifikation der Fachkräfte**

In dem Bereich Vollzeitpflege arbeiten zurzeit 24 Fachkräfte mit unterschiedlichen Stellenanteilen (Stand: 12/2010). Acht dieser Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind überlassene Fach-

<sup>8</sup> Unter dem Begriff „Bereich Vollzeitpflege“ werden hier alle Aktivitäten verstanden, bei denen Kinder und Jugendliche über Tag und Nacht betreut werden. Dies ist auch bei Patenschaften und in der Kurzzeitpflege der Fall. Der Bereich grenzt sich damit gegen den Bereich Kindertagespflege ab, in dem die Betreuung auf bestimmte Zeiten des Tages begrenzt ist.

<sup>9</sup> Es gibt Programme für die Arbeit der Jugendämter, diese sind aber auf Abrechnungen und die Arbeit im Allgemeinen Sozialdienst ausgerichtet. Der Pflegekinderdienst findet in der Regel in diesen Programmen nur wenig Beachtung.

kräfte vom AfSD, die dort vor der Gründung der PiB gmbH im Bereich „Vollzeitpflege“ gearbeitet hatten. Berücksichtigt man nur die 21 Personen, die direkt in der Vollzeitpflege arbeiten (Anfrage Vollzeitpflege, Allgemeine/Heilpädagogische/Sonderpädagogische Vollzeitpflege, unbegleitete minderjährige Flüchtlinge), so entspricht die Fachkräftenzahl etwa 18 Vollzeitäquivalenten, was zeigt, dass es nur wenige Personen in diesem Bereich gibt, die nicht auf vollen Stellen beschäftigt sind.

Alle 24 Fachkräfte im gesamten Bereich der Vollzeitpflege verfügen über eine pädagogische/psychologische Berufsausbildung. In Tabelle 1 ist die Verteilung der beruflichen Qualifikationen der Fachkräfte auf die unterschiedlichen Bereiche der Vollzeitpflege dargestellt. Zusätzlich sind die jeweiligen Betreuungsschlüssel angegeben.

**Tabelle 1: Bereiche der Vollzeitpflege, Anzahl und Qualifikation der Mitarbeiter/-innen**

Art	N	Qualifikationen		
Anfrage Vollzeitpflege*	1	Erzieherin/SozPäd.		
Allgemeine und Heilpädagogische Vollzeitpflege	10	7x Dipl.-SozPäd., 2x Dipl.-Psych., 1x (für interne Beratung) Dipl.-Päd.	1:50	
	soz. Netz*	6	3x Dipl.-SozPäd., 1x Diakonin/Heimerzieherin, 1x Dipl.-Psych., 1x (für Netzwerkerkundung) Dipl.-SozPäd.	1:50
	befristet*	1	1x Dipl.-SozPäd.	1:25
Sonderpäd. VZ*	2	2x Dipl.-SozPäd.	1:15	
Patenschaften*	1	1x Dipl.-SozPäd.		
Kurzzeitpflege*	1	1x Dipl.-Päd./Erzieherin		
Pflegeelternschule*	1	1x Dipl.-SozPäd.		
Unbegl. mind. Flüchtl.	1	1x Dipl.-Psych.		

\* zur Beschreibung der Vollzeitpflegearten siehe Kap. 5.1

Es existiert noch ein zusätzlicher Betreuungsschlüssel von 1:35 für die Betreuung von Pflegeverhältnissen im Bereich älterer Kinder/Jugendlicher.

Zusätzlich zu den in der Tabelle aufgelisteten beruflichen Grundqualifikationen liegen für fast alle Fachkräfte Informationen über die Teilnahme an qualifizierenden Fort- und Weiterbildungen vor. Thematisch sind diese Qualifikationen in den Bereichen „Pädagogik“, „Psychologie“, „Sozialpädagogik“, „Methodik“ und „EDV“ angesiedelt. Um die Fort- und Weiterbildungen im Einzelnen aufzuführen, ist die Liste zu umfangreich, um sie hier wiedergeben zu können. Daher wird nur ein Auszug der Gesamtzahl der Fortbildungen präsentiert, der in der Menge etwa einem Fünftel der angegebenen Fortbildungen entspricht.

Auszug aus der Aufstellung der Fortbildungen der Fachkräfte in der Vollzeitpflege:

*Bundesverband KTP: „Fachtag die freiberufliche Tätigkeit als TPP“, FHB: „Lehrgang und Aufbaulehrgang Systemisches denken – handeln – führen (9 Module)“, Belladonna: „Einsame Spitze? Chefin im Spagat zwischen Leitung und Team“, Diakonische Akademie: „Frauen im Management“, Württembergische Gesellschaft für Systemische Therapie e. V.: „Systemische Einzel-Paar und Familientherapie“, Diakonische Akademie: „Beratung von Teams“, Landesverband Baden-Württemberg der Lebenshilfe für geistig Behinderte e.V.: „Rede-Wendungen Kommunikationsseminar für Frauen in leitenden Positionen“, Arbeiterwohlfahrt Bundesverband: „Informationstechnische Grundbildung in der Jugendhilfe“, „Computerarbeit in der beruflichen Bildung von Mädchen/Frauen“, Stadt Delmenhorst: „Kinder sind unsere Zukunft“, Senator für Finanzen: „E-Mail und Ad-*

*ressverwaltung mit MS Outlook*“, „Systemisches denken-handeln-führen“, Sozialwerk der Freien Christengemeinde: „Erziehung außerhalb des Elternhauses – Möglichkeiten und Grenzen“, Dr. Rudolf A. Kaufmann: „Energie Feld Therapie Practitioner“, VHS Bremen: „Systemische Familienberaterin“, „Ausbildung zum NLP-Resonanz-Coach“, Villa Fohrde e.V.: „Die Situation von Kindern und Jugendlichen im Strafverfahren bei (sexueller) Gewalt – Opferschutz zwischen Sozialarbeit und Justiz“, Landesjugendamt Berlin: „2 Jahre Mädchennotdienst im Netz der Berliner Kinder- und Jugendhilfe“, Alice-Solomon Fachhochschule: „NLP-Verfahren in der sozialpädagogischen Beratungsarbeit“, FH Hamburg: „Vernachlässigung: Ansätze gelungener Hilfe“, „Standort und Perspektiven der SPFH in Hamburg“, Wildwasser: „Parteiliche Arbeit gegen sexuelle Gewalt – Herausforderungen für die Zukunft“, Institut für soziale Arbeit e.V.: „Familien in Krisen – Kinder in Not“, IB Internationaler Bund: „Wie funktioniert Tagesgruppenarbeit?“, Hamburger VHS: „Konflikttraining“, FH Hamburg: „Vernachlässigung: Ansätze gelungener Hilfe“, Stiftung Alten Eichen: „Pubertät“, AfSD Bremen: „Die Situation substituierter Mütter in Bremen“, PiB Impulse: „Stets ein sicherer Ort ... traumapädagogische Möglichkeiten für unterstützende Arbeit mit Pflegefamilien“, Dipl. Psychologin Sabine Müller: „Umgang mit traumatisierten Menschen“, Akademie für Arbeit und Politik Universität Bremen: „Psychodynamik von Beziehungen in der beruflichen Praxis“, ...

#### 4.1.3 Die Pflegeelternschule

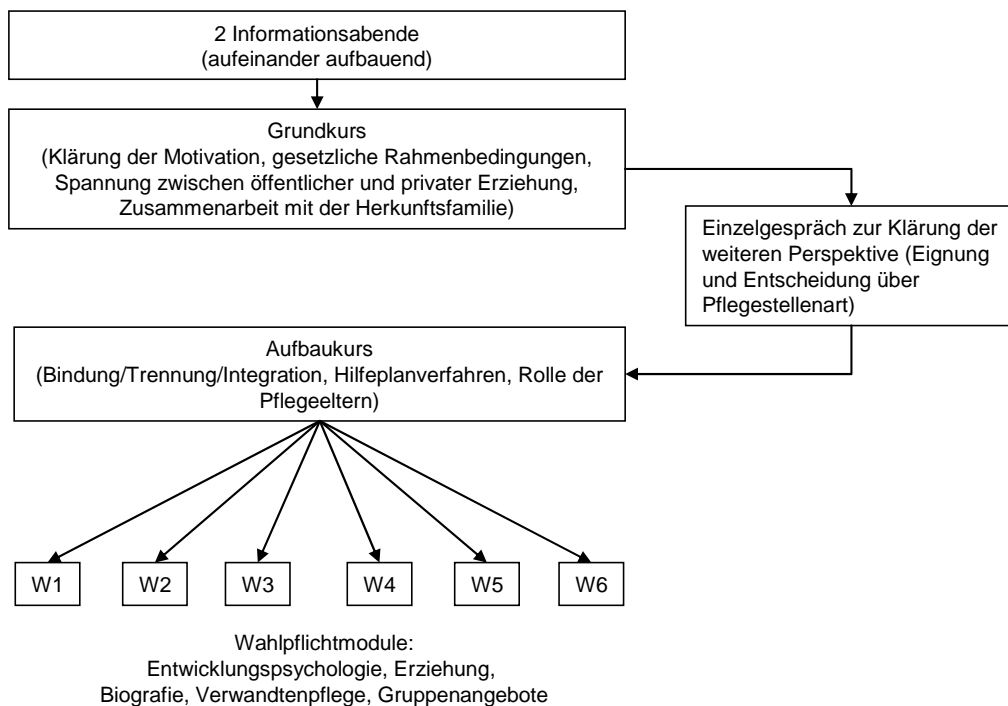
Im Sommer des Jahres 2006 wurde die Pflegeelternschule, die bis dato in Trägerschaft vom Verein „WIR Pflege- und Adoptivfamilien“ betrieben wurde, in den Aufgabenbereich der PiB gGmbH integriert. Die hauptamtliche Mitarbeiterin des Vereins wurde von PiB übernommen. Damit ist seit fast fünf Jahren die Information und Qualifikation der (zukünftigen) Pflegeeltern Bestandteil der Arbeit des Trägers PiB.

Die Arbeit der Pflegeelternschule ist abgestimmt auf die Anforderungen und Notwendigkeiten der Arbeit mit den Pflegeeltern und Pflegekindern. Neben Informationsabenden gehören verpflichtende Qualifizierungen und Wahlpflichtmodule zum Programm der Schule. Halbjährlich wird dazu ein Programm erstellt und veröffentlicht.

Die Qualifizierungsmodule bieten künftigen Pflegefamilien Vorbereitung und Unterstützung. In unterschiedlichem Umfang sind sie für alle Pflegeformen obligatorisch. Teil der Qualifizierung sind intensive Vorberatungen, Hausbesuche und Familiengespräche. Darüber hinaus werden Wahlpflichtmodule angeboten, deren einzelne Veranstaltungen frei wählbar sind, das Modul insgesamt jedoch ist verpflichtend.

Informationsabende finden aufeinander aufbauend zweimal monatlich statt. Der sich daran anschließende Grundkurs, der die Voraussetzung dafür ist, Pflegekinder aufnehmen zu können, läuft über 21 Schulungsstunden. Der Aufbaukurs, der ebenfalls Voraussetzung zur Aufnahme eines Pflegekindes ist, hat eine Dauer von neun Stunden. Die verpflichtenden Wahlmodule haben klare thematische Zuordnungen. Hier werden folgende Schwerpunkte behandelt: Entwicklungspsychologie und Erziehung, Begegnung mit Herkunftsfamilien und Biografie, Rechtsfragen, Verwandtenpflege und Gruppenangebote speziell für aktive Pflegeeltern.<sup>10</sup> Die Veranstaltungen werden von qualifizierten Seminarleitungen durchgeführt, deren berufliche Qualifikation in den Bereichen „Pädagogik“, Sozialpädagogik“ und „Psychologie“ angesiedelt sind. Im Schaubild 1 ist der Ablauf der Qualifizierung dargestellt.

<sup>10</sup> Die Beispiele sind dem Herbst-/Winter-Programm 2010 entnommen.

**Schaubild 1: Aufbau der Qualifizierung der Pflegepersonen**

Im Jahr 2009 wurden über die Informationsabende 80 Haushalte erreicht. An den Grundkursen nahmen im selben Jahr 57 Personen teil und an den Aufbaukursen insgesamt 167 Personen.

Das Programm deckt – unter dem Blickwinkel der thematischen Zusammenstellung und der aufeinander aufbauenden Veranstaltungen – das Spektrum der notwendigen Vorbereitung und Qualifizierung von Pflegeeltern nicht nur ab, es geht durch neue Angebote an Entspannungstechniken, Familienkursen, Pflegekinderaktivitäten und Bildungsurlaub für Pflegeeltern weit darüber hinaus.

Zieht man zur Beurteilung der Qualität der Schulungen der Pflegeelternschule bei PiB Vorschläge von Fachpersonen und Gremien zur Qualifizierung von Pflegeeltern heran, so zeigt sich, dass PiB hier sehr gut aufgestellt ist. Das Handbuch für das niedersächsische Pflegekinderwesen beinhaltet ebenfalls detaillierte Vorschläge zur Information von Pflegeelternbewerbern/-interessenten und zur Qualifizierung von zukünftigen und aktiven Pflegeeltern. Verglichen mit den Angeboten der Pflegeelternschule bei PiB muss konstatiert werden, dass die Angebote voll und ganz den Empfehlungen entsprechen. Dies gilt für die Inhalte ebenso wie für die Modularisierung und den zeitlichen Umfang.

## 4.2 Strukturqualität Kindertagespflege

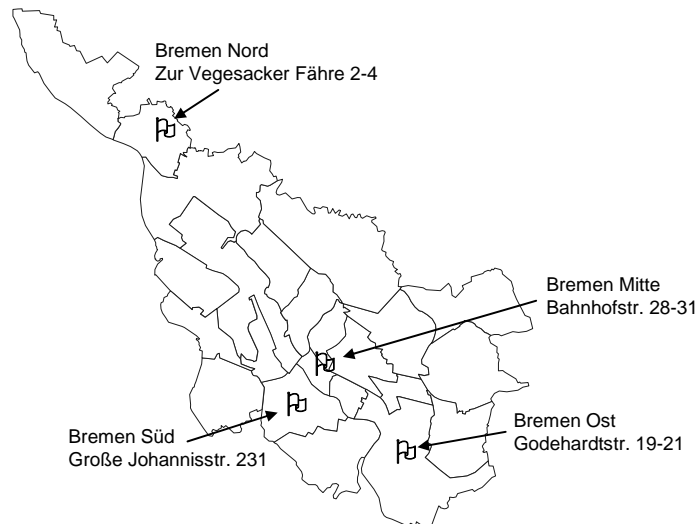
Nach dem die Strukturqualität des Bereichs der Vollzeitpflege beschrieben wurde, soll nach dem gleichen Muster die Beschreibung des Bereichs der Kindertagespflege erfolgen.

### 4.2.1 Räumlichkeiten, Büroausstattung, Technik

Die Büroausstattung entspricht den oben angeführten Standards (Schreibtische, PC-Arbeitsplätze, Telefon, Besprechungsecke). Auch diese Büros werden teilweise durch zwei Personen genutzt.

Wie auch schon beschrieben, wurde die Organisation der Kindertagespflege regionalisiert, um besser in den Stadtteilen verankert zu sein und um eine größere Nähe zu den Kindertagespflegepersonen und den Eltern herzustellen. Neben der Zentrale existieren aktuell drei weitere Außenstellen: Nord (Zur Vegesacker Fähre 2–4), Süd (Große Johannisstraße 231) und Ost (Godehardstraße 19–21).<sup>11</sup> Abbildung 2 zeigt die Lage der Standorte im Stadtgebiet.

**Abbildung 2: Regionalisierung der Kindertagespflege**



In der Außenstelle Süd werden von der Kindertagespflege 70 m<sup>2</sup> genutzt (zwei Büros, Küche, WC, Flur und Besprechungsraum werden mit einem Mitmieter genutzt), in der Außenstelle Ost 41 m<sup>2</sup> und in der Außenstelle Nord 113 m<sup>2</sup> (drei Büros, ein Besprechungsraum, eine Küche und zwei WCs – wird von der Vollzeitpflege mitgenutzt).

Die Programmausstattung für die Computer umfasst – wie in im Bereich der Vollzeitpflege auch – zum einen das Office-Paket von Microsoft und zum zweiten ein Datenbanksystem für die inhaltliche Arbeit und die statistischen Auswertungen (vgl. dazu Kap. 7). Das für die Vollzeitpflege kurz beschriebene System ViFlow wird auch für die Kindertagespflege zur Abbildung von Prozessen und Verfahren eingeführt.

#### 4.2.2 Qualifikation der Fachkräfte

Im Bereich Kindertagespflege arbeiten inklusive der Leitung und stellvertretenden Leitung zurzeit 14 Fachkräfte mit unterschiedlichen Stellenanteilen. Fünf dieser Fachkräfte sind überlassene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom AfSD.

Alle Fachkräfte in der Kindertagespflege verfügen über eine pädagogische Berufsausbildung. Die Art der Qualifikation und die Verteilung auf die unterschiedlichen Bereiche bzw. Regionen ist in Tabelle 2 dargestellt.

**Tabelle 2: Bereiche und Region – Anzahl der Fachkräfte und Qualifikation**

Art	Qualifikationen
Betrieblich unterstützte Tagespflege*	1x KultWiss.
Aktionsprogramm Tagespflege*	1x Dipl.-SozPäd.

<sup>11</sup> Im Aufbau befindet sich aktuell noch eine vierte Außenstelle im Stadtteil Horn.

Art	Qualifikationen
Kindertagespflege „Nord“	1x Ang. i. d. Tätigkeit als SozArb. 1x Dipl.-SozPäd.
Kindertagespflege „Mitte“ (inkl. HzE)	1x Sozialoberinspektorin, 3x Dipl.-SozArb., 1x Dipl.-SozPäd.
Kindertagespflege „Süd“	1x Dipl.-SozPäd, 1x Dipl.-SozArb.
Kindertagespflege „Ost“	2x Dipl.-SozPäd., 1x Dipl.-SozArb.
Kindertagespflege in externen Räumen	1x Dipl.-SozPäd.
Netzwerk und Gruppenarbeit	1x Dipl.-Päd.

\* zur Beschreibung der Tagespflegearten siehe Kap. 5.2

Der Betreuungsschlüssel in der Kindertagespflege ist: 100 Tagespflegekinder pro Fachkraft.

Wie in der Vollzeitpflege auch, verfügen die Fachkräfte neben ihrer fachspezifischen Berufsausbildung auch über zusätzliche Qualifikationen, die über Fort- und Weiterbildungen erworben wurden. Die Mehrheit der zusätzlichen Qualifikationen wurde in den Bereichen „Pädagogik“ und „Psychologie“ erworben – aber auch technische Fähigkeiten (Computerprogramme) und Organisationswissen wurden akkumuliert. Nachstehend werden einige absolvierte Fort- und Weiterbildungen aufgeführt. Sie geben einen Überblick über die Vielfalt des erworbenen zusätzlichen Wissens – in der Menge macht die Aufstellung maximal ein Fünftel aller Nennungen aus.

*Dt. Liga für das Kind: „Gute Qualität in Krippe und KTP“, Nds. Kultusministerium: „Voraussetzung für die Entwicklungs- und Bildungsmöglichkeiten von unter 3-jährigen Kindern“, „Fachtagung Qualifizierung KTP“, Nds. Kindertagespflegebüro: „Bildungs- und Lerngeschichten in der KTP“, „Fachliche Begleitung für Fachkräfte in der KTP“, „Vertretungsregelung in der KTP“, „Fachtagung KTP“, „Schwierige Gesprächssituationen in der KTP“, „Qualifizierung in der KTP“, „Tagesmütter gesucht“, „Supervision für Fachkräfte in der KTP“, „Kooperation KTP und Kindertageseinrichtungen Auswahl und Feststellung der Eignung von Tagespflegepersonen“, PiB Impulse: „Stets ein sicherer Ort ... Traumapäd. Möglichkeiten für die unterstützende Arbeit mit Pflegeeltern“, „Psychische Erkrankungen der Eltern – Auswirkungen auf die Kinder“, Niedersächs. Kindertagespflegebüro: „Methoden-Workshop“, DRK Wesermünde: „Erste Hilfe am Kind“, QuQuK Institut für Qualifizierung und Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendpsychiatrie: „Borderline“, AfSD – DRK – Pro Kind: „Frühe Hilfen für die gesunde Entwicklung von Säuglingen und Kleinkindern“, Universität Bremen: „Bildung des kindlichen Anfängergeistes“, FHB PiB: „Wenn Mama nicht mehr Mama ist“, 2 Impulse-Fachtagung TP „Gruppenarbeit mit Pflegeeltern“, AfSD: „Grundkurs Kindesmisshandlungen und Vernachlässigung – Erkennen, Verstehen, Eingreifen, Helfen“, AfSD: „Eine Welt der Vielfalt“, FHB: „Fachtagung Prävention für 0 – 3-jährige Kinder in Familien mit Risikofaktoren“, Fuchs Management Training: „Projektmanagement mit EDV“, Berufsfortbildungswerk: „Internet II 203 und Excel II 103“, Niedersächsisches Kindertagespflegebüro: „Fachtagung – Eignungsfeststellung in der Kindertagespflege“, AfSD: „Frühe Hilfen – Gezielte Prävention und Vernetzung“, Senator für Frauen, Gesundheit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales: „Video-Home-Training“, Klinik für Kinder- und Jugendpsychiatrie Münster: „Aufbau-seminar zur Intervention und Therapie von sexueller Kindesmisshandlung“, Impulse PiB: „Gruppenarbeit mit Pflegeeltern“, „Gruppenarbeit mit Pflegeeltern Methodenbörse 2“, Universität Bremen: „Kongress Erziehung und Bildung von Anfang an“, Päd quis Berlin: „Tagespflege-Skala (TAS), Unterstützung der Qualität päd. Arbeit in Tagespflegestellen“, Gesamtverband für Suchtkrankenhilfe: „Ausbildung zur freiwilligen Suchtkrankenhelferin“, Senator für Soziales: „Verhaltenstheoretisch orientierte Weiterbildung zur Sozialtherapeutin“, ...*

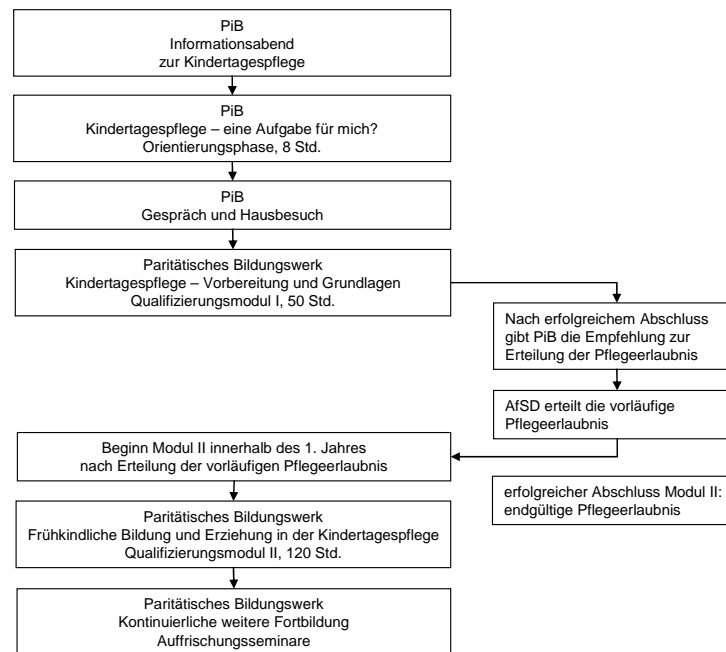


### 4.2.3 Qualifizierung der Tagespflegepersonen

Ein wichtiger Schwerpunkt der Arbeit mit Kindertagespflegepersonen ist deren Qualifizierung mit dem Ziel der (Semi-)Professionalisierung. Dieses kommt in erster Linie der Qualität der Arbeit mit den Kindern zugute, es kann aber auch zur Entwicklung einer beruflichen Perspektive beitragen. Ein Zeichen der Wirksamkeit der Qualifizierung der Tagespflegepersonen ist in der Tatsache zu sehen, dass sich das Betreuungsverhältnis von 1:1 zu 1:2,5 verändert hat (vgl. Kap. 4). Aus der nebenbei betreuenden Tagesmutter ist eine Fachkraft geworden, die ihre pädagogische Kompetenz zum Teil ganztäglich für mehrere Kinder einsetzt. Maximal dürfen bis zu fünf Kinder von einer Tagespflegeperson betreut werden – eine Regelung, die nur auf der Basis von erworbenen Qualifikationen der Tagespflegepersonen möglich ist.

Die Qualifizierung der Kindertagesbetreuungspersonen folgt einem standardisierten Ablauf, in dem inhaltliche Fragen nach und nach geklärt werden. Die Qualifizierung umfasst ohne Auffrischungsbildung – die Teilnahme ist verpflichtend für Tagespflegepersonen, deren Qualifizierung bereits zwei Jahre zurückliegt – insgesamt 180 Stunden. Der Aufbau der Qualifizierung ist im Schaubild 2 zu sehen.

**Schaubild 2: Aufbau der Qualifizierung in der Kindertagespflege**



In den einzelnen Modulen werden fachspezifische Themen behandelt, die für die Arbeit als Kindertagesbetreuungsperson wichtig sind. Nachfolgend sind zur Veranschaulichung einige Themen aus den Modulen aufgeführt.

#### Qualifizierungsmodul I:

- Kindertagespflege – Auftrag und Anforderungen
- Ich nehme ein Kind in Tagespflege auf – Tagesmutter – Tageskind und eigene Kinder
- Rechtliche und finanzielle Rahmenbedingungen
- Organisation des Tagesablaufes

#### Qualifizierungsmodul II:

- Die Entwicklung und (Selbst-)Bildungsprozesse des Kindes verstehen und reflektieren, unterstützen und fördern
- Beziehung in der Kindertagespflege aktiv gestalten

- Gesundheitsspezifische Fragen und Risiken
- Erziehungsstile

#### **Auffrischungsbildung:**

- Handlungskompetenz bei Kindeswohlgefährdung
- Entwicklungsdokumentation
- Spezielle Fortbildungen für Tagesmütter, die Kinder aus Risikofamilien betreuen

Im Deutschen Jugendinstitut (DJI) ist ein Curriculum für die Qualifizierung in der Kindertagespflege entwickelt worden, das als fachlicher Standard in diesem Bereich bundesweit anerkannt ist. Hier werden ebenfalls eine Einführungs- und eine Vertiefungsphase vorgeschlagen, in denen die wichtigsten inhaltlichen Themen zur Kindertagespflege vermittelt werden sollen. Im Curriculum wird von einer Qualifizierung von über 160 Stunden ausgegangen.

Vergleicht man auf der Basis der Dauer, des Ablaufes und der Inhalte die Qualifizierung in Bremen mit dem DJI-Curriculum, so muss festgestellt werden, dass die Qualifizierung der Kindertagesbetreuungspersonen in Bremen den fachlich anerkannten Standards entspricht. Dieses bezieht sich sowohl auf die Dauer (in Bremen werden 20 Stunden mehr verlangt) als auch auf den Ablauf und die zu vermittelnden Inhalte.

### **4.3 PiB unter ständiger Selbst- und Fremdbeobachtung**

Die hier vorgelegte Evaluation ist nicht die erste Studie, die durchgeführt wurde, um näheren Aufschluss über die Qualität der Arbeit des Trägers PiB zu erlangen. Im Laufe der Zeit hat sich der Träger immer wieder der Selbst- und Fremdbeobachtung gestellt und unterschiedliche Arbeitsfelder „unter die Lupe“ nehmen lassen. Die Ergebnisse aller Studien sind öffentlich und beim Träger zu bekommen.

- Blandow, Jürgen (2003): Pflegekinder in Bremen. Eine Aktenanalyse
- Blandow, Jürgen (2004): Aufgabenübertragung der Vollzeitpflege auf PiB – Pflegekinder in Bremen gGmbH. Ergebnisbericht nach Ablauf der zweijährigen Aufbau- und Konsolidierungsphase und Entwicklungslinien für die Ausdifferenzierung des Pflegekinderwesens
- Blandow, Jürgen (2006): Erste Evaluation der befristeten Vollzeitpflege in der PiB gGmbH
- Blandow, Jürgen (2008): Evaluation der Sonderpädagogischen Vollzeitpflege sowie der gleichgestellten Pflegeverhältnisse bei der PiB – Pflegekinder in Bremen gGmbH
- Schreier, Maren; Wagenblass, Sabine; Wüst, Thomas (2009): Patenschaften für Kinder psychisch kranker Eltern. Bericht zur Evaluierung des Modells. Erstellt von der Hochschule Bremen, Fakultät Gesellschaftswissenschaften, Studiengang Soziale Arbeit
- Blandow, Jürgen; Erzberger, Christian (2010): Hört, was sie zu sagen haben. Eine Kundenbefragung von Pflegeeltern und Pflegekindern der Vollzeitpflege (Ergebnisse sind in die hier vorliegende Evaluation integriert)
- Blandow, Jürgen; Erzberger, Christian (2010): Ein schwieriges Produkt. Eine Kundenbefragung von Tagespflegepersonen (Ergebnisse sind in die hier vorliegende Evaluation integriert)
- Institut für Sozialplanung und Organisationsentwicklung INSO (2010): Untersuchung der Arbeitsorganisation und Personalbemessung bei der Pflegekinder in Bremen gGmbH

#### 4.4 Veröffentlichungen und Periodika des Trägers

Da der Träger PiB mit (semi-)professionellen Laien im gesamten Tätigkeitsbereich (Vollzeitpflege, Kindertagespflege, Übergangspflege, Patenschaften) arbeitet, ist eine gute Kommunikation von großer Bedeutung. Gleiches gilt auch für die Akquisition von Tagespflege-, Vollzeitpflege- und Übergangspflegepersonen sowie der Anwerbung für Pateneltern. Anders als Träger, bei denen professionelle Fachkräfte mit der Durchführung der Hilfen befasst sind, werden hier auch qualitativ gute – auf die Personengruppen zugeschnittene – schriftliche Materialien zur Weitergabe fachlicher Informationen und zur Verbreitung allgemeiner und organisatorischer Mitteilungen benötigt. Die nachfolgende Aufstellung gibt über die bereits vorhandenen Materialien Auskunft und führt auch einige – schon in Planung befindliche – Veröffentlichungen mit auf.

##### Allgemeine Veröffentlichungen:

- Flyer, Postkarten, Sticker im Bestand
  - Spendenflyer
  - Broschürenmappchen
- Newsletter, Berichte im Turnus
  - Webseite
  - Jahresbericht 1 x jährlich
  - Imagebroschüre (in Planung)

##### Bereich Pflegeelternschule:

- Newsletter, Berichte im Turnus
  - Programm der Pflegeelternschule, 2 x jährlich

##### Bereich Vollzeitpflege:

- Flyer, Postkarten, Sticker im Bestand
  - Konzept Verwandtenpflege
  - Konzept Netzwerkerkundung
  - Konzept Kinder im Exil
  - Konzept Sonderpädagogische Vollzeitpflege
  - Konzept Befristete Vollzeitpflege 5 Tage pro Woche (in Planung)
  - Mit Kindern leben – ihnen neue Chancen geben (Flyer für Pflegeeltern)
  - Kinder im Exil: Allein gekommen. Nicht alleine bleiben (Flyer für Pflegeeltern)
  - Grußpostkarten
  - PiB-Aufkleber Vollzeitpflege „miteinander wachsen“
  - 2 Roll-Ups Vollzeitpflege: „MEHR VOM LEBEN“, „Information, Qualifikation, Vermittlung, Begleitung“
  - Roll-Up Kinder im Exil (in Planung)
  - Großplakat Vollzeitpflege „Pflegeeltern gesucht“
- Newsletter, Berichte im Turnus
  - Blickpunkt / vierseitig, 3-mal jährlich; seit Ende 2010 PiB-Post Newsletter

##### Bereich Kindertagespflege:

- Flyer, Postkarten, Sticker im Bestand
  - Glückliche Kinder – entspannte Eltern! (Flyer für Pflegeeltern)
  - Mit Kindern eine Zukunft bauen (AP)
  - Kindertagespflege – jetzt gehe ich entspannt zur Arbeit (Flyer Betriebliche KTP)
  - Arbeit + Kinder, eine Herausforderung für Ihren Betrieb (Broschüre für Betriebe)
  - Work + children (Broschüre auf Englisch für Betriebe)

- PiB-Aufkleber Kindertagespflege „miteinander wachsen“
  - Roll-Up „Fröhliche Kinder – entspannte Eltern“
  - 3 Großplakate Kindertagespflege: „Ihr Kind in guten Händen“, „Tagesmütter und Tagesväter gesucht“
  - „Kindertagespflege – individuelle Betreuung für Ihr Kind“
  - Werbeplakate „Mit Kindern eine Zukunft bauen“
  - Grußpostkarten (in Planung)
- Newsletter, Berichte im Turnus
- Newsletter PiB-Tipps, 6-mal jährlich

#### **Bereich Patenschaften:**

- Flyer, Postkarten, Sticker im Bestand
- Paten gesucht! (Flyer für Paten)
  - Suchen Sie Paten für Ihr Kind? (Flyer für Eltern)
  - Roll-Up (in Planung)
  - Großes Banner (in Planung)

#### **Bereich Kurzzeitpflege:**

- Flyer, Postkarten, Sticker im Bestand
- Wer hilft, wenn Eltern ausfallen? (Flyer für Eltern)
  - Was ist Kurzzeitpflege für Kinder? (Flyer für Krankenkassen)

#### **Bereich Übergangspflege:**

- Flyer, Postkarten, Sticker im Bestand
- Konzept Übergangspflege
  - Kinder befristet in Schutz nehmen (Flyer für Pflegestellen)
  - Roll-Up „Übergangspflege“
  - Großplakat „Übergangspflege“

Über diese Veröffentlichungen hinaus werden weitere Werbematerialien anlassbezogen für 12- bis 14-mal jährlich stattfindende Stände bei Events und Märkten erstellt.

Ein Großteil der Materialien ist auf der Homepage des Trägers als PDF-Dateien abrufbar.



### **BEURTEILUNG**

#### **Vollzeitpflege**

Die räumliche Ausstattung ist insgesamt als sehr gut zu bezeichnen, auch wenn an der einen oder anderen Stelle Einzelbüros von Vorteil wären, die mehr „Intimität“ bei Telefonaten und Gesprächen zulassen.

Die technische Ausstattung ist ebenfalls sehr gut. Dies gilt für die Geräte ebenso wie für die elektronische Datenhaltung und -verarbeitung insgesamt. Letztere wird im Abschnitt „Dokumentation“ eingehender betrachtet.

Die Fachkräfte besitzen die für ihre Aufgaben notwendigen Berufsausbildungen. Zusätzlich wurden diese Qualifikationen durch eine Vielzahl von Fort- und Weiterbildungen erheblich gesteigert. Der Qualifikationsstand der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Vollzeitpflege ist sehr gut.

Die Angebote der Pflegeelternschule spiegeln den Stand der fachlichen Empfehlungen zur Information von Interessenten und Qualifikation von Pflegeeltern wider, wie sie z. B. im Handbuch für das niedersächsische Pflegekinderwesen niedergelegt sind. Die Integration der Pflegeelternschule in den Aufgabenbereich des Trägers PiB war ein sinnvoller Schritt, der die Passung von Angebot und Nachfrage verbessert hat.

### **Kindertagespflege**

Bezüglich der räumlichen und technischen Ausstattung und der Qualifikationen der Fachkräfte zeigt das Niveau in der Kindertagespflege keine Unterschiede zum Niveau in der Vollzeitpflege. Allen drei Bereichen kann auch hier eine gute Bewertung gegeben werden.

Die Qualifizierung der Kindertagespflegepersonen in Zusammenarbeit mit dem Paritätischen Bildungswerk entspricht dem bundesweiten Standard, wie er im Curriculum zur Kindertagespflege des Deutschen Jugendinstitutes beschrieben ist.

Der Träger PiB hat sich selbst immer wieder auf den Prüfstand gestellt und Untersuchungen in den unterschiedlichen Bereichen seines Aufgabenspektrums vorgenommen – alles mit dem Ziel, durch die ermittelten Ergebnisse Aussagen zur Qualität der Arbeit und zur Verbesserung der Durchführung zu erlangen.

Durch die Struktur des Trägers als Vermittler zwischen den Anforderungen des AfSD und den (semi-)professionellen Laien ist der Träger auf gute Informationsmaterialien und thematische Broschüren und Periodika angewiesen. Entsprechend wurde im Laufe der Zeit ein breites Spektrum von unterschiedlichen Materialien entwickelt, die für interessierte und bereits aktive Pflegeeltern inhaltliche Informationen über alle Bereiche der Vollzeit- und Kindertagespflege (und seit Kurzem auch der Übergangspflege) bereithalten.

## 5 PROZESSEVALUATION

In der Prozessevaluation werden die Verfahren und Prozesse beschrieben, die bei dem Träger PiB entwickelt wurden und die Arbeit leiten. Dabei geht es um die Angebote des Trägers und um die Standards einer fachlich fundierten Arbeit. Die ermittelten Prozessqualitäten werden differenziert nach Vollzeitpflege und Kindertagespflege beschrieben.

### 5.1 Prozessqualität in der Vollzeitpflege

Zunächst stehen die Prozesse und Verfahren im Bereich der Vollzeitpflege im Fokus der Betrachtung.

#### 5.1.1 Angebote im Bereich der Vollzeitpflege

Die Differenzierung der Angebote in der Vollzeitpflege war immer auch Anliegen des Gesetzgebers, der im Satz 2 des § 33 SGB VIII die Schaffung und den Ausbau für besonders entwicklungsbeeinträchtigte Kinder und Jugendliche fordert. In vielen Pflegekinderdiensten ist das bisher unterblieben – mit negativen Folgen in den Fällen von Übernahmen im Rahmen des § 86 Abs. 6 SGB VIII. Der Träger PiB zeigt hier keine Versäumnisse, da ein differenziertes Angebot an verschiedenen Hilfen entwickelt wurde. Im Einzelnen stehen für unterschiedliche Problemkonstellationen Angebote zur Verfügung. In Tabelle 3 werden die Angebote kurz beschrieben.

**Tabelle 3: Angebote im Bereich der Vollzeitpflege**

Hilfeart	Kurzcharakterisierung
<b>Allgemeine Vollzeitpflege</b>	Die Allgemeine Vollzeitpflege ist für Kinder und Jugendliche gedacht, deren leibliche Eltern mit der Erziehung überfordert sind und ihre elterlichen Pflichten nicht erfüllen können.
<b>Heilpädagogische Vollzeitpflege</b>	Die Heilpädagogische Vollzeitpflege kommt für Kinder und Jugendliche infrage, die in ihrer körperlichen und/oder seelischen Entwicklung stark beeinträchtigt sind. Sie brauchen besondere Zuwendung, Betreuung und Förderung. Diese Pflegeform wird von qualifizierten und besonders kompetenten Pflegefamilien durchgeführt.
<b>Sonderpädagogische Vollzeitpflege</b>	Zielgruppe der Sonderpädagogischen Vollzeitpflege sind Kinder und Jugendliche mit wesentlichen seelischen, körperlichen und/oder geistigen Beeinträchtigungen. Für die Aufnahme eines Kindes in eine Familie wird eine professionelle Qualifikation benötigt.
<b>Befristete Vollzeitpflege</b>	Die Befristete Vollzeitpflege mit Rückkehroption ist für Kinder und Jugendliche gedacht, deren Eltern sich in einer Notlage befinden und deshalb vorübergehend die Erziehung nicht gewährleisten können. Sie hat das Ziel, die Wiedereingliederung des Kindes in die Herkunftsfamilie vorzubereiten. Von der Pflegefamilie wird eine hohe Kooperationsbereitschaft erwartet.
<b>Verwandtenpflege (als Allgemeine oder Heilpädagogische Vollzeitpflege)</b>	Die Verwandtenpflege wird von persönlich qualifizierten Einzelpersonen, Paaren oder Lebensgemeinschaften durchgeführt, bei denen keine pädagogische Ausbildung vorausgesetzt wird. Sie erstreckt sich auf die Versorgung, Förderung und Erziehung von Kindern und Jugendlichen, die in ihrer Entwicklung bzw. aufgrund ihrer Behinderung oder aufgrund großer Probleme in der Geburtsfamilie in einem Umfang beeinträchtigt sind, der ohne professionelle Ausbildung zu bewältigen ist.

<b>Vollzeitpflege im sozialen Netz (als Allgemeine oder Heilpädagogische Vollzeitpflege)</b>	Bei der Vollzeitpflege im sozialen Netz finden Kinder oder Jugendliche, die nicht mehr bei ihren Eltern leben können, einen neuen Lebensmittelpunkt in einem vertrauten Umfeld. Durch familiäre oder freundschaftliche Bindungen kennen sie den neuen Lebensort und die Pflegepersonen schon lange. Teil dieser Pflegeart ist die Netzwerkerkundung, um geeignete Pflegefamilien zu identifizieren.
<b>Kurzzeitpflege</b>	Die Kurzzeitpflege als erzieherische Hilfe unterstützt Kinder mit einem über einen einfachen Betreuungsbedarf hinausgehenden erzieherischen Bedarf während des kurzfristigen Ausfalls seiner gewöhnlichen Bezugsperson(en).
<b>Kinder im Exil</b>	Kinder und Jugendliche aus Kriegs- und Krisengebieten weltweit brauchen Schutz. Bevor sie alleine nach Deutschland kommen, machen sie oft belastende Erfahrungen, haben Eltern und Geschwister verloren, sind bedroht, verfolgt, verhöhrt, manchmal verletzt und gefoltert worden. PiB vermittelt die Kinder in zuvor vorbereitete Familien, die Erfahrungen mit unterschiedlichen Lebensstilen in anderen Kulturen haben.
<b>Übergangspflege (seit 2010)</b>	Manchmal werden Familienkrisen so akut, dass Kinder oder Jugendliche schnell einen geschützten Ort zum Leben brauchen. In solchen Notlagen nehmen Übergangspflegestellen Kinder bis zu 17 Jahre auf.
<b>Patenschaften für Kinder psychisch kranker Eltern</b>	In einer besonderen Lebenssituation befindet sich ein Kind, das bei einem Elternteil – meistens der Mutter – mit einer psychischen Erkrankung lebt. Es erlebt, dass seine Mutter oftmals mit den Alltagsaufgaben überfordert ist. Häufig übernimmt es zu viel Verantwortung und entwickelt selbst Überforderungssymptome. Für diese Fälle stehen Patinnen und Paten zur Verfügung, die das Kind unterstützen und auch für kurze Zeit aufnehmen können.
<b>Pflegeelternschule</b>	Die Pflegeelternschule bereitet die Pflegeeltern auf die Aufgabe vor, unterstützt die Pflegeeltern im Alltag und qualifiziert sie für die unterschiedlichen Pflegearten.

Für die Pflegearten sind Standards hinterlegt, über die sie näher beschrieben werden. Ausgeführt werden dabei die Art des Angebotes, die rechtlichen Grundlagen, die Zielsetzung, die nötige Qualifikation der Pflegeeltern und die Inhalte der Leistung (Erziehung, Betreuung, Beratung).

Diese Beschreibungen und die Definition der Pflegearten waren die Grundlage zur Erarbeitung der Standards für das niedersächsische Pflegekinderwesen. Insofern erfüllt PiB nicht nur die fachlich gültigen Standards, sondern der Träger hat zum Teil dazu beigetragen, dass die Entwicklungen in Bremen zum Standard in anderen Bundesländern geworden sind. Während dort die Einführung noch nicht abgeschlossen ist, wird in der Stadt Bremen seit geraumer Zeit auf diesem Niveau gearbeitet.

Gleiches gilt auch für die Pflegeelternschule. Deren Angebote und das Qualifizierungsverfahren für die Pflegeeltern haben ebenfalls bei der Entwicklung der niedersächsischen Standards „Pate gestanden“ (vgl. auch Kap. 4.1.3). Zum Teil wird die Pflegeelternschule von Pflegekinderdiensten anderer Jugendämter zur Durchführung von Seminaren und Kursen gebucht.

### 5.1.2 Definition der Kernprozesse im Bereich der Vollzeitpflege

Zum Standard eines freien Trägers, aber auch eines kommunalen Trägers, gehört die Definition der Kernprozesse und der damit verbundenen Teilprozesse. So wird dabei genau aufgeführt, welche Schritte zur Durchführung eines Kernprozesses (z. B. Allgemeine und Heilpädagogische Vollzeitpflege) nötig sind. Die Schritte wiederum werden als Teilprozesse bezeichnet, wobei ein Kernprozess sich in der Regel aus mehreren Teilprozessen zusammensetzt. Für jeden Teilprozess wird dann beschrieben, welche Ziele jeweils damit erreicht werden sollen, wie die Ergebnisse des Prozesses dokumentiert werden, wer für die Erfüllung zuständig ist,

welche anderen Beteiligten es gibt und wie lange ein solcher Teilprozess und damit der gesamte Kernprozess dauern darf. Die Definition dieser Prozesse erfolgt gewöhnlich unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ist ein sehr ambitioniertes Verfahren, da die Arbeitsschritte sehr genau beschrieben werden müssen und unter allen Beteiligten über die Ergebnisse der Definitionsarbeit Einigkeit hergestellt werden muss.

Der Träger PiB hat im Zuge der Ermittlung der Personalkapazitäten dieses Verfahren durchgeführt und die in der täglichen Arbeit stattfindenden Prozesse definiert. Die so entstandenen Beschreibungen der Kernprozesse (Verfahren) und Teilprozesse (Einzelschritte in den Verfahren) entsprechen dem derzeitigen Stand der Entwicklung auf diesem Gebiet. Geprüft wurden die bei PiB beschriebenen Prozesse anhand des Handbuchs zu den Qualitätsstandards des Systems der Westfälischen Pflegefamilien und dem Projektbericht zur Personalbemessung der Jugendämter in Bayern. Bei der Überprüfung ging es nicht um die genaue Abbildung gleicher Prozesse bei PiB und in den Vergleichsstudien, sondern um den grundsätzlichen Vergleich der Darstellung und qualitativen Beschreibung von – auch unterschiedlichen – Kern- und Teilprozessen. Die Art und Qualität der Beschreibungen bei PiB und in den Vergleichsstudien weisen keine Unterschiede auf.

Der Träger PiB geht insofern noch einen Schritt weiter, als er die Kern- und Teilprozesse über das Computerprogramm „ViFlow“<sup>12</sup> grafisch als Ablaufdiagramme für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sichtbar machen und zusätzlich hinter diese Beschreibungen weitere Erläuterungen und die zu benutzenden Formulare hinterlegen wird. Darüber hinaus dient die grafische Darstellung über das Programm „ViFlow“ auch als Hilfe und Orientierung für neue Fachkräfte.

### **5.1.3 Definition weiterer Verfahren und Prozesse im Bereich der Vollzeitpflege**

Der Träger PiB verfügt über eine Reihe von klar definierten Verfahren, die zukünftig allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern über das Programm „ViFlow“ zugänglich sein werden. Dazu gehören die entsprechenden Formulare (Anträge, Checklisten, Betreuungsvereinbarungen, Anfrageaufnahmen, Fortbildungsanträge, Vereinbarungen über einheitlich durchzuführende Prozesse) und Anweisungen zur Dokumentation von Vorgängen.

Die Durchsicht der Materialien zeigt keine Lücken auf. Allerdings konnte nicht ermittelt werden, ob die entwickelten Verfahren in allen Fällen konsequent durchgeführt werden. Dies wird mit der computergestützten Version der Verfahrens- und Prozessbeschreibungen verlässlicher sichergestellt.

## **5.2 Prozessqualität in der Kindertagespflege**

Auf die Prozesse im Bereich der Kindertagespflege soll nun eingegangen werden. Soweit es Parallelen zum Bereich der Vollzeitpflege gibt, werden diese Beschreibungen hier nicht noch einmal aufgeführt.

### **5.2.1 Angebote in der Kindertagespflege**

Wie in der Vollzeitpflege, hat der Träger auch die Kindertagespflege in unterschiedliche Arten differenziert.

---

<sup>12</sup> ViFlow ist ein grafisches Prozessmodellierungs-Tool, mit dem die Abläufe eines Unternehmens schnell und sicher abbildbar sind. ViFlow bildet damit die Basis für eine umfangreiche Prozessdokumentation mit einer Vielzahl detaillierter Informationen.



**Tabelle 4: Angebote in der Kindertagespflege**

Arbeitsbereich	Kurzcharakterisierung
<b>Allgemeine Kindertagespflege</b>	Tagespflege bietet Eltern und Alleinerziehenden die Möglichkeit, Familie und Beruf oder Ausbildung miteinander zu verbinden. Sie ist ein Betreuungsangebot für Kinder von 0 bis 14 Jahren, überwiegend jedoch für 0- bis 3-Jährige. Die Betreuung findet im familiennahen Bereich im Haushalt der Tagespflegeperson oder im Haushalt der Eltern statt.
<b>Externe Kindertagespflege</b>	In angemieteten und geeigneten Räumen schließen sich zwei Tagespflegepersonen zusammen und betreuen acht Kinder. Ist eine Tagespflegeperson eine pädagogische Fachkraft, können zehn Kinder betreut werden.
<b>Kindertagespflege für Kinder mit Förderbedarf</b>	Es gibt Kinder, die eine besondere Zuwendung und Pflege benötigen. Das sind Kinder, die gesundheitlich beeinträchtigt, nicht altersgemäß entwickelt oder deren Eltern aufgrund ihrer Lebenssituation mit der Erziehung überfordert sind, aber auch körperlich oder geistig behinderte Kinder. In der qualifizierten Tagespflege können diese Kinder intensiver und individueller betreut und ihren Bedürfnissen gemäß gefördert werden. Diese Hilfe läuft häufig über Hilfen zur Erziehung und verlangt eine mit dem Casemanagement abgestimmte Hilfeplanung.
<b>Aktionsprogramm Kindertagespflege</b>	Bremen ist einer von 162 Modellstandorten für das bundesweite „Aktionsprogramm Kindertagespflege“. Das Programm soll den Ausbau der Kindertagesbetreuung für unter 3-Jährige in Qualität und Umfang fördern. Das Programm wird finanziert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds (ESF). Es richtet sich nach den Qualitätsstandards des Deutschen Jugendinstituts, das auch eine wissenschaftliche Begleitung des Aktionsprogramms durchführt.
<b>Betrieblich unterstützte Kindertagespflege</b>	Eine flexible und individuelle Kindertagespflege, bei der die Pflegepersonen auf besondere Betreuungsbedürfnisse und -zeiten eingehen können: etwa bei Dienstreisen der Eltern mit Übernachtungen oder bei außergewöhnlichen Arbeitszeiten wie Schichtarbeit. Besonders für kleine und mittelständische Betriebe ist die Kindertagespflege eine kostengünstige Lösung ohne großen Aufwand.
<b>Qualifizierung der Kindertagespflegepersonen</b>	Neue Gesetzesgrundlagen führen zu einer Aufwertung der Kindertagespflege, stellen aber auch neue Anforderungen. Dazu gehören der Bildungsauftrag, die Pflegeerlaubnis und die Qualifizierung. Um eine qualifizierte Förderung und Betreuung von Kindern in Tagespflege zu gewährleisten, werden Kindertagespflegepersonen durch Qualifizierung und Beratung unterstützt. Das Qualifizierungsangebot Kindertagespflege umfasst: <ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Qualifizierungsmodul 1: Kindertagespflege – Vorbereitung und Grundlagen</li> <li>Qualifizierungsmodul 2: Frühkindliche Bildung und Erziehung in der Kindertagespflege</li> <li>♦ Kontinuierliche Auffrischungsfortbildung</li> <li>♦ Fortbildungslehrgang „Kinder mit besonderem Förderbedarf in der Kindertagespflege“.</li> </ul> Die Qualifizierungen werden gefördert durch das Amt für Soziale Dienste. Voraussetzung für die Teilnahme ist die Eignungsfeststellung.

Für die unterschiedlichen Kindertagespflegen sind Standards hinterlegt, über die sie näher beschrieben werden. Definiert werden dabei die Art des Angebotes, die rechtlichen Grundlagen, die Zielsetzung, die nötige Qualifikation der Pflegeeltern und die Inhalte der Leistung (Erziehung, Betreuung, Beratung). Für Interessierte sind diese Informationen auch auf der Homepage verständlich nachzulesen.

Zur Qualifizierung der Kindertagespflegepersonen finden nach einer Eignungsfeststellung durch die Fachkräfte bei PiB Kurse durch das Paritätische Bildungswerk Bremen statt (vgl.

Kap. 4.2.3). Diese Kurse und der Ablauf der Vorbereitung entsprechen den anerkannten Standards, wie sie im Curriculum zur Qualifizierung von Tagespflegepersonen des Deutschen Jugendinstituts beschrieben sind.

### 5.2.2 Prozessbeschreibungen in der Kindertagespflege

Es wurden Informationsmaterialien für die Kindertagespflegepersonen entwickelt, so z. B. spezielle Informationen zur gesetzlichen Unfallversicherungspflicht und ein „Kleines A bis Z für Bremer Eltern und Kindertagespflegepersonen“. Letzteres erläutert die wichtigsten Bereiche der Kindertagespflege von „A wie Amt für Soziale Dienste“ bis „Z wie Zuschuss des Arbeitgebers zur Kinderbetreuung“.

Es existieren standardisierte Verfahren zur Eignungsfeststellung, die ja eine Voraussetzung für die Qualifizierung der Kindertagespflegepersonen sind. Hier werden neben Annahme- auch die Ablehnungsgründe aufgeführt. Integraler Bestandteil der Eignungsfeststellung sind Hausbesuche und Familiengespräche. Diese Standards decken sich mit den Vorgaben des Handbuchs „Kindertagespflege“ des Deutschen Jugendinstituts.

Weitere Regelungen betreffen die Verfahren zur Durchführung der Begleitung der Kindertagespflege: z. B. Gestaltung der Beratung der Kindertagespflegepersonen, Vorgehen im Bereich einer vermuteten Kindeswohlgefährdung, Zusammenarbeit mit dem AfSD, Akquisition von Tagesmüttern und Durchführung von Informationsveranstaltungen. Alle Regelungen sind schriftlich fixiert und stehen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern als „Muster“ zur Verfügung.

Zu den Verfahren gehören entsprechende Dokumentationsmaterialien und Formulare. Auch hier ist eine Vereinheitlichung erfolgt. Es existieren Formulare z. B. zur Betreuungsvereinbarung, zur Vermittlungsbestätigung, zur Bewerbung als Kindertagespflegestelle, zur Eignungsprüfung und zur Beantragung von Tagespflegegeld.

Insgesamt sind die Prozesse und die dazugehörigen Materialien und Informationen gut definiert und ausgearbeitet. Wie in der Vollzeitpflege auch, werden diese Prozessbeschreibungen und Materialien über ein spezielles Computerprogramm allen Fachkräften leicht zugänglich sein.



#### BEURTEILUNG

Insgesamt sind die Prozesse und Arbeitsschritte klar definiert. Darüber hinaus existieren arbeitsanleitende Verfahrensbeschreibungen, Informationen, Formulare und sonstige Materialien. Die Hilfeangebote sind entsprechend der komplexen Problemlagen differenziert und die Qualifizierung der Pflegeeltern und Kindertagespflegepersonen ist auf hohem fachlich anerkannten Niveau. Zukünftig werden über ein spezielles Computerprogramm im internen Netz alle Verfahren näher beschrieben und sind damit allen Fachkräften zur Hilfe und Unterstützung der täglichen Arbeit ohne Suchaufwand zugänglich.

## 6 PIB IN ZAHLEN

Die PiB gGmbH gibt jährlich Berichte mit statistischen Angaben über das jeweils abgelaufene Jahr heraus. Diese Berichte sind beim Träger einzusehen und werden darüber hinaus interessierten Personen und Institutionen zugesandt. Da diese Angaben bereits veröffentlicht vorliegen, sollen sie hier nicht noch einmal dargestellt werden. Vielmehr geht es in diesem Abschnitt um Entwicklungen, die sich mit dem Zeitraum seit Gründung der PiB gGmbH beschäftigen. Damit werden auch Ergebnisse präsentiert, die die quantitativen Vorgaben des Kooperationsvertrages, der zwischen der PiB gGmbH und dem Amt für Soziale Dienste geschlossen wurde, überprüfen. Die Darstellung erfolgt getrennt nach den Bereichen Vollzeitpflege und Kindertragesbetreuung.

### 6.1 Statistiken der Vollzeitpflege

Für die Statistiken der Vollzeitpflege wurde ein eigener Datensatz aus den Daten der PiB gGmbH generiert, der alle Fälle enthält, die vom Träger bis zum April 2010 betreut wurden – dazu gehören neben den Neuaufnahmen nach der Gründung auch die übernommenen Fälle. Zusätzlich wurden an einigen Stellen neuere Zahlen eingearbeitet, mit denen Entwicklungen bis zum Dezember 2010 nachgezeichnet werden.

#### 6.1.1 Insgesamt in Vollzeitpflege betreute Kinder und Jugendliche

Insgesamt hat die PiB gGmbH vom 01.04.2002 bis zum 31.03.2010 991 Kinder und Jugendliche im Rahmen der Vollzeitpflege nach § 33 SGB VIII betreut. Aus der „Vor-PiB-Zeit“ wurden 394 Fälle übernommen und unter der neuen Struktur weitergeführt. Im Kooperationsvertrag war vorgegeben, dass nach einer zweijährigen Anlaufphase ein durchschnittlicher, bedarfsorientierter Bestand von 500 Fällen erreicht werden sollte. Laut Jahresbericht des Trägers wurden im Dezember 2009 insgesamt 551 Kinder und Jugendliche betreut. Die Vorgabe des Kooperationsvertrages wurde damit noch übertroffen. In Tabelle 5 sind die Zahlen zusammenfassend wiedergegeben.

**Tabelle 5: Betreute Kinder/Jugendliche**

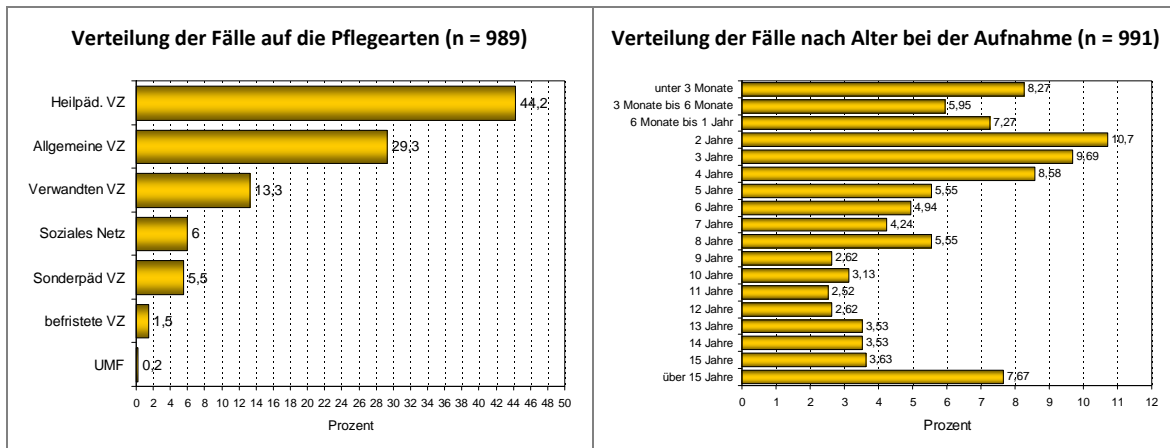
Art	Anzahl
Fälle insgesamt (01.04.2002 – 31.03.2010)	991
übernommene Fälle (vor 01.04.2002)	394
Vorgaben des Kooperationsvertrages (zu betreuende Fälle)	500
aktuell betreute Kinder/Jugendliche (12/2009)	551

#### 6.1.2 Kinder und Jugendliche nach Pflegearten und Alter

Die 991 seit dem 01.04.2002 betreuten Kinder und Jugendlichen verteilen sich sehr unterschiedlich auf die verschiedenen Pflegearten und zeigen darüber hinaus eine weite Altersspanne. In Grafik 1 sind die beiden Verteilungen dargestellt.

Unter der Heilpädagogischen Vollzeitpflege wird mit 44,2 % (n = 437) der größte Teil der Kinder und Jugendlichen betreut. Die Allgemeine Vollzeitpflege macht insgesamt 29,3 % (n = 290), die Verwandtenpflege 13,3 % (n = 132), die Pflege im sozialen Netz 6 % (n = 59), die Sonderpädagogische Vollzeitpflege 5,5 % (n = 54), die Befristete Vollzeitpflege 1,5 % (n = 15) und die unbegleiteten minderjährigen Flüchtlinge (UMF) 0,2 % (n = 2) aus.

**Grafik 1: Pflegearten und Altersverteilung**



Der Kooperationsvertrag sah vor, dass in der Arbeit der Institution drei neue Bereiche Berücksichtigung finden sollten: a) Gewinnung von Pflegeeltern für entwicklungsbeeinträchtigte Kinder und Jugendliche (§ 33 Satz 2 SGB VIII), b) Unterbringung von Kindern und Jugendlichen im Sozialraum, c) Vorrang der Rückkehroption innerhalb eines aus kindlicher Perspektive tolerierbaren Zeitrahmens. Die Aufstellung der Pflegearten zeigt, dass diesen Vorgaben im Rahmen des Möglichen entsprochen wurde: Einführung der Sonderpädagogischen Vollzeitpflege, der Vollzeitpflegen im sozialen Netz und der Befristeten Vollzeitpflege.

Darüber hinaus sollten mehr Pflegeeltern gewonnen werden, die bereit sind, auch ältere Kinder und Jugendliche zu betreuen. Unter diesem Aspekt ist in der Verteilung des Alters zu erkennen, dass von allen im Laufe der Zeit betreuten Kindern 21,5 % (n = 213) zum Zeitpunkt der Aufnahme unter einem Jahr alt waren und 14,8 % (n = 147) über 14 Jahre – Letztere wurden verstärkt erst nach der Gründung des Trägers in entsprechende Familien vermittelt (s. u.).

**6.1.3 Beendigungsgründe und Verbleib nach der Betreuung**

Beendigungsgründe und der Verbleib nach der Beendigung hängen in weiten Teilen zusammen und werden daher hier auch gemeinsam beschrieben. Allerdings muss auf große Probleme bei der Interpretation der Daten verwiesen werden. Dies trifft vor allen Dingen auf die Kategorien zu, über die die Beendigungsgründe bei PiB erfasst werden. Insgesamt existieren 24 Kategorien:

- Ablauf der Befristung\*
- Adoption durch die Pflegeeltern\*
- Ende der Hilfe zur Erziehung
- Ende der Maßnahme nach § 41 KJHG
- Eskalation
- Interessenten ziehen Antrag zurück\*
- Kind/Jugendliche/r verstorben\*
- Pflegemutter verstorben\*
- Prüfergebnis: nicht geeignet für die Aufnahme eines PK\*
- psychische Beeinträchtigung des PK
- übereinstimmender Wunsch
- Überforderung der Pflegeeltern
- Verdacht auf Missbrauch, unklare Zuordnung
- Verhaltensstörungen des Pflegekindes
- Verselbstständigung\*
- Verselbstständigung mit Nachbetreuung\*
- Verselbstständigung ohne Nachbetreuung\*
- Volljährigkeit des Pflegekindes\*
- Vorbehalte des örtlich zuständigen Jugendamts
- vorzeitige Beendigung auf Wunsch der HF
- vorzeitige Beendigung auf Wunsch der PE
- vorzeitige Beendigung auf Wunsch des PK
- Wechsel zur Übergangspflege
- Zuständigkeitswechsel nach § 86.6 KJHG\*

Von diesen 24 Kategorien können elf (mit \* gekennzeichnet) als im Großen und Ganzen interpretierbar angesehen werden. Die restlichen 13 Kategorien dagegen lassen viele unterschiedliche Lesarten zu, die sich im Spannungsfeld zwischen positiver Beendigung und negativem Abbruch bewegen (z. B. vorzeitige Beendigungen, übereinstimmender Wunsch, Verhaltensstörung des Pflegekinds, Eskalation). Für einige Fälle liegen gezielte Beschreibungen vor, die auch in den Jahresberichten abgedruckt sind. Nachfolgend sollen einige Beispiele für negativ und positiv konnotierte Beendigungen gegeben werden:

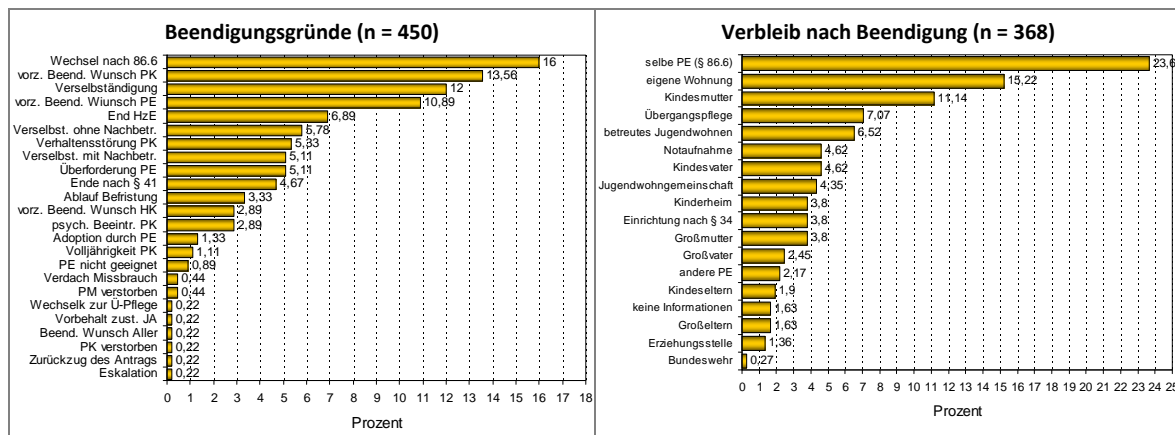
Beispiele für negativ konnotierte Beendigungen	Beispiele für positiv konnotierte Beendigungen
<p>→ Nach ca. elf Jahren wurde das Pflegeverhältnis wegen massiver Konflikte mit den Pflegeeltern beendet. Später stellte sich heraus, dass beide Pflegeeltern das Kind geschlagen und gedemütigt haben. <i>(Jahresbericht 2008, S. 80)</i></p> <p>→ Der Jugendliche fühlte sich überfordert und nicht ernst genommen. Der Konflikt eskalierte und der Jugendliche ging ins Hermann Hildebrand Haus. <i>(Jahresbericht 2006, S. 84)</i></p>	<p>→ Das Kind ist zu seinen Eltern zurückgekehrt. Seine Eltern sind wieder zusammen und haben mit anderen Hilfen ihre Erziehungsfähigkeit wieder erlangt. <i>(Jahresbericht 2006, S. 84)</i></p> <p>→ Das Heilpädagogische Pflegeverhältnis wurde beendet, um das Kind in eine Sonderpädagogische Pflege in eine andere Familie zu vermitteln. <i>(Jahresbericht 2007, S. 71)</i></p>

Neben diesen beiden Beendigungsklassifizierungen sind es aber vor allen Dingen die Beschreibungen, die in jede Richtung interpretierbar sind. Eine Veränderung der Hilfeplanung – z. B. Beendigung der Hilfe in der Pflegefamilie und Weiterführung der Hilfe in einer anderen Form – kann durch positive wie negative Bewertungen gekennzeichnet sein. Aus den Beschreibungen lässt sich eine entsprechende Klassifizierung in der Regel nicht entwickeln. Aus dieser Tatsache heraus müssen weitergehende Analysen der Angaben der Beendigungsgründe unterbleiben, da diese zu großen Interpretationsfehlern führen können. Dies trifft vor allen Dingen auf den Zusammenhang von Beendigungsgründen und dem Verbleib nach der Beendigung zu. Ein solcher Zusammenhang kann erst dann sinnvoll dargestellt werden, wenn die Beendigungsgründe in Zukunft möglichst eindeutig klassifiziert sind – rückwirkend lässt sich dies nicht bzw. nur unter Hinzuziehung aller entsprechenden Akten erreichen. Die Beendigungsgründe und der Verbleib nach der Beendigung werden daher lediglich getrennt voneinander in Grafik 2 dargestellt.

In der Grafik ist zu erkennen, dass an erster Stelle der Beendigungsgründe der Wechsel der Betreuung in einen anderen Jugendamtsbezirk steht. Gefolgt wird dieser Grund vom Wunsch des Pflegekinds nach Beendigung, der Verselbstständigung, dem Wunsch der Pflegeeltern nach Beendigung und dem Auslaufen der Hilfen zur Erziehung.

Fasst man die Beendigungen zusammen, die als vorzeitig kategorisiert sind und über deren Bewertung keine Aussagen getroffen werden können, so enden ca. 30 % der Pflegeverhältnisse auf diese Weise. Als Anhaltspunkt für eine vorsichtige Einordnung dieser Prozentzahl kann ein Ergebnis der Strukturuntersuchung für das niedersächsische Pflegekinderwesen aus dem Jahr 2003 herangezogen werden: unter dieser Fragestellung wurden 40 % vorzeitige Beendigungen über alle beteiligten Pflegekinderdienste hinweg ermittelt.

**Grafik 2: Beendigungsgründe und Verbleib nach Beendigung**



Der Verbleib nach der Beendigung zeigt, dass der größte Teil der Kinder und Jugendlichen in den Pflegefamilien verbleibt, in denen sie auch bisher betreut wurden (23,64 %). Dies sind in der Regel die Fälle, die in den Beendigungsgründen durch einen Wechsel nach § 86 Abs. 6 SGB VIII gekennzeichnet sind. Das Pflegeverhältnis endet hier für den Träger PiB, nicht aber für die Pflegefamilie, die nun durch einen anderen Pflegekinderdienst betreut wird.

In eine eigene Wohnung gehen 15,22 % der jungen Erwachsenen, diese werden in den Beendigungsgründen in der Regel als „Verselbständigung“ geführt. Fasst man die Kinder und Jugendlichen zusammen, die in den eigenen Familienkreis (Kindesmutter, Kindesvater, Kindeseltern, Großmutter, Großvater, Großeltern) zurückkehren, so machen diese über 25 % aller Beendigungen aus. In eine weitere Betreuung (Übergangspflege, Betreutes Wohnen, Notaufnahme, Jugendwohngemeinschaft, Kinderheim, Einrichtung nach § 41 SGB VIII, andere Pflegeeltern, Erziehungsstelle) wechseln die restlichen 36 % der Kinder und Jugendlichen. Die in ihrer Bewertung unklaren Beendigungsgründe finden sich vor allen Dingen bei Fällen, die in die beiden letztgenannten Verbleibensorte wechseln.

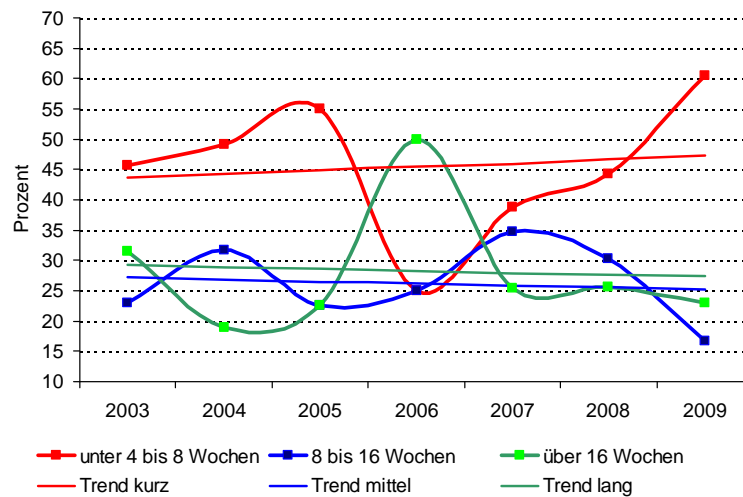
**6.1.4 Vermittlungszeiten**

Die Vermittlungszeiten sind ein ständiger Streitpunkt zwischen dem Casemanagement und dem Träger PiB. Das Casemanagement wünscht eine schnellere und einfachere Vermittlung, d. h. die Zeiten und der Aufwand zwischen einer Anfrage und einer Vermittlung sollen sich erheblich – auch im Interesse der Kinder und Jugendlichen – verkürzen (vgl. auch Kap. 13). An anderen Stellen des Berichtes wurde bereits mehrfach auf die besondere Situation eines Pflegekinderdienstes, der immer mit (semi-)professionellen Laien zusammenarbeitet, hingewiesen. Es wurde schon dargestellt, dass ein solches System immer längere Reaktionszeiten benötigt und auf ausreichende Informationen über die unterzubringenden Kinder/Jugendlichen und ihre Herkunftseltern angewiesen ist. Gleichwohl soll anhand von vorhandenen Daten überprüft werden, ob die Vermittlungszeiten sich im Laufe der Jahre verändert haben.

Um dies zu überprüfen, standen lediglich die aggregierten Zahlen in den Jahresberichten zur Verfügung. Die Vermittlungszeiten dort wurden über sechs Kategorien beschrieben, die für die Auswertung in diesem Bericht zu drei Kategorien zusammengefasst wurden: unter vier Wochen bis acht Wochen, acht Wochen bis 16 Wochen, über 16 Wochen. In den Jahresberichten waren die Vermittlungszahlen als jeweilige Anzahl angegeben. Um nun die Anzahlen der jeweiligen Jahre miteinander vergleichbar zu machen, wurde der jeweilige Anteil der einzelnen Vermittlungszeit an der Gesamtzahl aller Vermittlungszeiten für jedes Jahr berechnet. Mit dieser Vorgehensweise wurden auch extreme Schwankungen der Vermittlungszahlen zwi-

schen den einzelnen Jahren bereinigt. In Grafik 3 ist die Entwicklung der Anteile der einzelnen Vermittlungszeiten dargestellt. Daneben wurden auch die Trends (einfache lineare Regression) für die einzelnen Zeiten berechnet und als Linien in die Grafik eingefügt.

**Grafik 3 Entwicklung der Vermittlungszeiten**



Es ist zu erkennen, dass vor allen Dingen die Anteile der kurzen Vermittlungszeiten extremen Schwankungen ausgesetzt waren. Im Jahr 2003 machten sie 45 % aller Vermittlungen aus, sie fielen 2006 auf 25 % ab und stiegen dann 2009 auf 60 %. Entsprechend zu diesen Schwankungen stellen sich die Entwicklungen der anderen Vermittlungszeiten dar.

Die Berechnungen der Trends zeigen, dass die kürzeren Vermittlungszeiten zunehmen, während die längeren Vermittlungszeiten eher abnehmen. Danach nimmt in jedem Jahr der Anteil an kurzen Vermittlungszeiten um 0,6 % zu, während die Anteile der längeren Vermittlungszeiten jeweils um 0,3 % abnehmen.

So positiv diese Ergebnisse erscheinen, so muss zum einen nochmals auf die extremen Schwankungen aufmerksam gemacht werden, die den „Fit“ einer Regression erheblich beeinflussen, d. h. dass die Trendberechnung auf sehr unsicheren „Füßen“ steht. Ob die festgestellten Tendenzen in der Zukunft anhalten werden, ist nicht mit Sicherheit vorherzusagen. Zum anderen muss hier darauf hingewiesen werden, dass natürlich nur für die Fälle Vermittlungszeiten vorliegen, in denen auch eine Vermittlung stattgefunden hat. Kinder und Jugendliche, die aufgrund zu langer Vermittlungszeiten oder anderer Umstände vom Casemanagement aus dem Vermittlungsprozess herausgenommen und anderweitig untergebracht wurden, sind in den Daten nicht enthalten.

### 6.1.5 Spezielle Vorgaben des Kooperationsvertrages

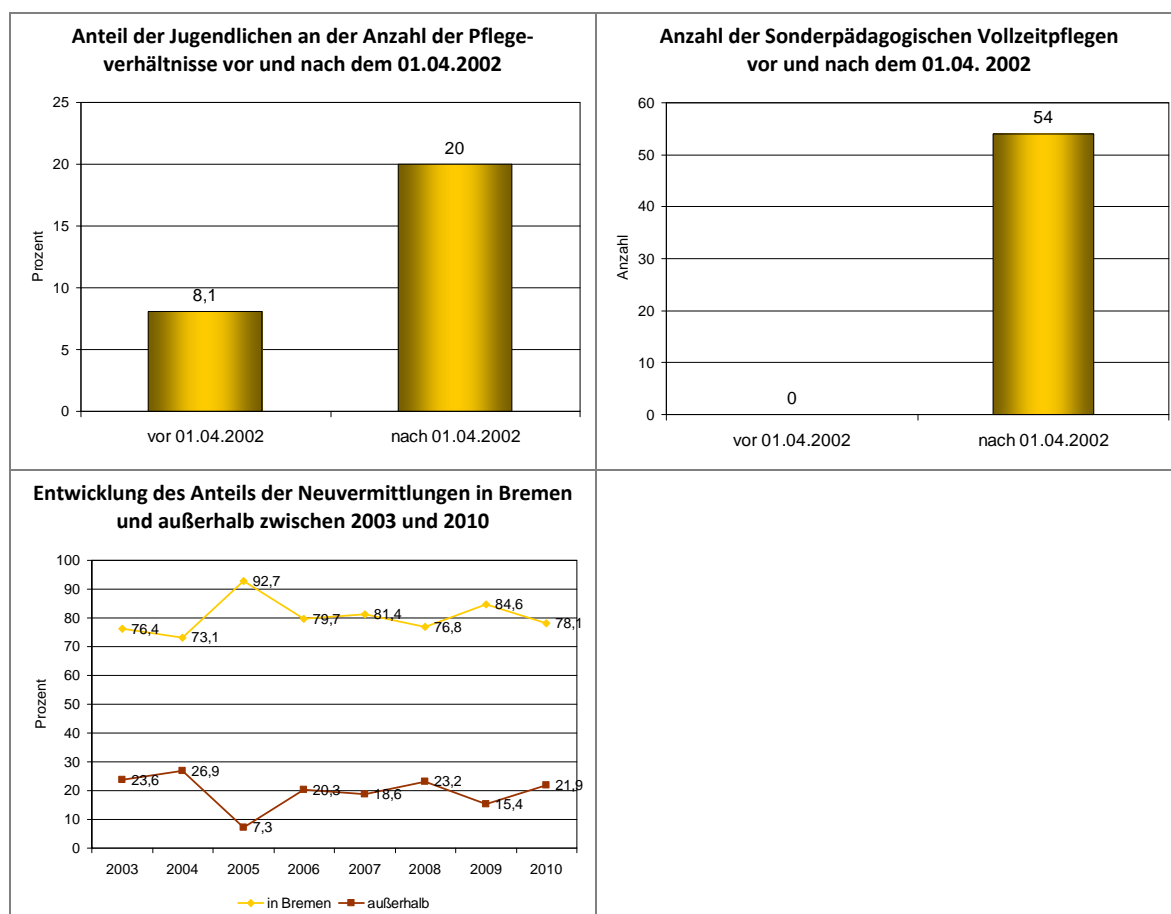
In den vorangegangenen Abschnitten wurden bereits einige Ergebnisse mit den Vorgaben des Kooperationsvertrages in Zusammenhang gebracht. Hier soll nun auf drei durch den Träger PiB vertraglich zugesicherte Entwicklungen – zum Teil nochmals – eingegangen werden: die Gewinnung von Pflegeeltern für ältere Kinder und Jugendliche, die Gewinnung von Pflegeeltern für Vollzeitpflegestellen nach Satz 2 des § 33 SGB VIII und die verstärkte Betreuung von Pflegekindern im Stadtgebiet. Diese drei Bereiche werden im Kooperationsvertrag folgendermaßen beschrieben:

*Im Hinblick auf die Umsteuerung in der Erziehungshilfe (...) verpflichtet sich der Träger, sich nachhaltig um die Gewinnung von Pflegeeltern für ältere Kinder und Jugendliche, (...) und für besonders entwicklungsbeeinträchtigte Kinder und Jugendliche (...) zu bemühen.*

*Unter Berücksichtigung des Senatsprogramms „Bremer leben in Bremen“ sind die Kinder und Jugendlichen – soweit dies fachlich vertretbar und dem Wunsch- und Wahlrecht der Leistungsberechtigten entspricht – im Bereich der Vollzeitpflege innerhalb des Stadtgebietes (...) zu vermitteln.*

In Grafik 4 sind die Entwicklungen bezüglich der Vorgaben im Kooperationsvertrag dargestellt.

**Grafik 4: Vorgaben des Kooperationsvertrages**



Im oberen linken Teil der Grafik ist der Anteil der Jugendlichen an den Pflegeverhältnissen, die vor dem 01.04.2002 begonnen wurden, und der entsprechende Anteil an den Pflegeverhältnissen nach dem Gründungsdatum des Trägers dargestellt. Bei der Definition „Jugendliche“ wurde auf die Begriffsbestimmung im SGB VIII zurückgegriffen, in der das Jugendlichenalter ab 14 Jahren beginnt. Es ist zu erkennen, dass sich der Anteil der Jugendlichen an den Pflegeverhältnissen mehr als verdoppelt hat. Er stieg von 8,1 % auf 20 %.

Für die entwicklungsbeeinträchtigten Kinder und Jugendlichen ist die Sonderpädagogische Vollzeitpflege neu eingeführt worden. Seit Gründung der PiB gGmbH konnten 54 Pflegekinder in diesem Segment – in dem es zuvor keine Betreuung gab – neu aufgenommen und betreut werden.



Im unteren Teil der Grafik ist die Entwicklung der Anteile der neu begonnenen Pflegeverhältnisse für die Jahre 2003 bis 2010 von in Bremen und außerhalb Bremens untergebrachten Kindern und Jugendlichen zu sehen. Als Grundlage der Berechnung stand das Aufnahmedatum des jeweiligen Pflegeverhältnisses zur Verfügung. Das Jahr 2002 wurde hier nicht berücksichtigt, da davon ausgegangen wurde, dass der Träger zunächst aktiv die Akquisition betreiben musste, bevor überhaupt neue Pflegepersonen zur Verfügung standen. Insgesamt ist eine sehr leicht steigende Tendenz der Anteile der Kinder und Jugendlichen zu beobachten, die im Stadtgebiet vermittelt wurden. Da sich die Gesamtzahl der Pflegekinder erhöht hat, ist natürlich auch die absolute Zahl der im Stadtgebiet gewonnenen Pflegepersonen ebenfalls gestiegen ist – eine Steigerung, die durch die Betrachtung der Verhältniszahlen nicht entsprechend deutlich in Erscheinung tritt. Es muss also konstatiert werden, dass die Erhöhung der Anzahl der Pflegepersonen nicht zulasten einer Verschlechterung des Verhältnisses von auswärtigen und innerstädtischen Betreuungsmöglichkeiten erfolgt ist. Zieht man zur Betrachtung des Verhältnisses von in Bremen und auswärts untergebrachten Kindern und Jugendlichen nicht nur die Neuvermittlungen heran, sondern betrachtet unter diesem Gesichtspunkt alle Pflegeverhältnisse, so zeigen die Statistiken, dass am 31.12.2010 für insgesamt 91 % der Kinder und Jugendlichen Pflegepersonen im Stadtgebiet gefunden werden konnten und lediglich 9 % außerhalb des Stadtgebietes betreut werden.

### 6.1.6 Regionale Verteilung der Pflegeeltern in der Stadtgemeinde Bremen

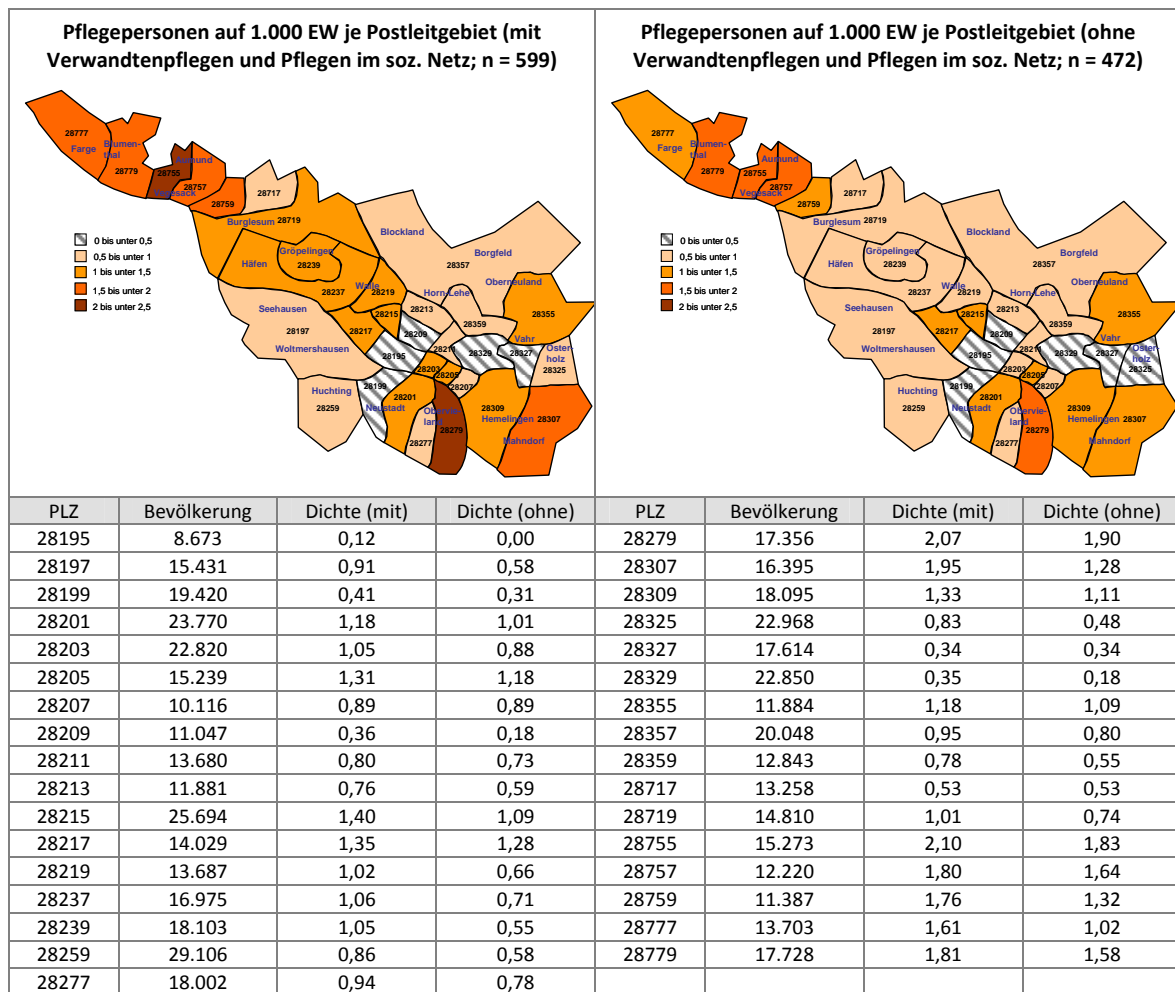
In welchen Stadtgebieten wohnen die von PiB betreuten Pflegeeltern? Um dieser Frage nachzugehen, wurde zunächst die Datei mit den Pflegeverhältnissen, die sich auf die Kinder und Jugendlichen beziehen, auf die Pflegeeltern reduziert. Da Pflegeeltern gleichzeitig oder zeitlich nacheinander auch mehrere Pflegekinder betreut haben bzw. noch betreuen, verringerte sich die Fallzahl von 991 Kindern/Jugendlichen auf 715 Pflegepersonen.

Um nicht nur die Anzahl der Pflegepersonen in den Stadtgebieten aufzulisten, sondern auch das Verhältnis der Pflegepersonen zur jeweiligen Einwohnerzahl darzustellen, wurden die entsprechenden Bevölkerungszahlen zur Grundlage der Berechnungen genommen. Zur Verfügung standen dafür zum einen die Angaben der Postleitzahlen der Wohngebiete der Pflegefamilien und zum anderen die dazugehörigen Bevölkerungszahlen. Die Bevölkerungsdaten wurden vom Statistischen Landesamt in Bremen für das Jahr 2008 zusammengestellt.<sup>13</sup> Da die Angaben der Postleitzahlen für die Wohnorte der Pflegepersonen bis in die 80er-Jahre zurückreichen und die Bevölkerungszahlen für das Jahr 2008 vorliegen, sind die Berechnungen mit einigen Unsicherheiten behaftet. Diese sind aber insofern zu vernachlässigen, als zu erwarten ist, dass die Bevölkerungszahlen der Postleitgebiete nur in geringem Maße schwanken und daher keinen entscheidenden Einfluss auf das Verhältnis zu den jeweils dort lebenden Pflegepersonen haben.

Berechnet wurde die Anzahl (Dichte) der Pflegepersonen auf je 1.000 Einwohnerinnen und Einwohner. In die erste Berechnung wurden alle Pflegearten mit einbezogen, in einer zweiten Berechnung wurden die Verwandtenpflegen und Pflegen im sozialen Netz ausgeklammert. Dies geschah unter der Annahme, dass diese Arten der Betreuung in den Gebieten lokalisiert sind, in denen auch die Herkunftseltern wohnen.

<sup>13</sup> Es standen nur für dieses Jahr entsprechende Zahlen zur Verfügung.

**Grafik 5: Pflegepersonen auf 1.000 Einwohnerinnen und Einwohner in den Postleitgebieten**

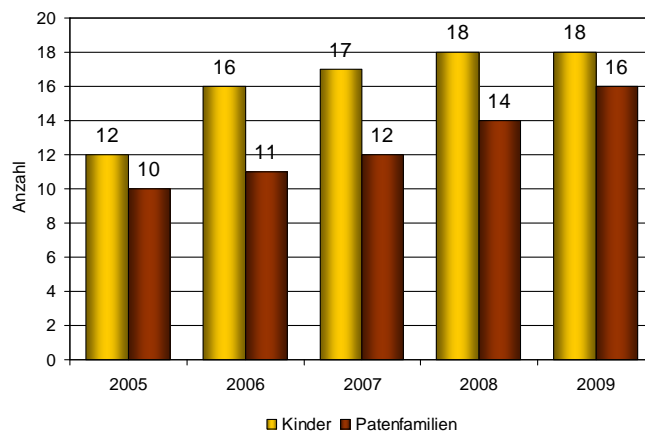


Es ist zu erkennen, dass die Wohnorte der Pflegepersonen sich über das Stadtgebiet verteilen – gleichwohl sind Schwerpunkte zu erkennen. Werden die Verwandtenpflegen und die Pflegen im sozialen Netz mit berücksichtigt, so sind es die Gebiete, in denen auch die sozialen Brennpunkte zu finden sind: Vegesack, Gröpelingen, Hemelingen, Obervieland (Kattenturm). In Mitte, in Teilen der Neustadt und im vorderen Teil der Vahr dagegen sind nur wenige Pflegepersonen lokalisiert – in der Grafik ohne Verwandtenpflegen und Pflegen im sozialen Netz kommen hier auch Teile von Osterholz-Tenever dazu.

Insgesamt könnte die Grafik dazu dienen, bei der Akquisition von Pflegepersonen verstärkt die Gebiete in die Werbung einzubeziehen, in denen bislang nur wenige Pflegepersonen – gemessen an der jeweiligen Bevölkerungszahl – gefunden wurden.

**6.1.7 Patenschaften für Kinder psychisch kranker Eltern**

Das im September 2004 für psychisch kranke Eltern eingerichtete Patenschaftsmodell wurde in den Folgejahren fortgeführt und hat sich zu einer festen Größe der unterstützenden Betreuung in diesem Segment entwickelt. Jährlich werden knapp 20 Kinder von Eltern mit psychischen Beeinträchtigungen durch speziell geschulte Paten begleitet. Grafik 6 zeigt die Entwicklung von 2005 bis 2009.

**Grafik 6 Anzahl der Kinder und Jugendlichen, die über Patenschaften begleitet wurden**

In der Grafik ist auch die Entwicklung der Akquisition der Patenfamilien dargestellt. Wurden im Jahr 2005 zwölf Kinder von zehn Familien begleitet, so übernahmen für die 18 Kinder im Jahr 2009 insgesamt 16 Familien die Begleitung.

## 6.2 Statistiken der Kindertagespflege

Für die Statistiken in der Kindertagespflege standen keine gesonderten Daten zur Verfügung, da es zwischenzeitlich mehrere Wechsel der Datenaufnahme und damit Veränderungen in der Datenstruktur gegeben hatte. Die Zahlen sind daher den Jahresberichten entnommen, sie sollen aber gleichwohl einen Überblick über den gesamten Zeitraum der PiB-Trägerschaft geben und damit über die Aufstellungen in den Jahresberichten hinausgehen.

### 6.2.1 Insgesamt in Kindertagespflege betreute Kinder und Jugendliche

Insgesamt wurden durch die PiB gGmbH seit ihrer Gründung 4.592 Kinder in Kindertagespflege betreut (Summe der Neuvermittlungen). Übernommen wurden 377 Tagespflegestellen – inklusive 18 Tagespflegestellen als Hilfen zur Erziehung. Es wurde im Kooperationsvertrag von einer jährlichen Vermittlungsquote von 550 Fällen ausgegangen. Im Dezember 2010 wurde diese Vorgabe um 366 Kinder und Jugendliche übertroffen und lag bei 916 aufgenommenen Tagespflegekindern. In Tabelle 6 sind die Angaben nochmals zusammengestellt.

**Tabelle 6: Kinder in Tagespflege**

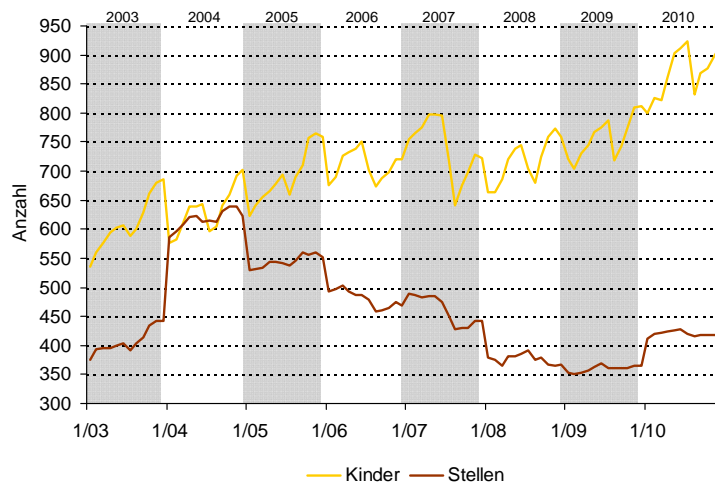
Kategorie	Anzahl
Kinder insgesamt (01.04.2002 – 31.03.2010)	4.592
übernommene Tagespflegestellen (vor 01.04.2002)	377
Tagespflegestellen, Stand 31.12.2010	416
Vorgaben des Kooperationsvertrages zur Vermittlung (Jahresdurchschnitt)	550
aufgenommene Pflegekinder, Stand 31.12. 2010	916

### 6.2.2 Betreute Kinder und Jugendliche in Kindertagespflege

Die Anzahl der in Tagespflege betreuten Kinder und Jugendlichen hat sich im Beobachtungszeitraum – auch aufgrund veränderter rechtlicher Regelungen – stark erhöht. In Grafik 7 ist

die Zunahme der Anzahl der Tagespflegekinder in Monatsschritten dargestellt. Es ist ein stetiges Anwachsen zu beobachten, in dem saisonale Rückgänge erkennbar sind. Jeweils zum Frühjahr und Herbst des Jahres sind die Zahlen häufig rückläufig, während sie zum Jahresende wieder ansteigen. Mittels einer linearen Regression (Trend) kann festgehalten werden, dass sich die Anzahl der in Tagespflege aufgenommenen Kinder und Jugendlichen seit dem 01.01. 2003 in jedem Monat um 2,6 erhöht.

**Grafik 7: Entwicklung der allgemeinen Tagespflege von 2003 bis 2010**



In die Grafik ist auch die Entwicklung der Zahl der Tagespflegestellen eingetragen. Hier ist ein anderer Verlauf zu erkennen. Langfristig ist eher eine Konsolidierung der Anzahl der Tagespflegestellen zu erkennen, das Niveau ändert sich ab 2008 nur noch wenig. Am 31.12.2010 vermerkt die Statistik, dass die 916 Tagespflegekinder in 416 Tagespflegestellen betreut werden, was einem Durchschnitt von 2,2 Tagespflegekindern pro Pflegestelle entspricht. Aus der Entwicklung hebt sich das Jahr 2004 heraus, hier übersteigt teilweise die Anzahl der Tagespflegestellen die Anzahl der betreuten Kinder und Jugendlichen. Ab 2005 sinkt dann die Anzahl der Tagespflegestellen, während die Anzahl der betreuten Kinder und Jugendlichen steigt. Diese Entwicklung ist ein Indiz für die zunehmende Professionalität der Kindertagespflege in Bremen. Im Zentrum steht nun nicht mehr die einzelne Tagespflegeperson mit einem Kind, sondern die auf ihre Aufgabe gut vorbereitete Kraft, die jetzt in der Lage ist, quasi (semi-)professionell mehrere Kinder zu betreuen. Tagespflege wird damit für die Tagespflegepersonen auch unter einem finanziellen und beruflichen Aspekt interessant.

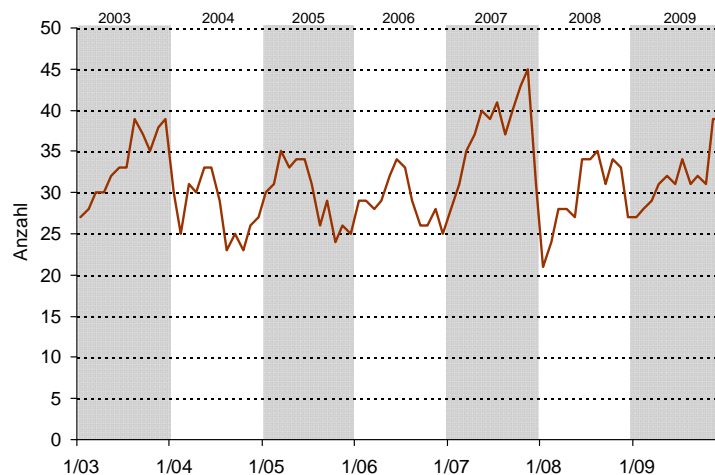
### 6.2.3 Sonderformen der Betreuung

Neben der allgemeinen Tagespflege wurden Kinder auch in Sonderformen von Tagespflegen im Rahmen einer Hilfe zur Erziehung und einer Heilpädagogischen Tagespflege betreut. In beiden Fällen weisen die Kinder besondere Probleme auf: sie sind behindert, krank, nicht altersgemäß entwickelt oder in ihrem Verhalten sehr schwierig. Entsprechend sind die Eltern aufgrund ihrer eigenen Lebenssituation mit der Erziehung überfordert. Diese Eltern haben Anspruch auf Hilfen zur Erziehung nach § 27 SGB VIII und erhalten in der Regel nach Prüfung durch das Casemanagement eine ambulante Erziehungshilfe. Die Sonderformen bilden hier eine Unterstützung bei der Wiederherstellung der Erziehungsfähigkeit der Eltern oder sind Teil von Eingliederungsmaßnahmen behinderter Kinder. In der Regel wird zur Durchführung einer solchen Maßnahme eine Hilfeplanung benötigt, die zusammen mit dem Casemanage-

ment und der Familie erfolgt. Diese Formen der Tagespflege können nur durch speziell qualifizierte Tagespflegepersonen durchgeführt werden.

In Grafik 8 ist die Entwicklung der Fallzahlen dieser Sonderformen von 2003 bis 2009 in Monatsschritten zu sehen.

**Grafik 8: Entwicklung der Anzahl der Sonderformen der Tagespflege**

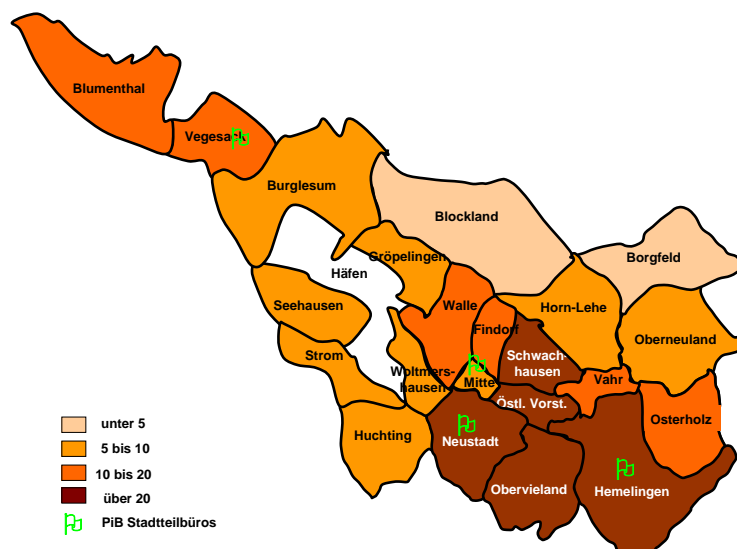


Im Durchschnitt des dargestellten Zeitintervalls wurden 31 Kinder und Jugendliche durch Tagespflegepersonen in den Sonderformen im Rahmen einer Hilfe zur Erziehung und einer Heilpädagogischen Tagespflege betreut. Die Spitze wurde im November 2007 mit 45 Fällen erreicht, die wenigsten Fälle gab es mit 21 im Januar 2008.

### 6.2.4 Verteilung der Tagespflegepersonen im Stadtgebiet

Die Tagespflegepersonen sind nicht gleichmäßig über das Stadtgebiet verteilt. Es gibt Konzentrationen von Tagespflegestellen in bestimmten Stadtteilen, wie in Grafik 9 anhand aktueller Daten dargestellt.

**Grafik 9: Tagespflegepersonen im Stadtgebiet Bremen (Stand 2010)**



Besonders viele Tagespflegestellen bzw. -personen finden sich in der Neustadt, in Obervieland, in der östlichen Vorstadt, in Schwachhausen und in Hemelingen. Nur wenige Stellen sind in Blockland und Borgfeld vorhanden. Im Hafengebiet finden sich keine Stellen. Es ist darüber hinaus zu erkennen, dass in Bezug auf die Organisation und Betreuung der Tagespflegepersonen eine Regionalisierung stattgefunden hat. Es finden sich PiB-Stadtteilbüros in Vegesack, in der Neustadt, in Mitte und in Hemelingen.

### 6.3 Zusammenfassende Beurteilung der Statistiken

In diesem Abschnitt findet eine kurze zusammenfassende Beurteilung der Ergebnisse der dargestellten Statistiken für die Vollzeitpflege und die Kindertagespflege statt.



#### BEURTEILUNG

Im Bereich der Vollzeitpflege hat der Träger PiB die Vorgaben erreicht: die Altfälle wurden übernommen, die Zielzahl von 500 Pflegeverhältnissen wurde noch übertroffen, die Vollzeitpflege für entwicklungsbeeinträchtigte Kinder und Jugendliche wurde aufgebaut, Pflegeeltern für ältere Kinder und Jugendliche wurden gewonnen und eine verstärkte Vermittlung von Kindern und Jugendlichen innerhalb des Stadtgebietes findet statt.

In der langfristigen Entwicklung hat eine Zunahme des Anteils von kurzen Vermittlungszeiten stattgefunden, während bei längeren Vermittlungszeiten eher eine Abnahme zu beobachten ist. Die Schwankungen in den Anteilen über die Jahre sind allerdings so erheblich, dass sich keine Prognosen daraus ableiten lassen.

Die akquirierten Pflegepersonen wohnen über das gesamte Stadtgebiet verteilt, jedoch gibt es Gebiete, in denen bislang – gemessen an der Bevölkerung – nur wenige Pflegepersonen gewonnen werden konnten. Hier könnte möglicherweise eine gezielte Akquisition und Werbung stattfinden.

Es hat eine Ausweitung des Patenschaftsmodells für Kinder und Jugendliche von psychisch kranken Eltern seit 2004 stattgefunden. Dem wachsenden Bedarf wurde durch Anwerbung von entsprechenden Patenfamilien entsprochen.

Hinsichtlich der Beurteilung des Erfolges der Pflegeverhältnisse, die sich in den Beendigungsgründen niederschlägt, muss auf eine eindeutige Kategorisierung geachtet werden. Es ist zu empfehlen, für die Zukunft hier klare Regeln und eine standardisierte Dokumentation einzuführen. Qualifizierte Aussagen über die Art der Beendigungen und deren Bewertung sind mit den aktuell verwendeten Kategorien nicht möglich.

Der Träger PiB hat die vorgesehene Anzahl der Kindertagespflegen mit der Gründung übernommen. Die jahresdurchschnittliche Vorgabe von 550 Tagespflegekindern wurde weit übertroffen.

Die Entwicklung der Zahlen der in Kindertagespflege betreuten Kinder und Jugendlichen ging steil nach oben – auch bedingt durch veränderte rechtliche Rahmenbedingungen. PiB konnte darauf reagieren und betreut zurzeit fast dreimal so viele Kinder wie zum Gründungszeitpunkt 2002. Parallel dazu fand auch eine Ausweitung der Anzahl der Tagespflegestellen statt. Aktuell werden durchschnittlich 2,6 Kinder in einer Pflegestelle betreut. Diese Entwicklung verdeutlicht auch den Schritt hin zu einer (semi-)professionellen Tagespflege, die über die Qualifizierung der Tagespflegepersonen erreicht wird und den in der Betreuung tätigen Kräften darüber hinaus auch eine finanzielle und berufliche Perspektive ermöglicht.

Neben der Allgemeinen Tagespflege werden Kinder und Jugendliche auch in Sonderformen der Tagespflege im Rahmen von Hilfen zur Erziehung und Heilpädagogischer Tagespflege durch speziell qualifizierte Tagespflegepersonen betreut. Die Tagespflege bei PiB leistet damit eine unterstützende Arbeit bei der Betreuung besonders beeinträchtigter Kinder und Jugendlicher.

Entsprechend der Verteilung der Tagespflegestellen über das Stadtgebiet fand eine Regionalisierung der Organisation statt. PiB ist aktuell in vier Stadtteilen mit Büros präsent.

## Teil B: Der Blick von innen

Wie sehen die Personen den Träger, die zum einen in dieser Institution arbeiten und das Feld der Vollzeit- und Tagespflege organisieren, und zum anderen die Personen, die als Hauptakteure die direkte Betreuungsarbeit leisten? Im Zentrum steht damit in diesem Abschnitt die Arbeit der Fachberatungen für die Vollzeit- und Tagespflege und die Arbeit der Personen, die für die Qualifizierung zuständig sind, sowie die Kindertagespflegepersonen, Pflegeeltern und Pflegekinder. Neben der Bewertung der Arbeit des Trägers im Bereich der Dokumentationsqualität kommen hier auch die Fach- und Betreuungskräfte selbst zu Wort.



## 7 DOKUMENTATIONSQUALITÄT

Die Dokumentation der Arbeitsschritte, Prozesse, Gespräche und Entscheidungen in der sozialen Arbeit ist häufig eine nicht geliebte Tätigkeit, da sie viel Zeit einnimmt, die dem Kontakt mit den Klientinnen und Klienten entzogen wird. Gleichwohl ist Dokumentation ein äußerst wichtiger Teil der Arbeit in diesem Feld. Das gilt für den Bereich der Vollzeitpflege und Tagespflege in selbem Maße. Durch eine gute Dokumentation werden Fälle transparent und nachvollziehbar. Dies gilt nicht nur bei Fallübernahmen in Urlaubs- und Krankheitsfällen, wenn Kolleginnen oder Kollegen die Fälle weiter bearbeiten müssen, sondern gerade auch dann, wenn es zu Problemen kommt, die möglicherweise auch einer rechtlichen Aufarbeitung bedürfen.

In diesem Abschnitt steht daher die Qualität der Dokumentation in der Vollzeit- und Tagespflege unter dem Gesichtspunkt der Abbildung des jeweiligen Arbeitsprozesses im Fokus der Betrachtung.

### 7.1 Dokumentationsqualität im Bereich der Vollzeitpflege

Als Grobziel für die Dokumentation im Bereich der Vollzeitpflege wurde im Vorfeld der Evaluation formuliert: *„Ein nicht unwichtiger (fachlicher) Teil der Arbeit ist die Dokumentation der Fallverläufe z. B. im Hinblick auf Besuchskontakte, Entwicklung der Kinder, durchgeführte Hausbesuche. In diesem Untersuchungsteil stehen die Standards der Dokumentation im Zentrum der Betrachtung. Dazu sind Vorgänge (Akten) einzusehen und die Qualität der Dokumentation zu beurteilen.“*<sup>14</sup> Die entsprechenden Erhebungen sollen unter Berücksichtigung sowohl der von den einzelnen Fachkräften geführten „Vorgänge“<sup>15</sup> in Papierform als auch jener in elektronischer Form erfolgen.

Vorgesehen wurde die Analyse von 40 „Vorgängen“, und zwar 30 zu laufenden und zehn zu beendeten Pflegeverhältnissen. Die ausgewählten Fälle sollten sowohl gleich verteilt die einzelnen Fachkräfte repräsentieren als auch die Verteilung im Gesamtbestand auf Pflegeformen und für die beendeten Fälle auch die Beendigungsgründe.

#### 7.1.1 Methodische Hinweise

In der Auswahl der 40 „Vorgänge“ wurden – entsprechend der Anteile im Gesamtsample – Allgemeine, Heilpädagogische, Sonderpädagogische sowie Befristete Vollzeitpflegen, ferner auch Jugendlichen-Vermittlungen und die Verwandtenpflegen / Pflegen im sozialen Netzwerk berücksichtigt. Innerhalb dieses Rahmens wurde Wert darauf gelegt, auch verschiedene Altersgruppen bei der Vermittlung sowie unterschiedliche Vermittlungsjahre in die Auswahl einzubeziehen. Die Auswahl der Beendigungsfälle erfolgte nach den Hauptgründen für Beendigungen: Verselbstständigung, Beendigung auf Wunsch der Pflegeeltern, Beendigung auf Wunsch des Pflegekindes und Zuständigkeitswechsel. Die 40 Vorgänge verteilen sich auf 15 fallführende Fachkräfte des Trägers PiB gGmbH.

Bei der Durchsicht der ersten Akten ergaben sich für die Auswertung jedoch erhebliche Schwierigkeiten, die mit den Eigenarten schriftlicher Berichterstattung in Akten und der Komplexität von Entscheidungsprozessen zu tun haben. Entscheidungen, um deren Nachvollziehbarkeit und „Logik“ es in der qualitativen Auswertung gehen sollte, basieren fast nie auf ei-

<sup>14</sup> Formulierung im Angebot zur Evaluation

<sup>15</sup> Formell wird von „Vorgängen“ statt von „Akten“ gesprochen, da es sich im verwaltungsrechtlichen Sinne nicht um „Akten“ handelt, ihre Führung damit auch nicht den strengen amtlichen Regeln unterliegt. Wenn nachfolgend dennoch häufig von „Akten“ gesprochen wird, dann lediglich aus Gründen der terminologischen Vereinfachung.

nem konsequenten Nachvollzug beschreibbarer singulärerer Ereignisse, sondern werden vor dem Hintergrund des immer schon vorausgesetzten und mitgedachten gesamten Fallwissens ebenso wie auf der Basis der gesamten vorangegangenen Fallinterpretationen gefällt. Ein Nachvollzug der Dynamiken und Wechselwirkungen zwischen den an der Gestaltung von Pflegeverhältnissen und damit auch an der Vorbereitung von Entscheidungen beteiligten Personen und Institutionen wäre dann selbst bei Berücksichtigung des Gesamtinhalts der dokumentierten Berichte auf enge Grenzen gestoßen. Um herauszufinden, wer was zu dem Ergebnis einer Entscheidung beigetragen hat, welche Schritte vom Fallverantwortlichen zur Gewichtung von Argumenten und anderen Entscheidungsgrundlagen gegangen wurden, hätte ein viel komplexeres Design unter Einschluss der mündlichen Befragung der jeweils unterschiedlich Beteiligten erforderlich gemacht. Zu bedenken wäre zudem gewesen, dass in vielen Fällen die Fallbearbeitung im Verlauf eines Pflegeverhältnisses von zumeist wechselnden Personen erfolgte und sich Entscheidungen in der späteren Fallbearbeitung damit auf die Berichte und Bewertungen früherer Fallverantwortlicher stützen.

Entsprechend dieser Erkenntnisse wurde die Dokumentationsqualität von einem Ausgangspunkt her untersucht, bei dem nicht auf die Inhalte einzelner Dokumente und die einzelne „Akte“ geschaut wurde, sondern auf generelle Probleme der „Aktenführung“, auf die generelle Aussagekraft einzelner Dokumentationsformen und schließlich auf das gesamte Dokumentationssystem der PiB gGmbH und dessen Gesamtrationalität. Konnten unter diesem Analyseblick einzelne Fragen nicht beantwortet werden, wurden weitere „Vorgänge“, die noch nicht im Ursprungssample enthalten waren, gezogen und auf Varianten gegenüber den detailliert gesichteten „Vorgängen“ hin durchgesehen.

Neben diesen „internen“ Problemen der Struktur der Dokumente besteht eine weitere Besonderheit in der Struktur des Dokumentationssystems. Dieses besitzt eine „Dreisäuligkeit“ – wie sich bei der Bewertung der Dokumentationsqualität herausstellte. Als Erstes sind hier die Pflegeelternakten und Betreuungsakten, die in Papierform vorliegen, anzuführen. Zum Zweiten existiert eine elektronische, von den einzelnen Fachkräften gepflegte, aber über das interne Netz von allen Fachkolleginnen und Fachkollegen und der Leitung einsehbare Datei für die Einzelfalldokumentation. Als dritte Säule wird die über das Programm „Access“ betriebene, teilweise von den Fachkräften, teilweise von Leitungskräften oder besonderen Beauftragten gepflegte Datenbank zu Grunddaten über alle abgelegten und laufenden Fälle angesehen. Unterstützt durch verschiedene Funktionen dient Letztere Verwaltungszwecken, etwa dem Versand von Serienbriefen, ferner statistischen Zwecken wie zum Beispiel für die Erstellung der Jahresberichte und Monatsstatistiken, steht in Teilen aber auch allen Bediensteten für verschiedene Zwecke, etwa die Zusammenstellung von Listen, und zur raschen Einsicht in die Daten eines Falls zur Verfügung. Diese Datei umfasst derzeit rund 1.000 Datensätze zu den bei Gründung der PiB gGmbH laufenden und den seither neu begonnenen und beendeten Fällen. Mit der Existenz von drei Haupt-Dokumentationssystemen (zu denen noch Dokumente zu besonderen Aufgabenbereichen wie Anfragedokumentation, Protokollsammlungen und Materialsammlungen zum internen Besprechungswesen und zum Besprechungswesen mit externen Institutionen etc. kommen) stellen sich allerdings auch Fragen nach Überschneidungen, Doppelarbeit und allgemein nach der Funktionalität.

### 7.1.2 Ergebnisse

Im Folgenden werden die Erkenntnisse der Analysen vorgestellt und bewertet – darüber hinaus werden auch Empfehlungen für die künftige Dokumentation gegeben. Die Darstellung erfolgt in vier Abschnitten:

- Die Pflegeelternakten
- Die Betreuungsakten
- Die elektronische Einzelfalldatei
- Die Zentraldatei

#### 7.1.2.1 Die Pflegeelternakten

Die Vorgänge zur Eignungsfeststellung werden in der Regel in besonderen Ordnern (Pflegeelternakten) abgelegt, vereinzelt auch – gesondert zusammengefasst – in der Betreuungsakte. Die durchgesehenen Vorgänge enthalten immer das von den Bewerberinnen und Bewerbern ausgefüllte Formblatt „Profil Bewerberinnen/Bewerber Vollzeitpflege“ zur Erstorientierung für die Fachkraft.<sup>16</sup> Weitere regelmäßig vorhandene Schriftstücke sind handschriftliche Lebensläufe der Bewerberinnen und Bewerber und die schriftliche Anforderung von Gesundheitsattest und dem polizeilichen Führungszeugnis sowie diese Unterlagen selbst und Berichte zu Eignungsfeststellungen.

Die Eignungsfeststellungen fallen, mit wenigen Ausnahmen, in den durchgesehenen Vorgängen in der Regel knapp aus und beruhen eher auf einem oder mehreren Gesprächsvermerken als auf einem systematischen Eignungsfeststellungsverfahren. Das erst kürzlich entwickelte Formblatt „Vorbereitungsgespräche“ konnte in den durchgesehenen Vorgängen noch nicht vorgefunden werden. Die Einführung des Formblattes wird die Qualität der Dokumentation verbessern, da es verlangt, dass wichtige Hinweise für eine qualifizierte Eignungsfeststellung, zum Beispiel auch Feststellungen zur Haltung der eigenen Kinder der Bewerberfamilie zur Inpflegung systematisch eingetragen werden.

Die ebenfalls erst kürzlich als Formblatt vorliegende „Betreuungsvereinbarung“ wurde nur in Pflegeelternakten aus jüngerer Zeit, aber nicht regelmäßig, vorgefunden. Auch Teilnahme nachweise an den vorbereitenden Schulungsmaßnahmen der Pflegeelternschule finden sich in den Pflegeelternakten nur unregelmäßig, sind allerdings dann manchmal in den Einzelfallakten enthalten.

Festgestellt wurde ferner, dass die zu einem Pflegekind gehörende Pflegeelternakte zwar in der Regel ohne Weiteres auffindbar ist, dass es aber zu Problemen kommen kann, wenn es z. B. einen Pflegestellenwechsel gab. Ein weiteres Problem ergibt sich daraus, dass in Einzelfällen in der Berichterstattung auf eine frühere Eignungsfeststellung zu einem anderen Kind Bezug genommen wird. Auch hierbei kann die Nachvollziehbarkeit des Entscheidungsprozesses im Einzelfall erschwert sein, zumal sich Stellungnahmen dann in der Regel nicht in der Pflegeelternakte, sondern in der Betreuungsakte finden.

Spätere Vorgänge innerhalb laufender Pflegeverhältnisse, die sich ausschließlich auf die Pflegeeltern selbst beziehen, wurden in keinem Fall vorgefunden, sodass es sich eher um Vorgänge zur Bewerbung als um Pflegeelternakten handelt.

#### **Bewertungen:**

- Die rechtlich vorgesehenen Erkundungen werden regelmäßig eingehalten.

---

<sup>16</sup> In der jüngsten Version sind dies neben Personenangaben, Angaben zur finanziellen und räumlichen Situation, zur Familienkonstellation, zur Motivation der Bewerberinnen und Bewerber und zur Haltung der im Haushalt lebenden Kinder zur Inpflegenahme eines Pflegekindes erzieherische Vorstellungen, persönliche Kompetenzen, Vorstellungen zum aufzunehmenden Kind, Haltung zur Herkunftsfamilie, Unterstützungssystem und Kooperationsbereitschaft inkl. Interesse am Austausch mit anderen Pflegeeltern und an Pflegeelternseminaren.

**Empfehlungen:**

- Die Eignungsfeststellungen (Erarbeitung von Bewerberprofilen nach verabredeten fachlichen Standards) bedürfen einer systematischen Weiterentwicklung. Das Formular „Vorbereitungsgespräche“ bietet hierfür angemessene Kategorien und benennt angemessene Erhebungsmethoden. Über dessen Bearbeitung hinaus sollte ein die Erkundungen zusammenfassender „Eignungsbericht“ erstellt werden. Zum Standard des Gesamtvorgangs sollten mindestens vier vorbereitende Gespräche, mindestens zwei von ihnen im Haushalt der Pflegeeltern, ggf. unter Beteiligung weiterer im Haushalt lebender Personen, gehören.
- Es sollte darauf geachtet werden, dass die Pflegeelternakte mit der Betreuungsakte „wandert“. Am übersichtlichsten ist es, wenn Betreuungsakte und Pflegeelternakte nebeneinander abgelegt werden.
- Noch ungeklärt ist, ob und welche Schritte einer Eignungsfeststellung bei der Zweitvermittlung eines Pflegekindes in eine Pflegefamilie wiederholt bzw. im Hinblick auf das neu aufzunehmende Kind aktualisiert werden sollten.
- Grundsätzlich stellt sich die Frage nach dem „Status“ der Pflegeelternakte. Eine Alternative zur bisherigen Praxis wäre, sie nicht nur als Bewerberakte zu führen, sondern in ihr alle Vorgänge aufzubewahren, die sich auf die familiäre Organisation des jeweiligen Pflegeverhältnisses beziehen (z. B. Pflegegeldbescheide, Anträge auf Umwandlung des Pflegeverhältnisses in eine andere Pflegeform, Angelegenheiten zur Altersversorgung).

**7.1.2.2 Die Betreuungsakten**

Die Betreuungsakten (Vorgänge zur Sammlung von externen Dokumenten und für die laufende Fallbearbeitung) bilden, wie auch sonst üblich, das Kernstück der Dokumentationsarbeit. Sie sind laufendes Arbeitsmittel für die fallbearbeitende Fachkraft, dienen der Ablage externer und selbst gefertigter Schriftstücke, womit sie auch die Funktion eines „Nachschlagewerks“ haben, und fungieren schließlich auch als Handakte zum Beispiel für Terminabsprachen und für vorläufige, auch handschriftliche Notizen. Im Laufe einer Fallbearbeitung können auf diese Weise mehrere hundert Seiten Text zusammenkommen und ggf. auch die Anlage eines oder mehrerer weiterer Bände erforderlich machen. Die Ablage erfolgt in allen eingesehenen Akten chronologisch nach Eingang bzw. Fertigung des jeweiligen Aktenstücks.

**7.1.2.2.1 Inhaltsverzeichnis und die Paginierung**

Ein Inhaltsverzeichnis sowie eine ein solches voraussetzende, durchgehende Paginierung enthielt keine der durchgesehenen Betreuungsakten. Das Auffinden wichtiger Dokumente, z. B. von Gerichtsentscheiden oder Gutachten, setzt insoweit das Durchblättern der manchmal mehrere Bände umfassenden Betreuungsakte voraus.

**Empfehlungen:**

Es wird empfohlen, die Anlage eines Inhaltsverzeichnisses und einer Paginierung zumindest für die Zukunft verbindlich zu klären. Ein Inhaltsverzeichnis könnte als Formblatt eingeführt werden, das lediglich eine Datumsspalte sowie eine Spalte zur Bezeichnung des Dokuments enthält. Gegebenenfalls könnte in einer zusätzlichen Vermerksspalte auf die Ablage eines wichtigen Dokuments, z. B. eines Hilfeplans, in der elektronischen Datei und deren Fundort verwiesen werden. In das Verzeichnis zumindest aufgenommen werden sollten: Sorgerechtsregelungen, Regelungen zu Besuchskontakten, Hilfepläne und Entwicklungsberichte, Gutachten zum Kind und zur Herkunftsfamilie, Entscheidungen grundlegender Art wie Änderung der Pflegeform, Neuaufnahme von Pflegekindern in die Familie und andere grundlegende Verän-

derungen in der Pflegefamilie, Bewilligung zusätzlicher Hilfen für die Pflegefamilie, besondere Ereignisse, ferner auch Schulberichte/Zeugnisse bzw. KTH-Berichte etc.

#### 7.1.2.2 Datenvorblätter

Alle durchgesehenen Betreuungsakten enthalten ein Datenvorblatt, auf dem neben Personendaten zum Kind, dessen Eltern und Pflegeeltern inkl. Kontaktdaten auch eine Information zur Pflegeform, Anmerkungen zur Besuchsregelung und zu Kooperationspartnern aus dem „amtlichen“ Bereich eingetragen sind. Die Fachkräfte sind aufgefordert, bei Änderungen das Datenvorblatt unter Angabe des Datums zu aktualisieren. In den durchgesehen Vorgängen konnte die letzte Aktualisierung allerdings bereits mehrere Jahre zurückliegen; ob sie dennoch weiterhin aktuell ist, konnte nicht ersehen werden. In einem Vorgang wurden wesentliche Anschriftenänderungen nicht hier, sondern unter den laufenden Vorgängen vermerkt. Insgesamt entstanden gewisse Zweifel daran, ob jedes Deckblatt tatsächlich den aktuellen Stand wiedergibt.

Vermisst im Datenvorblatt wurden Angaben zur Sorgerechtsituation, zu nicht gemeinsam mit dem Kind in dieselbe Pflegefamilie vermittelte leibliche und Halbgeschwister des Pflegekindes sowie Angaben zu leiblichen Kindern der Pflegeeltern.

#### **Empfehlungen:**

Eine regelmäßige und zuverlässige Aktualisierung von Datenvorblättern erscheint am leichtesten über die elektronische Datei möglich zu sein, wobei hier auch die Chance zur Erweiterung des Datensatzes genutzt werden könnte. Ob jeder Neueintrag auch für die Betreuungsakte ausgedruckt wird, ist eine Frage der künftigen Bedeutsamkeit der Betreuungsakten gegenüber der elektronischen Datenbearbeitung. Ein Ausdruck wäre überflüssig, wenn künftig alle für die Fallbearbeitung relevanten Dokumente in der elektronischen Datei enthalten sind.

#### 7.1.2.3 Besprechungs- und andere Notizen

Zur Nachvollziehbarkeit und Dokumentation bedeutsamer Verläufe und Entscheidungen sind Notizen und Protokolle zu wichtigen Gesprächen innerhalb der Pflegefamilie, mit der Herkunftsfamilie, mit Beteiligten (CM, Amtsvormund/-pfleger, Schulen etc.) unerlässlich. Entsprechende Notizen/Protokolle finden sich auch, wenn auch in unterschiedlicher Form und mit zum Teil unterschiedlichen Kategorien, in den zum Teil individuell entworfenen Formblättern in allen durchgesehenen Betreuungsakten. Tatsächlich tragen diese, sofern maschinenschriftlich, erheblich zur Nachvollziehbarkeit bei.

#### **Empfehlungen:**

Empfohlen wird ein zwar individuell gestaltbares, aber auch durch zentrale Vorgaben geregeltes Berichtsverfahren über Notizen und Protokolle.

- Von der Fachkraft sollte zunächst entschieden werden, ob sich „der Aufwand zur Dokumentation lohnt“. Dies wird immer dann bejaht werden müssen, wenn es um für die weitere Fallbearbeitung relevante Inhalte geht. Kleinere Notizen, z. B. über Verabredungen oder die persönliche Vorbereitung auf ein Gespräch, sollten eher in einem Betreuungsaktenbereich „Handakte“ abgelegt werden.
- Einen Wert haben Notizen immer dann, wenn es um Informationen geht, die der Vorbereitung eines nächsten Schrittes oder einer nächsten Intervention dienen. Es sollte deshalb keine Notiz geben, die eben dieses wichtige Ziel ausspart. Was immer und wie viel im Einzelnen zu einem Vorgang berichtet wird, seine Wirkung auf die nachfolgende Fallbearbeitung kann es nur entfalten, wenn die einzuleitenden Schritte benannt werden. Jeder Ver-

merk sollte darum einen Platz für konkrete, beim nächsten Kontakt oder zu einem späteren Zeitpunkt zu leistende Schritte enthalten und ferner Auskunft geben über Vereinbarungen mit Dritten, z. B. mit dem Pflegekind oder den Pflegeeltern (vielfach, aber nicht immer, wurde dies auch vorgefunden). Es muss deutlich werden, wer was bis wann zu erledigen hat, da nur so der Erfolg oder Misserfolg von Interventionen etc. kontrollierbar wird.

→ Nach Durchsicht verschiedener „Notiz-Formulare“ sollte jede Notiz folgende Kategorien enthalten:

- Name und Alter des Kindes, Name der Pflegeeltern, Pflegeverhältnis seit ...
- Gesprächspartner, ggf. auch weitere beim Gespräch anwesende Personen
- Ort (soweit nicht im eigenen Büroraum) und Zeit des Gesprächs, persönlicher oder telefonischer Kontakt
- das Thema der Besprechung etc.
- die eigentlichen Inhalte unter Kenntlichmachung der Urheber von Informationen und Gesprächsbeiträgen; die Information, ob ausführlich oder nur zusammenfassend zu einzelnen Punkten berichtet wird, sollte sich am Thema orientieren; gegebenenfalls ist eine Zusammenfassung sinnvoll
- Verabredungen, konkrete Vereinbarungen unter Angabe des Zeitraums der Überprüfung

#### 7.1.2.2.4 Die Entwicklungsberichte

Entwicklungsberichte sind zwar ein seit Langem übliches Instrument der Dokumentation, aber neuerlich auch ein umstrittenes. Entwicklungsberichten wird „vorgeworfen“, zu einzelnen Persönlichkeitskomponenten, Verhaltensweisen und Aktivitäten desjenigen, über den berichtet wird, schützenswerte „intime“ Daten preiszugeben. Mit diesen Berichten würde auch das Gebot einer informationellen Selbstkontrolle verletzt werden und z. B. ein lediglich situativ bedingtes „Fehlverhalten“ eines Kindes oder Jugendlichen durch Fixierung in der Akte perpetuiert.

Ein weiteres entscheidendes Argument gegen Entwicklungsberichte der üblichen Art ist, dass über sie nicht das getroffen wird, was der eigentliche Zweck von Berichterstattung über eine Person sein sollte, nämlich zu dokumentieren, welche Ziele dem fachlichen Handeln zugrunde liegen, welche Schritte zu ihrer Erreichung zu planen und zu organisieren sind und welche Fortschritte oder Rückschläge es bei der intendierten Zielerreichung gegeben hat. Im niedersächsischen Handbuch für das Pflegekinderwesen darf deshalb nur noch von einer Zielerreichungsdokumentation gesprochen werden. Zu dieser Kontroverse soll hier nicht grundsätzlich Stellung genommen werden, aber doch die Bedeutsamkeit einer Zielerreichungsdokumentation innerhalb der Berichterstattung hervorgehoben werden.

In den eingesehenen und auch in den ausführlicher analysierten Betreuungsakten finden sich im Wesentlichen Entwicklungsberichte traditioneller Art, während eine Berichterstattung im Sinne einer Zielerreichungsdokumentation eher vernachlässigt wird. Schon weil Entwicklungsberichte fast immer im Zuge bevorstehender Hilfeplangespräche angefordert werden, sind sie auch in den meisten der eingesehenen Betreuungsakten als jährliche Berichte enthalten (in einer eingesehenen Betreuungsakte hatte es freilich seit Jahren keine Hilfeplanung geben). Berichtet wird in der Regel zu den Bereichen „Allgemeine Entwicklung“, „Gesundheit“, „Kindergarten/Schule“, „Freizeitgestaltung“, „Förderung“, „Herkunftsfamilie/Besuchskontakte“, „Situation in der Pflegefamilie“; weitere Berichtspunkte können nach Alter und speziellen Problemlagen hinzukommen.

Die Entwicklungsberichte werden gemeinsam mit den Pflegeeltern und den Pflegekindern (altersabhängig) erarbeitet. Allerdings haben wir keine Hinweise darauf gefunden, dass nach Fertigstellung der Entwicklungsberichte diese systematisch mit den Pflegeeltern und den (älteren) Pflegekindern abschließend besprochen würden. Eine Besonderheit gibt es allerdings bei einem Fachberater, der nämlich als Grundlage für seinen Bericht bzw. für eine ergänzende Stellungnahme einen Eigenbericht der Pflegeeltern anfordert. Gestoßen sind wir, allerdings nur bei jugendlichen Pflegekindern, gelegentlich auf einen Hinweis, dass der Bericht mit dem/der Jugendlichen besprochen wurde.

#### **Bewertungen:**

- Beurteilt nach der üblicherweise erwarteten Berichterstattung im „Entwicklungsbericht“ – dessen Inhalte im Übrigen in vielen Fällen mehr oder weniger wörtlich in die fortgeschriebenen Hilfeplanprotokolle eingehen und dort dann manchmal durch einige Zielerreichungskomponenten ergänzt werden – fielen keine systematischen Mängel in der Berichterstattung auf.

#### **Empfehlungen:**

- Neben dem berichtenden Teil sollte jeder Entwicklungsbericht in einem gesonderten Teil konkrete Handlungsziele für den kommenden Berichtszeitraum enthalten und – unter Benennung von Verantwortlichkeiten – die erforderlichen Schritte zur Zielerreichung aufzuführen. Nachfolgende Berichte sollten die formulierten Ziele erneut aufrufen und den Erfolg oder Misserfolg bei der Erreichung der geplanten und verabredeten Schritte benennen.
- Zielformulierungen und die Verabredung von Schritten zu ihrer Realisierung machen allerdings nur dann einen Sinn, wenn sie diskursiv mit den jeweils Beteiligten ausgehandelt wurden. Zu empfehlen ist deshalb eine im Bericht auch ausgewiesene Beteiligung der Pflegeeltern, von älteren Pflegekindern und ggf. der Herkunftsfamilie sowohl an der allgemeinen Berichterstattung als auch an der Zielformulierung.
- Im Interesse einer stärkeren Einbeziehung der Pflegeeltern in die Erziehungsplanung für ihr Pflegekind (und damit auch in die formelle Hilfeplanung) sollte überlegt werden, ob die Anforderung eines Eigenberichts der Pflegeeltern (als Grundlage und Ergänzung des Berichts der Fachkraft) nicht zur allgemeinen Norm – zumindest für die semiprofessionellen Pflegeformen (Heilpädagogische, Sonderpädagogische, Befristete Vollzeitpflege) – erhoben werden sollte. Soweit der Bericht dann auch eine von den Pflegeeltern selbst erläuterte Grundlage der fortgeschriebenen Hilfeplanung wird, könnte dies zu einer qualifizierten, perspektivenverschränkenden Hilfeplanung einen wichtigen Beitrag leisten. Ein praktikables Berichtsformular hierfür findet sich im niedersächsischen Handbuch zur Weiterentwicklung der Vollzeitpflege. Zu prüfen wäre auch, ob Teile der zukünftig im Casemanagement eingesetzten Diagnostik zur Strukturierung der Berichte herangezogen werden können.

#### **7.1.2.2.5 Die Beendigungen**

Eine besondere Aufmerksamkeit wurde der Berichterstattung zur Beendigung von Pflegeverhältnissen gewidmet. Die hierfür ausgewählten Betreuungsakten beziehen sich auf verschiedene Beendigungsformen: Wechsel der Zuständigkeit gemäß § 86 Abs. 6 SGB VIII (n = 2), Beendigungen nach Verselbstständigung mit und ohne Nachbetreuung bzw. Maßnahmeverlängerung (n = 2), Beendigung auf Wunsch eines Jugendlichen und wegen Nicht-Eignung der Pflegeeltern (n = 2) und Beendigungen wegen Überforderung der Pflegeeltern mit dem Pflegekind (n = 2). Im letzten Fall handelte es sich um eine kurzfristig mitgeteilte Überforderung und eine nach längerer Vorbereitung durch Fachkraft und Pflegeeltern geplante Rückführung in die Herkunftsfamilie. Vergleichende Einzelfallbetrachtungen sind bei der Vielfalt der Bedin-

gungen für die Beendigung nicht möglich, hier können lediglich einige allgemeine Beobachtungen zur Dokumentationsarbeit dargestellt werden.

Eher formaler Art ist zunächst der „technische Umgang“ mit beendeten Fällen. Hier entstand der Eindruck, dass es kein geregeltes Ablagesystem gibt. Beendete Fälle sollen eigentlich in einem gesonderten Archiv abgelegt werden, was aber nur bei zwei von zehn abgelegten Akten der Fall war. Die übrigen befanden sich noch eingeordnet in den allgemeinen Bestand der Fachkräfte, zumeist in einer eigenen „Abteilung“, in der sich alle Beendigungsfälle fanden. Gleiches gilt für die zugehörigen Pflegeelternakten. Das Auffinden der Akten bedurfte demzufolge in manchen Fällen der Rückfrage bei den Fachkräften.

Die Vorbereitung einer Beendigung wird in (fast) allen durchgesehenen Fällen ausführlich dokumentiert. Ausnahmen gibt es für den Zuständigkeitswechsel, zu dem in beiden herangezogenen Fällen lediglich die Übergabe an das neue Jugendamt dokumentiert ist, sowie in einem Beendigungsfall, in dem es um den Wechsel in eine zweite Verwandtenpflegefamilie geht. In den Verselbstständigungsfällen werden immer vorbereitende Gespräche mit den Jugendlichen bzw. den jungen Erwachsenen über ihre Zukunft sowie Gespräche mit den Pflegeeltern über ihr weiteres Engagement für das aus der Betreuung entlassene Pflegekind geführt. In Fällen, in denen es um eine Maßnahmeverlängerung geht, werden Verhandlungen mit den fallbearbeitenden Casemanagerinnen und Casemanagern geführt und die jungen Erwachsenen werden bei der dazu notwendigen Antragsformulierung unterstützt.

Besonders ausführlich fällt die Dokumentation in dem Rückführungsfall sowie bei Beendigungen aus pädagogischen Gründen aus. In den hierzu eingesehenen Betreuungsakten werden die jeweiligen Problemfelder, die zur „Rettung“ eines Pflegeverhältnisses ergriffenen Maßnahmen, die Gespräche mit den Kindern und Pflegeeltern über die bevorstehende Trennung, Besprechungen mit den fallführenden Sozialarbeitern im Jugendamt und die Überlegungen zu einer nachfolgenden Hilfe jeweils ausführlich beschrieben. Im Rückführungsfall wurden auch die vorbereitenden Schritte für die Rückführung dokumentiert.

Eine besondere Hervorhebung verdienen die Beendigungen aus pädagogischen Gründen und im Rückführungsfall die vorgefundenen, besonderen Verfahren zur Verabschiedung eines Kindes aus seiner Pflegefamilie und zur Verarbeitung der Trennung vom Kind durch die Pflegeeltern. Zu ihnen gehörten in diesen Fällen ein oder meist mehrere Handlungsschritte: von der PiB-Fachkraft arrangierte symbolische Geschenke der Pflegeeltern an das Kind, formelle Abschlussgespräche mit Pflegekindern und Pflegeeltern, die Begleitung des Pflegekindes an seinen neuen Lebensort entweder durch die Pflegeeltern oder die Fachkraft, die Vereinbarung von Besuchskontakten zwischen Pflegeeltern und Pflegekind und ein „Trauergespräch“ mit den Pflegeeltern nach der Herausnahme des Kindes, verbunden mit einem Dank an sie für die geleistete Arbeit.

Praktisch nicht vorgefunden wurden zusammenfassende Abschlussberichte. Die Übergabe an ein anderes Jugendamt erfolgte in beiden eingesehenen Fällen durch ein nicht näher dokumentiertes mündliches Übergabegespräch, in zwei anderen Beendigungsfällen gab es eine Kurzmitteilung an das Jugendamt über die Beendigung und ihre Hintergründe, in allen anderen Fällen endete die Berichterstattung mit der vollzogenen Beendigung und einer einfachen Information an das Jugendamt.

Der Träger PiB erfährt – jedenfalls nicht formell – nichts mehr über die Zeit nach der Beendigung. Für die Arbeit mit Pflegekindern und Pflegeeltern wirft dies keine Probleme auf, es fehlt aber andererseits eine Rückmeldung über die Folgen der Beendigung für das Kind. Eine fallabschließende Evaluation des Gesamtprozesses ist folglich nicht möglich.



**Bewertungen:**

- Die Vorgänge, die zur Beendigung eines Pflegeverhältnisses führen, einschließlich der längerfristigen Vorgeschichte, sind in der Regel gut dokumentiert. Sie legen – insbesondere in Fällen der Beendigung aus pädagogischen Gründen – Zeugnis ab von den vielfältigen Bemühungen im Vorfeld einer Beendigung durch die Organisation von Maßnahmen zur Unterstützung der Pflegeeltern und der Pflegekinder. In Fällen der Verselbständigung von Pflegekindern werden diese in ihre Zukunftsplanung einbezogen und es wird versucht, für sie eine tragfähige Lösung nach der Beendigung zu finden, wozu auch die Suche nach Möglichkeiten zur Nachbetreuung durch die Pflegeeltern bzw. zur Verlängerung von Maßnahmen zum Abschluss eines Entwicklungsprozesses gehören. Besondere Maßnahmen zur Gestaltung des Übergangs von der Pflegefamilie in ein anderes pädagogisches Arrangement sind im Einzelfall ebenfalls dokumentiert. Nach der Beendigung eines Pflegeverhältnisses geraten die Pflegekinder aber aus dem Blick des Fachdienstes und es gibt kaum einmal einen zusammenfassenden Abschlussbericht als Basis für die nachfolgende Erziehungsplanung.

**Empfehlungen:**

- Da mit der Beendigung eines Pflegeverhältnisses für Pflegekinder und Pflegeeltern immer ein biografisch wichtiger Einschnitt verbunden ist, sollte ein formelles Abschlussgespräch mit den Pflegeeltern und in der Regel auch den Pflegekindern zum allgemeinen fachlichen Standard gehören. Je nach Beendigungsgrund sollte zum Standard des Gespräches gehören: eine gemeinsame Erinnerungsarbeit, die Reflexion des Scheiterns und möglichst „Versöhnungsarbeit“, eine dem Einzelfall angemessene rituelle Verabschiedungsprozedur, die Diskussion der Folgen der Beendigung für Pflegekinder und Pflegeeltern und um Verabredungen dazu, ob und wie der Kontakt aufrechterhalten werden kann.
- Unabhängig vom Beendigungsgrund und den Beendigungsursachen sollten sich die Fachkräfte, ggf. auch die Leitung der PiB gGmbH, offiziell bei den Pflegeeltern für ihr Engagement bedanken.
- Zu empfehlen ist ferner, jede Beendigung mit einem Abschlussbericht an das Casemanagement abzuschließen, in dem die Entwicklung des Pflegekindes in der Pflegefamilie zusammenfassend dargelegt wird, die Gründe der Beendigung skizziert werden und Vorschläge für Voraussetzungen und Bedingungen der künftigen Betreuung formuliert werden.
- Für die organisatorische Bewältigung von „abgelegten“ Fällen wird empfohlen, hierzu konkrete Regelungen zu erlassen. Sie sollten Normen für die Überführung von Beendigungsfällen in das „Beendigungsarchiv“ beinhalten (z. B. Ablage in dieses Archiv nach einer Sechsmonatsfrist) und Regelungen für die Eintragung in das Zentralregister enthalten (sozialstatistische Angaben über das Pflegekind und die Pflegeeltern, Beendigungsgrund, letzte bekannte Zuständigkeit und letzte bekannte Anschrift und den zusammenfassenden Abschlussbericht).

**7.1.2.3 Die elektronische Datei**

Die elektronische Datei kann sowohl von den Leitungspersonen als auch von allen Fachkräften mit Zugangsberechtigung eingesehen werden. Dateien werden zunächst nach zuständiger Fachkraft, dann auch nach dem Namen des Pflegekindes aufgerufen. In den eingesehenen Dateien ist diese Grundlegung eingehalten, Unregelmäßigkeiten wurden allerdings bei Perso-

nal- bzw. Zuständigkeitswechsel festgestellt, so war etwa die Fallübertragung auf die neu zuständige Fachkraft noch nicht vollzogen worden.

Die elektronische Datei wird allerdings sehr unterschiedlich genutzt. Während in aller Regel in der Betreuungsakte sämtliche Vorgänge abgeheftet sind (Eigenberichte und Fremdb Berichte), wird die elektronische Datei von den einzelnen Fachkräften sehr unterschiedlich „bestückt“. Zu einzelnen Fällen finden sich so gut wie alle von der Fachkraft gefertigten Berichte, zusätzlich manchmal auch die Hilfeplanprotokolle und E-Mails, zu anderen gibt es nur eine kleine Auswahl. In der Konsequenz kann sich insbesondere die Vertretung einer Fachkraft nicht darauf verlassen, alle relevanten bzw. aktuellen Informationen in der elektronischen Datei zu finden, sodass deren Nutzen zurzeit zumindest als eingeschränkt zu betrachten ist. Im Einzelfall kann es auch vorkommen, dass Berichte zwar in der elektronischen Datei, aber nicht in der Betreuungsakte enthalten sind.

Ein weiterer aktueller Schwachpunkt der Datei ist ihre „Unhandlichkeit“. Einem Vorschlag einiger Fachkräfte aus jüngerer Zeit folgend, enthalten die Datensätze der meisten Fachkräfte einen nachträglich angelegten Unterordner mit allen Einzeldokumenten bis etwa Anfang Mai 2010, im Anschluss daran jeweils einzelne Dokumente in einem gesonderten Ordner. Als problematisch wurde sowohl in dem Sammelordner als in den Einzelordnern das Fehlen gemeinsamer und übersichtlicher, auch Dritten das Auffinden bestimmter Dokumente ermöglichender Ablageregelungen erlebt. Es fehlt eine Systematik in der Anordnung der Dateien und es fehlen Beschriftungsregelungen. So ist insbesondere in vielen Fällen aus der Benennung der Einzeldateien nicht zu ersehen, um welchen Inhalt es geht; auch das Erstellungsdatum ist nicht immer ersichtlich. Die gezielte Suche nach einem bestimmten Vorgang ist deshalb in vielen Fällen nicht oder nur mit großer Mühe möglich.

Aufgefallen ist weiterhin, dass es für Vertretungen in einzelnen Fällen Übergabeberichte über zu erledigende Angelegenheiten und Terminabsprachen gibt, in anderen aber nicht. Schließlich haben einzelne Fachkräfte Formulare für die Bearbeitung von Vorgängen in der elektronischen Datei abgespeichert, andere nicht. Es konnte auch hier kein einheitliches Vorgehen beobachtet werden.

### **Bewertungen:**

→ Das an sich sehr sinnvolle Instrument der elektronischen Ablage kann ohne gleichmäßig genutzte Abspeicherungs- und Beschriftungsregelungen in seinem Potenzial nicht ausgeschöpft werden.

### **Empfehlungen:**

→ Die elektronische Datei sollte für alle von der Fachkraft selbst verschriftlichten Vorgänge mit dokumentierendem Charakter genutzt werden. Nicht dazu gehören müssten einfache Notizen, z. B. über Terminvereinbarungen, sowie einfache Arbeitsvermerke. Zumindest dazu gehören sollten Entwicklungsberichte, Gesprächsprotokolle zu grundlegenden Angelegenheiten, Berichte über Hausbesuche, Berichte zu begleiteten Besuchskontakten und ähnliche Schriftstücke mit bedeutsamen Informationen zur Fallentwicklung. Sinnvoll wäre es, ihrer grundsätzlichen Bedeutung für den Fallverlauf wegen auch Hilfepläne einzuspeisen. Wieweit dieselben Dokumente auch in die „Fallakte“ eingehaftet werden sollen, müsste intern entschieden werden. Denkbar wäre auch, diese lediglich zur Ablage von Fremddokumenten und als Handakte für Aktuelles und zunächst oder dauerhaft Handschriftliches zu nutzen.

→ Sinnvoll genutzt werden können die Dateien nur, wenn sie einheitlich einem Vorgang und dessen Datum zugeordnet werden können. Im Einzelnen wird empfohlen, folgende Unterordner zu erstellen:

- ein zeitnah aktualisiertes und um weitere Angaben ergänztes „Deckblatt“,
  - Unterordner für jedes Berichtsjahr (Kalenderjahr, was auch die Löschung der Gesamtdatei nach einem zu verabredenden Zeitpunkt ermöglicht),
  - ein Unterordner für alle für die Fallbearbeitung relevanten Formulare und Briefköpfe, die unmittelbar bei der Berichterstattung ohne größeren Aufwand abgerufen werden können,
  - ein Unterordner für datierte Übergabeabsprachen,
  - innerhalb der Unterordner für die Berichtsjahre sowie für Übergabeabsprachen eine Sortierung nach Datum (Jahr/Monat/Tag) an erster Stelle, eine Sortierung nach einer systematischen Inhaltsdefinition (z. B. Entwicklungsbericht, Hilfeplan, Hausbesuch, begleiteter Besuchskontakt, Gesprächsnotiz mit Kurzthema) an zweiter Stelle.
- Eine Regelung muss für den internen Zuständigkeitswechsel gefunden werden. Unabdingbar ist die sofortige Übertragung der Einzelfalldateien auf die neue Fachberatung.

#### 7.1.2.4 Die Datenbank

Die allgemeine Datenbank, ihrem Charakter nach eine Zentraldatei für alle mit der Vermittlung, Betreuung und Beendigung von Pflegeverhältnissen verbundenen Vorgänge, entfaltet ihre Wirksamkeit für einen großen Träger mit einer Flut von Informationen und Daten insbesondere über Verknüpfungsmöglichkeiten. Über Filter und Funktionen für die Listenerstellung lässt sich eine Vielzahl von Aufgaben erfüllen und Daten auf sehr unterschiedliche Weise kombinieren. Ihr praktischer Nutzen liegt entsprechend darin, aggregierte Daten für statistische Zwecke aufzubereiten und in das Berichtswesen der PiB gGmbH einzuspeisen, sowie in der Vereinfachung von Verwaltungsabläufen und der Beantwortung von Anfragen. Darüber hinaus ermöglicht sie es aber auch, alle beendeten und laufenden Fälle aufzurufen und sich über die „Fallkoordinaten“ zu informieren.

Durchgesehen wurde die Datenbank insbesondere hinsichtlich ihrer letztgenannten Funktion. Zu ihr gibt es – verknüpfungsfähige – Datensätze zur Vermittlung eines Pflegekinds (Anfrage- und Erledigungsvermerke), zu relevanten Daten über die Pflegekinder und die Pflegeeltern und deren Familien, über die Herkunftsfamilie und zur Betreuung einer Pflegefamilie bzw. eines Pflegekinds. Die Daten zur Betreuung entsprechen den Daten der zuvor beschriebenen „elektronischen Datei“, sie informieren mithilfe von Verknüpfungen mit anderen internen Datensätzen aber deutlich umfassender über einzelne Pflegeverhältnisse. Der Informationsgewinn zeigt sich in folgenden Bereichen: der Rahmung der Pflegeverhältnisse (z. B. Sorge-rechtssituation, Rechtslage, Regelungen zu Besuchskontakten und Besuchsintervallen), der Vorgeschichte der Kinder (Familienverhältnisse, Indikatoren, letzter Aufenthaltsort vor der Inpflegegabe, letzter Entwicklungsbericht und letzte Hilfeplanung), der Geschwistervermittlungen, dem beruflichen und schulischen Status, der Form und Häufigkeit von Beratungskontakten, der ergänzenden Hilfen sowie der Kooperationsgespräche mit Schulen, Kindertagesheimen und anderen Dritten und schließlich bei den Beendigungsgründen und dem nachfolgenden Aufenthalt. Der Nutzen der Datenbank wird zusätzlich durch Dateien mit Daten über Kontaktpersonen und Kooperationspartner, Zuständigkeiten und Krankenkassen erhöht.

Über die Praxis der Pflege der vielen Unterdateien und die Vollständigkeit und Aktualität der Angaben können keine Aussagen gemacht werden, von außen betrachtet entsteht allerdings der Eindruck, dass Pflege und Aktualisierung laufender und sich im Zeitablauf verändernder Daten einen hohen Anspruch an die für die Bearbeitung zuständigen Fachkräfte stellt. Unklar ist auch geblieben, warum die laufenden Bearbeitungsdaten (z. B. über Beratungsgespräche, Kooperationsgespräche, Besuchsregelungen) sowie die für die laufende Bearbeitung erforder-

lichen Grunddaten (z. B. Sorgerecht, Zuständigkeiten, Krankenkasse) nicht generell in die mitarbeitergeführte elektronische Datei aufgenommen sind.

Eine Reihe von Datensätzen ist mit leicht aufrufbaren Merkmalsausprägungen versehen: Personendaten (hier z. B. ein Länderkatalog zur Nationalität des Kindes), andere problemlos formalisierbare Antwortkategorien (z. B. Pflegeformen, Verwandtschaftsverhältnisse von Verwandtenpflegepersonen, Kontaktarten zur Pflegefamilie) und auch ihrem Charakter nach qualitative Daten (Indikatoren, Beendigungsgründe). Ihrer Besonderheit für evaluative Zwecke wegen wird auf die Beendigungsgründe im Weiteren näher eingegangen.

Zu den Beendigungsgründen gibt es eine Vielzahl von Merkmalsausprägungen, die ihrem Charakter nach vier Hauptkomplexe umfassen:

- (1) Beendigung aus formalen und rechtlichen Gründen (Zuständigkeitswechsel nach § 86 Abs. 6 SGB VIII, Adoption des Pflegekindes durch die Pflegeeltern)
- (2) Beendigung aus tatsächlicher Notwendigkeit (z. B. Tod der Pflegeeltern, Tod des Pflegekindes)
- (3) Beendigung wegen Erreichung des Erziehungszwecks (Verselbstständigung einer/eines Jugendlichen mit oder ohne Nachbetreuung)
- (4) vorzeitige Beendigung wegen besonderer Umstände (auf Wunsch des Kindes, auf Wunsch der Pflegeeltern, auf Wunsch der Kindeseltern, wegen Überforderung der Pflegeeltern, wegen Verhaltensstörungen des Kindes, wegen Verdachts auf sexuellen Missbrauch des Kindes in der Pflegefamilie, übereinstimmender Wunsch).

Nicht unter die vier Hauptkategorien subsumierbar sind „Trennung der Pflegeeltern“, „Wechsel in eine Übergangspflegefamilie“, „Wechsel zu Paten“ sowie einige eher bürokratisch-formale Gründe. Probleme macht insbesondere die Hauptgruppe (4), da sie für die Zwecke einer Evaluation eine Reihe von Unklarheiten enthält. Es ist z. B. nicht ersichtlich, in welchem Verhältnis die Beendigungskategorien „auf Wunsch der Pflegeeltern“, „wegen Überforderung der Pflegeeltern“, „Verhaltensstörungen des Kindes“ und „psychische Beeinträchtigung des Kindes“ zueinander stehen. Darüber hinaus ist unklar, was die Kategorie „auf Wunsch des Pflegekindes“ über die Dynamik einer Beendigung aussagt und was hinter dem Merkmal „auf Wunsch der Kindeseltern“ im Einzelnen steckt. Unklar ist auch, in welchem Verhältnis der Wechsel in eine Übergangsfamilie (eigentlich ein Nachfolgeort) zu anderen Beendigungsgründen steht.<sup>17</sup>

### **Bewertungen:**

→ Mit der Datenbank wurde von der PiB gGmbH ein grundsätzlich vorbildhaftes Dokumentationssystem mit vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten, u. a. auch Forschungs- und selbstevaluative Zwecke, aufgebaut. Die hier nicht abschließend bewertbaren Nutzungsmöglichkeiten für die einzelnen Fachkräfte und Probleme der Datenpflege sollten intern reflektiert werden. Ein besonderes Augenmerk sollte auf die Kategorienbildung für qualitative Daten, wie am Beispiel der Beendigungsgründe skizziert, gelegt werden.

### **Empfehlungen:**

→ Es wird vorgeschlagen, diese Kategorien gründlich zu überarbeiten. Am einfachsten und für Evaluationszwecke am ergiebigsten geschähe dies durch den Verzicht auf mehrdeutige Merkmale in der Hauptkategorie und in einem ohnehin vorgesehenen, aber nur selten ausgefüllten Feld „Notizen“. So würden dann alle vorzeitigen Beendigungen zunächst nur

<sup>17</sup> Zu den Problemen vgl. auch Kapitel 6.

unter dieser Kategorie erfasst, die Beendigungsdynamik aber qualitativ beschrieben werden können.

→ Auf jeden Fall sollte eine weitgehende Automatisierung der Zusammenstellung der KJHG-Statistik erfolgen.

### 7.1.3 Beurteilung der Ergebnisse der Dokumentationsqualität in der Vollzeitpflege

Die vorangegangenen Beschreibungen zeigen eine Fülle von Empfehlungen zur Verbesserung der Dokumentationsqualität. Die Menge der Empfehlungen lenkt den Blick weg von der grundsätzlichen Qualität der Informationshaltung des Trägers, die insgesamt als gut bezeichnet werden muss. Dies muss auch nachdrücklich konstatiert werden im Hinblick auf die Vorschläge, die im Handbuch zur Weiterentwicklung der Vollzeitpflege in Niedersachsen zur Dokumentation gemacht wurden. Die hier formulierten Empfehlungen setzen damit auf einem grundsätzlich hohen Niveau an, zeigen aber gleichwohl auch noch vorhandene Schwachpunkte auf, deren Beseitigung ein konsistenteres Dokumentationssystem zu Folge hätte.



#### BEURTEILUNG

Der allgemeine Eindruck der Dokumentationsqualität ist gut. Die Dokumentationsleistung bewegt sich im Rahmen der allgemeinen Regeln der Aktenführung: die Ereignisse zu den Fällen sind chronologisch erfasst und bieten in der Regel einen detaillierten Überblick über den Verlauf und den „Stand der Dinge“.

Die Pflegeelternakten enthalten alle wichtigen Dokumente zur Eignungsfeststellung, sind allerdings hinsichtlich einer systematischen Dokumentation der Feststellung etwas knapp bemessen. Zur Verbesserung der Informationsqualität ist dazu bereits ein entsprechendes Formular entwickelt und auch schon eingeführt worden. Ebenfalls nicht immer gefunden wurden Informationen zu vorbereitenden Schulungsmaßnahmen oder formale Angaben zu den Pflegeeltern (z. B. Pflegegeldbescheide, Altersvorsorge). Die Pflegeelternakte gibt aktuell insgesamt eher Auskunft über die Vorgänge der Bewerbung und ist nicht so sehr eine Informationssammlung über die Pflegeeltern.

Die durchgesehenen Betreuungsakten weichen in keiner Weise von den üblichen Standards ab. Die Berichterstattung ist in aller Regel aktuell und systematische Lücken waren nicht erkennbar. Darüber hinaus kann auch festgestellt werden, dass sich die Aktenführung trotz individueller Unterschiede in Berichtsschwerpunkten (die zu einem guten Teil aber auch auf die unterschiedlichen Pflegeformen und/oder die unterschiedlichen Phasen eines Falls zurückzuführen ist) als relativ einheitlich zwischen den Fachkräften darstellt. So finden sich in allen Betreuungsakten Familienberichte des ASD und Diagnosen, Berichte über Hausbesuche, Entwicklungsberichte und Hilfeplanprotokolle, Gesprächsnotizen und Protokolle zu wichtigen Ereignissen, Informationen zur Situation über die Herkunftsfamilien und zum Verlauf von begleiteten oder nicht begleiteten Besuchskontakten etc. Beendigungen werden sehr ausführlich dokumentiert und es existieren zum Teil Rituale bzw. Verfahren, die zur Verabschiedung eines Kindes aus der Pflegefamilie eingesetzt werden. Die Aktenablage ist in diesem Bereich unklar, es werden nicht immer die Akten archiviert, sondern nach individueller Systematik abgelegt. Nicht Bestandteil der Beendigung ist ein abschließender Bericht.

Die elektronische Datei wird als sehr sinnvolles Instrument betrachtet. Allerdings sind hier noch verbindliche Regeln der Bestückung der Datei mit Inhalten und der thematischen Ablage zu entwickeln und zu implementieren.

Die „Dreisäuligkeit“ der Dokumentation (Einzelfallakten, elektronische Einzelfalldatenhaltung, elektronische Datenhaltung von Grunddaten) wird grundsätzlich sehr begrüßt. Allerdings müssen klare Regeln über die Daten in den einzelnen „Säulen“ vorhanden sein, um Überlappungen und Dopplungen zu vermeiden. Darüber hinaus muss eine regelmäßige Datenpflege geschehen, damit die Informationen dem jeweils aktuellen Stand entsprechen.

## 7.2 Dokumentationsqualität im Bereich der Tagespflege

Parallel zur Beschreibung der Dokumentationsqualität in der Vollzeitpflege wird auch die Dokumentationsarbeit in der Tagesbetreuung dargestellt. Insgesamt zehn Vorgänge wurden zu Beurteilung herangezogen.

### 7.2.1 Methodische Hinweise

Insgesamt kann die Diskussion der Dokumentationsqualität im Bereich der Tagespflege deutlich kürzer ausfallen als jene für den Bereich der Vollzeitpflege. Die entscheidenden Gründe dafür sind:

- Die unter 6.1 geschilderten Grundsatzprobleme für eine Qualitätsbewertung in der Vollzeitpflege treffen hier im selben Maße zu, sodass auf die dort angestellten Überlegungen verwiesen werden kann.
- Parallelität gilt grundsätzlich auch für das Verhältnis von verschriftlichten, in den Betreuungsakten aufbewahrten Dokumenten zur elektronischen Falldatei sowie zur allgemeinen Datenbank.
- Insbesondere aber gilt, dass die Dokumentation von Vorgängen zur Tagespflege von deutlich geringerer Komplexität ist als jene für die Vollzeitpflege. Während es in der Vollzeitpflege um zumeist schwierig zu handhabende biografische, psychologische und soziale Prozesse geht, die wegen ihres weichenstellenden Charakters für das Leben von Kindern und Jugendlichen, deren Angehörigen und deren Pflegefamilien besonders intensive Recherchen, erhebliche Interpretations- und Deutungsleistungen und die Erarbeitung von Handlungsschritten in zumeist unübersichtlichen und diffusen Alltagssituationen verlangen, stellt sich die Situation in der Tagespflege weit weniger komplex dar. Es ist vieles durch Recht und Verwaltungsrichtlinien vorstrukturiert und es handelt sich letztlich um privatrechtliche Vereinbarungen zwischen zwei Familien, die den Eltern der Kinder die Letztverantwortung für das Leben ihres Kindes lässt. Die Tagespflegepersonen werden lediglich mit einem zeitlich und inhaltlich begrenzten pädagogischen Auftrag versehen, wobei ihre gesetzlich gewollte nebenberufliche Selbstständigkeit ihnen eine von den Fachkräften von PiB unabhängige eigenständige Verpflichtung auferlegt.

Den Fachkräften im Bereich der Tagespflege kommt damit primär die Aufgabe zu, für die Einhaltung vorgegebener Standards und Abläufe Sorge zu tragen und die Beteiligten mit entsprechenden Informationen zu versorgen, die Vermittlung von Kindern in vorab auf ihre generelle Eignung hin geprüfte Tagespflegepersonen zu „makeln“ und ggf. Konflikte zwischen den Vertragspartnern zu moderieren.<sup>18</sup> Was zu dokumentieren ist, ist hier klar konturiert.

---

<sup>18</sup> Dies gilt insbesondere für die Allgemeine Tagespflege. Im Bereich der Tagespflege als Hilfe zur Erziehung (gem. § 32 SGB VIII) nähert sich die Aufgabenstellung partiell der der Vollzeitpflege an.

## 7.2.2 Ergebnisse

Die Darstellung der Ergebnisse folgt entsprechend der Art der Dokumentation in drei Abschnitten:

- Die Betreuungsakte
- Die elektronische Akte: „Tagespflege“
- Die elektronische Datenbank.

Darüber hinaus wird über eine geplante Neuordnung des elektronischen Ablagesystems berichtet und kurz auf Probleme bei der Bearbeitung der Bundesstatistik eingegangen.

### 7.2.2.1 Die Betreuungsakte

Die Betreuungsakte muss als Kern des Dokumentationssystems angesehen werden, wobei Überlegungen zur Verbesserung der Konturierung des zu Dokumentierenden schon frühzeitig zu der Entscheidung geführt haben, das Dokumentationssystem über eine Musterakte zu strukturieren, in der nach vorgegebenen Ablage Regelungen alle Vorgänge gesammelt werden, die sich auf eine Tagespflegeperson und die von ihr betreuten Kinder beziehen. Diese Musterakte enthält neben einem jeweils zu aktualisierenden Formular Stammdaten der Tagespflegepersonen, sechs durch Trennblätter abgegrenzte Bereiche, nämlich (1) Bewerbungsunterlagen, (2) Führungszeugnis, Renten- und Unfallversicherungsangelegenheiten, (3) Qualifikationsnachweise, (4) Pflegerlaubnis, (5) Aktennotizen zur Betreuung der TPP und des entsprechenden Schriftverkehrs und (6) Bildungsgutscheine. Wiederum durch Trennblätter getrennt, werden zudem alle mit der Vermittlung jedes einzelnen Kindes verbundenen Vorgänge in der Akte abgelegt.

Die Durchsicht der zehn Betreuungsakten zeigt zunächst, dass die Vorgaben der Musterakte – gelegentlich mit kleinen Variationen in der Anordnung – grundsätzlich eingehalten werden, sodass alle entscheidenden Vorgänge problemlos aufzufinden sind.

Auch innerhalb der einzelnen Dokumentationsbereiche ist ein (relativ) einheitlicher, weil durch Vorgaben und Formulare gesteuerter Aufbau zu erkennen. Jede der eingesehenen Betreuungsakten enthält – jeweils unter der entsprechenden Rubrik – folgende Informationen bereit:

- ein ausgefülltes Formular „Bewerbung als Kindertagespflegestelle“,
- einen Lebenslauf,
- ein vom betreuenden Arzt ausgestelltes und auf einem eigenen Formular der PiB gGmbH basierendes Gesundheitsattest,
- Führungszeugnisse,
- eine Vereinbarung zwischen der Kindertagespflegeperson und der PiB gGmbH,
- die formulargestützte „Empfehlung zur Pflegerlaubnis“,
- Anmelde- und Teilnahmebescheinigungen zu bzw. über Schulungs- und Fortbildungsmaßnahmen beim Paritätischen Bildungswerk,
- Teilnahmebescheinigungen zu einem Erste-Hilfe-Kurs,
- Anträge auf Versicherungsleistungen und Zuschüsse (soweit im Einzelfall relevant),
- jeweils auf ein einzelnes Kind bezogen – formulargestützte Bestätigungen zur Vermittlung in Kindertagespflege.

Da alle Formulare mit Blick auf gesetzliche und Verwaltungsvorgaben und in Abstimmung mit den Behörden formuliert sind, enthalten sie jeweils die Informationen, die für ordnungsgemäße Abläufe und die Kooperation zwischen der PiB gGmbH und dem Amt für Soziale Dienste erforderlich sind.

Die Basis für Empfehlungen zur Pflegeerlaubnis an das letztentscheidende Amt für Soziale Dienste bilden auch die Berichte zur Eignungsfeststellung durch die Fachkräfte der PiB gGmbH. Sie basieren in der Mehrheit der eingesehenen Akten auf einem 2007 eingeführten Formular „Entwurf – Eignungsfeststellung, Eignungs- und Ablehnungskriterien“ und/oder verbalisierten Berichten über Hausbesuche. Weitere Grundlagen bilden die Selbstdarstellungen der Tagespflegepersonen, zu denen bei Tagespflegepersonen mit einem beruflichen Selbstverständnis gelegentlich auch ausgearbeitete Konzeptionspapiere gehören, sowie die beizubringenden Bescheinigungen. Der Eignungsfeststellungsbogen vermittelt auf den ersten Blick mit seinen „Ja-nein-Einschätzungen“ zu diversen Items über Grundhaltungen, personale, fachliche und methodische Kompetenzen, organisatorische Fähigkeiten, Lebensraum und Umgang mit PiB/AfSD sowie einem Katalog von Ablehnungskriterien den Eindruck einer umfassenden Auskunft über die für eine Eignungsfeststellung relevanten Faktoren und Dimensionen. Gleichwohl lässt der Eignungsfeststellungsbogen im Einzelnen viel Spielraum für Interpretationen durch die Fachkraft – ein lebendiges Bild über die Tagespflegeperson, die familiären Bedingungen und die für die Betreuung von Kindern erforderlichen Haltungen und Kompetenzen vermag er daher nicht immer zu zeichnen. Dies wird in den eingesehenen Betreuungsakten manchmal, aber nicht immer durch ausführlichere Berichte anlässlich von Hausbesuchen zur Eignungsfeststellung kompensiert.

Ein weiteres Element der Berichterstattung sind Vermerke über Gespräche, häufig anlässlich von allgemeinen halbjährlichen Hausbesuchen, der Neuvermittlung eines Kindes in die Familie, gelegentlich auch zur Klärung von Konflikten oder Beschwerden oder anlässlich besonderer Ereignisse oder Anfragen der Tagespflegepersonen oder der Herkunftsfamilien. Sie werden nach einheitlichem Schema verfasst und enthalten immer eine Ergebniszusammenfassung und eine Vereinbarung zu den zu ziehenden Konsequenzen, sodass sie eine wichtige Grundlage für die Zusammenarbeit und die fortlaufende Überprüfung bilden.

Zu erwähnen ist noch, dass die meisten Betreuungsakten einen Überblick zu den jeweils betreuten Kindern und deren Betreuungszeiten bieten (wo er fehlt, findet er sich routinemäßig in der elektronischen Datei). Bei zwei Vorgängen fanden sich – zur Nachahmung auch für die Vollzeitpflege empfohlen – am Ende der Akte eingeklebte vorgefertigte Notizzettel, in die nach Datum sortiert zu erledigende Dinge eingetragen werden.

### ***Bewertungen:***

- Die Vorgaben der Musterakte werden grundsätzlich eingehalten.
- Innerhalb einzelner Dokumentationsbereiche ist ein relativ einheitlicher formulargestützter Aufbau zu erkennen.
- Vermerke über Gespräche werden nach einem einheitlichen Schema verfasst.
- Die Betreuungsakten bieten einen guten Überblick zu den betreuten Kindern und den Betreuungszeiten.

### ***Empfehlungen:***

- Zu empfehlen ist auch für die Tagespflege generell eine qualitativ orientierte Berichterstattung in Form eines strukturierten Eignungsberichts. Er sollte – als Basis für die spätere Betreuung der Tagespflegeperson – auch über besondere Stärken sowie über Unterstüt-



zungsbedarfe sowohl bei pädagogischen als auch bei den mit der nebenberuflichen Selbstständigkeit erforderlichen Aufgaben Auskunft geben.

### **7.2.2.2 Die elektronischen Dateien**

Die von einzelnen Fachkräften der Kindertagespflege gepflegte elektronische Fallakte ermöglicht zum Ersten den problemlosen Zugriff auf den Bestand an Tagespflegepersonen in Zuordnung zum jeweils zuständigen Sozialzentrum und zum Zweiten über die einzelne Tagespflegeperson den Zugang zu den von ihr aktuell betreuten und den jeweils beendeten Tagespflegen. Abgelegt werden in der Regel nach Tagespflegepersonen sortierte Eignungsberichte, Vermerke zu Hausbesuchen und andere Vermerke, der E-Mail-Verkehr, Kontaktdaten sowie die Empfehlungen zur Pflegeerlaubnis, für die einzelnen Kinder primär die Vermittlungsbestätigungen und ggf. der sich auf ein einzelnes Kind beziehende Schriftverkehr. Soweit im Überblick feststellbar, entspricht der Inhalt im Regelfall den in der Betreuungsakte abgelegten Schriftstücken.

Anders als in der elektronischen Datei zur Vollzeitpflege sind die einzelnen Schriftstücke – dies allerdings erst seit einigen Monaten – mit einheitlicher Beschriftung (Datumsangabe und Charakter des Dokuments, wie oben zur Vollzeitpflege vorgeschlagen) abgelegt, sodass auch Dritte einen raschen Zugang zu einer nachgesuchten Information finden.

#### **7.2.2.2.1 Die elektronische Akte „Tagespflege“**

Die elektronische Fallakte ist Teil eines Servers „Akte Tagespflegepersonen“. Diese enthält zudem eine Reihe von Dateien, die Hilfsmittel für die Fallbearbeitung sind (so insbesondere die gesamte Formulareammlung) oder deren Inhalte sich auf übergreifende Aspekte beziehen (z. B. Fachartikel, Fachtage, Info-Blätter, Materialien zum Qualitätsmanagement, Rechte und Gesetze, Runde Tische, Konzeptionspapiere, Unterlagen zur Schulung und Fortbildung der Tagespflegepersonen, Erste-Hilfe-Kurse sowie verschiedene Materialien und Teilnehmerlisten wie etwa zum Aktionsprogramm, zur Betreuung in externen Räumen und zur Gruppenarbeit mit Tagespflegepersonen).

Zur Pflege und Vollständigkeit der einzelnen Dateien können keine Aussagen getroffen werden, feststellbar ist aber, dass mittels des Verzeichnisses auch im Zuge der Fallbearbeitung die gewünschten Informationen problemlos aufgerufen werden können. Neuerlich wird allerdings eine Neuordnung geplant (siehe unter Kap. 7.2.3).

#### **7.2.2.2.2 Die elektronische Datenbank**

Der Aufbau der Datenbank zur Tagespflege entspricht jener zur Vollzeitpflege. Wie dort, enthält sie (verknüpfbare) Unterdateien zu den Tagespflegepersonen, zu einzelnen Tagespflegekindern bzw. die Tagespflegekinder einer Tagespflegeperson, ferner Unterdateien über aktuelle Interessenten und über abgelehnte Tagespflegepersonen. Die Datensätze zu den Tagespflegepersonen informieren über Kontaktdaten und enthalten Informationen über den Eingang von Unterlagen (z. B. Führungszeugnisse), noch einzuholende Unterlagen, zur Teilnahme an Schulungs- und Fortbildungsveranstaltungen sowie zu Anträgen der Tagespflegepersonen. Zu den einzelnen Tagespflegekindern werden neben persönlichen Daten, die zur Vermittlung von Bedeutung sind (u. a. die Nationalität des Kindes, die in der Familie gesprochene Sprache, Hinweise zum Migrationshintergrund und zur Religion), vor allem Daten zu den Besonderheiten der einzelnen Betreuungen abgespeichert (u. a. Aufnahme- und Beendigungsdatum, Aufnahme- und Beendigungsgründe nach standardisiertem Schlüssel, Kostenträger, Verwandtschaft zum Kind sowie die genauen Betreuungszeiten nach Betreuungstagen, täglichen und

wöchentlichen Stunden). Durch die Möglichkeit der Zuordnung der Kinder zu den Tagespflegepersonen ergibt sich ein umfassendes, alle entscheidenden Aspekte einbeziehendes Bild der einzelnen Kinder sowie Informationen zur Erstellung von Abrechnungen und zur Beurteilung der Gesamtbelegung.

Von Bedeutung ist auch die Datei „Interessenten“, da sie problemlos über alle (nach Eignungsfeststellung) verfügbaren Belegplätze und die Besonderheiten der einzelnen Bewerberfamilien informiert. Festgehalten sind hier Informationen, die z. B. auch für die zielgerechte Vermittlung von Kindern wichtig sind (Angebot, Betreuungsort, Raucherhaushalt, Haustiere, Wohnungsverhältnisse, Garten, Spielplätze in der Nähe und Angaben zu Abholmöglichkeiten von Kindern durch die Tagespflegepersonen). Insbesondere für Einsprüche und Beschwerden abgelehnter Bewerber bedeutsam ist schließlich die Datei „abgelehnte Bewerber“. Sie ermöglicht bei Rückfragen den raschen Zugriff auf die Daten der Abgelehnten. Das „Durchklicken“ durch jeweils eine größere Anzahl von Datensätzen ergab das erfreuliche Ergebnis, dass es nur in wenigen Fällen Lücken in der Formularbearbeitung gab.

### **Bewertungen:**

- Die elektronischen Informationen sind mit einheitlicher Beschriftung abgelegt.
- In der Tagespflegeakte können die Informationen gefunden und problemlos aufgerufen werden.
- Die Datenbank lässt Verknüpfungen zu und hält damit nicht nur Informationen über die Kinder und die Tagespflegepersonen bereit, sondern auch über Interessenten und abgelehnte Bewerber. Ebenso können leicht Informationen über Abrechnungen und Überblicke über Gesamtbelegungen zusammengestellt werden.

### **7.2.3 Die geplante Neuordnung**

Die Neuordnung des elektronischen Ablagesystems sieht insbesondere vor, die Zugriffsmöglichkeiten auf Datensätze praxisnah zu optimieren. Seine Struktur liegt im Entwurf vor und befindet sich teilweise schon in der Erprobung. Geplant ist ein dreidimensionales Ablagesystem auf drei unterschiedlichen Servern mit unterschiedlichen Zugangsregelungen:

- Ein **G-Server**, auf dem alles für die direkte Falldokumentation Erforderliche von den einzelnen Fachkräften abgelegt wird und auf den die Abteilung Tagespflege Zugriffsmöglichkeiten hat. Dies entspricht der bisherigen elektronischen Fallakte, strukturiert diese aber – aufrufbar über Unterdateien – neu und ergänzt sie durch ein fallübergreifendes, aber auf die Arbeit der einzelnen Fachberater/-innen bezogenes Dokumentationssystem (z. B. allgemeine Fachinformationen, Kooperationen, Bedarfsplanung, Jahresberichte, besondere Projekte, Tagespflegepersonengruppen, Konzeptionspapiere und eine Datei über Bewerberinnen/Bewerber und Interessentinnen/Interessenten).
- Ein **H-Server** für persönliche Angelegenheiten der einzelnen Fachkräfte (z. B. Arbeitszeitnachweise, Urlaubsplanung und To-do-Listen) mit Zugriffsmöglichkeit nur durch die jeweiligen Fachkräfte.
- Ein **J-Server** für die Sammlung und Bereitstellung von personenübergreifenden Dokumenten zur Kindertagespflege allgemein und über bzw. für die Gesamtabteilung Kindertagespflege mit einem Zugang für die Gesamtorganisation PiB gGmbH. Für diesen Server ist (u. a.) die Sammlung von allgemeinen Regelungen, Handreichungen, Formularen, Informations- und Werbematerialien geplant; abgelegt werden sollen ferner Dokumente zur Fachberatung in den verschiedenen Sparten der Kindertagespflege, zu den Bereichen Qualifika-

tion, Kooperation und Qualitätsmanagement und schließlich verwaltungsunterstützende Dokumente wie Terminplanungen, Listen, Einladungen etc.

#### 7.2.4 Ein besonderes Problem: Die Bearbeitung der Bundesstatistik „Kinder und tätige Personen in öffentlich geförderter Kindertagespflege“

Als Fachdienst für die Kindertagespflege ist die PiB gGmbH verpflichtet, jährlich zum Stichtag 1.3. an das Statistische Landesamt Bremen Daten über Kinder in Tagespflege sowie über Tagespflegepersonen zu übermitteln. Hierbei handelt es sich um einen Katalog von elf Merkmalen zu jedem am Stichtag betreuten Kind und von fünf Merkmalen zu jeder zum Stichtag tätigen TPP, teilweise mit vorgegebenen Kategorien. Das Bundesamt für Statistik empfiehlt, die Daten entweder über ein „Offline“-Programm dezentral in eine Datenbank einzugeben und dem Statistischen Landesamt in einer Datei zu übermitteln, oder – soweit keine elektronische Datenlieferung erfolgt – bereits zu Beginn eines mit öffentlichen Mitteln geförderten Tagespflegeverhältnisses gelieferte Fragebögen auszufüllen und in der jeweiligen Akte zu führen.

Wiewohl die PiB gGmbH in ihren bestehenden Daten im Wesentlichen über die nachgefragten Daten verfügt, ist es – offenbar aus technischen Gründen – bislang nicht gelungen, diese Daten in ein „Offline“-Programm auf elektronischem Weg zu transformieren. Auch die Alternativempfehlung einer sofortigen Ausfüllung von Fragebögen durch die jeweils zuständige Fachkraft wird im Fachdienst bislang nicht praktiziert. Die mühselige Bearbeitung für immer etwa 800 Kinder und knapp 400 Tagespflegepersonen wird stattdessen Fall für Fall in einer ganztägigen Arbeitssitzung aller Fachkräfte vorgenommen.

Auch wenn das bisherige Vorgehen eine lückenlose Berichterstattung ermöglichte, ist dringend zu empfehlen, sich künftig an einer der beiden Empfehlungen des Statistischen Bundesamtes zu orientieren und nach entsprechenden technischen Möglichkeiten zu suchen, wofür auch auf Erfahrungen anderer Kommunen mit der elektronischen Datenerfassung zurückgegriffen werden könnte. Zu empfehlen ist, ein solches Vorhaben in die geplante Neuordnung zu integrieren.



#### BEURTEILUNG

Die eingesehenen Betreuungsakten zeichnen sich – dank der vorgegebenen Musterakte und dank eines ausgereiften Formularwesens – durch große Einheitlichkeit aus. Die Ordnung ermöglicht auch Dritten das problemlose Auffinden aller relevanten Schriftstücke und Entscheidungsgrundlagen. Die Formulare sind vollständig ausgefüllt und jeweils auf dem aktuellen Stand. Nachgebessert werden könnte die Berichterstattung zur Eignungsfeststellung. Hierbei sollten auch die unterschiedlichen Formen und der Professionalisierungsgrad der jeweiligen Tagespflegeperson eine angemessene Berücksichtigung finden, was eine Verständigung über die unterschiedlichen Erwartungen an Subgruppen unter den Tagespflegepersonen voraussetzt.<sup>19</sup>

Die elektronische Fallakte bietet eine gute Möglichkeit, insbesondere auch für Dritte, wie etwa Vertretungskräfte, sich einen raschen Überblick über Tagespflegepersonen und Tagespflegekinder zu verschaffen. Auch vonseiten einzelner Fachkräfte wurde die gute Nutzbarkeit der elektronischen Fallakte hervorgehoben. Bedauert wird, dass es keine technische Möglichkeit (über einen Scanner) gibt, der auch die Einspeisung von nicht elektro-

<sup>19</sup> Vgl. hierzu Ergebnisse der Kundenbefragung von Tagespflegepersonen.

nisch übersandten Dokumenten ermöglicht. Mit dieser Möglichkeit könnte künftig das Führen einer Betreuungsakte entbehrlich werden.

Die elektronische „Akte Tagespflege“ enthält alle für die Fallbearbeitung erforderlichen Hilfsmittel und alle für die Überprüfung und Weiterentwicklung der Bremer Kindertagespflege relevanten Informationen. Die übersichtliche Anordnung ermöglicht grundsätzlich allen Beteiligten einen raschen Zugriff.

Die allgemeine Datenbank informiert problemlos und nahezu lückenlos insbesondere über die bedeutsamen Aspekte der Vermittlungsplanung.

Insgesamt steht über die elektronischen Daten für die Organisation und fachliche Ausgestaltung der Kindertagespflege ein umfassendes Informations- und Dokumentationssystem zur Verfügung. Obwohl – wie der „Eigenversuch“ ergeben hat – schon nach kurzer Einführung ein Zurechtfinden in den verschiedenen Dateien relativ problemlos gelingt, setzt der gezielte Umgang mit den Daten allerdings auch einen umfassenden Überblick zu Ablageorten und den über die Einzeldaten abrufbaren Informationen voraus, was auch eine gewisse Geneigtheit der Fachkräfte zum Umgang mit elektronisch abgespeicherten Datensätzen und große Zuverlässigkeit in der Dateneingabe voraussetzt. Die damit verbundenen Probleme sollen über eine Neuordnung der Dateien zukünftig verringert werden.

## 8 MITARBEITERBEWERTUNG DER INSTITUTION IM BEREICH DER TAGESPFLEGE

Zur Beurteilung des Trägers PiB „von innen“ gehört auch die Beurteilung der Arbeitsbedingungen durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Nur sie sind in der Lage, ihre eigenen Arbeitsbedingungen einzuschätzen. Auch wenn das sehr subjektive Bewertungen sind, so beeinflusst diese individuelle Wahrnehmung die Arbeitszufriedenheit in hohem Maße und lässt damit Einblicke in die Arbeitswelt des Trägers zu.

### 8.1 Methodische Hinweise

Die Einschätzungen wurden über einen standardisierten Fragebogen erhoben, der allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Tagespflege übergeben wurde. Ein Anschreiben mit einer Erläuterung des Erhebungsverfahrens war den Fragebögen beigelegt. Die Bögen sollten von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern allein ausgefüllt und in einem beigelegten und adressierten Umschlag an die GISS zurückgesandt werden. Die Befragung war damit anonym.

Der Bogen war in fünf thematische Abschnitte aufgeteilt, deren abzufragende Inhalte mit der Leitung der Kindertagespflege und zwei Mitarbeiterinnen zusammen entwickelt wurden:<sup>20</sup>

- Ausstattung (Büros, Materialien, Computer/Programme, Arbeitszeiten),
- Organisation (Verfahren, Strukturen, Informationsfluss, Fortbildungen, Vertretungen, Krisenmanagement),
- Arbeitsbelastung (Fallzahl, Aufgabenmenge, Termine),
- inhaltliche Arbeit (Verhältnis Pädagogik zu Administration, Zusammenarbeit Vollzeitpflege),
- Kooperationsbeziehungen (Stadtteilgruppe, WJH, KTHs, Casemanagement).

Die Themenfelder waren in Fragen differenziert, deren Aussagen einer Bewertung unterzogen werden sollten. Hier konnten Werte zwischen 1 (sehr positiv) und 6 (sehr negativ) abgegeben werden. Es war darüber hinaus möglich, die Bewertungen über schriftliche Hinweise näher zu erläutern – leider machten davon nur wenige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Gebrauch.

Von den 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern haben 13 die ausgefüllten Bögen zurückgesandt. Auch wenn eine statistische Analyse aufgrund der geringen Fallzahl nicht möglich ist, veranschaulicht die grafische Darstellung der Werteverteilungen der einzelnen Fragen gleichwohl die aktuelle Wahrnehmung des Arbeitsalltags durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kindertagesbetreuung.

### 8.2 Ergebnisse der Befragung

Die Ergebnisse werden nach den Themenbereichen geordnet dargestellt. In den Grafiken werden immer die Häufigkeiten und keine Prozentwerte angegeben.<sup>21</sup> Schriftliche Anmerkungen in den Fragebögen werden zur Interpretation der vergebenen Werte herangezogen. Die Größenachse der Grafiken weist einheitlich den Wert „13“ auf – dies ist die maximal erreichbare Häufigkeit bei dem entsprechenden „n“ der Befragten.

#### 8.2.1 Ausstattung

Die Beurteilung der Ausstattung umfasst folgende Fragen:

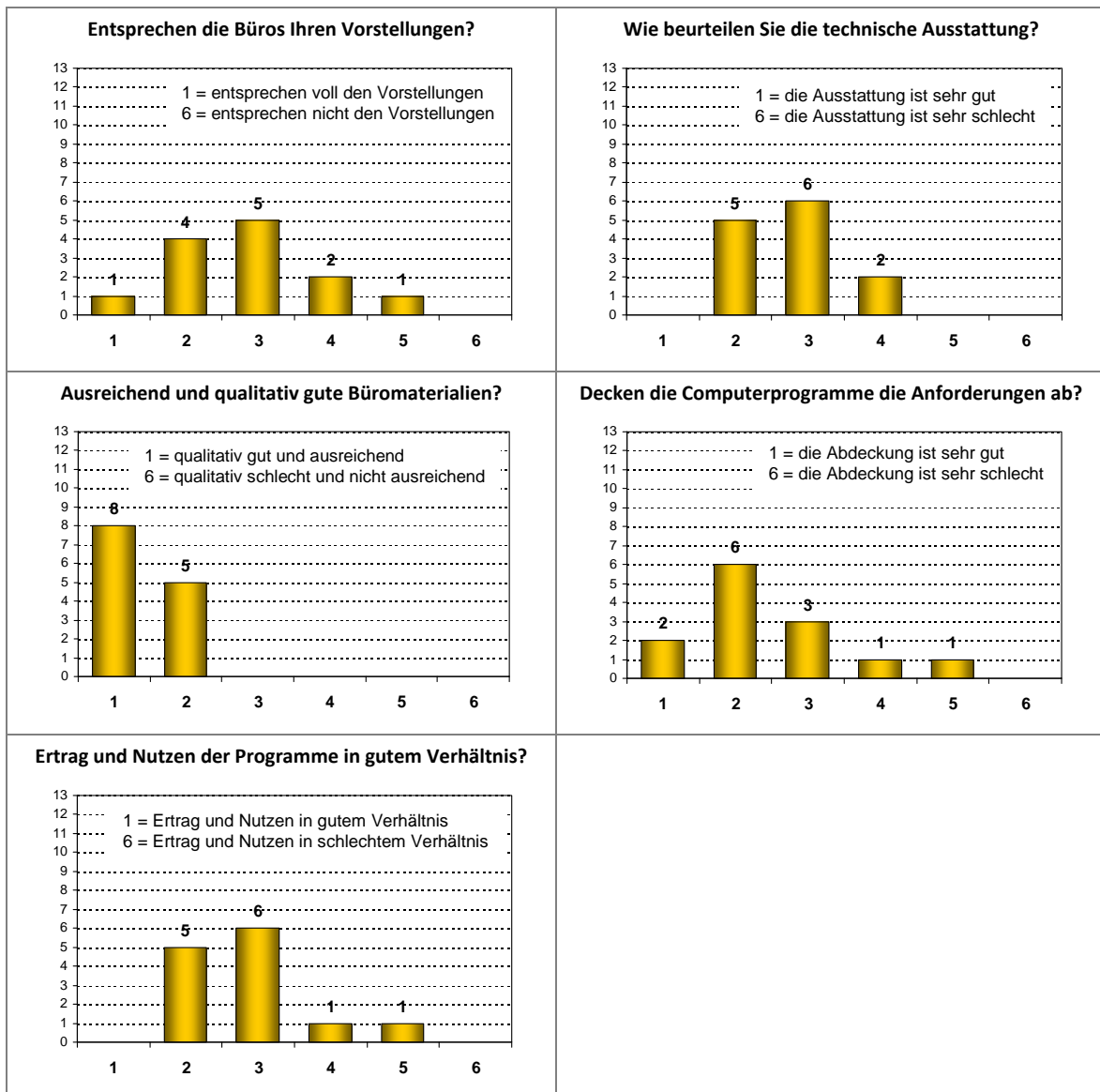
<sup>20</sup> Der Fragebogen ist im Anhang beigelegt.

<sup>21</sup> Prozentangaben können bei geringem „n“ leicht sehr hohe Werte aufweisen und ein verzerrtes Bild liefern.

- Entsprechen die Büros Ihren Vorstellungen?
- Wie beurteilen Sie die Ausstattung mit Technik (Computer usw.)?
- Sind ausreichend und qualitativ gute Büromaterialien vorhanden (Papier, Ordner usw.)?
- Decken die Computerprogramme die Anforderungen ab, die ich zur Erledigung meiner Arbeit benötige (Ablage, Datenbank usw.)?
- Stehen Ertrag der Computernutzung und Erleichterung in einem guten Verhältnis (schnelles Auffinden von Fällen, Serienbriefe, effektive Datenhaltung und Übersicht)?

In Grafik 10 sind ist die Verteilung der Beurteilungen für jede der oben angegebenen Fragen dargestellt.

**Grafik 10: Beurteilung der Ausstattung**



Zwar gibt es einzelne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Tagespflege, die insgesamt den eigenen Träger kritisch beurteilen, das Auffälligste jedoch ist die themenspezifische Bewertung: negativen Bewertungen eines Themas stehen positive Bewertungen eines anderen Themas gegenüber. Die Fachkräfte machen im Arbeitsalltag offensichtlich sehr unterschiedliche Erfahrungen: für einige ist die technische Ausstattung gut, für andere nicht; für einige decken die Computerprogramme die Anforderungen ab, für andere nicht; für einige sind die Strukt-

ren der Arbeitsbereiche einsichtig, für andere nicht; für einige gibt es einen guten Informationsfluss, für andere nicht – diese Gegenüberstellungen lassen sich auf alle Bereiche der Ausstattung ausdehnen. Guten Erfahrungen stehen weniger gute Erfahrungen gegenüber. Einig sind sich die Befragten nur in der guten Bewertung der Büromaterialien.

Die Auswertung der Anmerkungen zu den Themenfeldern zeigt ebenfalls keine klare Struktur, da nur einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich überhaupt schriftlich geäußert haben. Die Anmerkungen können daher lediglich als Einzelnennungen bezeichnet werden, die gleichwohl hier wiedergegeben werden.

Einzelnennungen im Bereich der Ausstattung:

- der Wunsch nach Einzelbüros
- der Wunsch nach Druckern in jedem Büro
- Ordnerstruktur auf der allgemeinen Festplatte ist nicht immer übersichtlich
- Verwirrung durch Gleichzeitigkeit von alten und neuen Dateiversionen
- gelegentliche Programmabstürze

### 8.2.2 Organisation

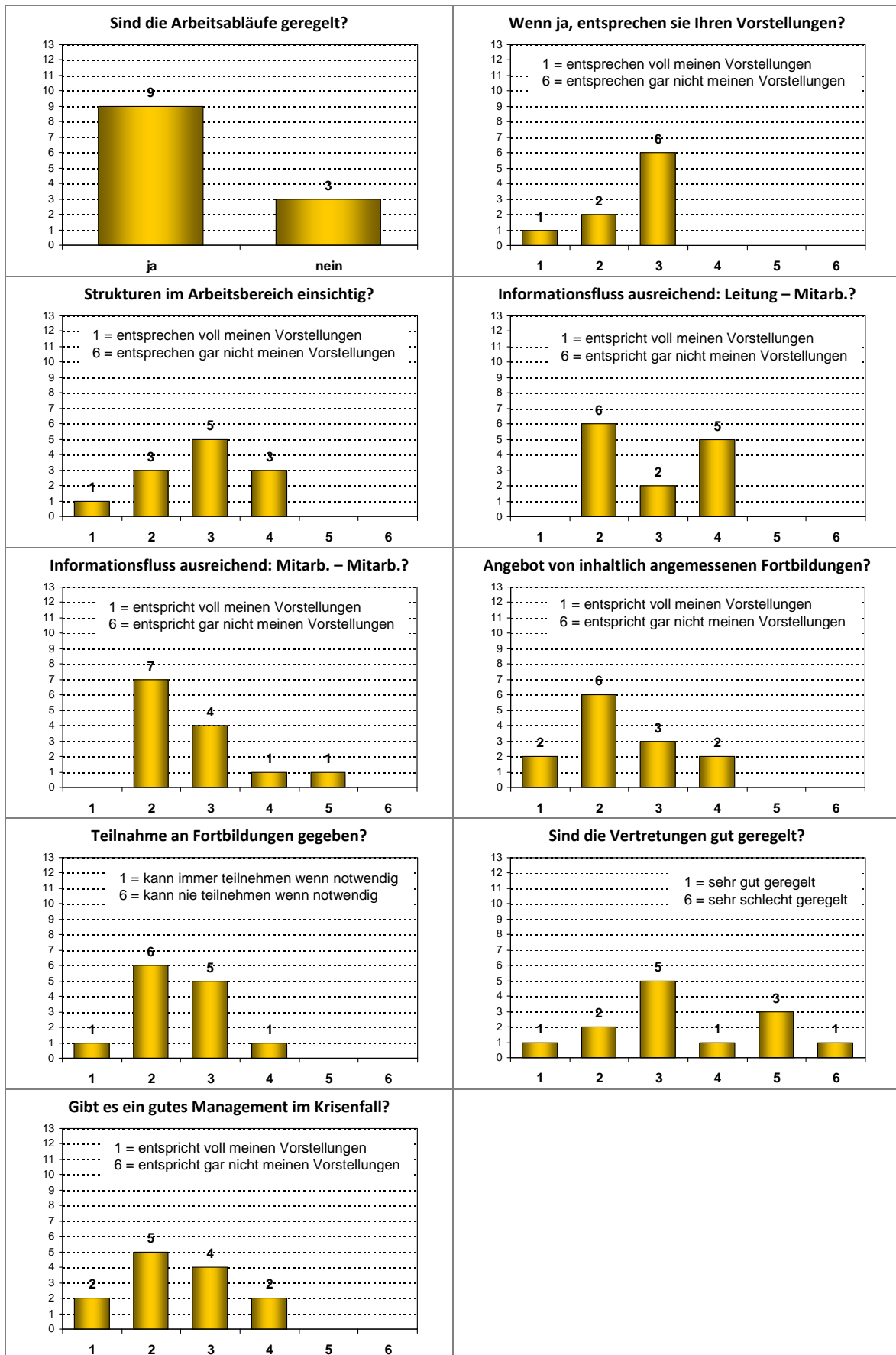
Die Organisation konnte auf der Basis von sieben Fragen eingeschätzt werden:

- Sind die Arbeitsabläufe klar geregelt? Wenn ja, entsprechen die geregelten Arbeitsabläufe Ihren Vorstellungen?
- Sind die Strukturen in Ihrem Arbeitsbereich einsichtig?
- Ist der Informationsfluss ausreichend (zwischen Leitung und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern / innerhalb der Mitarbeiterschaft)?
- Werden inhaltlich angemessene Fortbildungsmöglichkeiten angeboten?
- Ist die Teilnahme an Fortbildungsmöglichkeiten gegeben?
- Sind die Vertretungen gut geregelt?
- Gibt es ein gutes Management im Krisenfall?

Die Bewertung der Organisation durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kindertagespflege auf der Grundlage der angegebenen Werte für die jeweiligen Themenfelder ist in Grafik 11 zu sehen.

Wie bei der Beurteilung der Ausstattung, ist auch bei der Bewertung der Organisation ein einheitliches Bewertungsmuster in keiner Frage zu erkennen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter machen auch auf diesem Feld offensichtlich sehr unterschiedliche Erfahrungen. Einzig die aktuelle Regelung der Vertretung scheint mehrheitlich eher Unzufriedenheit auszulösen. Im Vergleich zu den anderen Beurteilungen innerhalb des Themenspektrums der Organisation werden die Vertretungsregelungen relativ schlecht bewertet.

**Grafik 11: Beurteilung der Organisation**





Schriftlich wurden noch weitere Hinweise gegeben, die hier auch als Einzelnennungen wiedergegeben werden:

- Aufgaben der Abteilungsleitung nicht immer transparent
- Informationsaustausch mit den Regionalteams nicht immer optimal
- Kriterien für die Fortbildungsbeteiligung sind unklar
- längere Vertretungen gehen zu Lasten der Qualität der Arbeit, da mehr Fälle betreut werden müssen
- nicht immer klar, was durch eine Vertretung abgedeckt werden soll
- Strukturen für Krisenfälle sind vorhanden, werden aber in der Realität nicht immer umgesetzt.

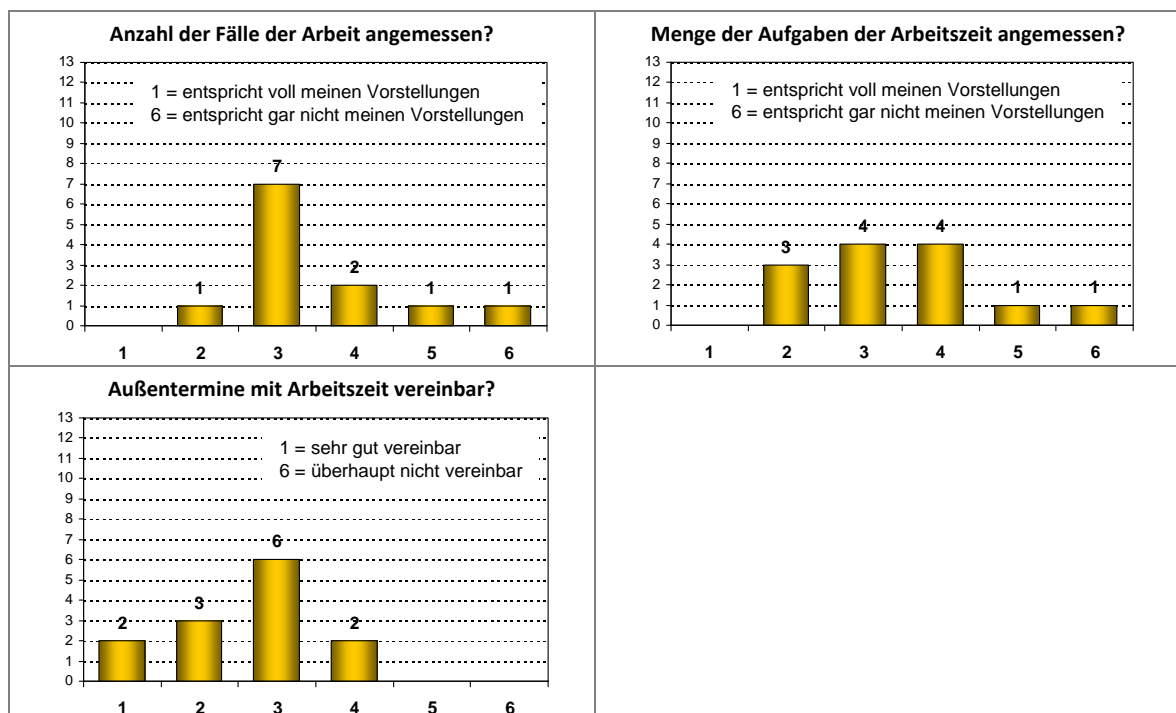
### 8.2.3 Arbeitsbelastung

Bei der Bewertung der Arbeitsbelastung wurde auf drei Fragen zurückgegriffen:

- Ist die Anzahl der Fälle der Arbeit angemessen?
- Ist die Menge der Aufgaben der Arbeitszeit angemessen?
- Ist die Organisation der Außentermine mit der Arbeitszeit vereinbar?

Die Bewertung der drei Dimensionen der Arbeitsbelastung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kindertagespflege sind in Grafik 12 dargestellt.

**Grafik 12: Beurteilung der Arbeitsbelastung**



Die Fallzahl und die Menge der zu erledigenden Aufgaben in der Arbeitszeit werden sehr ungünstig bewertet. Hier zeigt sich durchaus ein Unzufriedenheitspotenzial. Die Vereinbarkeit der Organisation der Außentermine mit der Arbeitszeit wird dagegen als nicht so negativ bewertet. Auch für diesen Bereich liegen einzelne schriftliche Anmerkungen vor:

- Fallzahlen sind zu hoch – besonders in Vertretungsfällen
- Berechnung der Fallzahlen sollte nach der Anzahl der Tagespflegepersonen erfolgen, nicht nach der Anzahl der betreuten Kinder

- starke Zunahme von administrativen Tätigkeiten
- bei Fallzahlberechnungen sollte die individuelle Stadtteilproblematik mit einfließen
- Zunahme von Beratungen zum Selbstständigenstatus

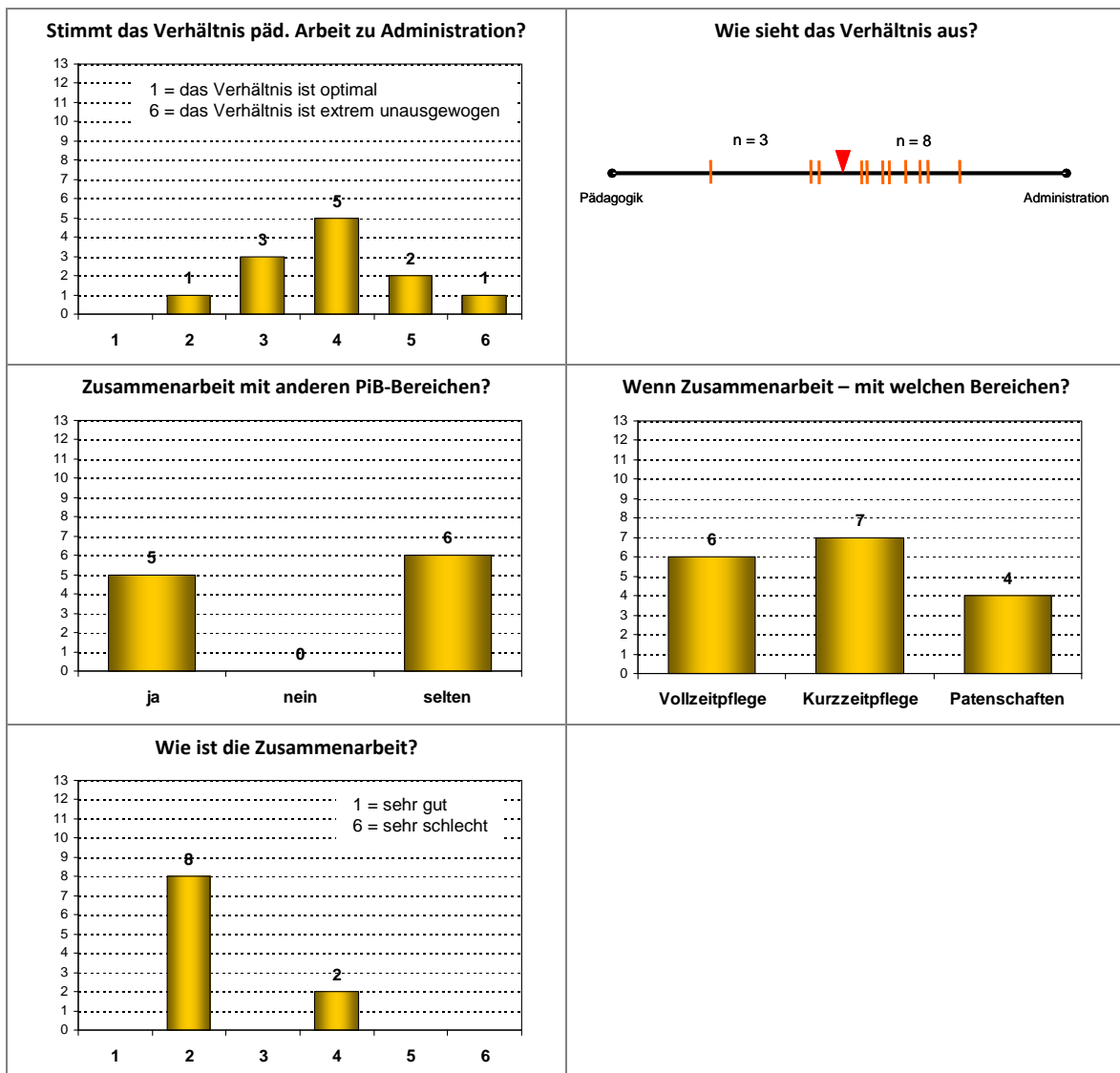
### 8.2.4 Inhaltliche Arbeit

Unter inhaltlicher Arbeit werden hier das Verhältnis von pädagogischer und administrativer Arbeit und die unterschiedlichen Kooperationen mit den Vollzeitpflegebereichen von PiB verstanden. Die Fragen im Einzelnen:

- Stimmt das Verhältnis der pädagogischen Arbeit zur administrativen Arbeit?
- Wie sieht das Verhältnis aus (Markierungen auf einer Linie)?
- Arbeiten Sie mit den anderen Bereichen von PiB fallbezogen zusammen? Wenn ja, mit welchen Bereichen arbeiten Sie zusammen? Wie ist die Zusammenarbeit mit den anderen Bereichen?

Die Bewertung der Zufriedenheit mit den aufgeführten Bereichen ist in Grafik 13 zu sehen.

**Grafik 13: Beurteilung der inhaltlichen Arbeit**



Das Verhältnis von pädagogischer zu administrativer Arbeit wird als sehr ungünstig beurteilt. Im Erleben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Kindertagespflege überwiegen die administrativen Tätigkeiten gegenüber Beratungen, Eignungsprüfungen usw. Von den elf Fachkräften, die diese Frage beantwortet haben, fanden lediglich drei, dass die Pädagogik einen höheren Arbeitsanteil besitzt als die Administration. Für alle anderen Fachkräfte lag der Anteil der Administration zum Teil weit über 50 % der Arbeitszeit.

Fast alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Kindertagespflege arbeiten auch mit den Vollzeitbereichen zusammen – auch wenn der etwas größere Anteil der Befragten dies nur selten tut. Die Kooperation vollzieht sich im Bereich der Vollzeitpflege, der Kurzzeitpflege und der Patenschaften, wenn auch in unterschiedlichem Maße. Überwiegend wird die Zusammenarbeit als gut eingestuft.

### 8.2.5 Synergien

Als eine Art Exkurs soll kurz auf Synergien eingegangen werden. Diese Synergien ergeben sich daraus, dass unterschiedliche Arten von Hilfen unter dem Dach des Trägers PiB durchgeführt werden und daher Übergänge möglich sind. Der vorangegangene Abschnitt zeigte ja bereits, dass die Mitarbeiter der unterschiedlichen Bereiche zusammenarbeiten. Fachberaterinnen und Fachberater der Kindertagespflege arbeiten zusammen mit entsprechenden Fachpersonen in der Vollzeitpflege, in der Kurzzeitpflege und in den Patenschaften. In der Regel ist diese Zusammenarbeit gekennzeichnet durch die Organisation von Übergängen von zwischen den unterschiedlichen Hilfearten bzw. durch Veränderungen der Betreuung innerhalb einer Hilfeart. Mit der Eingliederung der Übergangspflege in das Hilfeangebot des Trägers PiB wird sich dieser Effekt noch verstärken.

Der Vorteil der Bereithaltung unterschiedlicher Hilfearten liegt in den relativ reibungslosen Übergängen, die gewissermaßen im eigenen Haus stattfinden. Bei notwendigen Übergängen müssen keine langen Wartezeiten in Kauf genommen werden, was für die Kinder und die Sorgeberechtigten von großem Vorteil ist. Dazu kommt das Wissen um die Qualität der jeweils neuen Hilfe, die Fälle können daher in der Regel sehr passgenau weitergegeben werden.

In den Daten wurde recherchiert, welche Übergänge in welcher Häufigkeit bislang erfolgt waren. Das Ergebnis ist in Tabelle 7 wiedergegeben.

**Tabelle 7: Übergänge**

Ausgang	Übergang nach	Häufigkeit
Übergangspflege	Vollzeitpflege	252
Tagespflege	Vollzeitpflege (häufig über Kurzzeitpflege)	11
Kurzzeitpflege	Vollzeitpflege	30
Pflegefamilie	andere Pflegefamilie	31

Von der Übergangspflege wechselten in der Vergangenheit viele Kinder und Jugendliche in die Vollzeitpflege, ein Vorgang, der in Zukunft eine weitere Erleichterung dadurch erfährt, dass die Übergangspflege von PiB mit übernommen wird. Durch die Gleichzeitigkeit beider Hilfen unter einem Dach können mögliche Überleitungen reibungsloser, rechtzeitiger und damit auch schneller durchgeführt werden. Es kann darüber hinaus erwartet werden, dass bei unvermeidlichen Fremdplatzierungen die Vollzeitpflege in einer Familie Vorrang bekommt vor stationärer Unterbringung, soweit die Kinder und Jugendlichen für eine Familienpflege geeignet sind. Schon jetzt existiert eine enge Kooperation mit dem Hermann Hildebrand Haus, in

dem kleine Kinder in Übergangspflege untergebracht werden – mit dem Ziel, die Übernahmen in Vollzeitpflegen schneller und unkomplizierter zu organisieren.

Bei den Wechseln von der Tagespflege oder Kurzzeitpflege in die Vollzeitpflege kommt es häufig zu Übernahmen der Kinder durch die Tagespflege- und Kurzzeitpflegepersonen. Die Kinder werden dann von denselben Betreuungskräften in Vollzeitpflege betreut. Die Beratung und Begleitung dieser dann neu eingerichteten Pflegeverhältnisse erfolgt zwar durch die entsprechenden Fachberatungen der Vollzeitpflege, bleibt aber im „eigenen Haus“. Überleitungen und Informationsweitergaben werden erleichtert und auch die neuen Pflegepersonen müssen sich an keine neue „Kultur“ gewöhnen. Darüber hinaus sind die Tages- und Kurzzeitpflegepersonen bei PiB bekannt, was die Einschätzung ihrer Eignung erleichtert. Nicht selten werden diese Personen auch gezielt im Rahmen der Pflege im sozialen Netz angesprochen, ein bestimmtes von ihnen betreutes Kind in Vollzeitpflege zu übernehmen.

In einer Reihe von Fällen kann die Hilfe nicht in der gewählten Pflegefamilie weitergeführt werden, obwohl sich für das Kind oder den Jugendlichen eine familiengestützte Erziehung als die adäquate Betreuungsform darstellt. In diesen Fällen muss eine andere Familie gefunden werden, die das angefangene Pflegeverhältnis fortsetzt. Für solche Wechsel können sehr unterschiedliche Gründe eine Rolle spielen. Neben schweren Krankheiten von Pflegepersonen oder dem Tod eines Pflegefamilienmitglieds kann auch Überforderung der Pflegeeltern der Grund für einen Wechsel sein. Letzteres ist häufig dann der Fall, wenn sich erst im Laufe der Pflege herausstellt, unter welchen – in der Regel psychischen – Problemen das Pflegekind leidet. Wenn die Pflegefamilie diesen Belastungen nicht gewachsen ist, muss für das Kind / den Jugendlichen eine entsprechende Familie gefunden werden, die die Betreuung übernehmen kann. Engmaschige Absprachen und qualifizierte Einschätzungen können im eigenen Haus und mit den entsprechenden Familien auch in diesen Fällen mit wenig bürokratischem Aufwand durchgeführt werden.

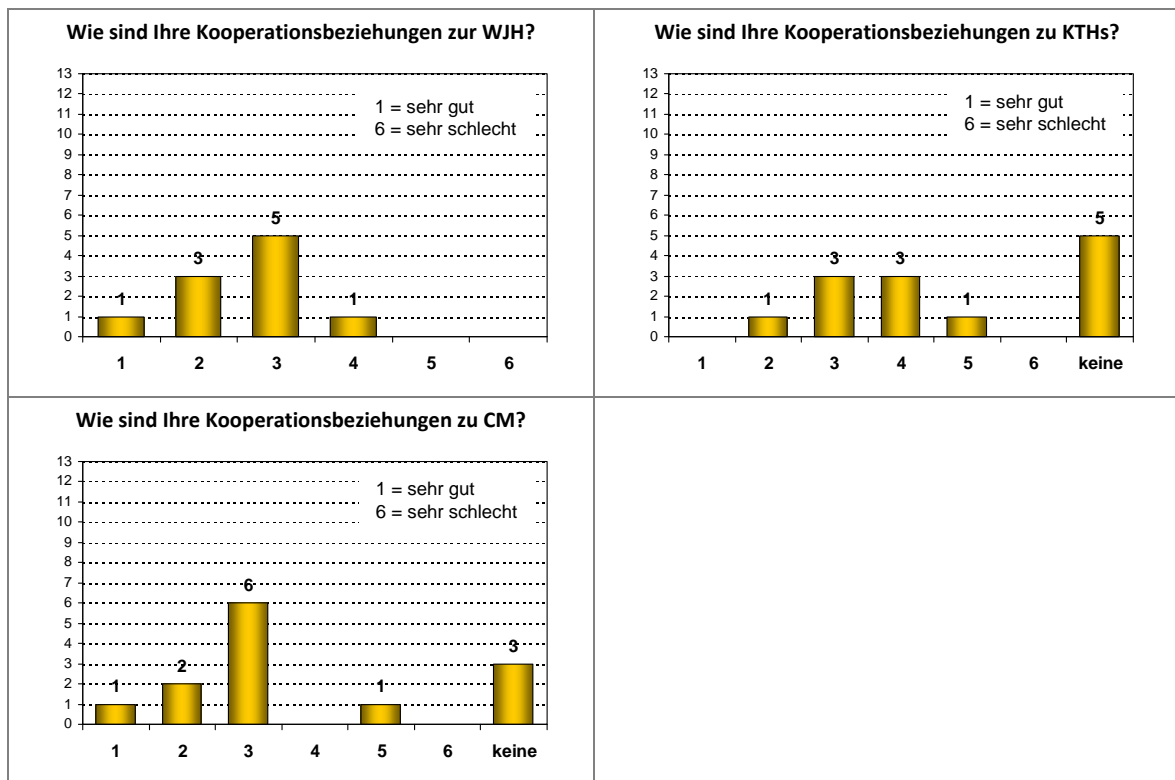
### **8.2.6 Externe Kooperationsbeziehungen**

Die externen Kooperationsbeziehungen beziehen sich auf die Zusammenarbeit mit der Wirtschaftlichen Jugendhilfe, den Kindertagsstätten und dem Casemanagement. Die entsprechenden Fragen lauteten:

- Wie sind Ihre Kooperationsbeziehungen zur WJH?
- Wie sind Ihre Kooperationsbeziehungen zu den KTHs?
- Wie sind Ihre Kooperationsbeziehungen zum Casemanagement?

Eine Übersicht der Einschätzungen zu den externen Kooperationen findet sich in Grafik 14.

Die Beziehungen zur Wirtschaftlichen Jugendhilfe und zum Casemanagement werden durchaus unterschiedlich erlebt. Während einige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein eher gutes Verhältnis zu diesen beiden Sachgebieten des Amtes für Soziale Dienste besitzen, zeigen andere Fachkräfte mit ihrer Bewertung an, dass das Verhältnis nicht unbedingt als völlig problemfrei bezeichnet werden kann. Im Falle der Kooperation mit den Kindertagsstätten ist allerdings eine gewisse Einigkeit zu erkennen. Soweit überhaupt Kooperationen existieren, werden diese nicht unbedingt positiv bewertet.

**Grafik 14: Beurteilung der Kooperationsbeziehungen**

Zu diesem Themenbereich finden sich noch folgende Anmerkungen:

- Die WJH ist nicht genügend auf das Anwachsen der Tagespflege vorbereitet und daher häufig überlastet.
- Mehr direkter Austausch mit der WJH würde zur Entlastung führen, da Probleme persönlich besprochen werden könnten.
- Für die Kooperation mit den KTHs fehlt die Zeit.
- Die KTHs zeigen kein – oder nur wenig – Interesse an einer Kooperation.
- Das Casemanagement ist häufig nicht genügend über die Arbeit und die Inhalte der Kindertagespflege informiert.

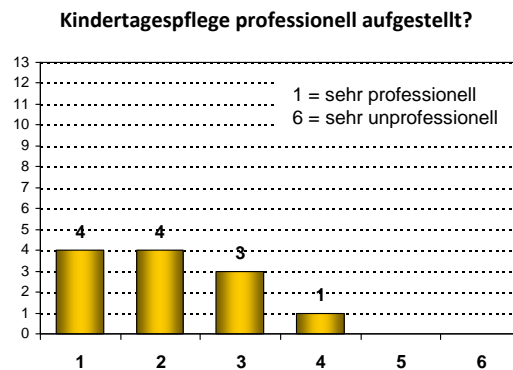
### 8.2.7 Zukunft

Im letzten Abschnitt der Befragung konnten Anmerkungen über die Entwicklung der Kindertagespflege gemacht werden. Eingeleitet wurde dieser Themenkomplex mit einer Frage nach der Einschätzung der Professionalität der Arbeit der Kindertagespflege in der PiB gGmbH:

- Ist in der Art der Organisation und der Struktur von PiB die Kindertagespflege professionell aufgestellt?

In Grafik 15 ist die Bewertung dargestellt, mit der die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese Frage beantwortet haben.

Die Fachkräfte in der Kindertagespflege haben – bei aller Einzelkritik – offensichtlich überwiegend den Eindruck, dass diese Arbeit bezüglich ihrer Organisation und Struktur durch den Träger PiB gGmbH professionell gerahmt ist.

**Grafik 15: Beurteilung der Professionalität**

Bezüglich der Wünsche für die Zukunft wird angemerkt, dass der Professionalität aus der Arbeitsbelastung heraus nicht immer entsprochen werden kann. Hinsichtlich der Aufrechterhaltung der eigenen Professionalität wird mehr Austausch in pädagogischen Fragen, Supervision und Fortbildungen zu thematischen Schwerpunkten gewünscht.

### 8.3 Beurteilung der Ergebnisse der Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Ergebnisse stehen für sich, sie können mit keinen Referenzdaten abgeglichen werden, da zum Ersten solche internen Befragungen eher selten durchgeführt werden und zum Zweiten – sollten derartige Untersuchungen existieren – deren Ergebnisse nicht an die Öffentlichkeit gelangen.



#### BEURTEILUNG

Insgesamt haben die Fachkräfte in der Tagespflege des Trägers PiB gGmbH den Eindruck, dass sie in einer professionell aufgestellten Institution arbeiten. Von kritischen Einzelnennungen in bestimmten Themenbereichen abgesehen, lassen sich nur fünf Bereiche nennen, die von mehreren Fachkräften nicht so eindeutig positiv bewertet werden. Diese betreffen das unausgewogene Verhältnis von pädagogischer zu administrativer Arbeit, die individuelle Fallbelastung und die damit verbundenen Aufgaben, die unklaren Vertretungsregelungen, den Informationsfluss insgesamt und die Einschätzung des Verhältnisses von Nutzen und Ertrag der Computerprogramme. Diese Auflistung – aber auch die Einzelnennungen – können als Anregung an den Träger verstanden werden, hier über Maßnahmen der Verbesserung nachzudenken bzw. mit den Fachkräften entsprechende Regelungen oder Verfahren zu entwickeln.

Zusammenfassend kann gefolgert werden, dass der Träger PiB gGmbH auf dem richtigen Weg ist, den Fachkräften in der Tagespflege eine Struktur zu geben, die der Arbeit angemessen ist, auch wenn aktuell die Erfahrungen in einzelnen Bereichen des Arbeitsalltags sehr unterschiedlich sind. Zudem muss konstatiert werden, dass die insgesamt als gut eingeschätzte Kooperation zwischen der Tagespflege auf der einen Seite und der Vollzeitpflege, Kurzzeitpflege und den Patenschaften auf der anderen Seite durch die Zentrierung dieser unterschiedlichen Arbeitsbereiche in einem Träger auf die Möglichkeit eines Synergieeffektes verweist.

## 9 BEURTEILUNG DER ARBEIT DES TRÄGERS PiB DURCH DIE PFLEGEELTERN

Eine nicht zu vernachlässigende Gruppe bei der Beurteilung des Trägers PiB, die im Kerngeschäft der Institution tätig ist, sind die Pflegeeltern. Sie sind die Personen, die die Kinder betreuen und oft auch mit deren Eltern in kommunikativen Beziehungen stehen. Es ist also die Gruppe, die das operative Geschäft betreibt. Um so wichtiger ist es zu erfahren, wie diese Gruppe die Arbeit der Institution einschätzt, mit der sie strukturgemäß eng verbunden ist: die sie anwirbt, sie auswählt, sie qualifiziert, sie betreut, ihnen in Krisensituationen zur Seite steht und sie bei Besuchskontakten begleitet – um nur einige Aufgaben zu nennen.

Die Pflegeeltern waren hinsichtlich ihrer Bedeutung für das Gelingen der Vollzeitpflege so wichtig, dass ihre Befragung durch eine eigene Untersuchung erfolgte. Diese Befragung wurde von Prof. Dr. Blandow hauptverantwortlich im Auftrag der Gesellschafter der PiB gGmbH durchgeführt und liegt nun unter dem Titel „Hört was sie zu sagen haben“ vor.

Im Folgenden werden lediglich zentrale Ergebnisse der Untersuchung referiert, die zur Beurteilung des Trägers PiB beitragen. Bei weitergehendem Interesse wird auf die Studie von Prof. Blandow verwiesen.<sup>22</sup>

### 9.1 Methodische Anmerkungen

Es wurde eine standardisierte Befragung durchgeführt, deren Grundgesamtheit aus den 419 Pflegeeltern mit insgesamt 540 Pflegekindern besteht, die dem Bestand am 15.02.2010 entsprechen. Insgesamt wurden von den 490 Fragebögen 200 ausgefüllt zurückgesandt, was einer Quote von 47,7 % entspricht. Dies kann als sehr gutes Ergebnis gewertet werden, da in anderen Untersuchungen mit ähnlichem Zuschnitt lediglich um die 30 % Rücklauf konstatiert wurde.

Für die Beurteilung der Repräsentativität ist aber neben der Höhe des Rücklaufs die Verteilung zentraler Variablen in der Untersuchungsgruppe (Rücklauf) und der Grundgesamtheit ausschlaggebend. Geprüft wurden die Verteilungen anhand der Variablen „Pflegeart“, „Anzahl betreuter Kinder in den Pflegefamilien“ und „Alter des Bezugskindes“. Hinsichtlich dieser drei Variablen konnten keine signifikanten Unterschiede zwischen der Grundgesamtheit und der Untersuchungsgruppe festgestellt werden.<sup>23</sup>

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass auf der Basis dieses Vergleichs die Untersuchungsgruppe als gutes Abbild für alle von der PiB gGmbH betreuten Pflegekinder bzw. Pflegefamilien gelten kann.

### 9.2 Ergebnisse

Die Ergebniswiedergabe folgt den thematischen Abschnitten des Fragebogens. Die PiB gGmbH sollte danach in sieben Bereichen durch die Pflegeeltern beurteilt werden. Im Fokus standen dabei ...

- ... die Beratungsleistung,
- ... der Zeitraum vom ersten Kontakt bis zu Vermittlung,
- ... die Schulungs- und Fortbildungsveranstaltungen,

<sup>22</sup> Die Untersuchung liegt beim Träger PiB vor und kann von dort bezogen werden. Darin sind auch die Erhebungsmaterialien wiedergegeben.

<sup>23</sup> Die p-Werte variierten zwischen 0,06 und 0,09. Anzumerken ist hier allerdings noch, dass kein direkter Vergleich zwischen Untersuchungsgruppe und Ausfallgruppe durchgeführt werden konnte. Als Vergleichsgruppe stand lediglich die Grundgesamtheit zur Verfügung, in der die Untersuchungsgruppe immer auch enthalten ist.

- ... die Kontakte zur PiB gGmbH bzw. zur Fachberatung,
- ... der Umgang der Fachberatung mit den Pflegeeltern,
- ... die Öffentlichkeitsarbeit,
- ... die Gesamtzufriedenheit mit dem Träger bzw. der Fachberatung.

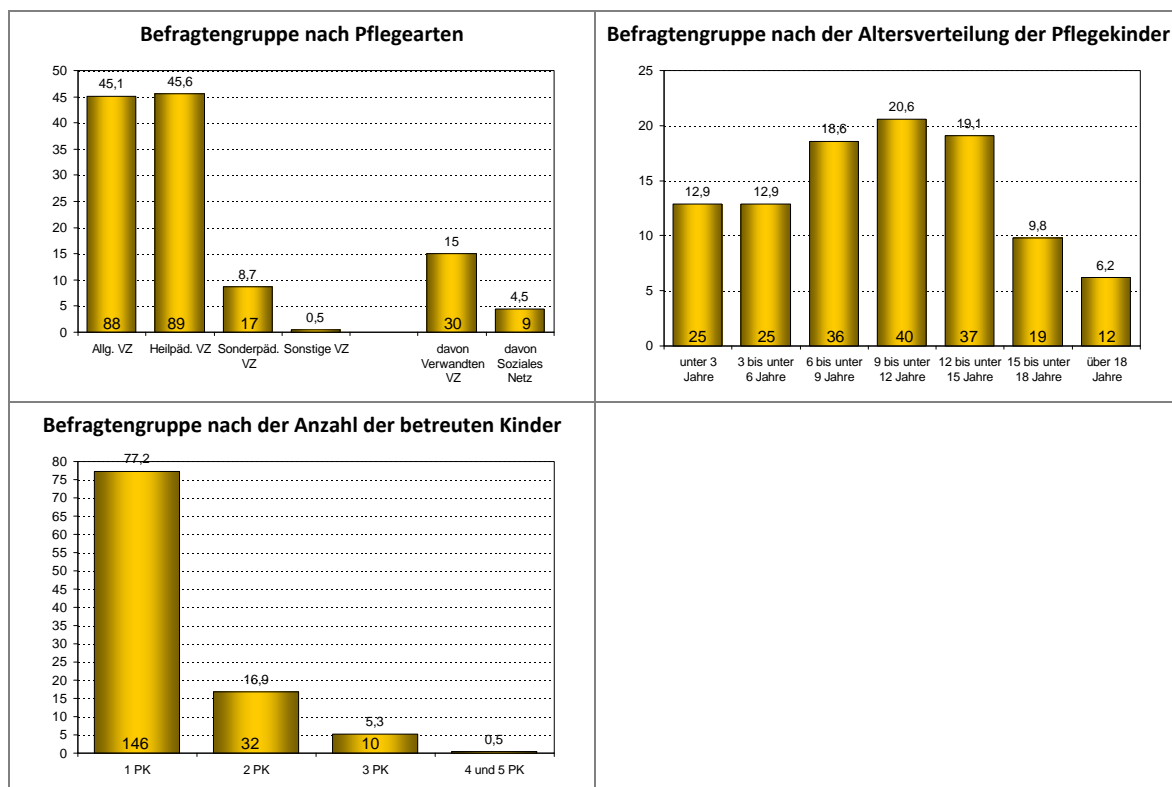
Den Themenbereichen waren zentrale Aussagen zugeordnet, deren Zutreffen auf einer 10-stufigen Skala verortet werden konnte. Ein Wert von „1“ zeigt eine maximale Unzufriedenheit, ein Wert von „10“ eine maximale Zufriedenheit an. In den hier präsentierten Grafiken werden – anders als in der Studie – Mittelwerte präsentiert, um die Gesamtzufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der Befragten mit den einzelnen Leistungen des Trägers PiB zu verdeutlichen.<sup>24</sup>

Bevor die Bewertungen der unterschiedlichen Bereiche dargestellt werden, wird ein statistischer Überblick über Pflegeeltern gegeben, die sich an der Befragung beteiligt haben.

### 9.2.1 Die Gruppe der befragten Pflegeeltern

Einen ersten Überblick über die Gruppe der befragten Pflegeeltern ist in Grafik 16 zu sehen. Hier ist die Verteilung der Personen nach den unterschiedlichen Pflegearten, nach der Altersverteilung der Pflegekinder und der Anzahl der betreuten Pflegekinder dargestellt.

**Grafik 16: Übersicht über die Befragtengruppe**



<sup>24</sup> In der Untersuchung von Prof. Blandow ist eine Darstellungsform gewählt worden, die die Unterschiede als positive und negative Abweichungen vom Durchschnitt plastischer zutage treten lässt – wobei die jeweilige Gesamtschätzung aber unsichtbar bleibt (sie wird in Tabellenform in der Studie präsentiert). Der Vorteil der Darstellung in der Studie ist, dass die Standardabweichung – die zur Beurteilung der Güte des Mittelwertes unerlässlich ist – besser eingefangen und sichtbar gemacht werden kann.



In der Mehrzahl handelt es sich um Pflegeeltern, die Kinder und Jugendliche in Allgemeiner und Heilpädagogischer Vollzeitpflege betreuen. Es ist ebenso zu erkennen, dass fast 20 % derjenigen, die den Fragebogen ausgefüllt haben, mit dem Kind/Jugendlichen verwandt sind oder in der sozialen Umgebung der Kinder/Jugendlichen lokalisiert sind.

Die Altersverteilung zeigt, dass fast 60 % der Pflegekinder der Befragten zwischen neun und 14 Jahre alt sind. Ein Viertel der Kinder ist jünger als diese Altersgruppierung und etwa ein Sechstel älter.

In der Regel betreuen die befragten Pflegeeltern ein Pflegekind. Zwei Pflegekinder werden von 16,9 % der Pflegeeltern betreut – eine höhere Anzahl an Pflegekindern findet sich nur bei knapp 6 % der Pflegeeltern.

Im Weiteren wird nun dargestellt, wie diese Gruppe der Befragten die unterschiedlichen Bereiche der Organisation der Vollzeitpflege durch die PiB gGmbH bewertet.

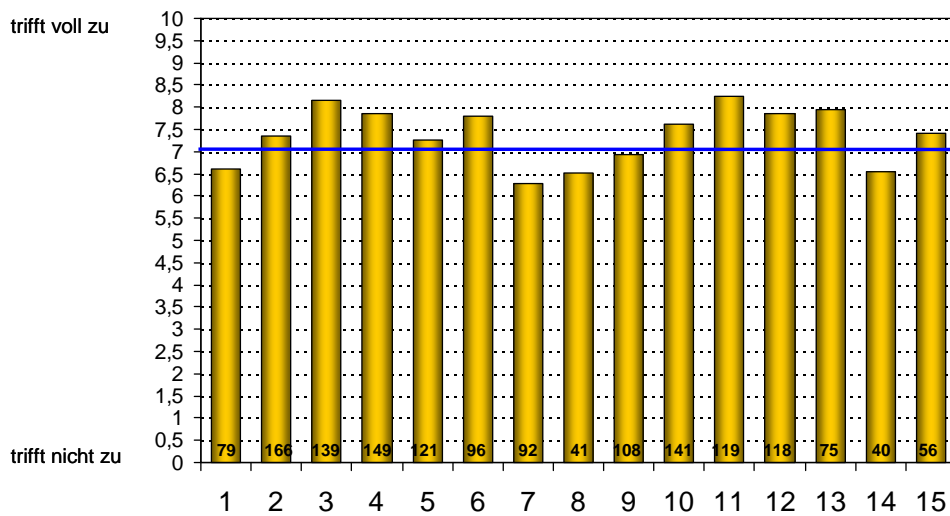
### 9.2.2 Die Beratungsleistung durch die PiB gGmbH

Die Beratungsleistungen der PiB gGmbH konnten durch die Pflegeeltern in 15 Dimensionen zwischen 1 „trifft überhaupt nicht zu“ und 10 „trifft voll und ganz zu“ eingeschätzt werden. Die zu beurteilenden Dimensionen wurden erhoben unter der Frage: Die PiB gGmbH bietet eine fundierte Beratung, ...

- (1) ... wenn es um schulische Probleme unseres Pflegekindes geht
- (2) ... wenn es um finanzielle Angelegenheiten rund um das Pflegeverhältnis geht
- (3) ... wenn es um den Besuch von Angehörigen des Kindes in unserer/meiner Familie geht
- (4) ... wenn ich/wir mit pädagogischen Fragen mal am Ende bin/sind
- (5) ... wenn es um die Suche nach Förderungsmöglichkeiten für unser/mein Pflegekind geht
- (6) ... wenn ich/wir einmal ernsthaft in einer Krise bin/sind
- (7) ... bei der Klärung von Versicherungsfragen, z. B. Haftpflichtversicherung
- (8) ... wenn es mal Spannungen zwischen dem Pflegekind und meinen/unseren eigenen Kindern gibt
- (9) ... bei der Suche nach einer geeigneten psychologischen oder therapeutischen Hilfe für das Pflegekind
- (10) ... in rechtlichen Angelegenheiten wie z. B. Umgangsrecht, Vormundschaftssachen, Sorgerechtsangelegenheiten
- (11) ... wenn es um die Gestaltung begleiteter Besuchskontakte geht
- (12) ... wenn wir uns Verhaltensweisen unseres Pflegekindes nicht erklären können
- (13) ... wenn unser Pflegekind plötzlich Kontakt zu seinen Angehörigen aufnehmen will
- (14) ... in Fragen der beruflichen Ausbildung unseres Pflegekindes
- (15) ... zu Fragen der Verselbstständigung von Pflegekindern

In Grafik 17 sind die Mittelwerte der Einschätzungen dargestellt, sie sind auf der Y-Achse abgetragen. Auf der X-Achse befinden sich die 15 zu beurteilenden Dimensionen, die in der Legende näher erläutert sind. Die blaue Linie verdeutlicht den Durchschnitt aller Einschätzungen.

**Grafik 17: Beurteilung der Beratungsleistungen der PiB gGmbH**



Legende		
1 bei schulischen Problemen	6 in ernsthafter Krise	11 bei Gestaltung Besuchskontakte
2 in finanziellen Angelegenheiten	7 bei Klärung von Versicherungsfrg.	12 wenn unerklärliche Verhaltensw.
3 Besuch von Angehörigen	8 bei Spannungen PK und eig. Kind	13 wenn PK Kontakt will
4 in pädagogischen Fragen am Ende	9 bei Suche nach Therapie	14 in Fragen beruflicher Ausbildung
5 bei Suche nach Fördermöglichkeit	10 in rechtlichen Dingen	15 zu Fragen der Verselbständig.

Alle Mittelwerte liegen klar im positiven Bereich. Keine Dimension zeigt eklatante Beratungsmängel auf. Die Differenzen liegen eher im Detail. Beurteilt werden ...

... als eher gut	... als im Vergleich dazu weniger gut
3 Besuch von Angehörigen	1 schulische Probleme
4 pädagogische Fragen	7 Klärung von Versicherungsfragen
6 Krise	8 Spannungen zwischen eigenem und PK
11 Gestaltung der Besuchskontakte	9 Suche nach Therapie
12 unerklärliche Verhaltensweisen	14 Fragen beruflicher Ausbildung
13 Kontaktwunsch vom PK zu Angehörigen	

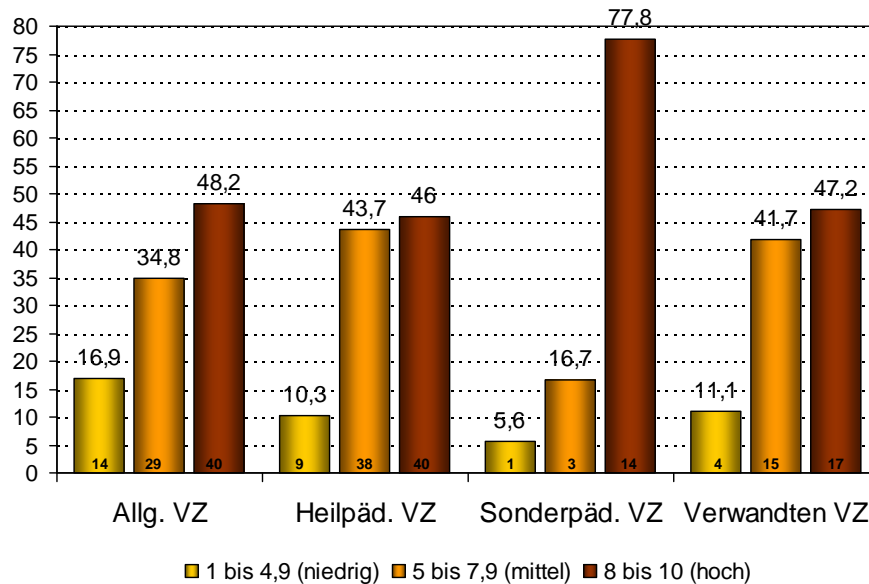
Insgesamt – und dies macht die Grafik deutlich – herrscht eine hohe Zufriedenheit mit den Beratungsleistungen, die sich im Mittelwert aller Beurteilungen von 7,4 niederschlägt. Bei einer Transformierung der Einschätzungswerte von der 10-stufigen in eine 3-stufige Skala, bei der die Werte 1–4,9 als „eher unzufrieden“, die Werte 5–7,9 als „zufrieden“ und die Werte 8–10 als „sehr zufrieden“ gewertet werden, zeigt sich, dass 14,4 % der Familien die Beratungsarbeit über alle Dimensionen mit höchstens 4,9 Punkten bewerten – also relativ unzufrieden sind. Gut ein Drittel (36,4 %) ist zufrieden mit der Beratungsleistung und knapp die Hälfte (49,2 %) äußert eine hohe Zufriedenheit.<sup>25</sup>

Differenziert nach den Pflegearten zeigen sich Unterschiedlichkeiten in den Bewertungen. Zwischen den Bewertungen von Pflegeeltern der Allgemeinen Vollzeitpflege, der Heilpädagogischen Vollzeitpflege, der Sonderpädagogischen Vollzeitpflege und der Verwandtenpflege

<sup>25</sup> Die Ergebnisse werden in der Studie weiter differenziert nach den Pflegeformen, dem Alter der Pflegekinder und dem Vorhandensein weiterer Kinder in der Pflegefamilie. Diese Differenzierung findet später in der Gesamtzusammenfassung Berücksichtigung – dies gilt auch für alle weiteren Betrachtungen.

zeigen sich Differenzen. Eine Übersicht über die nach Pflegearten differenzierten Bewertungen ist in Grafik 18 zu sehen. Verwendet wurden hier die zusammengefassten Punktnoten.

**Grafik 18: Beurteilung der Beratungsleistungen nach Pflegearten**



Es ist zu erkennen, dass unabhängig von der Pflegeart die besten Bewertungen jeweils den höchsten Prozentwert aufweisen. Herausgehoben ist dabei die Sonderpädagogische Vollzeitpflege, hier wird die Beratungsleistung der PiB gGmbH am besten beurteilt.

Für die Beratungsleistungen kann hier zunächst zusammengefasst werden:

- Mit einer durchschnittlichen Bewertung von 7,4 Punkten über alle Items wird knapp ein hoher Zufriedenheitsgrad für die Beratungsarbeit erreicht.
- Lediglich knapp 15 % der Pflegefamilien sind mit der Beratungsarbeit „unzufrieden“ (1–4,9 Punkte), über ein Drittel der Befragten artikulieren einen mittleren Zufriedenheitsgrad (5–7,9 Punkte), und knapp die Hälfte ist „sehr zufrieden“ (8–10 Punkte).
- Im Vergleich mit den jeweils anderen Gruppen sind die sonderpädagogischen Pflegestellen am zufriedensten mit der Beratungsarbeit.
- Besondere Stärken sehen die Pflegeeltern zu Beratungsthemen, die sich unmittelbar auf das Kind in der Pflegefamilie sowie auf die Moderation von Besuchskontakten beziehen. Nicht ganz so gut bewertet werden Dimensionen, in denen auch Außenbeziehungen oder komplexere Sozialbeziehungen in den Familien selbst zu berücksichtigen sind.

### 9.2.3 Der Zeitraum vom ersten Kontakt bis zur Vermittlung

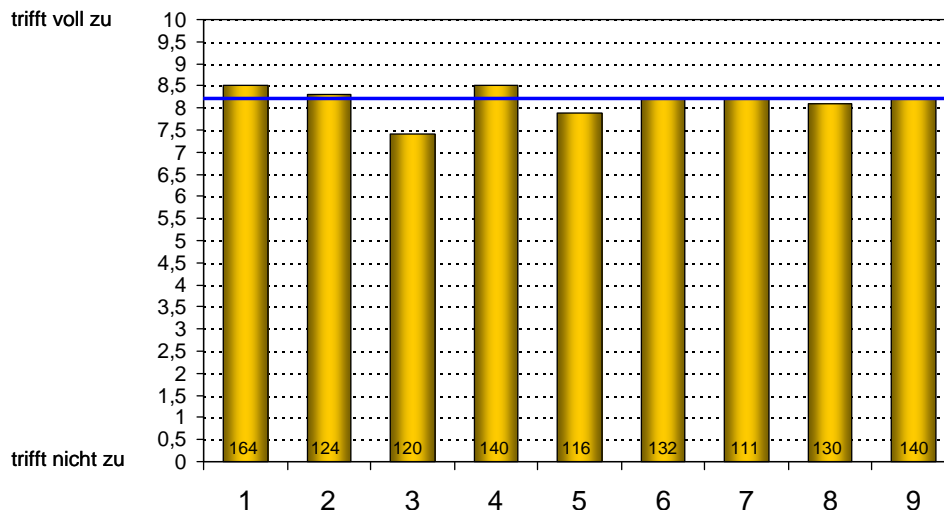
Der Zeitraum vom ersten Kontakt bis zur Vermittlung konnte durch die Pflegeeltern in neun Dimensionen eingeschätzt werden. Die zu beurteilenden Dimensionen wurden erhoben unter der Frage: So habe ich es erlebt:

- (1) Beim ersten Kontakt zur PiB GmbH fühlte/n wir uns / ich mich gleich angenommen und willkommen.
- (2) Der von uns/mir besuchte Informationsabend hat mir/uns wertvolle Informationen geliefert.

- (3) Die mir/uns übergebenen Informationsmaterialien waren für unsere/meine Entscheidungsfindung sehr hilfreich.
- (4) Die Vorbereitungsgespräche habe/n wir/ich in sehr guter Erinnerung.
- (5) Die Beratung über die für uns/mich geeignete Pflegeform war sehr hilfreich.
- (6) Die Anbahnung des Pflegeverhältnisses (Kennenlernen des Kindes) verlief sehr gekonnt und sensibel.
- (7) Der Erstkontakt zur Herkunftsfamilie wurde uns/mir sehr leicht gemacht.
- (8) Die Vermittlung des Kindes dauerte nicht länger als unbedingt nötig.
- (9) In der ersten Zeit nach der Aufnahme des Kindes hat uns/mir meine Fachberaterin / mein Fachberater gut dabei geholfen, mit der neuen Situation zurechtzukommen.

In Grafik 19 sind Beurteilungen der einzeln abgefragten Dimensionen zum Zeitraum zwischen dem Erstkontakt und der Vermittlung als Mittelwerte abgebildet. In der Legende werden die Rubriken der Grafik näher erläutert, der Gesamtdurchschnitt ist als blaue Linie in die Grafik eingefügt.

**Grafik 19: Beurteilung des Zeitraums vom ersten Kontakt bis zu Vermittlung**



Legende		
1 bei erstem Kontakt gleich angenommen	4 Vorbereitungsgespräch in guter Erinnerung	7 Erstkontakt zur Herkunftsfamilie wurde leicht gemacht
2 beim Infoabend wertvolle Informationen	5 Beratung zur Pflegeform hat gut geholfen für eigene Entscheidung	8 Vermittlung dauerte nicht länger als nötig
3 Info-Materialien wertvoll und wichtig	6 Anbahnung verlief gekonnt und sensibel	9 gute Unterstützung in der Zeit nach Aufnahme des Kindes

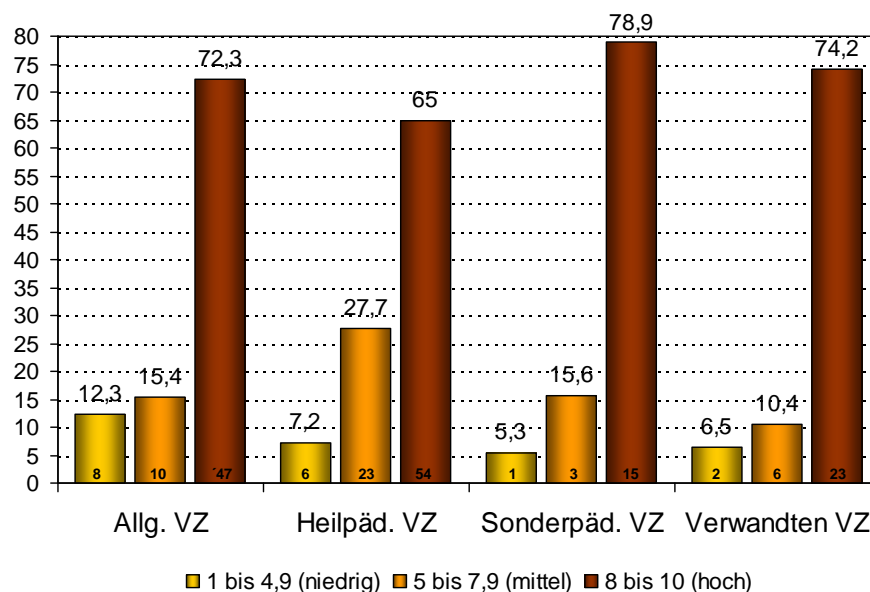
Die Aktivitäten von PiB im Zeitraum zwischen dem Erstkontakt und der Vermittlung wird über alle Dimensionen insgesamt mit einem Mittelwert von 8,2 noch wesentlich besser beurteilt als die Beratungsleistungen. Es ist ebenso zu erkennen, dass es nur sehr geringe Abweichungen vom Gesamtdurchschnitt gibt. Zu erwähnen sind hier lediglich fünf Dimensionen, die beurteilt werden ...

... als eher gut	... als im Vergleich dazu weniger gut
1 erster Kontakt	3 Infomaterialien
2 Infoabend	5 Beratung zur Pflegeform
4 Vorbereitungsgespräch	

Lediglich die Bedeutung der Informationsmaterialien und die Beratung zur Pflegeform zeigen mehr oder weniger sichtbare Abweichungen vom Mittelwert. Wird auch hier die Skala in „eher unzufrieden“, „zufrieden“ und „sehr zufrieden“ transformiert, so zeigt sich, dass lediglich 9,4 % der Befragten einen Punktwert über alle Dimensionen im Bereich „eher unzufrieden“ besitzen, während 90,6 % mit den Aktivitäten von PiB in der infrage stehenden Zeit zufrieden bis sehr zufrieden sind (Letztere machen fast 70 % aus).

Die Differenzierung der Bewertung des Erstkontaktes und der Vermittlung nach den Pflegearten – wie in Grafik 20 dargestellt – zeigt nochmals die sehr positive Einschätzung der Befragtengruppe.

**Grafik 20: Beurteilung des Erstkontaktes und der Vermittlung nach Pflegearten**



Lediglich die Werte von Pflegeeltern, die Pflegekinder in Heilpädagogischer Vollzeitpflege betreuen, weisen in der Kategorie der besten „Benotung“ einen Wert unter 70 % auf. Den höchsten Wert mit fast 80 % erreicht die Sonderpädagogische Vollzeitpflege – hier sind Pflegeeltern besonders zufrieden mit den Leistungen von PiB in der Zeit zwischen Erstkontakt und Vermittlung.

Für den Zeitraum vom Erstkontakt bis zur Vermittlung kann hier zunächst zusammengefasst werden:

- Über alle Items hinweg sind die Pflegefamilien mit den Leistungen von PiB in dieser Phase des Prozesses bei einem Durchschnittswert von 8,2 insgesamt sehr zufrieden.
- Am meisten tragen zum positiven Ergebnis die gute Erinnerung an die Vorbereitungsgespräche und die Infoabende bei; „heruntergezogen“ wird das Gesamtergebnis etwas durch die Frage nach dem Nutzen von Infomaterialien für Entscheidungsprozesse und – was bedeutsamer ist – durch eine gewisse Unzufriedenheit mit der Beratung bei der Wahl einer in den Augen der Befragten passenden Pflegeform.
- Auch die Vorbereitungsphase wird von sonderpädagogischen Pflegefamilien am positivsten von allen bewertet. Am relativ ungünstigsten werteten die heilpädagogischen Pflegefamilien.

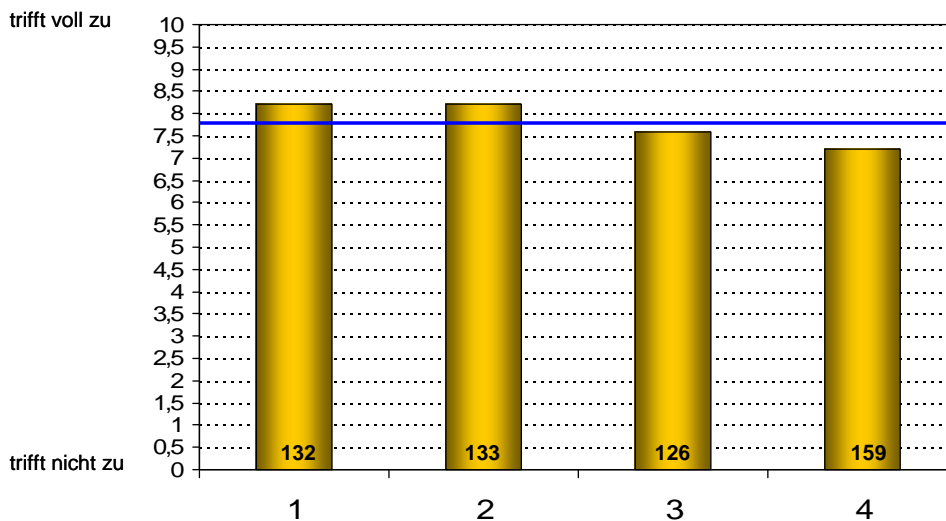
### 9.2.4 Die Schulungs- und Fortbildungsveranstaltungen

Die Schulungs- und Fortbildungsveranstaltungen konnten durch die Pflegeeltern in vier Dimensionen eingeschätzt werden. Die zu beurteilenden Dimensionen wurden erhoben unter der Aussage: Das ist meine/unsere Bewertung ...

- (1) ... die Pflegeelternschule hat uns/mir sehr gut geholfen, uns/mich auf meine Aufgabe als Pflegemutter/Pflegevater vorzubereiten
- (2) ... die Inhalte waren sehr gut ausgewählt
- (3) ... die angewandten Vermittlungsmethoden entsprachen ganz meinen/unseren Vorstellungen
- (4) ... im laufenden Fortbildungsangebot finde/n ich/wir immer etwas für mich/uns Passendes

Grafik 21 zeigt die Mittelwerte der vier Dimensionen der Beurteilung der Schulungs- und Fortbildungsveranstaltungen. Die Legende erläutert die Rubrikenachse, die blaue Linie markiert den Gesamtdurchschnitt.

**Grafik 21: Beurteilung der Schulungs- und Fortbildungsveranstaltungen**



Legende	
1 Pflegeelternschule hat bei Vorbereitung gut geholfen	3 Vermittlungsmethoden waren angemessen
2 Inhalte gut ausgewählt	4 im laufenden Fortbildungsangebot immer etwas Passendes

Auch hier geben die Befragten insgesamt sehr gute Beurteilungen ab. Die vier Dimensionen können differenziert werden ...

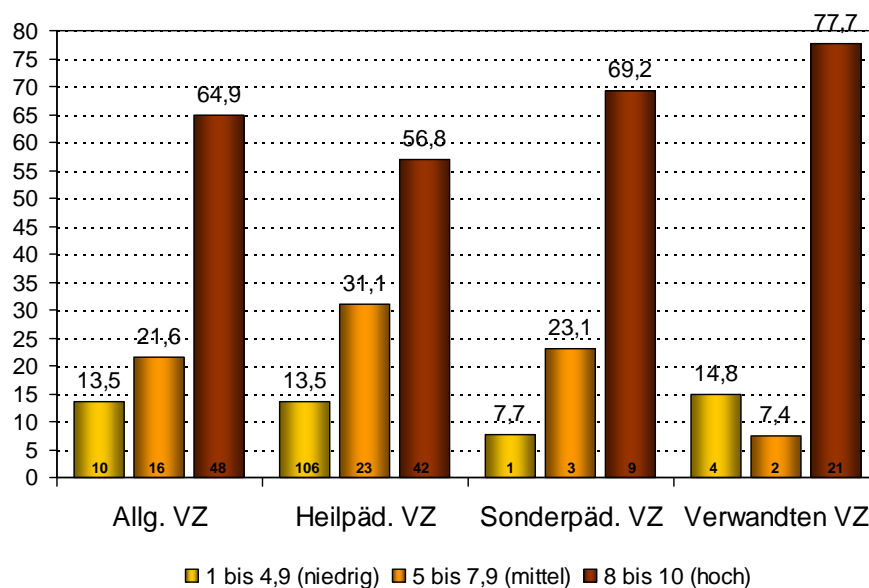
... als eher gut	... als im Vergleich dazu weniger gut
1 Pflegeelternschule hat bei Vorbereitung geholfen	3 Vermittlungsmethoden waren angemessen
2 Inhalte waren gut ausgewählt	4 im laufenden Angebot immer etwas Passendes

Vom Mittelwert heben sich die Vorbereitung und die Inhaltsauswahl positiv ab, eher etwas negativer dagegen werden die Passung des Angebotes und die Vermittlungsmethodik bewertet.

Werden die Einschätzungswerte wieder zusammengefasst (1–4,9 = niedrig, 5–7,9 = mittel, 8–10 = hoch), so geben von allen Befragten lediglich 12,7 % einen niedrigen Wert an und zeigen damit ihre Unzufriedenheit mit den Schulungs- und Fortbildungsveranstaltungen. Ein hoher Zufriedenheitswert über acht Punkte findet sich dagegen in fast 60 % der Antworten.

Differenziert man die zusammengefassten Einschätzungswerte nach den Pflegearten, so ist zu erkennen, dass die Verwandtenpflegen / Pflegen im sozialen Netz mit 77,7 % in der Kategorie der positivsten Bewertung (8–10) mit den Schulungen am zufriedensten sind. Die Heilpädagogischen Vollzeitpflegen stellen sich insgesamt als kritischste Gruppe dar. Die positiven Bewertungen erreichen hier lediglich einen Wert von 56,8 %. Alle Verteilungen sind in Grafik 22 dargestellt.

**Grafik 22: Beurteilung der Schulungen und Fortbildungen nach Pflegearten**



Neben den Bewertungen konnten die abgegebenen Einschätzungen auch inhaltlich näher erläutert werden. Hervorzuheben sind dabei Äußerungen, die sich auf die Gestaltung der Schulungsarbeit (hier werden mehr konkretisierende Beispiele gewünscht) und die Begleitung bei Entwicklungsproblemen (gezielte Schulungen zum Umgang mit Verhaltens- und Entwicklungsproblemen) beziehen.

Für die Schulungs- und Fortbildungsangebote kann hier zunächst zusammengefasst werden:

- Die befragten Pflegeeltern artikulieren einen insgesamt hohen Grad an Zufriedenheit allgemein mit der vorbereitenden Schulung und den vermittelten Inhalten.
- Verwandtenpflegeeltern sind mit dem Gesamtangebot am zufriedensten, heilpädagogische Pflegefamilien artikulieren am häufigsten gewisse Unzufriedenheiten.
- Gewünscht wird mehr Begleitung bei den jeweils anstehenden Entwicklungsproblemen von Kindern im laufenden Pflegeverhältnis und beim Umgang mit den Verhaltens- und Lernproblemen von Pflegekindern. Eine Reihe von Pflegeeltern wünscht darüber hinaus Schulungen, die mehr konkretisierende Beispiele beinhalten.

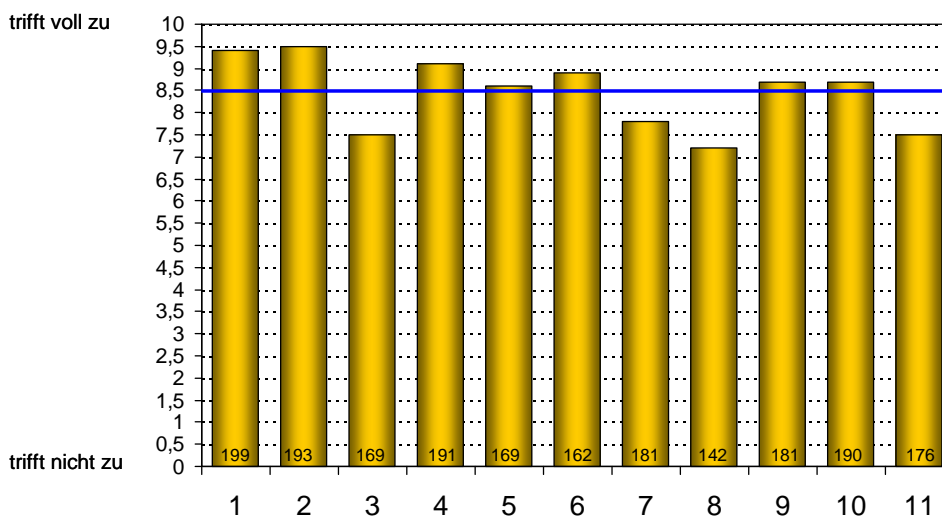
### 9.2.5 Beurteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PiB gGmbH

Die Arbeit der jeweils zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PiB gGmbH konnte in insgesamt elf Dimensionen beurteilt werden. Die Befragten konnten Einschätzungen treffen unter: Die Mitarbeiterin, der Mitarbeiter ...

- (1) ... ist freundlich und zuwendend,
- (2) ... hält Absprachen und Termine zuverlässig ein,
- (3) ... informiert zuverlässig über Vertretungsregelungen,
- (4) ... ist fachlich kompetent,
- (5) ... informiert zuverlässig über bedeutsame Termine,
- (6) ... ist schnell da, wenn er/sie gebraucht wird,
- (7) ... wendet sich ungefragt an uns,
- (8) ... informiert zuverlässig über die Herkunftsfamilie.
- (9) Fragen werden immer schnell beantwortet.
- (10) Wir wissen immer, an wen wir uns wenden können.
- (11) Die Organisation PiB ist transparent.

In Grafik 23 sind die Bewertungen der einzelnen Dimensionen als Mittelwerte dargestellt. Die blaue Linie markiert den Durchschnitt aller Nennungen. In der Legendentabelle wird die Rubrikenachse erläutert.

**Grafik 23: Beurteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PiB gGmbH**



Legende		
1 ist freundlich und zuwendend	5 informiert zuverlässig über bedeutsame Termine	9 Fragen werden immer schnell beantwortet
2 hält Absprachen und Termine zuverlässig ein	6 schnell da, wenn sie gebraucht wird	10 wissen immer, an wen wir uns wenden können
3 informiert zuverlässig über Vertretungsregelungen	7 wendet sich auch ungefragt an uns	11 Organisation ist transparent
4 ist fachlich kompetent	8 informiert zuverlässig über Herkunftsfamilie	

Die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der PiB gGmbH wird überaus positiv eingeschätzt. Die Mittelwerte erreichen fast die Maximalgrenze von zehn Punkten. Ausnahmen bilden die Dimensionen 3, 7 und 8 sowie die Dimension 11, deren Bewertung aber nicht unbedingt etwas über die Arbeit einzelner Mitarbeiterinnen oder Mitarbeitern aussagt. Die Beurteilungen können differenziert werden ...

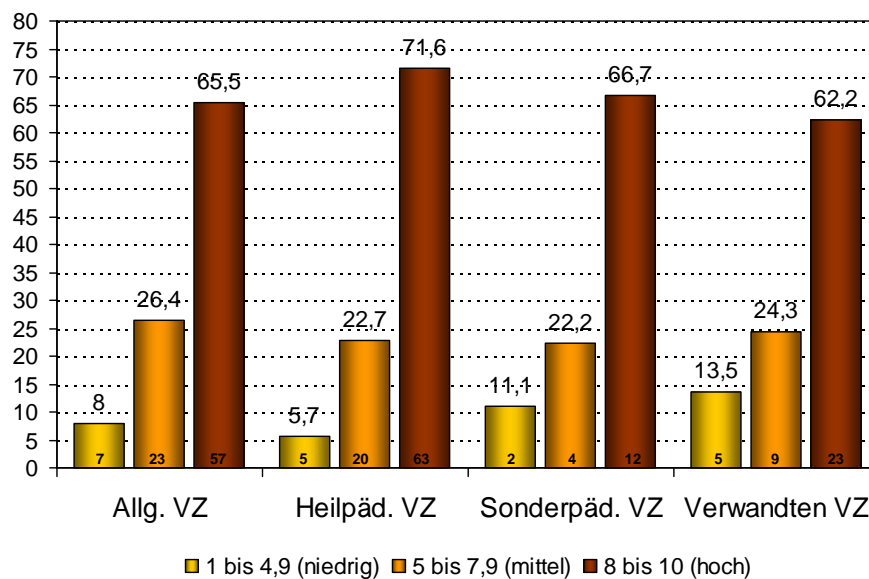


... als eher gut	... als im Vergleich dazu weniger gut
1 ist freundlich und zuwendend	3 informiert zuverlässig über Vertretungsregelungen
2 hält Absprachen und Termine zuverlässig ein	7 wendet sich auch ungefragt an uns
4 ist fachlich kompetent	8 informiert zuverlässig über die Herkunftsfamilie
6 ist schnell da, wenn er/sie gebraucht wird	11 Organisation ist transparent

Kernbotschaft an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von PiB ist damit: Insgesamt seid ihr richtig gut. Besonders gut gefällt uns, dass Ihr nett und kompetent und auch zuverlässig seid, wenn man Euch ruft. Es hapert aber ein wenig am Informationsfluss, ihr könntet Euch auch ruhig mal öfter melden, und (dies allerdings eine etwas aus dem Rahmen fallende Frage) wie das Ganze organisiert ist, durchschauen wir wenig, und mehr Informationen über die Herkunftsfamilien würden wir uns wünschen.

Werden auch hier die Einschätzungswerte gruppiert in niedrig (1–4,9), mittel (5–7,9) und hoch (8–10) und deren Verteilung auf die Pflegearten berechnet, so ist zu sehen, dass über 70 % der Pflegeeltern mit einem heilpädagogischen Pflegekind eine hohe Zufriedenheit mit der Fachberatung äußern. Die Verwandtenpflegen / Pflegen im sozialen Netz kommen in dieser Kategorie auf 62,2 % und weisen damit den niedrigsten Wert auf. Die Übersicht über die Bewertungen der Fachberatung nach Pflegeart ist in Grafik 24 zu sehen.

**Grafik 24: Beurteilung der Fachberatung nach Pflegearten**



Für die Beurteilung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann hier zunächst zusammengefasst werden:

- Mit einer durchschnittlichen Bewertung mit 8,5 Punkten über alle Items hinweg beurteilen die Pflegeeltern ihre Fachberaterinnen und Fachberater sehr positiv. Freundlichkeit, Zuverlässigkeit und allgemeine fachliche Kompetenz werden von nahezu allen Befragten attestiert.
- Relative Schwächen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter machen sie in deren Informationspolitik zu Fragen der Situation in der Herkunftsfamilie und bei Vertretungsangelegenheiten aus; sie wünschen sich auch einen höheren Grad an aktivem Zugehen auf die Pflegeeltern.

geeltern. Eine Sonderrolle spielt die Frage der Transparenz der Gesamtorganisation; die Organisation wird von relativ vielen Pflegeeltern nicht durchschaut.

→ Hinsichtlich der Differenzierung nach Pflegearten gibt es gegenüber den anderen Fragenkomplexen Abweichungen in der Reihenfolge: sonderpädagogische Pflegefamilien artikulieren einen höheren Grad an Skepsis als alle anderen, einen etwas höheren Grad auch Verwandte; heilpädagogische und allgemeine Pflegefamilien zeigen sich zufriedener.

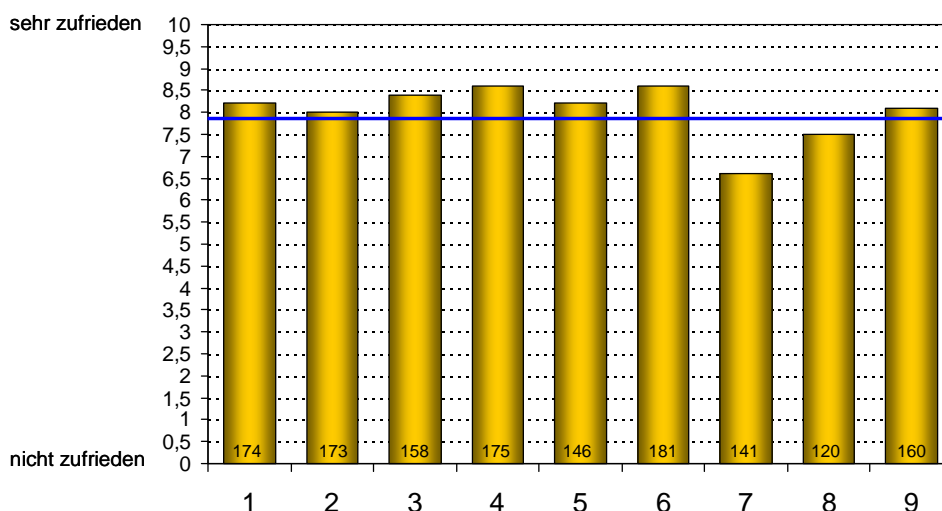
### 9.2.6 Zufriedenheit mit der PiB gGmbH insgesamt

Die Pflegeeltern konnten eine über acht Dimensionen vergleichende Gesamtbewertung des Trägers vornehmen. Die Befragten konnten dort ihren Grad an Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit der Arbeit der PiB gGmbH ausdrücken: „Wie zufrieden sind Sie – zusammengefasst – in den einzelnen Bereichen mit unserer Arbeit?“

- (1) ... mit der pädagogischen Beratung
- (2) ... mit der Informationspolitik der betreuenden Fachkraft
- (3) ... mit der Unterstützung in schwierigen Situationen
- (4) ... mit dem Einsatz der Fachberater für Anliegen und Belange der Pflegeeltern
- (5) ... mit der Schulung durch die Pflegeelternschule
- (6) ... mit dem Einsatz der Fachberater für die Belange des Pflegekindes
- (7) ... mit der Öffentlichkeitsarbeit von PiB
- (8) ... mit der Vermittlung unterstützender Hilfen für Pflegekind und Pflegeeltern
- (9) ... mit der Arbeit von PiB insgesamt

Die Grafik 25 zeigt die vergebenen Urteile als Mittelwerte für die einzelnen Dimensionen. In der Legendentabelle wird die Rubrikenachse erläutert.

**Grafik 25: Zufriedenheit mit der PiB gGmbH insgesamt**



Legende		
1 mit der pädagogischen Beratung	4 mit dem Einsatz der Fachberatung für Anliegen und Belange der PE	7 mit der Öffentlichkeitsarbeit von PiB
2 mit der Informationspolitik der betreuenden Fachkraft	5 mit der Schulung durch die Pflegeelternschule	8 mit der Vermittlung unterstützender Hilfen für PE und PK
3 mit der Unterstützung in schwierigen Situationen	6 mit dem Einsatz der Fachberatung für Belange des Pflegekindes	9 mit der Arbeit von PiB insgesamt

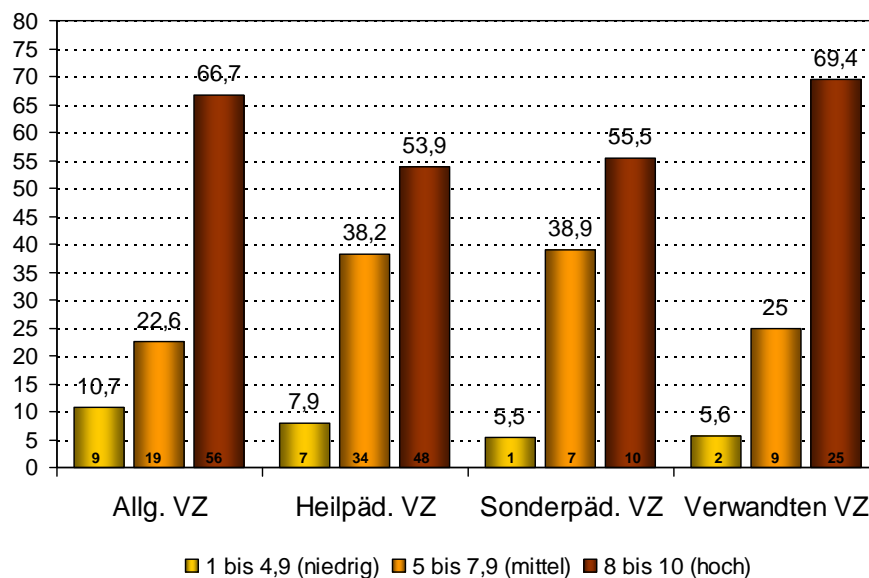
In der Gesamtbewertung über alle Dimensionen wird ein Mittelwert von 8,1 erreicht. Damit ist die Arbeit von PiB in weitem Umfang akzeptiert. Größere Abweichungen von diesem Wert sind in vier Dimensionen zu beobachten. Dabei gilt ...

... als eher gut	... als im Vergleich dazu weniger gut
4 mit dem Einsatz der Fachberatung für Anliegen und Belange der Pflegeeltern	7 mit der Öffentlichkeitsarbeit von PiB
6 mit dem Einsatz der Fachberatung für Belange des Pflegekindes	8 mit der Vermittlung unterstützender Hilfen für die Pflegeeltern und Pflegekinder

Als überdurchschnittlich positiv wird der Einsatz der Fachberatung für die Anliegen und Belange der Pflegeeltern und Pflegekinder beurteilt. Etwas unter dem Durchschnitt finden sich die Öffentlichkeitsarbeit und die Vermittlung unterstützender Hilfen. Insgesamt liegen die ersten sechs Dimensionen sehr nahe zusammen. Ihre Unterschiede zum Gesamtmittelwert sind eher gering.

Fasst man die Einschätzungswerte in niedrig (1–4,9), mittel (5–7,9) und hoch (8–10) zusammen und berechnet deren prozentuale Verteilung nach Pflegearten, so zeigt sich das in Grafik 26 wiedergegebene Bild.

**Grafik 26: Beurteilung der Zufriedenheit mit PiB insgesamt nach Pflegearten**



Die Bewertungen mit den positivsten Einschätzungen (8–10, hoch) sind in allen Pflegearten am häufigsten vertreten. Die Pflegeeltern in der Verwandtenpflege / Pflege im sozialen Netz und in der Allgemeinen Vollzeitpflege weisen die höchsten Zufriedenheitswerte auf. Die Bewertungen der Eltern in der Heilpädagogischen Vollzeitpflege und der Sonderpädagogischen Vollzeitpflege weisen zwar ebenfalls gute Zufriedenheitswerte auf, diese kommen jedoch in hohem Maße durch Einschätzungen auf mittlerem Niveau (5–7,9, mittel) zustande.

Für die Beurteilung der Gesamtzufriedenheit kann hier zunächst zusammengefasst werden:

→ Mit einer Bewertung von 8,1 Punkten (von 10 möglichen Punkten) der Gesamtarbeit der PiB gGmbH gibt es einen hohen Zufriedenheitsgrad mit der Arbeit des Pflegekinderdienstes.

- Besonders positiv bewertet ist der Einsatz der Fachberaterinnen und Fachberater für die Belange der Pflegeeltern und der Pflegekinder, ihre Unterstützung in schwierigen Situationen und Krisen sowie die Pflegeelternschulung insgesamt.
- Besonders deutliche Mängel werden von den Befragten für die Öffentlichkeitsarbeit konstatiert.
- Abstriche an der Qualität der Arbeit gibt es auch für die Vermittlung unterstützender Hilfen und die „Informationspolitik“ der Fachkräfte gegenüber den Pflegefamilien.

### 9.3 Zusammenfassung der Beurteilung des Trägers PiB durch die Pflegeeltern

Die präsentierten Ergebnisse sind Auszüge aus der Kundenbefragung von Pflegeeltern, die Prof. Dr. Jürgen Blandow im Auftrag von PiB im Jahr 2010 durchgeführt hat. Sie wurden hier zur Beurteilung des Trägers mit herangezogen. Auf differenzierte Einzeldarstellungen von Ergebnissen wurde an dieser Stelle verzichtet, sie können in der Untersuchung nachgelesen werden. Die Studie ist beim Träger PiB gGmbH erhältlich.

Die „Kundenbefragung“ war als Vollerhebung angelegt, an der sich allerdings nicht alle Pflegeeltern beteiligt haben. Insgesamt hatten knapp 50 % der befragten Pflegeeltern den Fragebogen ausgefüllt und zurückgesandt. Es soll hier zum Verständnis der Bedeutung der Ergebnisse darauf hingewiesen werden, dass gleichwohl davon ausgegangen werden kann, dass Aussagen auf der Basis der Befragtengruppe für die Gesamtgruppe aller Pflegeeltern Gültigkeit besitzen. Ein Test auf Unterschiede zwischen der Gesamtgruppe und der Befragtengruppe hat keine signifikanten Unterschiede gezeigt.



#### BEURTEILUNG

Insgesamt ist die Zufriedenheit in allen abgefragten Dimensionen auf sehr hohem Niveau angesiedelt. Die Pflegeeltern fühlen sich damit von PiB und im Besonderen von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Trägers gut unterstützt, informiert und auf ihre Arbeit vorbereitet.

Besondere Stärken werden von den Pflegeeltern in den Kernbereichen der Arbeit gesehen: dem Beratungsprozess, dem Umgang mit der Herkunftsfamilie, der Vorbereitungsphase, der Schulung und, bezogen auf die Fachberater/-innen, die hohe Betreuungskompetenz und der persönliche Umgangstil.

Relative Schwächen werden in der Arbeit mit außerfamilialen Systemen gesehen (Schule, Beruf, Behörden, Therapieeinrichtungen) sowie in Bereichen der Moderation komplexer Sozialbeziehungen (Konflikte zwischen Pflegekindern und eigenen Kindern).

Die allgemeinste Botschaft lautet: „Macht weiter so, lasst aber auch nicht darin nach, Fehler zu analysieren, um aus ihnen für die Optimierung der Arbeit zu lernen.“

## 10 BEURTEILUNG DER ARBEIT DES TRÄGERS PiB DURCH DIE PFLEGEKINDER

Die Befragung von Pflegekindern ist ein wichtiges Instrument zur Beurteilung der Fachkräfte, da dadurch die Kinder als ernst zu nehmende Beteiligte gesondert in den Blick genommen werden. Es wird nicht über sie berichtet, vielmehr bekommen die Pflegekinder selbst die Gelegenheit, ihre Situation, ihr Erleben und ihre Wünsche darzustellen. Allerdings – und darauf soll gleich zu Beginn dieses Abschnittes hingewiesen werden – ist eine standardisierte Befragung, wie sie hier durchgeführt wurde, nicht unbedingt das geeignete Mittel zum Erkenntnisgewinn. Dass dennoch darauf zurückgegriffen wurde, begründet sich durch die knappen zeitlichen Vorgaben und die zur Verfügung stehenden finanziellen Ressourcen für diese Untersuchung. Auch unter den beschriebenen Einschränkungen konnten mit diesem Instrument einige Erkenntnisse gesammelt werden, die im Folgenden Gegenstand der Ausführungen sind.

Die Befragung der Pflegekinder war Teil der Befragung der Pflegeeltern. Der Fragebogen für die Pflegekinder wurde dem Fragebogen für die Pflegeeltern beigegeben. Entsprechend ist dieser Teil der Untersuchung ebenfalls Teil der Befragung von Prof. Dr. Blandow.<sup>26</sup>

### 10.1 Methodische Anmerkungen

Dem Fragebogen an die Pflegeeltern wurde ein Fragebogen an die Pflegekinder mit der Bitte um Weiterleitung beigelegt. Einbezogen wurden alle Eltern, die ein Kind im Alter über zehn Jahre betreuen. Laut interner PiB-Statistik traf dieses Kriterium am Stichtag 15.02.2010 auf 298 Pflegekinder zu. Zurückgesandt wurden insgesamt 100 ausgefüllte Fragebögen, die in die Auswertung übernommen werden konnten. Der Rücklauf beträgt damit 33 %. Allerdings ist der Rücklauf hinsichtlich des Geschlechts „schief“. In der Grundgesamtheit von 298 Pflegekindern der interessierenden Altersgruppe waren Jungen zu 48 % und Mädchen zu 52 % vertreten. In der Rücklaufgruppe dagegen sind die Jungen zu lediglich 33 %, die Mädchen aber zu 67 % vertreten. Die Ergebnisse fußen daher nicht auf einer repräsentativen Auswahl von Pflegekindern. Die Ergebnisse können jedoch als Anregungen für die weitere Arbeit verstanden werden.

### 10.2 Ergebnisse

Die Untersuchung war auf die Arbeit der PiB gGmbH – und hier speziell auf den Umgang der Fachberaterinnen und Fachberater mit den Pflegekindern – gerichtet. Entsprechend diesem thematischen Zuschnitt wurden die Fragen formuliert bzw. die Themenkomplexe definiert.

Im Wesentlichen fand eine Beschränkung auf zwei Komplexe statt:

- Gespräche mit der Fachberaterin / dem Fachberater,
- Wünsche und Aktivitäten mit anderen Pflegekindern.

Im Gegensatz zu der Befragung der Pflegeeltern wurden keine Einschätzungsfragen gestellt, in denen über eine Skalierung Zustimmung oder Ablehnung zu bestimmten Aussagen angezeigt werden kann. Vielmehr wurden in dem sehr kurzen Fragebogen die Darstellungen oder Wünsche lediglich auf Nominalskalenniveau erhoben.

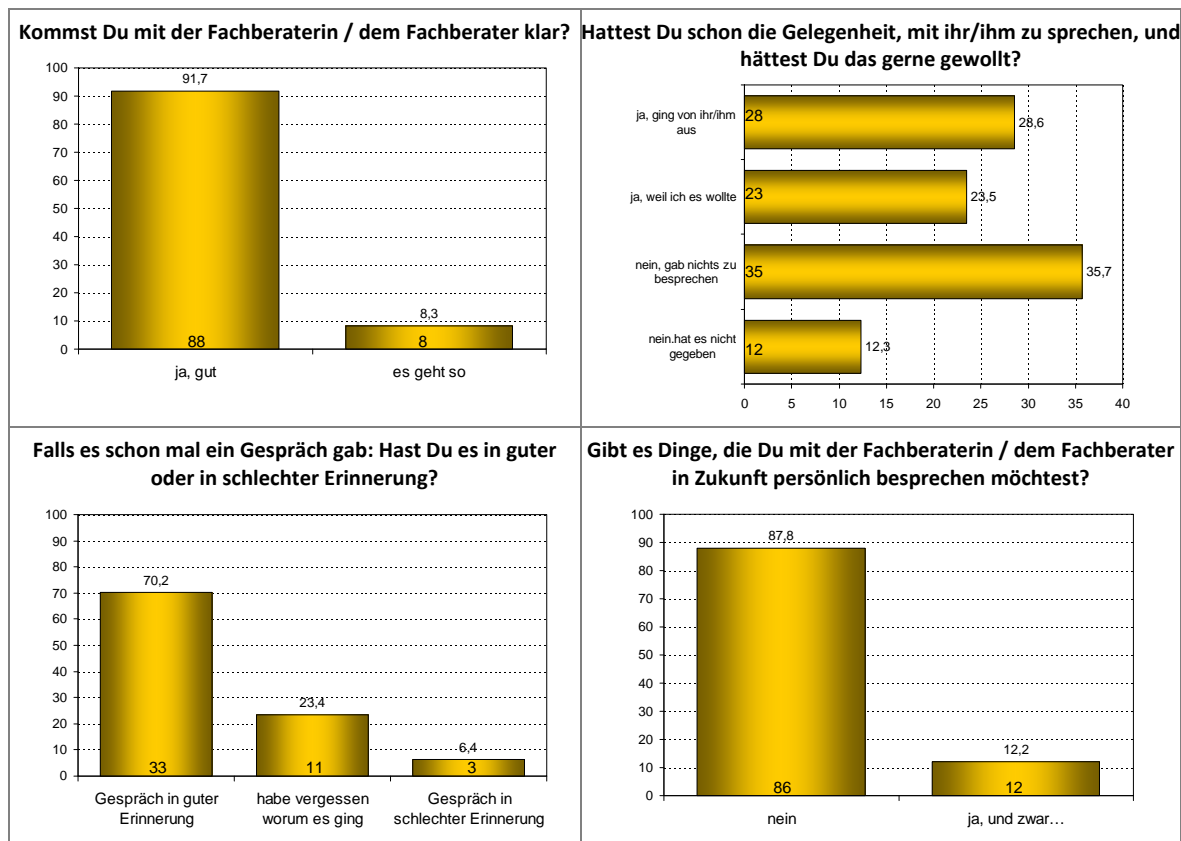
---

<sup>26</sup> Die Untersuchung liegt beim Träger PiB vor und kann von dort bezogen werden. Darin sind auch die Erhebungsmaterialien wiedergegeben.

### 10.2.1 Gespräche mit der Fachberaterin / dem Fachberater

In diesem Komplex stehen die unterschiedlichen Dimensionen der Gespräche mit der Fachberatung im Mittelpunkt der Befragung. Dabei geht es um die Beziehung, die das Pflegekind zur jeweiligen Fachberaterin / dem Fachberater hat. Kommst Du mit der Fachberatung klar? Hast Du schon mal allein mit Deiner Fachberaterin / Deinem Fachberater gesprochen? Gibt es Dinge, die Du mit ihr/ihm besprechen möchtest? Dies sind die Fragen, die die Pflegekinder beantworten sollten. In Grafik 27 sind die prozentualen Verteilungen auf die einzelnen Items der Fragen dargestellt.

**Grafik 27: Gespräche mit der Fachberaterin / dem Fachberater**



Nahezu alle Kinder sagen, dass Sie mit der Fachberaterin / dem Fachberater von PiB gut klar kommen. Die Verteilung zeigt, dass die Pflegekinder keinen besonderen Anlass darin sehen, der die Familie besuchenden Fachberaterin / dem Fachberater mit besonderem Argwohn zu begegnen.

Jedes zweite Pflegekind sagt, es hätte schon einmal ein Gespräch mit der Fachberaterin / dem Fachberater gegeben, wobei das Gespräch in gut der Hälfte der Fälle von dieser/diesem ausging. Die größte Gruppe der Kinder, gut ein Drittel, verneint die Frage mit der Begründung, dass es bislang auch gar nichts zu besprechen gab.

Die Mehrheit (33 von 47) jener, die angeben, ein Gespräch mit ihrer Fachberaterin / ihrem Fachberater geführt zu haben, hat das Gespräch in guter Erinnerung. Die Antwort „hab ich schon vergessen“ lässt auf eine gewisse Irrelevanz des Gesprächs für das Pflegekind schließen. Drei der Pflegekinder haben das Gespräch allerdings auch in schlechter Erinnerung.

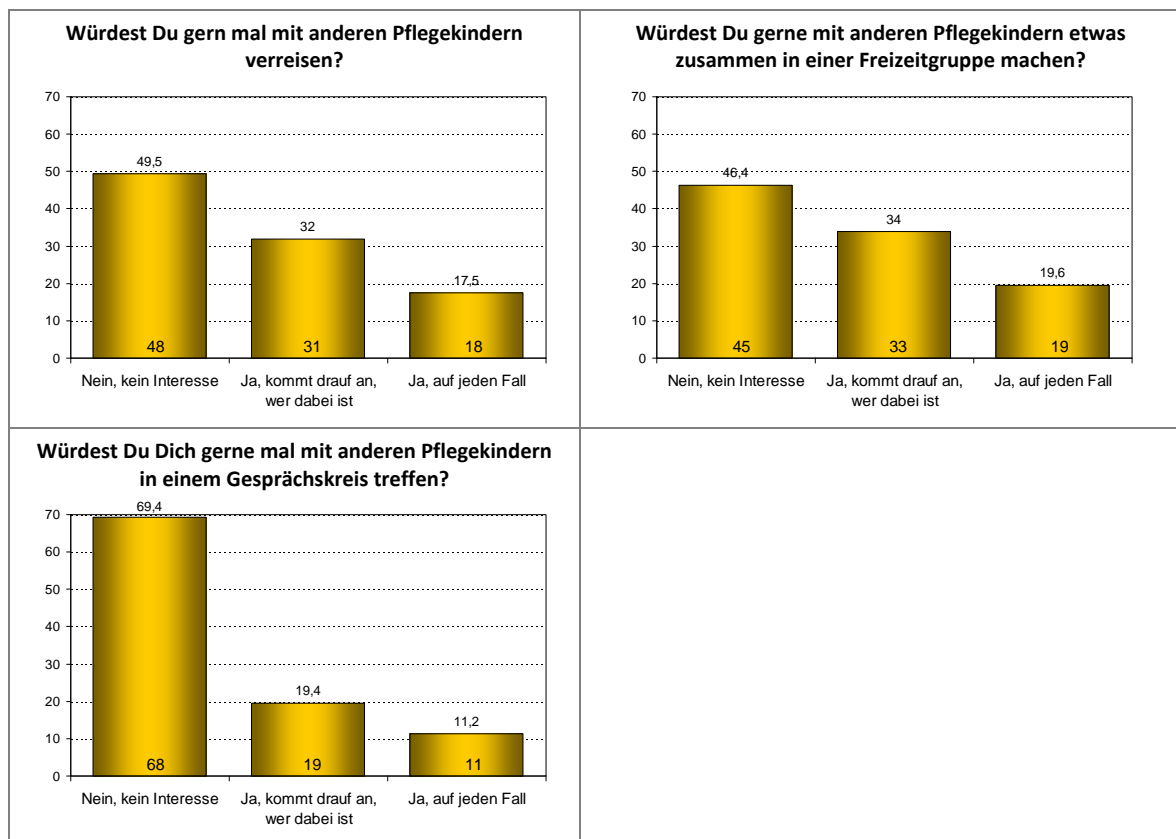
Einen aktiven Wunsch nach einem zukünftigen Gespräch mit der Fachberaterin oder dem Fachberater benennen lediglich zwölf Pflegekinder – die große Mehrheit sieht zurzeit keinen

Gesprächsbedarf. Die Nennungen der zwölf Pflegekinder, die Bedarf sehen, verweisen auf Auseinandersetzungen mit der Herkunftsfamilie, Zukunftssorgen und auf Probleme mit der Pflegefamilie.

### 10.2.2 Wünsche und Aktivitäten mit anderen Pflegekindern

In diesem Komplex wurden die Pflegekinder nach ihren Interessen an gemeinschaftlichen Aktivitäten mit anderen Pflegekindern gefragt. Dabei standen Reisen, Freizeitgruppen und Gesprächskreise im Zentrum der Betrachtung. Die prozentualen Verteilungen der Antworten sind in Grafik 28 zu sehen.

**Grafik 28: Wünsche und Aktivitäten mit anderen Pflegekindern**



Die Hälfte aller Pflegekinder hat kein Interesse an einer Freizeitreise mit anderen Pflegekindern, ein Drittel würde es von mitfahrenden anderen Pflegekindern abhängig machen, immerhin jedes sechste Pflegekind gibt hier ein vorbehaltloses „Ja“.

Die Antwortverteilung zum Interesse an einer Freizeitgruppe weicht nur unerheblich von jener nach einer Ferienfahrt mit anderen Pflegekindern ab: knapp 47 % von allen befragten Kindern haben kein Interesse an einer gemeinschaftlichen Freizeitgruppe, gut ein Drittel zeigt ein bedingtes Interesse, das von den anderen Gruppenmitgliedern abhängig ist, und knapp 20 % fühlen sich durch eine solche Gruppe angesprochen und würden auf jeden Fall teilnehmen.

Die Teilnahme an einem Gesprächskreis wird eher abgelehnt. Fast 70 % sprechen sich gegen eine Teilnahme aus. Ein Fünftel macht die Entscheidung von den anderen Teilnehmerinnen und Teilnehmern abhängig und ein Zehntel bewertet ein solches Angebot sehr positiv und würde in jedem Fall teilnehmen.

### 10.3 Zusammenfassung der Befragung der Pflegekinder

Zunächst sei darauf verwiesen, dass die Antworten nicht unbedingt als unverrückbare Aussagen verstanden werden können. Je nach Problemlage und Interesse können Wünsche nach Gesprächen mit den Fachberaterinnen und Fachberatern entstehen oder Aktivitäten mit anderen Pflegekindern attraktiv werden.

Fast alle Pflegekinder geben an, gut mit ihrer jeweiligen Fachberaterin / ihrem Fachberater „klarzukommen“. Jedes zweite Pflegekind erinnert sich an ein Gespräch mit der betreuenden Fachkraft, wobei das Gespräch jeweils etwa zur Hälfte vom Pflegekind selbst oder von der Fachkraft initiiert worden war. Gut ein Drittel der Kinder gab an, dass es in der Vergangenheit nichts zu besprechen gab. Einen aktuellen Gesprächsbedarf melden nur 12 % der Pflegekinder an.

Gut 50 % der Pflegekinder können sich „auf jeden Fall“ oder unter „bestimmten Bedingungen“ vorstellen, mit anderen Pflegekindern zu verreisen oder die Freizeit zu gestalten. Bezüglich der Organisation von Gesprächskreisen äußern sich die Pflegekinder zurückhaltender. Gut 30 % können sich ein solches Angebot vorstellen, wobei auch hier für einen Teil der Befragten die Bedingungen wichtig sind.



#### BEURTEILUNG

Die Ergebnisse verweisen auf die Wichtigkeit einer eigenen Betreuung der Pflegekinder, unabhängig von den Pflegeeltern. Die Antworten der Kinder geben Hinweise, auf welchen Feldern eine solche Arbeit sinnvoll sein kann. Zurzeit sind die Kinder als eigenständige Personen – oder Gruppe – im Hinblick auf deren Unterstützung noch nicht systematisch im Blick der Fachberatung. Hier gilt es eine entsprechende Leistung zu etablieren. Dies wurde auch im Handbuch für das niedersächsische Pflegekinderwesen als Qualitätsmerkmal von Pflegekinderdiensten definiert. Dort wurden die Gründe für die Etablierung dieser Tätigkeit auch ausführlich dargelegt. Daniela Reimer und Klaus Wolf kommen in ihrer Expertise zum Projekt „Pflegekinderhilfe“ des DJI zu dem gleichen Ergebnis und zeigen daneben auch Handlungsempfehlungen für die Praxis auf.<sup>27</sup>

Für Betreuungen im Bereich der Pflegekinder müssen personelle Ressourcen zur Verfügung stehen, die nicht nur bei PiB, sondern auch in anderen – kommunalen – Pflegekinderdiensten in der Regel nicht vorhanden sind. Unter dem Gesichtspunkt eines qualitativen Ausbaus wird hier empfohlen, diese Form der Partizipation von Pflegekindern in den Prozess der Vollzeitpflege einzuführen und dazu entsprechende Ressourcen zur Verfügung zu stellen.

<sup>27</sup> Reimer, Daniela; Wolf, Klaus (2010): Partizipation der Kinder als Qualitätskriterium der Pflegekinderhilfe. <http://www.dji.de/cgi-bin/projekte/output.php?projekt=439&Jump1=LINKS&Jump2=6>



## 11 BEURTEILUNG DER ARBEIT DES TRÄGERS PiB DURCH DIE TAGESPFLEGEPERSONEN

Der Bereich der Kindertagesbetreuung gehört seit der Gründung des Trägers zu seinem Aufgabengebiet. Mit Erlass des Tagesbetreuungsausbaugesetzes (TAG) im Jahr 2005 und dem darauf folgenden Beschluss der Bundesregierung, bis 2010 bundesweit 230.000 zusätzliche Plätze in den Kindergärten und – als gleichrangige Alternative – in der Kindertagespflege zu schaffen, wurde der Ausbau der Tagesbetreuung notwendig. Entsprechend erfolgte eine qualitative und quantitative Weiterentwicklung dieses Bereichs auch bei PiB. Zum Stichtag (15.04.2010) waren insgesamt 360 Personen in der Tagesbetreuung von Kindern tätig.

Analog zur Befragung der Pflegeeltern wurden auch die Tagesbetreuungspersonen um ihre Meinung zur Zusammenarbeit mit dem Träger PiB gebeten. Diese Untersuchung wurde ebenfalls hauptverantwortlich von Prof. Dr. Blandow im Auftrag der Gesellschafter der PiB gGmbH durchgeführt und liegt unter dem Titel „Ein schwieriges ‚Produkt‘“ inzwischen vor.<sup>28</sup> Im Folgenden werden lediglich die zentralen Ergebnisse dieser Untersuchung referiert, die zur Beurteilung der Arbeit des Trägers PiB beitragen. Bei weitergehendem Interesse wird an dieser Stelle auf die Studie von Prof. Blandow verwiesen.

### 11.1 Methodische Anmerkungen

Es wurde eine standardisierte Befragung durchgeführt, deren Grundgesamtheit aus den 360 Tagespflegepersonen besteht, die dem Bestand am 15.02.2010 entsprechen. Insgesamt wurden von den 360 Fragebögen 132 ausgefüllt zurückgesandt, was einer Quote von 35,8 % entspricht.

Für die Beurteilung der Repräsentativität ist neben der Höhe des Rücklaufs die Verteilung zentraler Variablen in der Untersuchungsgruppe (Rücklauf) und der Grundgesamtheit ausschlaggebend. Geprüft wurden die Verteilungen anhand der Variablen:

- Anzahl der betreuten Kinder
- Aufnahme der Tätigkeit als Tagesbetreuungsperson
- Betreuungsort der Kinder
- Alter der Tagespflegepersonen
- pädagogische Qualifikation der Tagespflegepersonen
- Anzahl der heilpädagogischen Betreuungen
- Tagespflegebezirk

Hinsichtlich dieser sieben Variablen konnten keine signifikanten Unterschiede zwischen der Grundgesamtheit und der Untersuchungsgruppe festgestellt werden.<sup>29</sup> Das bedeutet, dass auf der Basis dieses Vergleichs die Untersuchungsgruppe als gutes Abbild für alle von der PiB gGmbH betreuten Tagespflegepersonen gesehen werden kann.

### 11.2 Ergebnisse

Die Ergebniswiedergabe folgt den thematischen Abschnitten des Fragebogens. Die PiB gGmbH sollte danach in sieben Bereichen durch die Pflegeeltern beurteilt werden. Im Fokus standen dabei ...

<sup>28</sup> Die Untersuchung kann über PiB bezogen werden. Darin sind auch die Erhebungsmaterialien wiedergegeben.

<sup>29</sup> Die p-Werte variierten zwischen 0,6 und 1,9. Anzumerken ist hier allerdings noch, dass kein direkter Vergleich zwischen Untersuchungsgruppe und Ausfallgruppe durchgeführt werden konnte. Als Vergleichsgruppe stand lediglich die Grundgesamtheit zur Verfügung, in der die Untersuchungsgruppe immer auch enthalten ist.

- ... die Rahmenbedingungen,
- ... die ersten Kontakte zu PiB,
- ... die Qualifizierung beim Paritätischen Bildungswerk,
- ... der Umgang der Fachberatung mit den Tagespflegepersonen,
- ... der Umgang mit akuten Problemen,
- ... die Interessenvertretung und Öffentlichkeitsarbeit,
- ... die Gesamtzufriedenheit mit dem Träger bzw. der Fachberatung.

Den Themenbereichen waren zentrale Aussagen zugeordnet, deren Zutreffen auf einer 6-stufigen Skala (Schulnoten) verortet werden konnte. Ein Wert von „1“ zeigt eine maximale Zufriedenheit, ein Wert von „6“ eine maximale Unzufriedenheit an. In den hier präsentierten Grafiken werden – anders als in der Studie – Mittelwerte präsentiert, um die Gesamtzufriedenheit bzw. Unzufriedenheit der Befragten mit den einzelnen Leistungen des Trägers PiB zu verdeutlichen.<sup>30</sup> Je höher die Säule, desto schlechter ist die Beurteilung, je niedriger die Säule, desto besser wird die jeweilige Dimension eingeschätzt bzw. desto höher ist die Zufriedenheit mit der Dimension.

Bevor die Bewertungen der unterschiedlichen Bereiche dargestellt werden, wird ein statistischer Überblick über die Pflegeeltern gegeben, die sich an der Befragung beteiligt hatten.

### 11.2.1 Die Gruppe der befragten Tagespflegepersonen

Zunächst wird ein kurzer Überblick über die 132 Tagespflegepersonen gegeben, die sich an der Befragung beteiligt hatten. Sie werden charakterisiert über die Anzahl der betreuten Kinder, den Beginn der Tätigkeit als Tagespflegeperson, das Alter und die pädagogische Qualifikation. In Grafik 29 sind die Verteilungen der einzelnen Angaben als Prozentwerte in Säulen dargestellt.

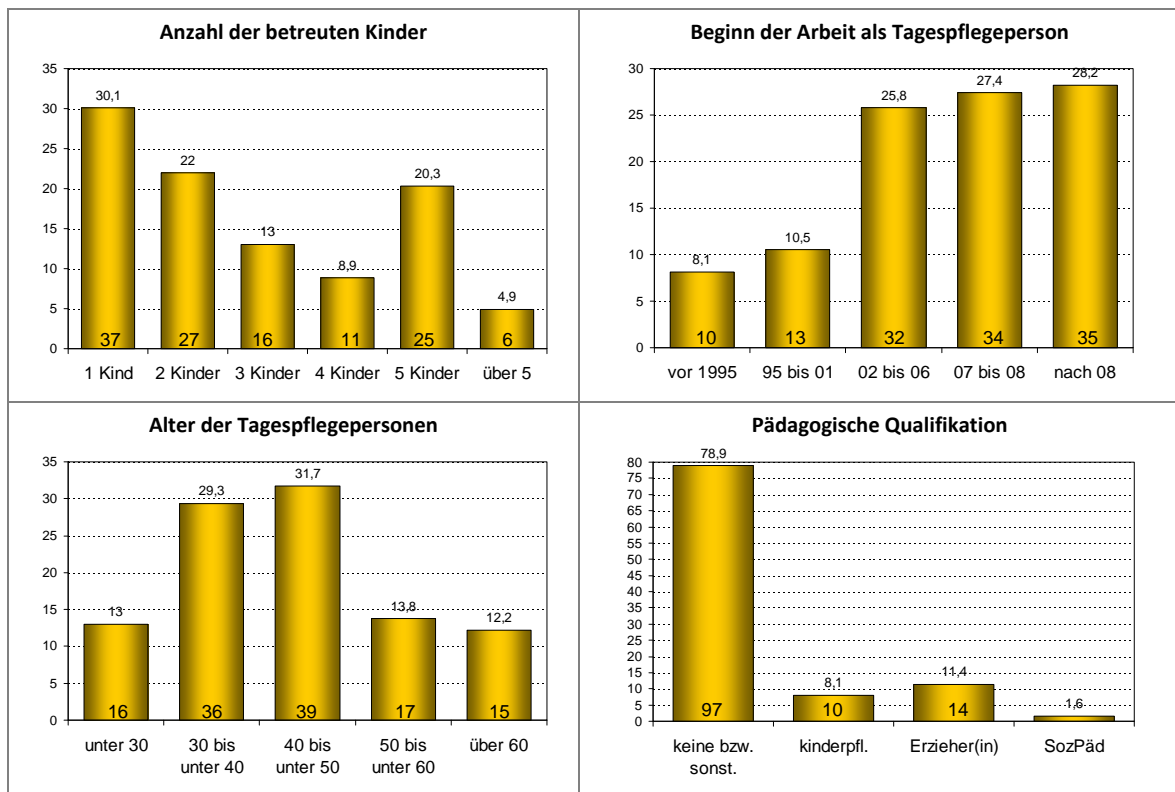
In der Mehrheit betreuen die Befragten ein Kind bzw. fünf Kinder – diese zwei Angaben machen schon über 50 % der Nennungen aus. Eine größere Anzahl von Kindern (> 5) wird lediglich von knapp 5 % der Befragten betreut.

Hinsichtlich des Beginns der Arbeit als Tagesbetreuungsperson ist zu erkennen, dass der größte Anteil der Befragten die Tätigkeit erst vor wenigen Jahren aufgenommen hat. Mehr als 50 % haben diese Arbeit in den letzten drei Jahren begonnen.

In der Regel sind die Tagesbetreuungspersonen zwischen 30 und 50 Jahre alt (über 60 %). Es existiert daneben ein jeweils etwa gleich großer Anteil von jungen (< 30) und älteren Betreuungspersonen (> 60).

Eine pädagogische Qualifikation besitzen nur sehr wenige Tagesbetreuungspersonen. Die Erzieherinnen/Erzieher sind mit 14,4 % hier noch am häufigsten vertreten. Fast 80 % haben keine oder eine andere – nichtpädagogische – Qualifikation. Bei dieser Gruppe ist es von besonderer Wichtigkeit, für eine gute Vorbereitung und Qualifizierung zu sorgen, um die Qualität der Kindertagespflege zu sichern.

<sup>30</sup> In der Untersuchung von Prof. Blandow wurde eine Darstellungsform gewählt, die die Unterschiede als positive und negative Abweichungen vom Durchschnitt plastischer zutage treten lässt – wobei die jeweilige Gesamteinschätzung aber unsichtbar bleibt (sie wird in der Studie in Tabellenform präsentiert). Der Vorteil der Darstellung in der Studie ist, dass die Standardabweichung – die zur Beurteilung der Güte des Mittelwertes unerlässlich ist – besser eingefangen und sichtbar gemacht werden kann.

**Grafik 29: Übersicht über die befragten Tagesbetreuungspersonen**

### 11.2.2 Die Rahmenbedingungen der Kindertagespflege

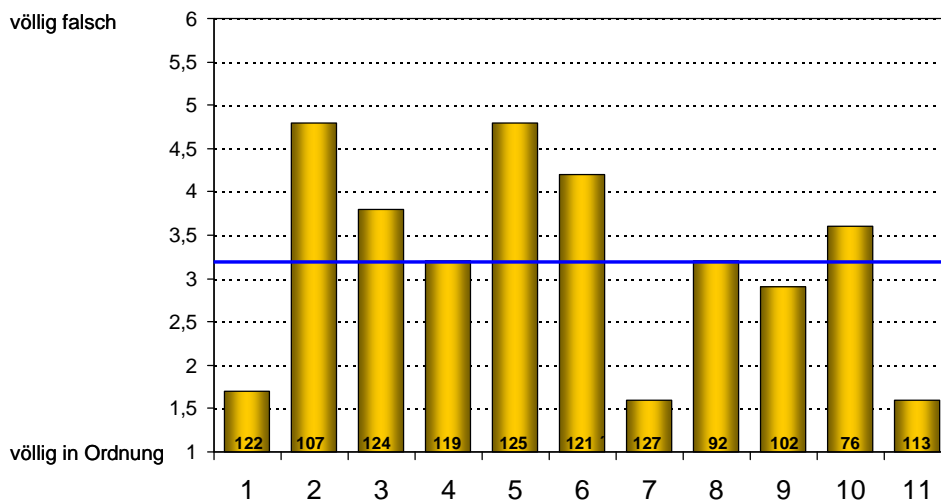
Elf Aussagen über die Rahmenbedingungen in der Kindertagespflege konnten durch die Tagesbetreuungspersonen auf einer Skala zwischen 1 „völlig in Ordnung“ und 6 „völlig falsch“, beurteilt werden. Nachfolgend sind die Dimensionen aufgeführt:

- (1) die Vorschrift, nicht mehr als fünf Tagespflegekinder gleichzeitig aufnehmen zu dürfen
- (2) die Regelung, für eine Kindertagespflege von unter zehn Stunden pro Woche und Kind kein Pflegegeld von der Behörde zu bekommen (es sei dann, es handelt sich um eine ergänzende Kindertagespflege zu einer Tagesbetreuungsmaßnahme in einer Einrichtung)
- (3) die Regelung, dass im Falle der Erkrankung oder eines Urlaubs der Tagespflegeperson maximal für zehn Tage pro Jahr die Sachaufwandspauschale weitergezahlt wird
- (4) die Höhe der Sachkosten, die mir ausgezahlt werden
- (5) der stündliche Förderbetrag von 1,51 € (in heilpädagogischer Tagespflege von 3,25 €) je Kind
- (6) die Verpflichtung an mich, das Tagespflegegeld selbstständig zu versteuern
- (7) die jetzige Verpflichtung für Bewerberinnen und Bewerber der Kindertagespflege, an einer Qualifizierung im Umfang von insgesamt 170 Stunden teilzunehmen
- (8) das Verfahren zur Beantragung und Abwicklung der Sozialversicherung
- (9) das Verfahren zur Beantragung und Abwicklung der Unfallfallversicherung
- (10) das Verfahren zur Beantragung und Bewilligung von Investitionskosten
- (11) die Möglichkeit, in externen Räumen Kinder zu betreuen.

In der Grafik 30 sind auf der Y-Achse die Mittelwerte der Einschätzungen abgetragen. Auf der X-Achse sind die Dimensionen in Werten wiedergegeben, die auf die Tabelle unter der Grafik verweisen. Die Bedeutung der Säulen in der Grafik erklärt sich durch ihre Höhe. Je höher die

Säule, desto größer die Ablehnung der Aussagen, je kleiner die Säule, desto höher die Zustimmung. Die Linie in der Grafik verdeutlicht den Mittelwert über alle Dimensionen.

**Grafik 30: Beurteilung der Rahmenbedingungen der Kindertagespflege**



Legende		
1 5 TPK gleichzeitig	5 Stündlicher Förderbetrag	9. Verfahren zur Unfallversicherung
2 Bei Betreuung unter 10 Std. kein Pflegegeld	6. Versteuerungspflicht für Pflegegeld	10. Verfahren Investitionskosten
3 Sachaufwandspauschale höchstens 10 Tage/ Jahr	7. Qualifizierung 170 Stunden	11. Möglichkeit für externe Räume
4 Höhe der Sachkosten	8. Verfahren zur Sozialversicherung	

Es ist zu erkennen, dass es zu einigen Aussagen große Zustimmung gibt, aber ebenso Aussagen existieren, deren Inhalt von den meisten Befragten stark abgelehnt wird. Beurteilt werden ...

... als eher gut	... als im Vergleich dazu weniger gut
1 nicht mehr als 5 Kinder gleichzeitig	2 Betreuung unter 10 Std. kein Pflegegeld
7 Qualifizierung von 170 Stunden	5 stündlicher Förderbetrag
11 Betreuung in externen Räumen	6 Versteuerungspflicht für Pflegegeld

Die Rahmenbedingungen sind gesetzlich festgelegt und können von PiB nicht – oder in nur sehr geringem Maße – beeinflusst werden. Insofern geben diese Beurteilungen nicht die Arbeit des Trägers wieder, sondern sind Einschätzungen darüber, wie die übergeordneten Strukturen für die eigene Arbeit empfunden werden. Im Zentrum der Kritik stehen dabei alle Bedingungen, die auf die Einkünfte durch die Tagesbetreuung Einfluss haben.

**11.2.3 Die ersten Kontakte zu PiB**

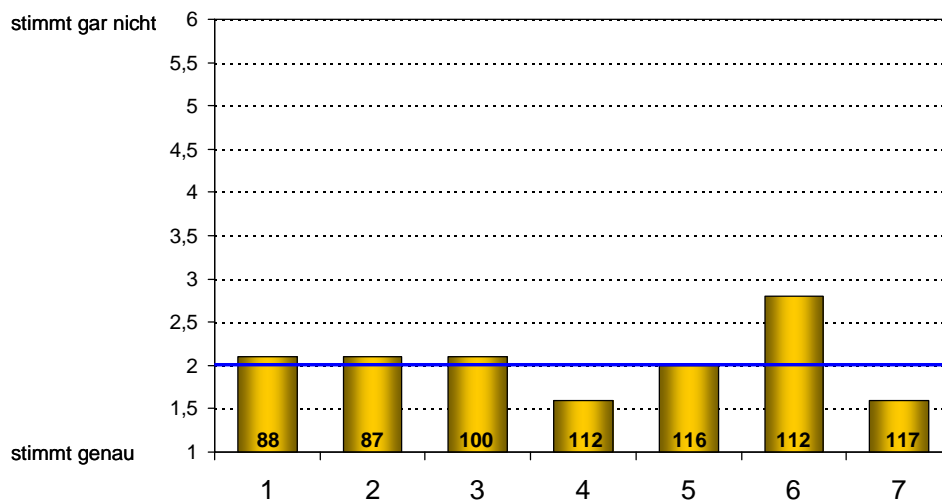
Nachdem die Rahmenbedingungen für die Beurteilung des Trägers PiB nicht unbedingt geeignet sind, gibt die Beurteilung der Aussagen zu den ersten Kontakten der Kindertagespflegepersonen zu PiB einen ersten Einblick über die Leistungen des Trägers. Zustimmung oder Ablehnung konnte zu folgenden Aussagen schriftlich geäußert werden:

- (1) Den Informationsabend fand ich für mich sehr wichtig.
- (2) Die Orientierungsphase bei PiB hat mir einen sehr guten Eindruck davon gegeben, was auf mich zukommen wird.

- (3) Die Vorbereitungsgespräche durch die Fachberaterin von PiB haben mir gut geholfen, für mich eine Entscheidung zu treffen.
- (4) Den ersten Hausbesuch bei mir habe ich in angenehmer Erinnerung.
- (5) Die Informationsmaterialien, die ich von PiB bekommen habe, waren für mich gut verständlich.
- (6) Die mündlichen Erstinformationen, die ich über die allgemeinen Rahmenbedingungen der Kindertagespflege (z. B. gesetzliche Vorschriften, Bezahlung, Rechte und Pflichten) erhalten habe, haben mir einen guten ersten Überblick gegeben.
- (7) Bei meinem ersten Kontakt zu PiB fühlte ich mich mit meinen Anliegen ernst genommen.

Die Beurteilung der Aussagen ist in Grafik 31 zu sehen. Die Befragten konnten sich auf der 6-stufigen Skala zwischen „stimmt genau“ (1) und „stimmt gar nicht“ (6) entscheiden. Als Säulen dargestellt sind die Mittelwerte der Bewertungen der einzelnen Aussagen.

**Grafik 31: Beurteilung der ersten Kontakte zu PiB**



Legende		
1. Infoabend wichtig	4. Hausbesuche angenehm	7. Gleich ernst genommen
2. Orientierungsphase hilfreich	5. Infomaterial verständlich	
3. Vorbereitungsgespräch hilfreich	6. Erstinformationen guter Überblick	

Die Bewertung des Erstkontaktes zu PiB ist insgesamt sehr gut. Die Befragten geben dieser Phase im Mittel den Wert „2“. Es gibt nur wenige Abweichungen von dieser Linie. Dabei werden folgende Aussagen bewertet...

...als eher gut	...als im Vergleich dazu weniger gut
4 erster Hausbesuch angenehm	6 guter Überblick durch Erstinformationen
7 gleich ernst genommen	

Insgesamt muss festgestellt werden, dass der Informationsabend, die Orientierungsphase, das Vorbereitungsgespräch, die Hausbesuche, das Informationsmaterial und das Ernstnehmen der eigenen Person offensichtlich sehr hilfreich waren und einen guten Eindruck hinterlassen haben. Als etwas davon abweichend werden die mündlichen Erstinformationen beurteilt. Ein erster Überblick über das Tätigkeitsfeld und die damit zusammenhängenden Rahmenbedingungen konnte nicht für alle Tagesbetreuerinnen in ausreichender Weise vermittelt werden.

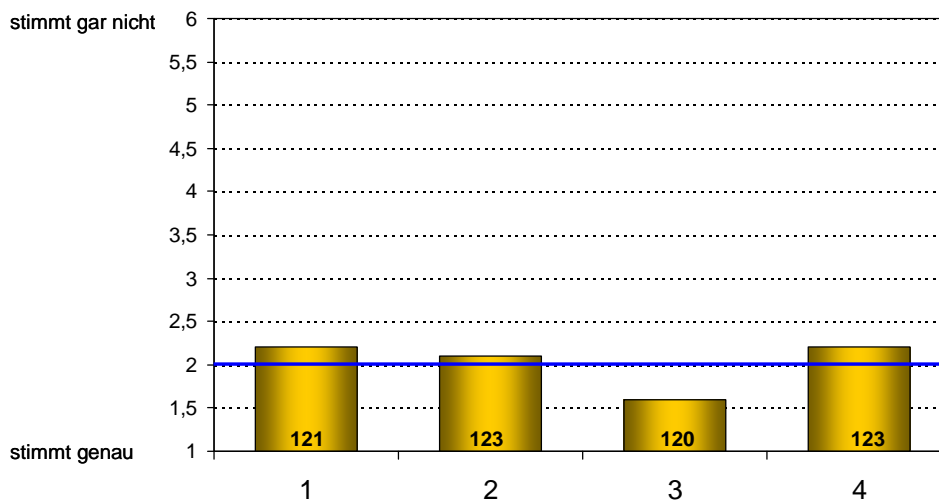
### 11.2.4 Die Qualifizierung beim Paritätischen Bildungswerk

Ein wichtiger Teil der „Werdung“ als Kindertagespflegeperson ist die Qualifizierung. Sie ist nicht nur wichtig in Bezug auf die eigene Person, sondern sie ist auch Ausweis für die Qualität des gesamten Bereichs der Kindertagespflege. Die Kindertagespflege kann fachlich nur so gut sein wie die Personen, die die Betreuungsarbeit leisten. Es ist daher nicht unwichtig, festzustellen, wie die Befragten die Qualifizierungsleistungen bewerten und ob sie sich nach der Qualifizierung für die Tätigkeit gerüstet fühlen. Über vier Aussagen konnten Einschätzungen getroffen werden:

- (1) Die Qualifizierung hat mir gut dabei geholfen, mich auf meine Aufgaben in der Tagespflege vorzubereiten.
- (2) Die Inhalte waren sehr interessant.
- (3) Ich konnte immer gut folgen.
- (4) Wie man den Stoff vermittelt hat, hat mir sehr gut gefallen.

Grafik 32 zeigt die Bewertung der Aussagen. Die Höhe der Säulen zeigt den Grad der Zustimmung bzw. der Ablehnung an. Die quer verlaufende Linie markiert den Mittelwert über alle Aussagen.

**Grafik 32: Beurteilung der Qualifizierung beim Paritätischen Bildungswerk**



Legende	
1. Qualifizierung hat gut geholfen	3. konnte gut folgen
2. Inhalte sehr interessant	4. Stoff gut vermittelt

Die Gesamtbewertung der Qualifizierungsleistungen des Paritätischen Bildungswerkes ist mit „2“ erfreulich hoch. Größere Mängel in der Qualifizierung wurden offensichtlich nicht erlebt. Besonders sticht in der insgesamt guten Bewertung hervor, dass die Vermittlung des Stoffes so angelegt war, dass es keine Verständlichkeitsprobleme gab.<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Angemerkt sei an dieser Stelle, dass diese Bewertung den Eindruck der Kindertagesbetreuungspersonen wiedergibt und keine Aussagen hinsichtlich der tatsächlich erworbenen Qualifikationen zulassen. In den Einzelaussagen zu diesem Komplex, die in der Studie von Prof. Blandow wiedergeben sind, tritt allerdings ein reges Interesse am Erwerb von Qualifikationen zutage.

### 11.2.5 Der Umgang der Fachberatung mit den Kindertagespflegepersonen

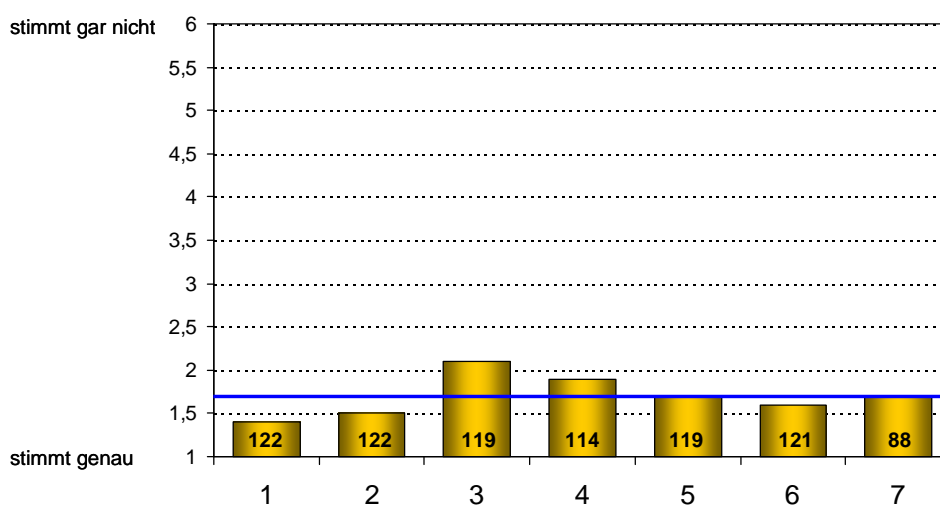
Was für die Kindertagespflegeperson gilt, gilt natürlich auch für die Fachberatung von PiB: die Unterstützung der Tagespflegepersonen ist qualitativ immer so gut wie die Beratungskompetenz und die fachliche Eignung der Fachberaterinnen und Fachberater. Mit diesem Themenkomplex wird daher ein wichtiges Feld der Arbeit von PiB angesprochen, das von den Kindertagesbetreuungspersonen durch den notwendigen Kontakt zur Fachberatung besonders kompetent bewertet werden kann.

Insgesamt sieben Aussagen konnten bewertet werden:

- (1) Sie ist freundlich und zugewandt.
- (2) Sie hält Absprachen und Termine zuverlässig ein.
- (3) Sie weiß mit allem gut Bescheid.
- (4) Sie ist da, wenn man sie braucht.
- (5) Meine Fragen werden immer zeitnah beantwortet.
- (6) Ich weiß immer, an wen ich mich wenden kann.
- (7) In pädagogischen Fragen erhalte ich hilfreiche Anregungen.

Die Beurteilung erfolgt analog zu den vorangegangenen Bewertungen durch die Bildung von Mittelwerten für die Einschätzung der unterschiedlichen Aussagen. Niedrige Mittelwerte stehen für eine hohe Zustimmung zu den Aussagen, hohe Mittelwerte dagegen signalisieren Ablehnung. Die Darstellung der Beurteilung ist in Grafik 33 zu sehen.

**Grafik 33: Beurteilung der Fachberatung**



Legende		
1. ist freundlich und zugewandt	4. ist da, wenn gebraucht	7. gibt hilfreiche päd. Anregungen
2. hält Absprachen zuverlässig ein	5. gibt zeitnahe Antworten	
3. weiß gut Bescheid	6. ich weiß, an wen ich mich wenden muss	

Mit einem Gesamtmittelwert über alle Aussagen von 1,7 werden die Fachberaterinnen und Fachberater von den Kindertagesbetreuungspersonen sehr positiv erlebt. Zwar gibt es zwei Abweichungen vom Mittelwert, die eine etwas schlechtere Beurteilung erkennen lassen (3 „weiß gut Bescheid“ und 4 „ist da, wenn man sie braucht“), jedoch liegen auch die Werte für diese Aussagen noch in einem positiven Bereich.

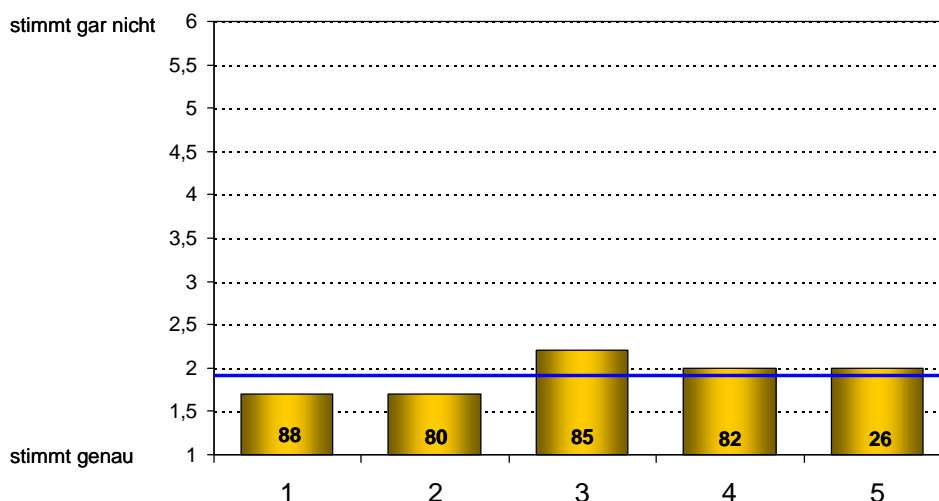
### 11.2.6 Die Unterstützung der Fachberatung bei Problemen

Der zweite Bereich, der für die Beurteilung des Trägers PiB durch die Kindertagespflegepersonen von zentraler Bedeutung ist, hat mit dem Umgang der Fachberatung bei Problemen zu tun. In diesen Fällen sollte eine schnelle und fachlich kompetente Unterstützung durch die Fachberatung erfolgen. Eine gute Bewertung der Freundlichkeit der Fachberaterinnen und Fachberater ist natürlich ein Qualitätsstandard, aber wenn sich dahinter keine fachlich fundierte Hilfe verbirgt, läuft die Freundlichkeit „ins Leere“. In diesem Abschnitt steht daher die Fachlichkeit in der Beratung „auf dem Prüfstand“. Dazu konnten fünf Aussagen beurteilt werden:

- (1) Wenn ich mal einen fachlichen Rat für den Umgang mit einem Kind brauche, werde ich von meiner Fachkraft gut beraten und unterstützt.
- (2) Wenn ich mal einen fachlichen Rat für den Umgang mit der Mutter / den Eltern eines Kindes brauche, werde ich von der PiB-Fachkraft gut beraten und unterstützt.
- (3) Wenn ich mal Probleme mit der Behörde habe, werde ich von der PiB-Fachkraft gut beraten und unterstützt.
- (4) Wenn ich mal ein ganz persönliches Anliegen habe, werde ich von der PiB-Fachkraft gut beraten und unterstützt.
- (5) Wenn es mal darum geht, eine für mich und meine Familie angemessene Vertretung für mich zu organisieren, werde ich von der PiB-Fachkraft gut beraten und unterstützt.

Die Bewertung der Unterstützungsleistungen durch die Fachberatung wird in Grafik 34 dargestellt. Auch hier werden Einschätzungen zu den einzelnen Aussagen über Mittelwerte wiedergegeben.

**Grafik 34: Beurteilung der Unterstützung bei Problemen**



Legende		
1. gut beraten im Umgang mit den TPK	3. gut beraten in Behördensachen	5. gut beraten zu Vertretungsregelungen
2. gut beraten zu Elternkontakten der TPK	4. gut beraten in persönlichen Angelegenheiten	

Nicht nur der Umgang der Fachberatung mit den Kindertagespflegepersonen, sondern auch die fachlichen Beratungsleistungen der Fachberaterinnen und Fachberater werden sehr positiv bewertet. Der Mittelwert über alle Aussagen beträgt 1,9. Es ist schwer, bei einer so guten Beurteilung noch Differenzierungen einzuführen – gleichwohl sollen drei Aussagen hervorgehoben werden. Beurteilt werden ...



... als eher gut	... als im Vergleich dazu weniger gut
1 gut beraten im Umgang mit TPK	3 gut beraten in Behördenangelegenheiten
2 gut beraten zu Elternkontakten der TPK	

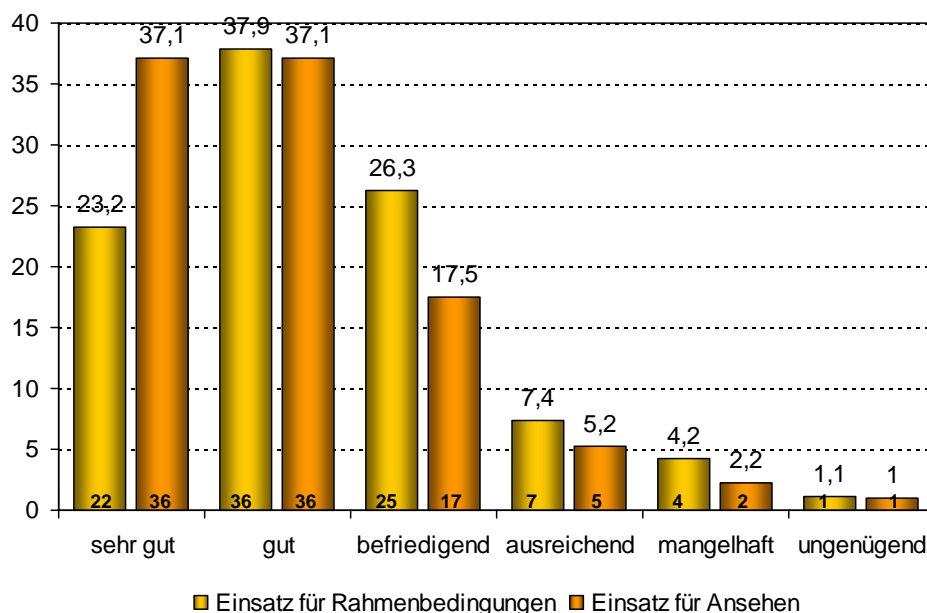
Die Fachlichkeit der Beratungsleistungen wird in vollem Umfang anerkannt und auch im Umgang mit den Fachberaterinnen und Fachberatern erlebt. Für die beiden zentral wichtigen Bereiche in der Zusammenarbeit zwischen PiB und den Kindertagesbetreuerinnen „persönlicher Umgang“ und „Fachlichkeit der Beraterinnen/Berater“ geben die Befragten sehr gute Beurteilungen ab.

### 11.2.7 Die Interessenvertretung und Öffentlichkeitsarbeit

Als Auszug aus der Untersuchung von Prof. Blandow werden hier Einschätzungen zu zwei Dimensionen der Interessenvertretung und der Öffentlichkeitsarbeit wiedergegeben. Dabei geht es um den Einsatz des Trägers bei der Verbesserung der Rahmenbedingungen und um das Ansehen der Kindertagesbetreuung in der Öffentlichkeit. Die Arbeit von PiB im Bereich der beiden Dimensionen konnte von den Befragten auch mithilfe der 6-stufigen Skala beurteilt werden.

In Grafik 35 sind die Antworten in Prozentangaben für die einzelnen Beurteilungswerte wiedergegeben.

**Grafik 35: Einsatz des Trägers PiB für die Verbesserung der Rahmenbedingungen und das Ansehen der Kindertagesbetreuung**



Insgesamt 61,1 % der Kindertagesbetreuerinnen bewerten den Träger PiB in Bezug auf den Einsatz zur Verbesserung der Rahmenbedingungen als sehr gut oder gut. Noch 26,3 % geben dem Träger hier die Note „3“. Knapp 13 % sind mit dem Einsatz weniger zufrieden und verteilen Noten zwischen „4“ und „6“.

Besser schneidet der Träger PiB bei der Bewertung des Einsatzes für das Ansehen der Kindertagespflege in der Öffentlichkeit ab. Hier sind 74,3 % der Ansicht, dass dieser die Noten „sehr

gut“ und „gut“ verdient. 17,5 % sehen den Einsatz als „befriedigend“ an und 8,4 % sind mit dem Engagement eher nicht zufrieden.

Die bessere Benotung des Einsatzes für das Ansehen der Kindertagespflege in der Öffentlichkeit mag dadurch begründet sein, dass – anders als beim Einsatz für die Verbesserung der Rahmenbedingungen – PiB durch eigenes Tun hier mehr erreichen kann. Die Verbesserung der Rahmenbedingungen dagegen entzieht sich weitgehend, soweit es sich nicht um Kooperationsbezüge zum Amt für Soziale Dienste handelt, dem direkten Einfluss des Trägers PiB.

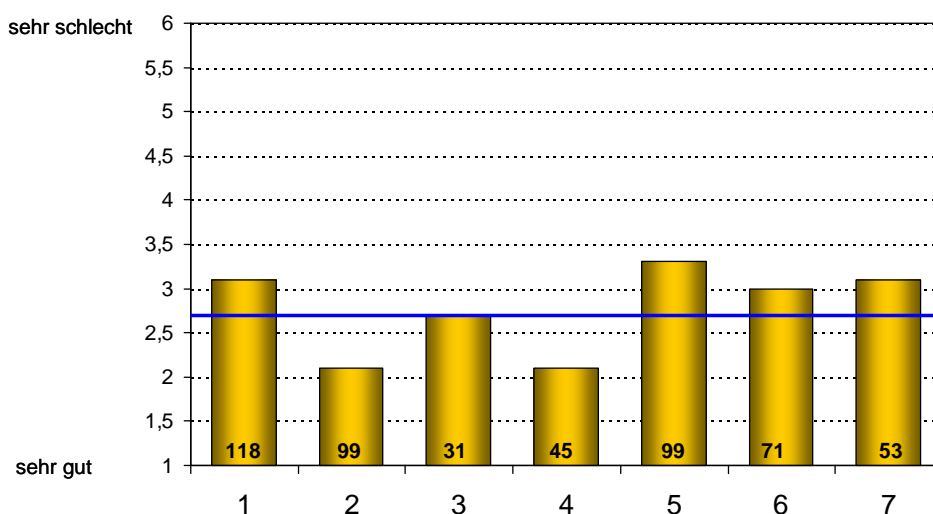
**11.2.8 Die Gesamtzufriedenheit mit zentralen Bereichen der Tagesbetreuung**

Unter der Frage „Wie hat das bisher bei Ihnen geklappt?“ konnten die Befragten ihre Zustimmung oder Ablehnung zu sieben Aussagen angeben. Diese Aussagen beziehen sich auf zentrale Bereiche der Kindertagespflege, und deren Bewertung trägt viel zur Gesamtzufriedenheit mit der Arbeit bei. Bewertet werden konnten:

- (1) die Pflegegeldzahlungen
- (2) die Neuvermittlung eines Kindes
- (3) die Vertretung im Notfall
- (4) die Betreuung in den Schulferien
- (5) die Kostenzusagen durch das Amt
- (6) die Sozialversicherungsangelegenheiten
- (7) die Steuererklärung

Die Beurteilung, welche von den aufgeführten Prozessen geklappt haben, ist in Grafik 36 zu sehen. Die Bewertungsskala läuft von sehr gut bis sehr schlecht – mit entsprechenden Abstufungen. Wie in den vorangegangenen Grafiken auch, wurden die Mittelwerte der Bewertung der aufgeführten Prozesse berechnet. Die Anzahl der Befragten, die einzelne Prozesse beurteilt haben, schwankt sehr. Dies hängt mit der Tatsache zusammen, dass nicht alle Befragten auch in allen Bereichen über entsprechende Erfahrungen verfügen.

**Grafik 36: Was hat bisher bei Ihnen geklappt?**



Legende		
1. Pflegegeldzahlungen	4. Betreuung in den Schulferien	7. Steuererklärung
2. Neuvermittlung eines Kindes	5. Kostenzusagen durch das Amt	
3. Vertretung im Notfall	6. Sozialversicherungsangelegenheiten	

Zu erkennen sind größere Mittelwertunterschiede bei der Beurteilung der Prozesse. Ein ausreichendes Funktionieren der abgefragten Dimensionen scheint nicht für alle Kindertagesbetreuungspersonen gleichermaßen sichergestellt. Dabei hat sich erwiesen ...

... als eher gut	... als im Vergleich dazu weniger gut
2 Neuvermittlung eines Kindes	1 Pflegegeldzahlungen
4 Betreuung in den Schulferien	5 Kostenzusagen durch das Amt
	6 Sozialversicherungsangelegenheiten
	7 Steuererklärung

Die Auswertung zeigt, dass die Prozesse, an denen der Träger PiB direkt beteiligt ist, relativ gut klappen. Probleme gibt es in den Bereichen, die sich der Arbeit von PiB in unterschiedlichem Maße entziehen. Die Pflegegeldzahlungen, die Kostenzusagen, die Sozialversicherungsangelegenheiten und die Steuererklärungen werden als „Stolpersteine“ bei der Durchführung der Kindertagesbetreuung gesehen.

### 11.3 Zusammenfassung der Beurteilung des Trägers PiB durch die Kindertagesbetreuungs- personen

In den Belangen, in denen die Arbeit des Trägers PiB direkt beurteilt werden kann, kommen die Kindertagespflegepersonen zu einer insgesamt guten Beurteilung. Gleichwohl zeigen Unterschiede in den Bewertungen auch ein differenziertes Bild. Offensichtlich sind die Motivationslagen der Tagesbetreuungspersonen sehr unterschiedlich, je nach Einstellung zur Tätigkeit. Auch wenn sich in der hier durchgeführten Untersuchung keine empirische Evidenz für die Unterschiedlichkeit der Lebens- und Erwartungsperspektiven von Tagesbetreuungspersonen feststellen lässt, so ist doch nicht auszuschließen, dass sich die Betreuungspersonen in mehr oder weniger typische Gruppen einordnen lassen. Lis Keimeleder kommt in diesem Zusammenhang zu einer Typologie mit vier Gruppen:<sup>32</sup>

Die Traditionalen	Frauen mit traditionellem Familienbild, die häufig durch den Partner oder Ehemann finanziell abgesichert sind. Diese wollen und können langfristig Kinder betreuen.
Die Pragmatischen	Im Selbstverständnis der Pragmatischen nimmt Mütterlichkeit keinen zentralen Platz ein, sondern Professionalität. Für diese Frauen stellt die Tagesbetreuung einen Qualifikationserwerb dar und zugleich eine finanzielle Aufwertung einer Lebensphase. Eine langfristige Bindung an die Tagesbetreuung ist hier nicht gegeben, die Tätigkeit ist auf „Kurzzeit“ angelegt – häufig auf eine eigene Elternzeit beschränkt.
Die Berufsorientierten	Die Personen dieser Gruppe sehen in der Tagesbetreuung durchaus eine Erwerbsperspektive. Sie legen die Betreuung langfristig an, wenn sie eine gute Qualifizierung und fachliche Begleitung bekommen. Häufig sind sie arbeitslos und sehen keine oder nur geringe Chancen, in ihrem „alten“ Beruf zu arbeiten. Die Tagesbetreuung wird hier als ein Stück Sicherheit im Sinne eines zumindest geringfügigen Erwerbseinkommens angesehen.

<sup>32</sup> Keimeleder, Lis (2003): Was ist qualifizierte Kindertagespflege? Vortrag auf der Fachtagung „Auf- und Ausbau einer qualifizierten Kindertagespflege“ des Deutschen Jugendinstituts am 16.10.2003 in Frankfurt.  
[www.dji.de/kindertagespflege](http://www.dji.de/kindertagespflege)

Die Perspektivlosen Die Personen dieser Gruppe betrachten die Tagesbetreuung als Notlösung. Ein authentisches Interesse an der Betreuung von Kindern kann nicht unbedingt vorausgesetzt werden. Zum Teil sind es Arbeitslose, die durch staatlich geförderte Projekte in die Qualifizierung zur Tagesbetreuungsperson gelangen.

Es kann angenommen werden, dass sich diese Typologie in ähnlicher Form auch für die Tagesbetreuungspersonen in Bremen als relevant erweist. Für den Träger heißt das, dass die Qualifizierungen auf sehr unterschiedlichen „Boden“ fallen und entsprechend unterschiedlich mit ihnen umgegangen wird. Es ist daher anzuraten, die differenzierten Motivationslagen in der Auswahl der Personen und der Vorbereitung zur Kindertagesbetreuung nicht aus dem Blick zu verlieren.

Unabhängig von jeder Motivationslage ist ein Großteil der Kindertagesbetreuungspersonen unzufrieden mit den rechtlichen Rahmenbedingungen und den die Tätigkeiten der Tagesbetreuung „umgebenden“ Verwaltungsvollzügen. Hier wird die Höhe des Betreuungsgeldes kritisiert, die verspätet eintreffenden Kostenzusagen, die Probleme in Steuerfragen und Versicherungsangelegenheiten. Der Adressat dieser Kritik ist nicht vordringlich der Träger PiB, sondern der Gesetzgeber und die Verwaltung des AfSD.



#### BEURTEILUNG

Es gibt Tagespflegepersonen, die unter den mit der Selbstständigkeit verbundenen Problemen leiden und zumindest mehr Beratung und Unterstützung für den Umgang damit anfordern, andere kümmern sie gar nicht, weil für sie irrelevant. Ein Teil von ihnen will auch mehr fachliche Unterstützung, mehr Beratung in pädagogischen Fragen, mehr Qualifikation, für einen anderen Teil ist das belanglos. Ein Teil braucht den häufigen Kontakt zu den Fachberaterinnen und Fachberatern, ein anderer Teil kommt mit viel weniger aus. Aus dieser Erkenntnis heraus ergibt sich die These einer motivationalen Differenzierung der Kindertagesbetreuungspersonen, für die es eigentlich unterschiedliche Rahmenbedingungen geben müsste. Auch wenn sich diese These durch die Ergebnisse der Befragung nicht unbedingt belegen lässt, wird sie aber als „Tiefendimension“ der Befragungsergebnisse betrachtet. Unbekannt ist sie aber auch der PiB gGmbH nicht, die ja gar nicht anders kann, als zwischen den „Einmaligen“ und den beruflich orientierten TPP zu unterscheiden.

Neben dieser „Tiefendimension“ muss aber auch festgehalten werden, dass insgesamt die Kindertagesbetreuungspersonen mit der Arbeit des Trägers PiB gGmbH sehr zufrieden sind. Alle Dimensionen, die einen direkten Kontakt voraussetzen, werden gut beurteilt (erste Kontakte zu PiB, Qualifizierung durch das Paritätische Bildungswerk, Qualität der Fachberatung, Unterstützung bei Problemen). Durchgängig eher negative Beurteilungen erhalten die Dimensionen, die die rechtlichen Rahmenbedingungen und die Verwaltungsvollzüge betreffen und nur sehr bedingt mit der Arbeit des Trägers zu tun haben (z. B. Versicherungsfragen, Steuerfragen, Kostenzusagen).

## Teil C: Der Blick von außen

Der Blick von außen signalisiert eine „Draufsicht“. Wie nehmen die Personen in den Institutionen wahr, die mit diesem Träger zusammenarbeiten bzw. zusammenarbeiten müssen. Eine Außenbewertung der Leistungen wird hier durch das Casemanagement im Bereich der Vollzeitpflege und der Tagesbetreuung vorgenommen. Für die Tagesbetreuung wurde darüber hinaus die Wirtschaftliche Jugendhilfe zu Bewertungen aufgefordert. Für die Leistungen in der Vollzeitpflege liegen Beurteilungen von den Herkunftseltern vor, die über Umgangs- und Besuchskontakte in die Arbeit von PiB eingebunden sind. Ein Blick aus großer Höhe wird über einen kommunalen Vergleich mit Hilfe von statistischen Angaben auf die Situation in der Stadt Bremen geworfen.

## 12 VERGLEICH MIT ANDEREN KOMMUNEN

Der Vergleich mit anderen Kommunen ermöglicht die Einordnung der Stadtgemeinde Bremen hinsichtlich zentraler Indikatoren der Vollzeitpflege und der Kindertagesbetreuung. Die Daten speisen sich aus speziellen Zusammenstellungen des AfSD und den jährlich erscheinenden Ergebnissen des IKO-Vergleichsrings der Großstadtjugendämter „Erzieherische Hilfen“.<sup>33</sup> Die Darstellungen in diesem Abschnitt beziehen sich auf die aktuelle Veröffentlichung der Kennzahlen vom Oktober 2009 – die neuesten Daten beziehen sich damit auf das Jahr 2008.

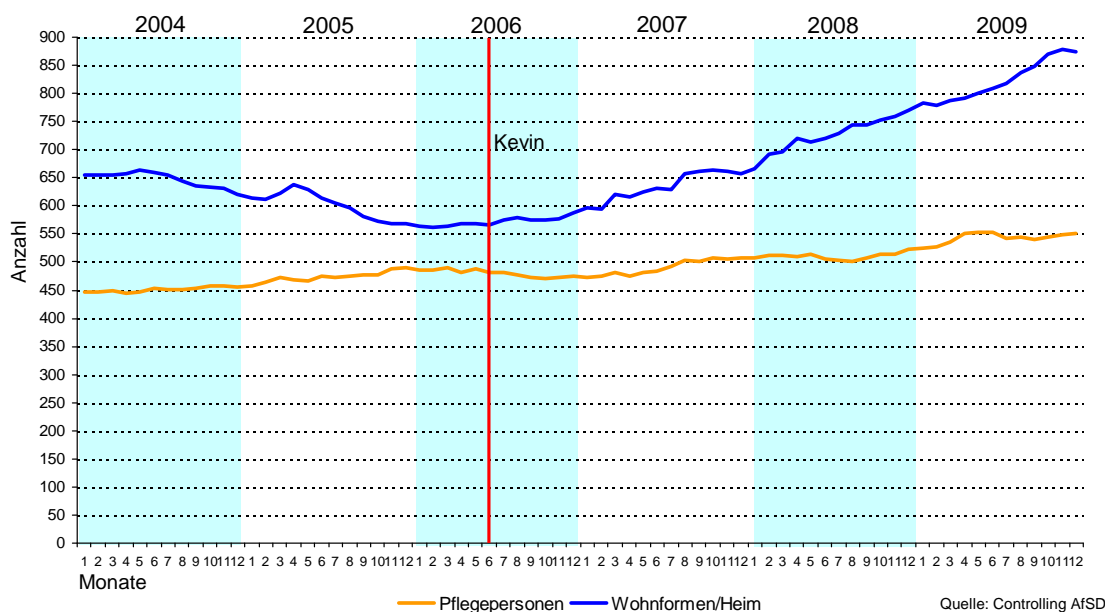
### 12.1 Die Vollzeitpflege

Der kommunale Vergleich beginnt mit den Kennzahlen über die Vollzeitpflege. Diese werden in Beziehung gesetzt zu den Angaben über Unterbringungen in Heimen/Wohnformen. Eine weitere Differenzierung zwischen Vollzeitpflege in Pflegefamilien und in Erziehungsstellen ist auf Basis der vorliegenden Daten nicht möglich. Dies ist misslich, da als direkte „Konkurrenz“ zur Vollzeitpflege – neben der stationären Unterbringung – die Betreuung in einer Erziehungsstelle anzusehen ist.

#### 12.1.1 Fallzahlentwicklung in der Stadtgemeinde Bremen

Die Darstellungen in diesem Abschnitt fußen nicht auf den Daten des IKO-Vergleichsrings, sie speisen sich aus Zusammenstellungen des Controllings im AfSD. Zunächst wird die Fallzahlentwicklung in der Stadtgemeinde Bremen von Januar 2004 bis Dezember 2009 dargestellt – dies ist in Grafik 37 zu sehen. Zusätzlich ist in die Grafik – als ein für die Entwicklung der Zahlen wichtiges Datum – der Tod des Kindes Kevin eingetragen.

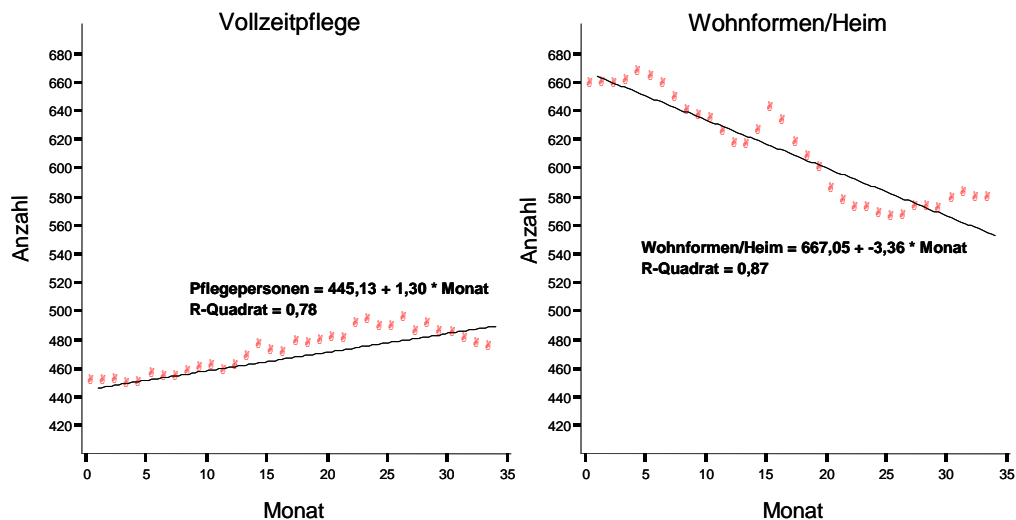
**Grafik 37: Fallzahlentwicklung Stadtgemeinde Bremen: Unterbringung bei Pflegepersonen und in Wohnformen/Heimen**



<sup>33</sup> Die KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement) begleitet die IKO-Netze (Interkommunale Benchmarkingnetze), in denen sich Kommunen anhand von Kennzahlen untereinander vergleichen können. Die Daten für die Erzieherischen Hilfen werden von der Universität Koblenz (Prof. Dr. Christian Schrappner) zusammengestellt.

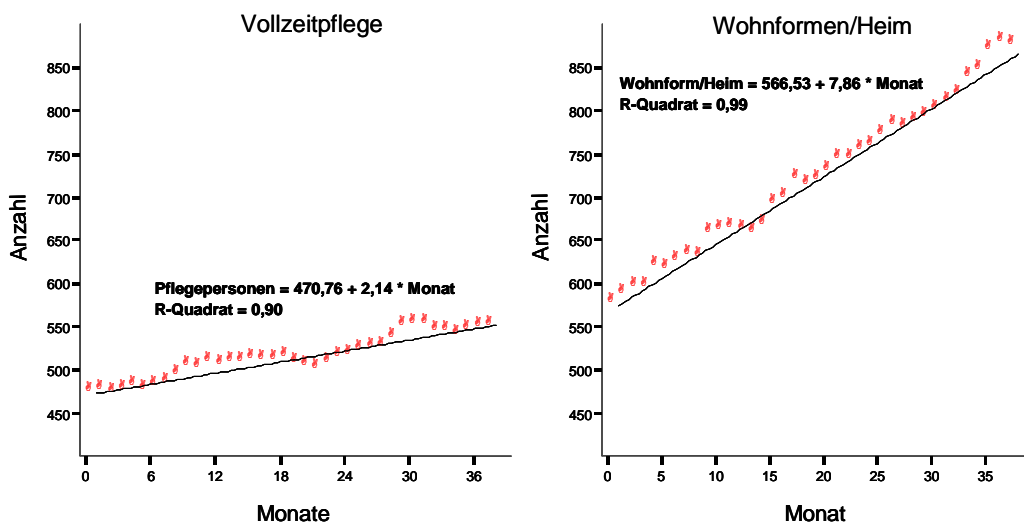
Es ist zu erkennen, dass die Fallzahlen der stationären Unterbringungen und der Betreuung in Vollzeitpflege von Januar 2004 bis zum Oktober 2006 – dem Tod von Kevin – aufeinander zulaufen. In den ersten Monaten des Jahres 2006 gibt es fast so viele Vollzeitpflegen wie Kinder in Heimen. Mit der Entdeckung des toten Kindes Kevin ändert sich die Entwicklung. Beide Linien steigen an, allerdings steigt die Anzahl der stationär untergebrachten Kinder wesentlich rasanter als die Anzahl der Kinder in Vollzeitpflege. In Grafik 38 und Grafik 39 werden die Entwicklungen der Fallzahlen vor und nach Kevin näher betrachtet.

**Grafik 38: Fallzahlentwicklung vor Kevin (Januar 2004 bis Oktober 2006)**



Vor Kevin zeigt der Trend, dass eine Steigerung der Anzahl der Vollzeitpflegen vorliegt. Über den Beobachtungszeitraum verteilt kommen jeden Monat rechnerisch 1,3 neue Vollzeitpflegen zu den bereits vorhandenen Pflegen dazu. Im Gegensatz dazu nimmt die Anzahl der stationären Unterbringungen ab. Rechnerisch werden jeden Monat 3,36 stationäre Unterbringungen weniger benötigt.<sup>34</sup>

**Grafik 39: Fallzahlentwicklung nach Kevin (Oktober 2006 bis Dezember 2009)**



<sup>34</sup> Das in der Grafik angegebene R-Quadrat ist eine Kennzahl für die Güte der Anpassung der Regressionsgerade (Trend) an die Punktwolke (Anzahl der Unterbringungen im Monat). Die Kennzahl kann zwischen 0 und 1 variieren, wobei 0 eine sehr schlechte Anpassung und 1 eine extrem gute Anpassung bedeutet (alle Punkte liegen auf der Geraden).

Nach Kevin steigt die Anzahl der Vollzeitpflegen stärker an als vor diesem Ereignis. Nun kommen im Monat rechnerisch 2,14 Kinder/Jugendliche zu den vorhandenen Vollzeitpflegen dazu. Der Trend der stationären Unterbringungen kehrt sich um und steigt nun extrem an. Jeden Monat werden zusätzlich 7,86 Kinder/Jugendliche mehr in stationären Unterbringungsformen betreut.

Die Vollzeitpflege – und damit PiB – versucht den gesteigerten Ansprüchen an Fremdplatzierungen gerecht zu werden und steigert die Anzahl der Pflegefamilien und damit die Kapazität der Vollzeitpflegeplätze. Allerdings ist eine Steigerung bei PiB aus strukturellen Gründen nur langsam möglich. Bei einem System, das sich auf Familien stützt, die gefunden und ausgebildet werden müssen und bei dem es auf eine möglichst genaue Passung von Pflegekind und Pflegefamilie ankommt, muss mit längeren Reaktionszeiten gerechnet werden. Wichtiger als eine schnelle und unsichere Vermittlung ist eine langsame und passgenaue Vermittlung. Dies setzt den Steigerungsraten und der Kapazitätsentwicklung enge Grenzen. Dazu kommt, dass mit der Vorgabe „Bremer wohnen in Bremen“ zumindest versucht werden soll, die Akquisition neuer Pflegefamilien räumlich auf das Stadtgebiet einzugrenzen.<sup>35</sup>

Institutionen, die stationäre Unterbringungen unterhalten, können dagegen sehr schnell reagieren, da es sich um ein vollprofessionelles System handelt, das Plätze in Wohngruppen und anderen Wohnformen in relativ kurzer Zeit und in größerer Anzahl bereitstellen kann.

### 12.1.2 Vergleichszahlen auf Basis des IKO-Vergleichsringes

Der Vergleich der Stadtgemeinde Bremen mit anderen Kommunen wird auf der Basis der Kennzahlen des IKO-Vergleichsringes der Großstadtjugendämter im Bereich der „Erzieherischen Hilfen“ dargestellt. An dem Vergleichsring nehmen neben Bremen, die Städte bzw. Großstadtjugendämter Berlin, Dortmund, Dresden, Düsseldorf, Essen, Frankfurt, Hamburg, Köln, Leipzig, München, Nürnberg und Stuttgart teil.

Im Wesentlichen wird der Vergleich auf der Grundlage von zwei unterschiedlichen Kennzahlen durchgeführt: der „Leistungsdichte“ und dem „Verhältnis zwischen Hilfen durch Pflegepersonen und Hilfen in Heimen/Wohnformen“. Eine kurze Beschreibung der Kennzahlen ist in Tabelle 8 zu sehen.

**Tabelle 8: Beschreibung der Kennzahlen**

Leistungsdichte	Verhältnis zwischen Hilfen durch Pflegepersonen und Hilfen in Heimen/Wohnformen
Die Leistungsdichte setzt die Zahl der in Anspruch genommenen Erziehungshilfen ins Verhältnis zur 0- bis unter 21-jährigen Bevölkerung (Hilfen pro 1.000 Jugendeinwohner/-innen)	Ein Quotient von 1 steht für ein ausgeglichenes Verhältnis von Hilfen durch Pflegepersonen gegenüber Hilfen in Heimen/Wohnformen; bei einem Wert größer als 1 überwiegen die Hilfen durch Pflegeformen gegenüber den Hilfen in Heimen/Wohnformen – bei einem Wert unter 1 überwiegen die Hilfen in Heimen/Wohnformen gegenüber den Hilfen in Pflegeformen

<sup>35</sup> Angemerkt sei auch, dass die Kooperationsbereitschaft der Pflegekinderdienste der umliegenden Kommunen nicht sehr hoch ist. Ein Versuch, die Probleme mit Sonderpädagogischen Vollzeitpflegen, die mit dem § 86 Abs. 6 SGB VIII verbunden sind, im Sinne der AGJÄ-Empfehlung zu lösen, scheiterte an der nicht vorhandenen Teilnahmebereitschaft der Umlandkommunen.

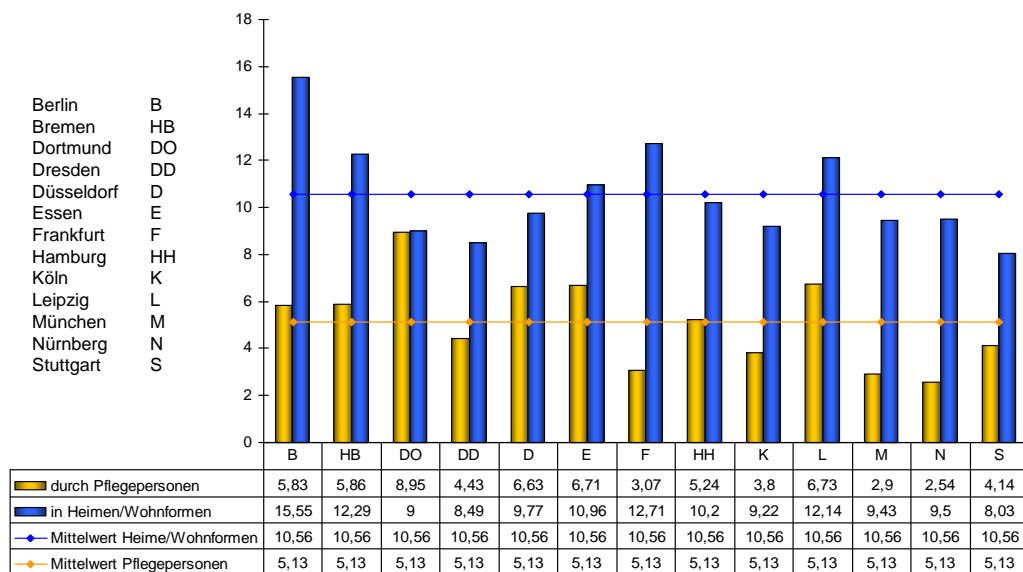


Im Folgenden wird der Vergleich der Stadtgemeinde Bremen mit den anderen Großstadtjüngendämtern nach den beiden Kennzahlenarten differenziert dargestellt.

### 12.1.2.1 Vergleich auf Basis der Kennzahlenart „Leistungsdichte“

Die Grafik 40 zeigt die Kennzahl der Leistungsdichte bei Pflegepersonen und in Heimen/Wohnformen im Bereich der laufenden Hilfen 2008.

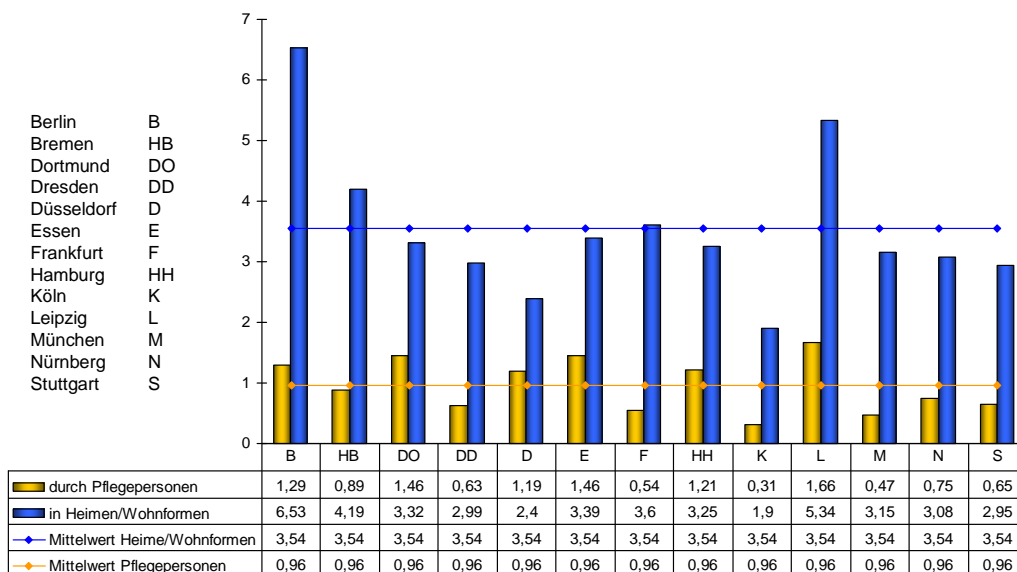
**Grafik 40: Unterbringung bei Pflegepersonen und in Heimen/Wohnformen – Leistungsdichte der laufenden Hilfen 2008**



Bremen liegt im Bereich der laufenden Hilfen im Jahr 2008 sowohl bei der Unterbringung bei Pflegepersonen als auch in Heimen/Wohnformen leicht über dem Durchschnitt. Mit Bremen vergleichbare Städte hinsichtlich des Anteils der in Pflegefamilien untergebrachten Kinder an allen Kindern/Jugendlichen unter 21 Jahren sind Berlin, Düsseldorf, Essen und Leipzig. Der Anteil der stationären Unterbringungen in Bremen wird nur noch durch Berlin, Frankfurt und Leipzig übertroffen.

In Grafik 41 ist die Leistungsdichte der neu begonnenen Hilfen bei Pflegepersonen und in Heimen/Wohnformen dargestellt.

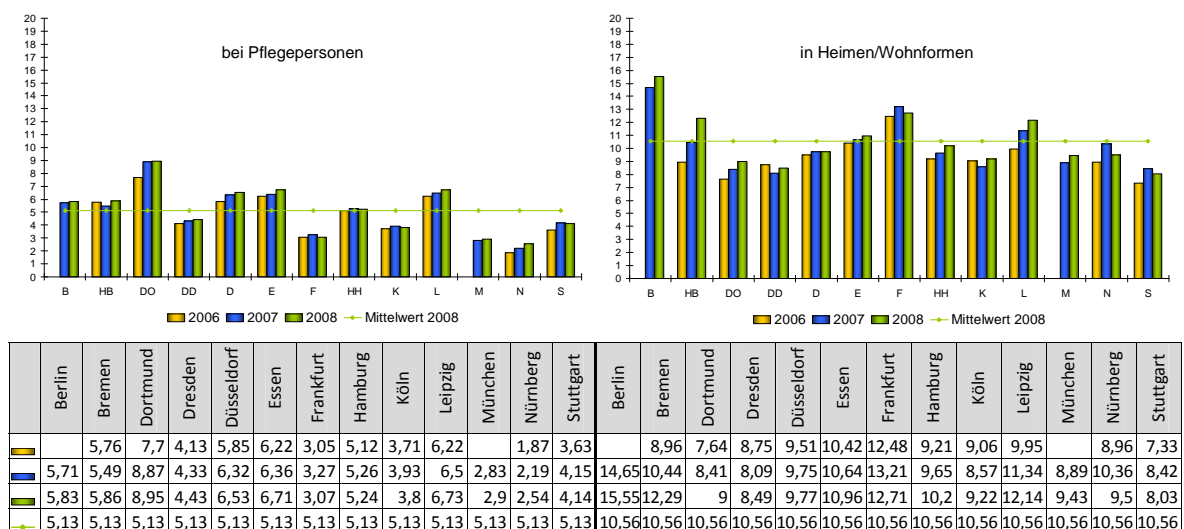
**Grafik 41: Unterbringung bei Pflegepersonen und in Heimen/Wohnformen – Leistungsdichte der neu begonnenen Hilfen 2008**



Die Stadtgemeinde Bremen liegt mit 0,89 neuen Unterbringungen bei Pflegepersonen – bezogen auf die unter 21-jährigen Einwohnerinnen und Einwohner – knapp unterhalb des Durchschnitts von 0,96. Im Bereich der Heime/Wohnformen dagegen liegt Bremen weit über dem Durchschnitt – nur Berlin und Leipzig verzeichnen höhere Anteile in dieser Hilfeart.

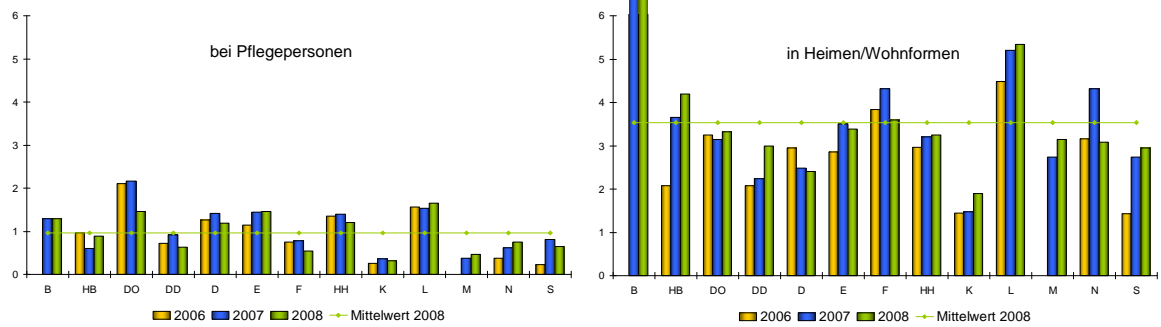
Die Entwicklung der laufenden Hilfen bei Pflegepersonen und in Heimen/Wohnformen ist in Grafik 42 zu sehen.

**Grafik 42: Unterbringung bei Pflegepersonen und in Heimen/Wohnformen – Leistungsdichte der laufenden Hilfen als Entwicklung 2006 bis 2008**



Während in der Stadtgemeinde Bremen bei der Unterbringung bei Pflegepersonen eine Steigerung der Leistungsdichte von 1,3 % zwischen 2006 und 2008 zu beobachten ist, liegt der entsprechende Wert bei Heimen/Wohnformen bei 37 % – dies ist der höchste Steigerungswert von allen Vergleichskommunen. Das Bild ändert sich nicht, wenn die die neu begonnenen Hilfen betrachtet werden. Dies ist in Grafik 43 dargestellt.

**Grafik 43: Unterbringung bei Pflegepersonen und in Heimen/Wohnformen – Leistungsdichte der neu begonnenen Hilfen als Entwicklung 2006 bis 2008**



	Berlin	Bremen	Dortmund	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart		Berlin	Bremen	Dortmund	Dresden	Düsseldorf	Essen	Frankfurt	Hamburg	Köln	Leipzig	München	Nürnberg	Stuttgart
2006		0,96	2,11	0,72	1,26	1,14	0,75	1,35	0,25	1,57		0,37	0,22	2,08	3,25	2,07	2,95	2,86	3,84	2,96	1,45	4,48		3,16	1,43		
2007	1,3	0,6	2,17	0,92	1,42	1,45	0,78	1,4	0,36	1,54	0,38	0,61	0,81	6,34	3,65	3,15	2,24	2,48	3,51	4,32	3,2	1,48	5,2	2,74	4,32	2,74	
2008	1,29	0,89	1,46	0,63	1,19	1,46	0,54	1,21	0,31	1,66	0,47	0,75	0,65	6,53	4,19	3,32	2,99	2,4	3,39	3,6	3,25	1,9	5,34	3,15	3,08	2,95	
Mittelwert 2008	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	0,96	3,54	3,54	3,54	3,54	3,54	3,54	3,54	3,54	3,54	3,54	3,54	3,54	3,54	

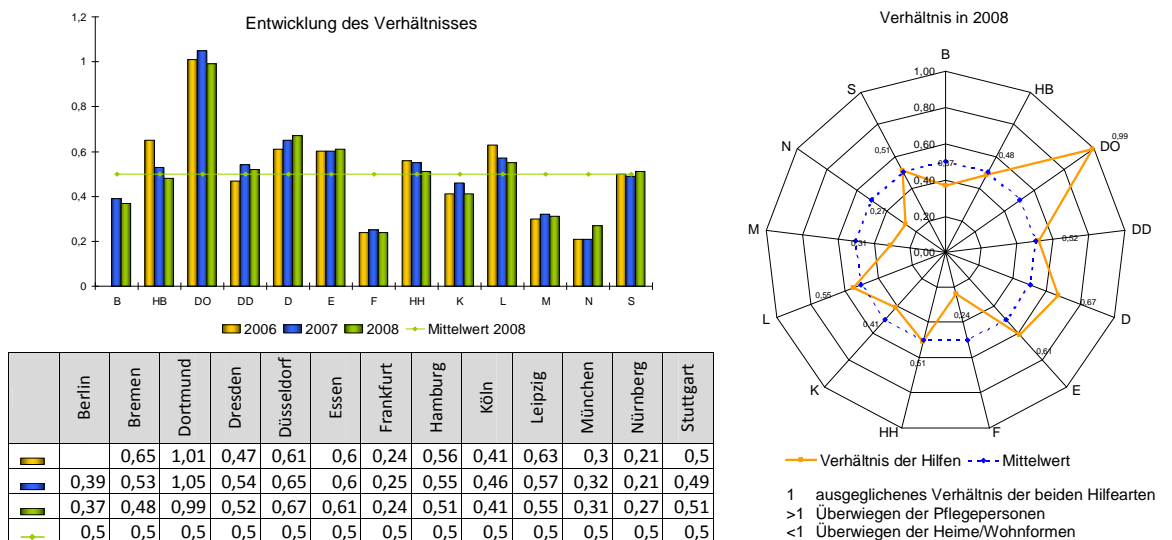
Während in der Leistungsdichte bei den Hilfen durch Pflegepersonen in Bremen ein sehr leichter Rückgang von 2006 bis 2008 von 7 % zu verzeichnen ist, steigt im selben Zeitraum die Leistungsdichte im Bereich der Heime/Wohnformen um 101 % an.

**12.1.2.2 Vergleich auf Basis der Kennzahlenart „Verhältnis zwischen Hilfen durch Pflegepersonen und Hilfen in Heimen/Wohnformen“**

Während in dem vorangegangenen Kapitel die Hilfen durch Pflegepersonen und die Hilfen in Heimen/Wohnformen – jeweils getrennt voneinander – vergleichend betrachtet wurden, so erfolgt nun insofern eine engere Verzahnung, als das Verhältnis dieser Hilfen in einer Kennzahl zusammengefasst wird. Die Bedeutung der Kennzahlen wurde weiter oben bereits dargestellt.

Zunächst wird das Verhältnis der Hilfearten zueinander über die laufenden Hilfen verdeutlicht. Im linken Teil der Grafik 44 ist die Entwicklung des Verhältnisses von 2006 bis 2008 dargestellt – der rechte Teil visualisiert das Verhältnis im Jahr 2008 als Vergleich zwischen den beteiligten Jugendamtsbezirken.

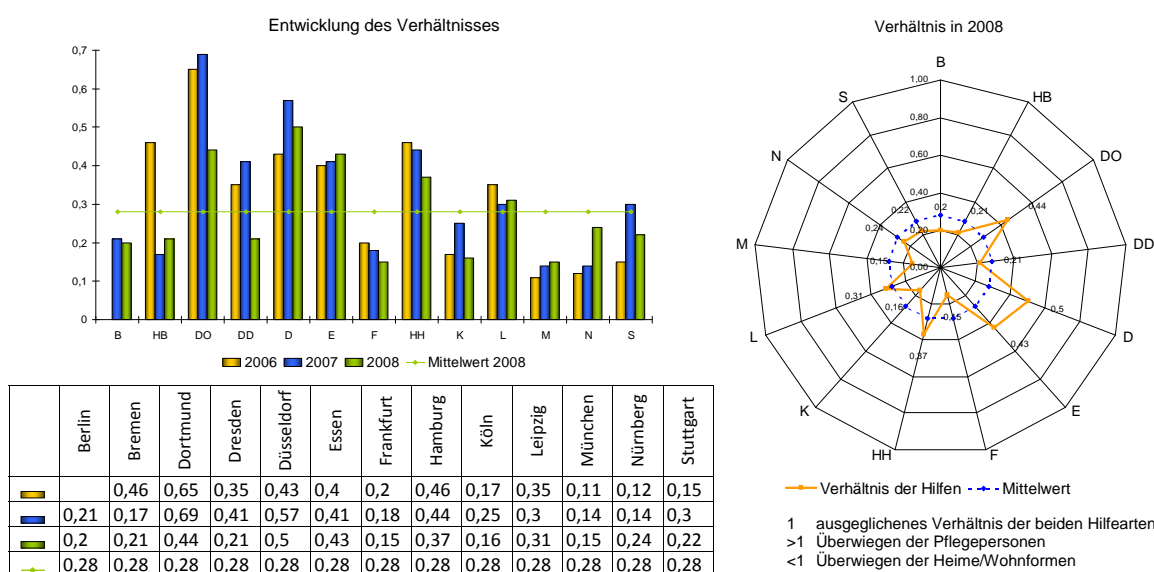
**Grafik 44: Verhältnis von Hilfen durch Pflegepersonen und in Heimen/Wohnformen – laufende Hilfen**



Es ist zu erkennen, dass das Verhältnis von Hilfen bei Pflegepersonen und Hilfen in Heimen/Wohnformen in Bremen zwischen 2006 und 2008 sich um 26 % zugunsten der Hilfen in Heimen/Wohnformen verändert hat. Kam Bremen im Jahr 2006 noch auf einen Wert von 0,65, so veränderte sich dieser 2008 auf 0,48. Was die Veränderung hin zu mehr Hilfen in Heimen/Wohnformen betrifft, nimmt Bremen im Bereich der laufenden Hilfen eine (negative) Spitzenposition ein. Gleichwohl ist zu erkennen, dass im Jahr 2008 Berlin, Nürnberg, München, Köln und Frankfurt noch unter der Kennzahl von Bremen zu finden sind. Die günstigste Kennzahl von 0,99 erreicht Dortmund und zeigt damit ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen Hilfen durch Pflegepersonen und in Heimen/Wohnformen.

Grafik 45 zeigt das Verhältnis der Hilfearten für die neu begonnenen Hilfen.

**Grafik 45: Verhältnis von Hilfen durch Pflegepersonen und in Heimen/Wohnformen – neu begonnene Hilfen**



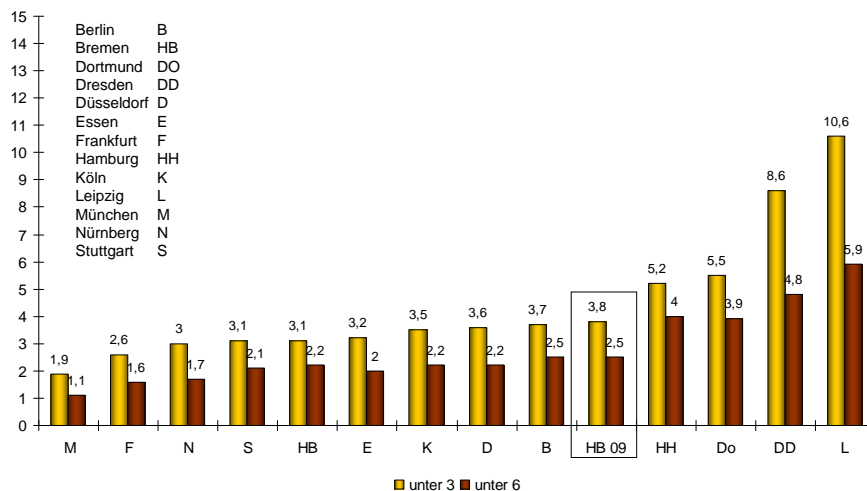
Zwar ist in der Grafik zu erkennen, dass das Verhältnis im Bereich der neu begonnenen Hilfen durch Pflegepersonen und in Heimen/Wohnformen im Jahr 2008, von Dortmund, Düsseldorf, Essen und Hamburg abgesehen, insgesamt in allen anderen Jugendamtsbezirken sehr ungünstig ist, die regressivste Entwicklung aber für Bremen konstatiert werden muss. Der Kennzahlenwert fällt von 0,46 in 2006 auf 0,21 in 2008. Damit beträgt der Rückgang des Anteils von Hilfen bei Pflegepersonen in Bremen 54 %.

### 12.2 Die Tagespflege

Für die Kindertagespflege – soweit es die Betreuung durch Tagespflegepersonen betrifft – liegen nur wenige Daten vor, die zum Vergleich mit anderen Kommunen genutzt werden können. Um Bremen überhaupt kommunal verorten zu können, mussten eigene Berechnungen auf der Basis von offiziellen statistischen Zahlen durchgeführt werden. Hinzugezogen wurde dazu die Genesis Regionaldatenbank „Statistik der öffentlich geförderten Kindertagespflege – Stichtag 15.03.2009, Betreuung von Kindern unter 3 und Kindern unter 6“. Die Zahlen aus dieser Datenbank wurden mit den Bevölkerungszahlen (Stichtag 31.12.2008) der Vergleichskommunen der jeweiligen Altersgruppe in Beziehung gesetzt. Die Angaben für das Jahr 2008 in Bremen wurden dem Jahresbericht 2009 des Trägers PiB entnommen. In Grafik 46 sind die

Anteile der Kinder in der Tagespflege an der jeweiligen Altersgruppe dargestellt. Für Bremen wurden zudem die aktuellsten Zahlen für das Jahr 2009 eingefügt.<sup>36</sup>

**Grafik 46: Anteil der Kinder in Tagespflege an der jeweiligen Altersgruppe der Vergleichskommune**



In der Grafik ist zu erkennen, dass im Jahr 2008 in der Stadt Bremen 3,1 % der Kinder unter drei Jahren und 2,1 % der Kinder unter sechs Jahren in Kindertagespflege durch entsprechende Personen betreut wurden. Die Stadt Bremen liegt damit im Vergleich mit anderen Kommunen im „hinteren“ Drittel. Fügt man die entsprechenden Berechnungen für das Jahr 2009 ein, so schiebt sich Bremen auf den fünften Platz vor – allerdings mit der Unsicherheit, dass die Entwicklung in den anderen Kommunen aufgrund fehlender Daten für 2009 nicht berücksichtigt werden kann.

### 12.3 Beurteilung des kommunalen Vergleichs

Die Ergebnisse des kommunalen Vergleichs werden hier für die Vollzeitpflege und die Kindertagespflege zusammengefasst.



#### BEURTEILUNG

Die Hilfen durch Pflegepersonen sind in Bremen kontinuierlich ausgebaut worden. Bis zum Fall „Kevin“ im Oktober 2006 konnte ein fast ausgeglichenes Verhältnis zu den Hilfen in Heimen/Wohnformen erreicht werden. Die Entwicklung nach dem Fall „Kevin“ führt beide Bereiche wieder weit auseinander. Zwar entwickelt sich auch danach der Ausbau der Vollzeitpflege weiterhin positiv, jedoch nicht in dem Maße und der Schnelligkeit, wie dies bei den stationären Hilfen der Fall ist. Semiprofessionelle Systeme – wenn sie der Qualität verpflichtet sind – haben strukturell längere Reaktionszeiten und moderatere Steigerungsraten. Die Akquisition und „Ausbildung“ von Pflegeeltern/-personen verlangt Zeit, die im Bereich rein professioneller Systeme nicht notwendig ist. Entsprechend dieser Entwicklung zeigen sich zwar im Vergleich mit den anderen Kommunen regressive Verschiebungen hin zu mehr Hilfen in Heimen/Wohnformen, gleichwohl nimmt die Stadt Bremen in der Leistungsdichte und im Verhältnis zwischen den beiden hier betrachteten Hilfearten aktuell ei-

<sup>36</sup> Für das Jahr 2010 liegen zwar schon Angaben des Trägers vor, jedoch noch keine aktuellen Bevölkerungszahlen.

nen Mittelplatz ein. Zur weiteren Entwicklung heißt es dazu in der Vorlage für die 19. Sitzung des Jugendhilfeausschusses am 09. März 2010: *„Im Hinblick auf das Verhältnis zwischen Hilfen durch Pflegepersonen und Hilfen in Heimen/Wohnformen bedarf es weiterer Steuerungsbemühungen, den Anteil der Familienpflege bei außerfamiliären Unterbringungen systematisch auszubauen und damit den Quotienten wieder zu verbessern.“*

Die Verfügbarkeit von Zahlen zur Kindertagespflege macht eine Beurteilung der aktuellen Situation der Stadt Bremen im Vergleich zu anderen Kommunen schwierig. Es ist aber erkennbar, dass Bremen hier „aufholt“ und sich, was die Anteile der betreuten Kinder an der jeweiligen Altersbevölkerung betrifft, an einen vorderen Platz „heranarbeitet“. Für die Kinder unter drei Jahren fand von 2008 auf 2009 eine Steigerung von 3,1 % auf 3,8 % statt.

## 13 BEURTEILUNG DER VOLLZEITPFLEGE DES TRÄGERS PiB DURCH DAS CASEMANAGEMENT

Die Beurteilung des Trägers PiB durch das Casemanagement erfolgt getrennt nach den Bereichen Vollzeitpflege und Tagesbetreuung. Für den Bereich der Vollzeitpflege wird auf die Ergebnisse des Projektes „Optimierung der Zusammenarbeit von PiB und dem Casemanagement des Amtes für Soziale Dienste“ zurückgegriffen. Für den Bereich der Tagespflege wurde eine eigene standardisierte telefonische Erhebung mit dem Casemanagement und der Wirtschaftlichen Jugendhilfe durchgeführt.

### 13.1 Die Vollzeitpflege aus der Sicht des Casemanagements

Das Verhältnis von Pflegekinderdienst (PKD) und Allgemeinem Sozialdienst (ASD), wie es normalerweise als interne Differenzierung bei kommunalen Trägern existiert, ist traditionellerweise schwierig. Beide Bereiche sind auf die Zusammenarbeit angewiesen, betrachten die Hilfe aber aus unterschiedlichen Blickwinkeln. Steht im ASD die Herkunftsfamilie im Mittelpunkt, so ist es beim PKD die Pflegefamilie – wobei beide Bereiche ihren Blickwinkel jeweils mit dem Kindeswohl begründen. Hinzu kommt, dass der ASD es „gewöhnt“ ist, in der Hilfe mit Profis zusammenzuarbeiten, die auch strukturell (z. B. bei einer stationären Unterbringung) relativ schnell reagieren können, eine Reaktionsgeschwindigkeit, die im PKD – auch aus strukturellen Gründen – so nicht möglich ist.

Diese kurze Einführung soll verdeutlichen, dass das schwierige Verhältnis, das auch in der Stadt Bremen zwischen PiB und dem Casemanagement existiert, keinen Sonderfall darstellt. Der Sonderfall ergibt sich lediglich dadurch, dass PiB in freier Trägerschaft operiert und daher bestimmte Verantwortlichkeiten eines kommunalen Pflegekinderdienstes nicht übernehmen kann. Der Nachteil für das Casemanagement ist, dass die Fachkräfte für die Fälle verantwortlich bleiben und das Wächteramt ausüben müssen. Der Nachteil für PiB ist, dass die Zusammenarbeit mit dem Casemanagement auch bei klaren Dauerpflegeverhältnissen andauert und die Hilfeplanung und die Absprachen für die Zukunft der Pflegekinder immer mit dem AfSD in den regelmäßigen Hilfeplangesprächen abgesprochen werden müssen.

Durch die Gemengelage der „traditionellen“ Unterschiedlichkeit, des durch das Outsourcing bedingten Ungleichgewichts in der Verantwortung und schließlich durch die Besonderheiten einer familiengestützten Unterbringung war die Zusammenarbeit von Casemanagement im AfSD und Fachberatung bei PiB vielfach nicht sehr effektiv. Es häuften sich Klagen von beiden Seiten. Um hier Abhilfe zu schaffen bzw. eine Struktur zu etablieren, die in der Lage ist, mögliche „Verwerfungen“ aufzufangen und Lösungen zuzuführen, wurde 2008 das Projekt „Optimierung der Zusammenarbeit von PiB und dem Casemanagement des Amtes für Soziale Dienste“ initiiert. Das Projekt wurde im Mai 2009 abgeschlossen. Die Ergebnisse dieses Projektes werden hier kurz referiert und ihre Bedeutung für die Qualitätsentwicklung von PiB dargestellt.<sup>37</sup>

### 13.2 Ergebnisse des Projektes „Zusammenarbeit PiB und AfSD“

Im Folgenden werden die Ergebnisse des Projektes präsentiert. Im Wesentlichen handelt es sich um vier Komplexe, die die „Chemie“ zwischen PiB und dem Casemanagement, die Kriterien für eine stationäre und eine familiengestützte Unterbringung, Maßnahmen zur Verkürzung der Vermittlungszeit und Festlegungen zur Verbesserung der Ablauforganisation umfassen.

<sup>37</sup> Der Gesamtbericht „Optimierung der Zusammenarbeit von PiB – Pflegekinder in Bremen gGmbH und dem Casemanagement des Amtes für Soziale Dienste Bremen“ liegt dem AfSD vor und kann von dort bezogen werden.

### 13.2.1 „Chemie“ zwischen PiB und Casemanagement

Als ein Hauptpunkt der Unzufriedenheit, die vor allen Dingen aus (Vor-)Urteilen resultiert, wurde die nicht immer gute Zusammenarbeit der beiden Bereiche angesehen. Diese (Vor-)Urteile wiederum sind zurückgebunden an Erfahrungen, die mit dem jeweils anderen Bereich gemacht wurden. Im Wesentlichen wurden dabei drei Themenbereiche identifiziert:

- die fehlende Gleichberechtigung (Casemanagement beklagt die Sonderstellung des Trägers – PiB beklagt die Nichtanerkennung der eigenen Arbeit),
- die wahrgenommene Parteilichkeit (Casemanagement auf der Seite der Herkunftsfamilie – PiB auf der Seite der Pflegefamilie),
- die bestehende Informationsübermittlung bei einer Anfrage (Casemanagement sieht ein Verlangen nach zu viel Information – PiB sieht ein Informationsdefizit).

Insgesamt wurde deutlich, dass es Maßnahmen geben muss, um die Kultur des Miteinanders zu verbessern. Es wurde in den Diskussionen ebenfalls deutlich, dass eine Änderung der „Chemie“ zwischen den Bereichen Zeit braucht und nicht von heute auf morgen erfolgen kann. Um die Probleme langfristig zu entschärfen, wurden vier Maßnahmen beschlossen, die zum Teil bereits umgesetzt werden konnten.

**Tabelle 9: Maßnahmen zur Verbesserung der „Chemie“**

Maßnahme		Umsetzung
1	Neue Kolleginnen und Kollegen im Casemanagement werden gezielt über die Besonderheiten familiegestützter Vollzeitpflege informiert und von PiB zu Informationsgesprächen eingeladen.	Entsprechende Informationen und Veranstaltungen haben bereits stattgefunden und werden kontinuierlich – mit den jeweils neu eingestellten Casemanagerinnen und Casemanagern – fortgeführt.
2	Die Teams über die Ergebnisse und Diskussionen im Projekt zu informieren.	Die Stadtteileitungen haben die Ergebnisse in den Teams bekannt gemacht. Am 28.09.2009 fand zu diesem Themenbereich ein sehr gut besuchter Fachtag statt, auf dem die Ergebnisse und Maßnahmen vorgestellt und diskutiert wurden.
3	Etablierung von drei Dialoggruppen, in denen Fachkräfte des jeweiligen Bereichs als Tandem miteinander kommunizieren (jeweils zwei Sozialzentren), um für aktuell auftretende Probleme praktikable Lösungen zu finden.	Die Etablierung hat noch nicht stattgefunden – ist aber in der AG Messwert aktuell in der Vorbereitung.
4	Die Inhalte der weiterzugebenden Eingangsinformationen für alle Träger einheitlich zu regeln.	Diese Maßnahme wird nach der endgültigen (elektronisch gestützten) Einführung der Sozialpädagogischen Diagnostik greifen. Dann sollten die notwendigen Informationen für alle Träger einheitlich vorliegen.

### 13.2.2 Kriterien für eine familiäre und stationäre Unterbringung

Eine Schwierigkeit wurde in der Frage gesehen, wann eine Unterbringung in einer Familie und wann eine Unterbringung in einer stationären Einrichtung angebracht ist. In den Diskussionen wurden acht Kriterien entwickelt, nach denen eine „Familienverträglichkeit“ eines Kindes/Jugendlichen geprüft werden soll. Ebenfalls aufgestellt wurden vier Kriterien, deren Zutreffen in der Regel den Ausschluss einer familiengestützten Unterbringung anzeigen. Generell dabei gilt, dass eine grundsätzliche Korrektur von Erziehungserfahrungen im familiären Rahmen möglich sein muss. Das bedeutet, dass Alter und emotionale Störung des Kindes korrigierende



Erziehungserfahrungen zulassen müssen: Ist das Kind über Beziehung noch erreichbar? Sind Bewegungen und Veränderungen noch möglich? Dabei kann „der Saldo der Risiken“ hoch sein, wenn dennoch eine Korrekturmöglichkeit gesehen wird, ist eine Fremdplatzierung in einer Pflegefamilie – nach Prüfung – möglich. Wichtig sind dabei die Ressourcenfeststellung und die Abwägung gegen die festgestellten Risiken.

Die zwölf aufgestellten Kriterien wurden zur Verbesserung der praktischen Handhabung näher beschrieben.

**Tabelle 10: Maßnahme zur Verbesserung der Genauigkeit von Anfragen**

Maßnahme	Umsetzung
Prüfung des Einzelfalls auf der Basis der aufgestellten Kriterien für/gegen eine familienunterstützende Unterbringung.	Die Kriterienliste wurde den Casemanagerinnen und Casemanagern zur praktischen Anwendung übermittelt.

### 13.2.3 Verkürzung der Vermittlungszeit

Ein großes Thema im Projekt war die lange Vermittlungszeit, die vom Casemanagement auch mit der Menge der benötigten Eingangsinformationen in Zusammenhang gebracht wurde. Von der PiB-Seite wurde hier nochmals auf die Besonderheit des Pflegekinderwesens hingewiesen, das mit Laien arbeitet, die auf ihre Aufgabe sorgfältig vorbereitet werden müssen. Darüber hinaus muss ein „Matching“ von Pflegekind und Pflegefamilie sehr behutsam erfolgen, da das Kind / der Jugendliche als Teil der Familie möglicherweise sehr viele Jahre dort seinen Lebensmittelpunkt haben wird. Dies ist mit einer professionellen Pflege in einer stationären Unterbringung nicht 1:1 zu vergleichen. Gleichwohl wurden vier Maßnahmen verabschiedet, die – auch unter Berücksichtigung der Besonderheiten der familialen Unterbringung – zu einer Verkürzung der Vermittlungszeit beitragen können.

**Tabelle 11: Maßnahmen zur Verkürzung der Vermittlungszeit**

Maßnahme	Umsetzung
1 Kein Hinauszögern der Anfrage (z. B. Abwarten der Beseitigung rechtlicher Hürden): Der Kontakt zu PiB soll sofort hergestellt werden, wenn die Möglichkeit einer Betreuung und Unterbringung in einer Pflegefamilie gesehen wird. Schon dann sollten entsprechende Informationen gesammelt und ggf. potenzielle Pflegeeltern gesucht werden.	erfolgt bei PiB
2 In diesem Zusammenhang wurde auf die – bislang nur selten genutzte – Möglichkeit verwiesen, dass das Casemanagement als Prozessbeteiligter im Verfahren Beschwerde bei Gericht einlegen kann. Dies würde auch die Stellung der CM vor Gericht stärken.	Über die Umsetzung ist nichts bekannt
3 In „Normalfällen“ ist der schriftliche Auftrag ausreichend, bei Bedarf (komplexe Fallkonstellationen) kann aber auf ein Gespräch zurückgegriffen werden. Gespräche also dann, wenn PiB mit den vorhandenen Informationen keine Suchstrategie entwickeln kann.	erfolgt bei PiB und Casemanagement

4	Steht keine Pflegefamilie im „Pool“ zur Verfügung, soll möglichst früh eine entsprechende Anzeige geschaltet werden – dies ist hinsichtlich der Kosten mit CM zu einem frühen Zeitpunkt zu klären.	erfolgt bei PiB
---	--	-----------------

### 13.2.4 Festlegung der Ablauforganisation

Insgesamt sind die Zuständigkeiten und Abläufe zwischen dem Casemanagement und PiB im Kooperationsvertrag vereinbart. Unter anderem sind die Aufgaben des Trägers, die Aufgaben des Amtes, die Grundsätze der Aufgabenwahrnehmung und die Dienst- und Fachaufsicht in diesem Vertrag näher beschrieben. Der Vertrag datiert aus dem Jahre 2002 und fußt damit auf Bedingungen, die sich im Jahr 2010 in einigen Bereichen anders darstellen. Dies betrifft im Wesentlichen auch die genaue Ausgestaltung der Zusammenarbeit von PiB und AfSD. Um diese Ausgestaltung den aktuellen Bedingungen anzupassen, wurden im Projekt zwei bereits vorhandene Ablauforganisationen auf grafischer Basis überarbeitet: ein Ablaufdiagramm für den Bereich der Vollzeitpflege und ein Diagramm für die Vollzeitpflege im sozialen Netz.

**Tabelle 12: Maßnahmen zur Verbesserung der Ablauforganisation**

Maßnahme	Umsetzung
Verdeutlichung der Zusammenarbeit zwischen PiB und AfSD durch Ablaufdiagramme für die Vollzeitpflege und die Vollzeitpflege im sozialen Netz.	Die Diagramme werden dem Casemanagement bekannt gegeben, damit ein einheitlicher Ablauf gewährleistet ist.

### 13.3 Beurteilung der Qualität der Maßnahmen

In der Untersuchung zu den „Strukturen der Vollzeitpflege in Niedersachsen“ wurde 2003 festgestellt, dass die Differenzen zwischen Pflegekinderdienst und Allgemeinem Sozialdienst weit verbreitet sind und es in den Jugendämtern zu konzeptionellen Arbeiten hinsichtlich der Zusammenarbeit dieser beiden Teilbereiche kommen muss, um vorhandene Spannungen abzubauen und eine effektives Arbeiten im Sinne des Kindeswohls zu ermöglichen.

In den – auf der Basis der Ergebnisse der oben genannten Studie – entwickelten „Anregungen und Empfehlungen für die niedersächsischen Jugendämter“ wurde das Thema aufgegriffen und zu praktisch umsetzbaren Eckpunkten für eine Arbeitsgrundlage der Zusammenarbeit von ASD und PKD verdichtet. Darin heißt es: *„Die Entwicklung einer Arbeitsgrundlage soll das gegenseitige Verständnis für die Arbeit und die Durchführung der unterschiedlichen Aufgaben fördern. Sie sollte daher gemeinsam mit Vertretern des PKD und des ASD im Rahmen einer Organisationsentwicklung erstellt werden. Notwendig ist dabei eine offene Diskussion und Reflexion mit dem Ziel, das Feld der gegenseitigen Aufgaben und ‚Überlappungszonen‘ zu sondieren und so ein hohes Maß an Vertrauen in die Qualität und Verlässlichkeit der Arbeit im Rahmen von Fremdplatzierungen und Vollzeitpflege zu erreichen. (...) Die Entwicklung einer Arbeitsgrundlage und die Arbeit an den Aufgabenbeschreibungen kann in eine Kooperationsvereinbarung zwischen ASD und PKD (und wo vorhanden, dem eigenen Bereich der Bereitschaftspflege) münden.“* (Weiterentwicklung der Vollzeitpflege, S. 2–9). Als Themen für eine Diskussion zur Entwicklung einer Arbeitsgrundlage werden unter anderem folgende Punkte aufgeführt:

- Selbstverständnis der Arbeit
- Schärfung des gegenseitigen Blicks (Probleme der Herkunftsfamilie versus Probleme der Pflegeeltern)

- grundsätzliche Fragen der Zusammenarbeit
- Verständnis der Hilfeplanung und des Prozesses und Berücksichtigung der Verantwortlichkeiten
- Verfahrensabläufe
- Standardisierung von Materialien und Informationen

Es ist zu erkennen, dass die als Referenz herangezogenen Empfehlungen für das niedersächsische Pflegekinderwesen alle Merkmale des Projektes aufweisen, das von PiB und dem AfSD hinsichtlich der Verbesserung der Zusammenarbeit durchgeführt wurde. Die Maßnahmen zur Verbesserung der „Chemie“, die Erarbeitung der Kriterien für familiäre Unterbringungen, die Vorschläge zur Verkürzung der Vermittlungszeit und die Festlegung der Ablauforganisation korrespondieren mit den niedersächsischen Empfehlungen hinsichtlich des Selbstverständnisses der Arbeit, der Schärfung des gegenseitigen Blicks, der Fragen zur Zusammenarbeit, des Verständnisses der Hilfeplanung, der Definition von Verfahrensabläufen und der Standardisierung von Materialien. Über die Empfehlungen hinaus geht die Verstetigung von Problemlösungsgesprächen im Rahmen von regelmäßig stattfindenden Dialog-Tandem-Gespächen in den einzelnen Sozialzentren, wie sie unter der Überschrift „Verbesserung der ‚Chemie‘“ beschlossen wurden.



#### **BEURTEILUNG**

PiB und das AfSD haben sich den Problemen der Zusammenarbeit gestellt und eine Reihe von Maßnahmen erarbeitet, die zum Teil schon umgesetzt sind bzw. sich in der Umsetzung befinden. Dabei wurden die Standards, die als Referenz herangezogen wurden, nicht nur eingehalten, sondern durch eine strukturelle Verankerung von Qualitätsdialogen über Verfahren, Abläufe und jeweils aktuell vorhandene Konflikte noch übertroffen. Inwieweit diese Maßnahmen Früchte tragen, bleibt abzuwarten, eine Grundlage für eine gedeihliche Zusammenarbeit wurde aber mit diesem Projekt bereits erarbeitet. Anzumerken ist hier, dass eine Verbesserung der Zusammenarbeit nur durch beiderseitige Anstrengungen erreicht werden kann.

## 14 DIE TAGESBETREUUNG AUS DER SICHT DES CASEMANAGEMENTS UND DER WIRTSCHAFTLICHEN JUGENDHILFE

Die Kindertagesbetreuung ist ein sich stetig entwickelnder Bereich der PiB gGmbH. Die Anzahl der betreuten Kinder stieg von 743 im Dezember 2008 auf 812 im selben Monat des Jahres 2009. Entsprechend viele Kontakte bzw. Kooperationen gab und gibt es zwischen dem Träger und dem Amt für Soziale Dienste, wobei die Kooperationsbeziehungen sich in der Regel auf Kontakte mit der Wirtschaftlichen Jugendhilfe beschränken. Das Casemanagement (CM) ist nur dann eingebunden, wenn die Kindertagesbetreuung im Rahmen einer Hilfe zur Erziehung gem. § 27 Abs. 2 SGB VIII und Eingliederungshilfe gem. § 35a SGB VIII stattfindet. *„Diese besondere Hilfeform innerhalb der Kindertagespflege wird zunehmend genutzt, um Eltern vor allem kleiner Kinder in ihrer Erziehungsaufgabe zu unterstützen, den Verbleib des Kindes oder des Jugendlichen in seiner Familie zu sichern und eine Fremdunterbringung zu vermeiden.“*<sup>38</sup> Im Jahr 2009 wurden über diese Form insgesamt 81 Kinder/Jugendliche betreut.

Bei der Befragung zu diesem Bereich stehen die Kooperationsbeziehungen zwischen dem Casemanagement und der Fachberatung bei PiB im Vordergrund. Es geht dabei also nicht um die Spezifika einzelner Fälle, sondern um die Beurteilung der Professionalität der Arbeit der Fachberatung von PiB durch die Casemanagerinnen/Casemanager.

### 14.1 Methodische Hinweise

Es wurden insgesamt zehn Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter der Wirtschaftlichen Jugendhilfe und zehn Casemanagerinnen/Casemanager befragt. Die Interviews waren standardisiert und wurden als Telefoninterviews durchgeführt, um mit den zeitlichen Ressourcen der AfSD-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter möglichst schonend umzugehen (persönliche Interviews und das Ausfüllen von zugesandten Fragebögen ist sehr zeitintensiv – der Rücklauf von Fragebögen daher erfahrungsgemäß gering).<sup>39</sup>

Die Interviewpartnerinnen und -partner der Wirtschaftlichen Jugendhilfe (WJH) wurden nach Sozialzentren (SZ) differenziert zufällig ausgewählt, dabei war vorgesehen, zehn Interviews durchzuführen. Da sich aber nach sechs Interviews die immer gleichen Antworten herauskristallisierten, wurde auf die restlichen vier verzichtet. Es war eine inhaltliche „Sättigung“ erreicht, die in den weiteren Interviews keine neuen Erkenntnisse erwarten lies.

Die zehn Interviewpartnerinnen und -partner im Bereich des Casemanagements mussten zunächst durch PiB bestimmt werden, da nur die Casemanagerinnen/Casemanager in die Untersuchung einbezogen werden konnten, die Kinder/Jugendliche über eine HzE nach SGB VIII betreuten. Insgesamt handelte es sich um 23 Casemanagerinnen/Casemanager, von denen 18 über ausreichend Erfahrung in diesem Betreuungssetting verfügten. Diese 18 Personen bildeten dann den Pool, aus dem die zehn Interviewpersonen gezogen wurden.<sup>40</sup> In Tabelle 13 ist die Zusammenstellung des Interviewsamples zu sehen.

Da die Auswahlmöglichkeiten in der Wirtschaftlichen Jugendhilfe wie auch im Casemanagement sehr eingeschränkt waren und die Anzahl der möglichen Interviewteilnehmer/-innen fast mit der Auswahlanzahl identisch ist, kann davon ausgegangen werden, dass mit den Antworten der 16 interviewten Fachkräfte ein repräsentativer Querschnitt der Beurteilungen eingefangen worden ist.

<sup>38</sup> Jahresbericht der PiB gGmbH 2009, Seite 24

<sup>39</sup> Durch eine Reihe anderer Studien in Bremen, die den Einbezug des Casemanagements erforderten, wurden mit Telefoninterviews in diesem Bereich gute Erfahrungen gesammelt.

<sup>40</sup> Angemerkt sei hier, dass Urlaube und Krankheiten die letztendliche Auswahl stark einschränkten.

**Tabelle 13: Interviewsample Wirtschaftliche Jugendhilfe /Casemanagement**

WJH		CM	
SZ	N (Sample)	SZ	N (Sample)
1	–	1	2
2	2	2	1
3	–	3	–
4	1	4	2
5	3	5	1
6	–	6	4
	<b>6</b>		<b>10</b>

Die Interviews dauerten zwischen zehn und 30 Minuten. Die Antworten wurden in einen Fragebogen eingetragen, der die Möglichkeit von standardisierten Bewertungen (zwischen „1 = stimme voll zu“ bis „6 = lehne voll ab“) und freien Kommentaren vorsah.<sup>41</sup> Die standardisierten Werte wurden in das Analysesystem SPSS übernommen, die freien Kommentare wurden zur leichteren Auswertung in das System ACCESS übertragen.

#### 14.2 Ergebnisse der Befragung der Fachkräfte des AfSD zur Tagesbetreuung

Die standardisierten Bewertungen auf der 6er-Skala werden bei der Darstellung der Ergebnisse wiedergegeben. Es werden lediglich die Häufigkeiten dargestellt und keine weiteren Differenzierungen zwischen CM und WJH vorgenommen. Die geringe Fallzahl erlaubt weder weitere Differenzierungen noch den Einsatz statistischer Verfahren. Die grafischen Darstellungen geben daher lediglich einen Überblick über die Einschätzungen und sind als ein Kondensat der mündlich gegebenen Beschreibungen zu verstehen. Die mündlich gegebenen Erläuterungen zu den einzelnen Bewertungen werden zur besseren Übersicht im Kapitel 14.3 zusammengefasst, in dem auch die Wünsche und Anregungen der Befragten wiedergegeben werden.

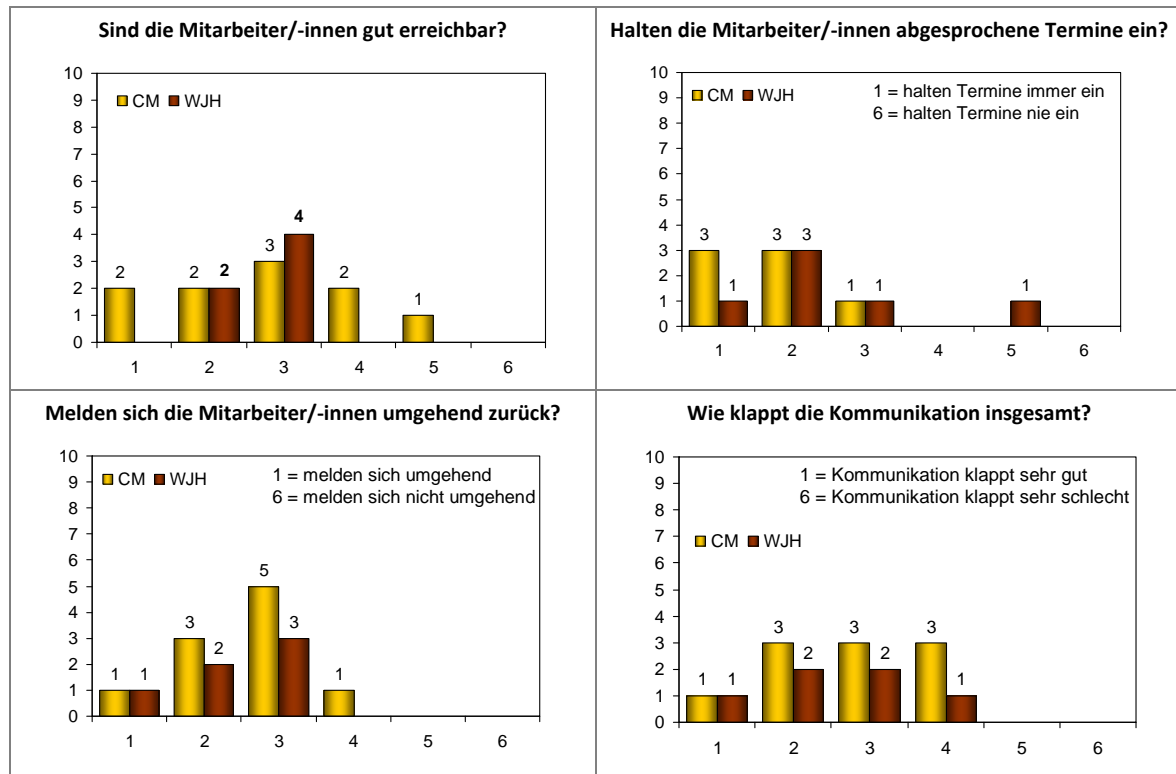
Mit der Befragung sollte das Verhältnis zwischen AfSD (CM und WJH) und PiB im Bereich der Tagespflege näher bestimmt werden. In den Interviews wurde jedoch deutlich, dass eine Beurteilung von PiB als Institution nicht möglich war, vielmehr wurde der Kontakt zwischen den jeweils beteiligten Personen aus den beiden Institutionen von den Befragten thematisiert. Entsprechend unterschiedlich fielen die Antworten auf die gestellten Fragen aus, je nach dem, wie das Verhältnis zwischen den kooperierenden Personen des AfSD und der PiB gGmbH gestaltet war. Auch wenn die jeweilige Institution hinter den Darstellungen und Bewertungen aufscheint, so sind die bleibenden Eindrücke doch eher geprägt durch das persönliche Verhältnis der Partner zueinander. In der Präsentation der Ergebnisse schlägt sich das auch darin nieder, dass es Aussagen gibt, die von nahezu allen Befragten geteilt werden, und Aussagen, die eher durch das je individuelle Verhältnis zur entsprechenden Fachkraft von PiB konnotiert sind. Dies gilt für positive Beschreibungen ebenso wie für negative Bewertungen.

<sup>41</sup> Der Fragebogen ist im Anhang beigelegt.

**Zusammenarbeit**

Im thematischen Abschnitt der Zusammenarbeit standen die Erreichbarkeit und das grundsätzliche Erleben der Kommunikation mit den Fachkräften von PiB im Vordergrund. In Grafik 47 sind die standardisierten Bewertungen als Häufigkeiten dargestellt.<sup>42</sup>

**Grafik 47: Bewertung der Zusammenarbeit**



Insgesamt, dies zeigen die Verteilungen, wird die Zusammenarbeit als durchaus positiv betrachtet. Der nicht so guten Bewertung der Erreichbarkeit steht die bessere Bewertung der Reaktion auf einen Erreichungsversuch gegenüber. Das heißt, die Fachkräfte von PiB sind häufig nicht sofort erreichbar, sie melden sich aber relativ schnell zurück, wenn eine Nachricht hinterlassen wurde.

Hinsichtlich der Termineinhaltung muss gesagt werden, dass direkte Kontakte zwischen CM und WJH auf der einen Seite und den Fachkräften von PiB der anderen Seite von Sozialzentrum zu Sozialzentrum auf unterschiedlich gehandhabt werden und es darüber hinaus auch individuell sehr differente Ausprägungen der Kontakte gibt. Die Varianz bewegt sich zwischen Telefon-/E-Mail-Kontakten und Sprechzeiten / individuellen regelmäßigen Austauschkontakten. Ein einheitliches Muster der Kontakte war nicht zu erkennen. Das trifft auf die Kontakte zur WJH ebenso zu wie auf Kontakte mit CM – wobei Letztere hinsichtlich der Hilfeplanung eher direkte Kontakte mit den jeweiligen PiB-Fachkräften unterhalten. Zur Termineinhaltung gehören natürlich nicht nur direkte Kontakte, sondern auch die termingerechte Übergabe von Dokumenten, Anträgen und Vermittlungsbestätigungen. Während es für die CM hinsichtlich der Berichte für die Hilfeplanfortschreibung wenig Kritik gibt, wird von der WJH der Umgang mit den Vermittlungsbestätigungen und den Anträgen bemängelt.

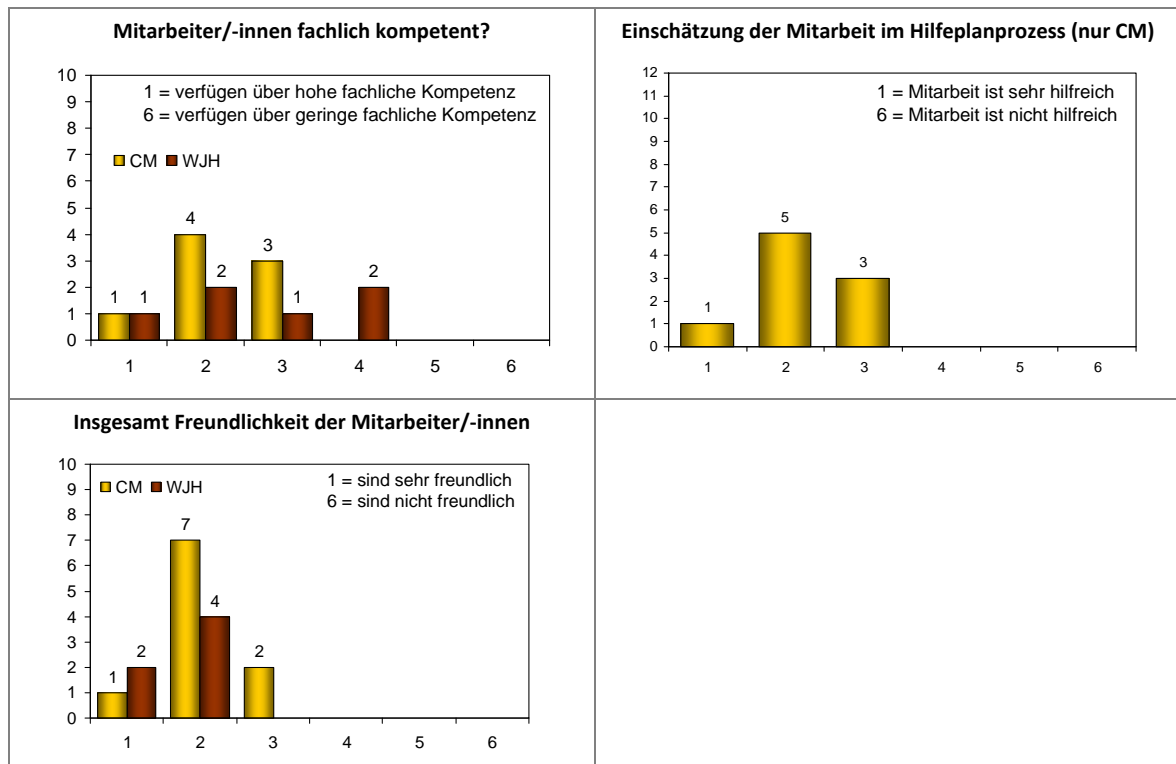
<sup>42</sup> Nicht immer wird die Gesamtzahl von 16 möglichen Bewertungen erreicht, da zum Teil Erfahrungen fehlten bzw. keine Entscheidung getroffen werden konnte.

Die Bewertung der Kommunikation insgesamt stellt sich als nicht so positiv dar. Hier spielen bereits Bewertungen hinein, die weiter unten im Abschnitt „Fachlichkeit“ und in der Zusammenfassung der Äußerungen am Ende des Kapitels näher betrachtet werden.

### **Fachlichkeit**

In diesem Teil des Fragebogens wurde nach der fachlichen Kompetenz, der Mitarbeit im Hilfeplanverfahren und dem generellen Auftreten der Fachkräfte der PiB gGmbH gefragt. In Grafik 48 sind die standardisierten Bewertungen als Häufigkeiten dargestellt.<sup>43</sup>

**Grafik 48: Bewertung der Fachlichkeit und des Auftretens**



Zunächst ist zu sehen, dass es hinsichtlich des freundlichen Auftretens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von PiB gute Bewertungen gibt. Die beiden Dreier-Wertungen verweisen in diesem Zusammenhang eher auf inhaltliche Differenzen bei der Einschätzung der Betreuungslängen als auf ein generelles Freundlichkeitsdefizit.

Die Einschätzung der Fachlichkeit weist eine relativ große Varianz auf – sie reicht von „sehr gut“ bis „ausreichend“. Die beiden „ausreichend“ wurden von der Wirtschaftlichen Jugendhilfe vergeben. Sie bezogen sich auf die Kenntnis der Abläufe zur Beantragung einer Tagesbetreuung, die Vollständigkeit der Angaben in den Anträgen und Vermittlungsbescheinigungen und deren rechtzeitiges Eintreffen.

Das Casemanagement beurteilt die Fachlichkeit insgesamt höher, dies zeigt sich auch in der Einschätzung der Mitarbeit der Fachkräfte von PiB im Hilfeplanprozess. Die Fachlichkeit ist generell anerkannt, auch wenn es in Einzelfällen zu inhaltlichen Differenzen kommen kann – insbesondere dann, wenn die Frage nach der Problemintensität eines Falles beurteilt werden muss. Angemerkt werden muss an dieser Stelle, dass im Casemanagement sehr unterschied-

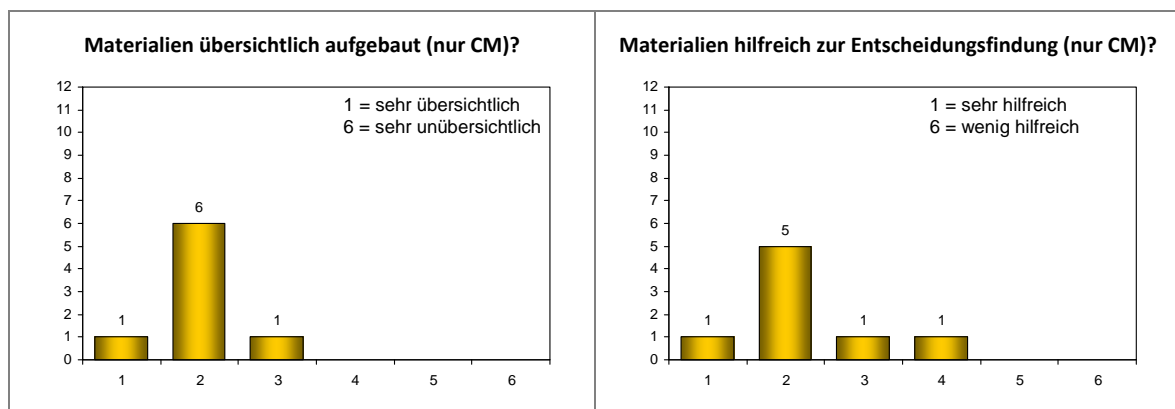
<sup>43</sup> Die Einschätzung der Mitarbeit im Hilfeplanprozess kann lediglich durch die CM erfolgen, da die WJH hier über keine Erfahrungen verfügen kann.

lich mit dem Einbezug der Fachkräfte von PiB verfahren wird. Für einige Casemanagerinnen/Casemanager ist es selbstverständlich, dass in Hilfeplangesprächen die entsprechende Fachkraft von PiB anwesend ist, während andere von Fall zu Fall über einen Einbezug entscheiden. Einbezogen werden in der Regel die Tagesbetreuungspersonen.

**Dokumentation**

Im letzten Teil des Bogens sollten die Materialien beurteilt werden, die von PiB zur Unterstützung der Hilfeplanung eingesetzt werden. Es handelt es sich dabei um Berichte, die für die Hilfeplanfortschreibungen angefertigt werden und den Stand der Entwicklung des Kindes in der Tagesbetreuung wiedergeben. Entsprechend dieser Fragestellung konnten lediglich Casemanagerinnen/Casemanager hier in das Interview einbezogen werden. Die Bewertungen sind in Grafik 49 dargestellt.

**Grafik 49: Bewertung der Materialien**



Mit den Berichten sind sie Casemanagerinnen und Casemanager insgesamt sehr zufrieden. Sie lassen sich gut lesen und weisen einen übersichtlichen Aufbau auf.

Auch zur Entscheidungsfindung tragen die Informationen in den Berichten bei. Alle Casemanagerinnen und Casemanager waren sich einig darin, dass diese Berichte hilfreich sind unbedingt beibehalten werden sollen. Die Noten „3“ und „4“ sind der Unterschiedlichkeit der Berichtserfahrungen geschuldet.

**14.3 Beurteilung der Ergebnisse der Befragung**

Zunächst sollen die inhaltlichen Anmerkungen der Befragten hier konzentriert wiedergegeben werden. Sie erläutern zum einen die Darstellung der vorangegangenen standardisierten Bewertungen und sie verweisen auf zukünftig zu bearbeitende Themen. Die Anmerkungen werden getrennt nach Casemanagement und Wirtschaftlicher Jugendhilfe aufgeführt, auch wenn dabei Doppelungen auftreten können.

**Generelle Anmerkungen Casemanagement:**

- Insgesamt wird der Bedarf an Kindertagesbetreuung höher eingeschätzt als das zurzeit vorhandene Angebot. Hier wird auf eine unbedingte Ausweitung des Angebotes hingewiesen.
- Eine weitere Differenz zwischen Bedarf und Angebot wird im Bereich der individuellen Einschätzung gesehen. Es kommt bei der Feststellung des Bedarfs immer wieder zu Konflikten zwischen Casemanagement auf der einen Seite und den Tagesbetreuungspersonen/PiB auf



der anderen Seite. Casemanagerinnen/Casemanager haben den Eindruck, dass sich für PiB und die Tagesbetreuungspersonen der Bedarf an den Vorstellungen und Kapazitäten der Betreuungspersonen orientiert und nicht an den Bedingungen der Kindeseltern. Dies ist auch relevant, wenn eine Veränderung der Betreuungszeiten vom Casemanagement als notwendig angesehen wird. Hier wird dann eine fehlende Flexibilität beklagt.

- Differenzen werden auch gesehen bei der Frage, ob eine Tagesbetreuung als „Versorgungsbetreuung“ oder als eine Betreuung im Rahmen einer HzE angesehen wird. Vom Casemanagement wird hier beklagt, dass die Fachkräfte von PiB davon ausgehen, dass immer, wenn bereits eine Familienhilfe in einer Familie tätig ist, die Tagesbetreuung im Rahmen einer HzE stattfindet. Die befragten Casemanagerinnen/Casemanager sind mehrheitlich gegen diesen „Automatismus“ und wollen auch für diese Fälle individuelle Betreuungsregelungen.
- Bei der Feststellung einer Kindeswohlgefährdung werden ebenfalls Differenzen gesehen. PiB ist nach Ansicht des Casemanagements zu schnell bereit, eine Gefährdungslage zu definieren.
- Insgesamt werden die Fachkräfte von PiB häufig als nicht neutral wahrgenommen, sondern eher als parteilich für die Belange der Tagespflegepersonen.

In Einzelaussagen wird auch auf den geringen Verdienst der Tagespflegepersonen verwiesen und darauf, dass man zumindest verstehen kann, warum die Tagespflegepersonen die Betreuungszeiten eher nach ihren Vorstellungen und nicht nach dem Bedarf ausrichten wollen. Weiter wird von einigen Casemanagerinnen und Casemanagern angemerkt, dass die Qualifikation der Tagespflegepersonen inzwischen sehr gut sei und dieses sich gerade in den letzten Jahren sehr positiv entwickelt habe.

#### **Generelle Anmerkungen WJH:**

- Insgesamt wird auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in der Wirtschaftlichen Jugendhilfe der Bedarf an Tagesbetreuung höher eingeschätzt als durch das zurzeit vorhandene Angebot abgedeckt werden kann.
- Wie beim Casemanagement, wird auch von der Wirtschaftlichen Jugendhilfe die unterschiedliche Einschätzung des Bedarfs im individuellen Einzelfall als konfliktträchtig angesehen. Die Bewertung der Länge der Betreuungszeiten sind häufig sehr unterschiedlich. Während die Wirtschaftliche Jugendhilfe in der Regel einen geringeren Bedarf erkennt und eine Vormittagsbetreuung als ausreichend ansieht, werden vonseiten der Tagesbetreuungspersonen und PiB eher längere Betreuungszeiten für angemessen gehalten. Die Befragten machten in diesem Zusammenhang im Interview deutlich, dass die Bedarfsfeststellung eine Aufgabe der Wirtschaftlichen Jugendhilfe sei und es die Aufgabe von PiB sei, für diesen definierten Bedarf ein qualifiziertes Angebot anzubieten.
- Als nicht hilfreich werden die bilateralen Verträge zwischen den Eltern und den Tagesbetreuungspersonen angesehen, in denen gesonderte Zahlungen vereinbart werden. Hier wird ein finanzielles Ungleichgewicht geschaffen. Tagesbetreuungspersonen in Bezirken, in denen es sich Eltern leisten können, einen zusätzlichen Obolus zu zahlen, können mehr verdienen als entsprechende Kräfte in Bezirken, in denen die Eltern mehrheitlich nicht über entsprechende finanzielle Ressourcen verfügen.
- Die fast durchgängig geäußerte Kritik bezieht sich auf unvollständig ausgefüllte und/oder zu spät eingereichte Anträge. Da die Bezahlung der Tagesmütter erst einsetzt, wenn der Antrag vorliegt, kann es hier zu Zahlungsverzögerungen kommen, die zu verständlichem Ärger bei den Tagesmüttern führen. Da der Antrag von den Eltern gestellt wird, sollten die

Fachkräfte von PiB hier mehr die Notwendigkeit der schnellen Abgabe herausstellen, um Verzögerungen zu vermeiden.

In einer Aussage wurde der Vorschlag gemacht, dass PiB die finanzielle Abrechnung der Tagesbetreuung mit übernehmen sollte. Wenn Qualifizierung und Betreuung der Tagesbetreuungspersonen und die Abrechnung der Leistung unter einem Dach erfolgen, können viele Probleme schneller erkannt und behoben werden, da die Personen mit den unterschiedlichen Aufgabengebieten schon räumlich nicht voneinander getrennt sind. Im Laufe des Interviews wurde der Vorschlag dahingehend erweitert, dass – auch um die Differenzen bei der Länge der Betreuungszeiten auszuschalten – die Tagesbetreuungspersonen, ähnlich wie im Kindergarten, eine Festanstellung erhalten könnten. Dann hätten sie auch bei nicht voller Belegung der Gruppen keine finanziellen Nachteile.



### BEURTEILUNG

Wie bei der Vollzeitpflege auch, trifft hier ein „Laiensystem“ auf eine professionelle Struktur. Auch wenn insgesamt die Qualität der Vorbereitung der Tagesbetreuungspersonen durch PiB anerkannt wird, so wurden in den Interviews doch immer wieder – möglicherweise auch unwillkürlich – Vergleiche mit professioneller Betreuung und Begleitung gezogen, wie sie z. B. in der ambulanten Jugendhilfe im Rahmen einer Sozialpädagogischen Familienhilfe Standard sind. Eine Ungeduld beim kommunalen Träger ist verständlich, da für anstehende Probleme in der Regel schnell Lösungen gefunden werden müssen. Gleichwohl sollte die besondere Struktur der Betreuung in diesem Rahmen beachtet werden.

Insgesamt ist der Träger und seine Arbeit anerkannt. Es wird auf die zunehmende Qualität der Tagesbetreuungspersonen verwiesen und auf die grundsätzlich vorhandene Fachlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von PiB. Gleichwohl existieren Themen, die bearbeitet werden sollten, um eine reibungslose Kooperation zu erreichen:

- Ausweitung der Anzahl der Tagesbetreuungspersonen
- Verständigung über die Art der Feststellung des Bedarfs
- Verständigung über den Bedarf an Tagesbetreuung unter den Bedingungen einer laufenden Familienhilfe in der Familie
- Erarbeitung von Lösungen hinsichtlich der nicht immer zeitlich passenden Abgabe der Anträge in der Wirtschaftlichen Jugendhilfe

Die Anregung der finanziellen Abrechnung der Kindertagesbetreuung bei PiB sollte aufgegriffen werden, da dies zu einer wirksamen Reduzierung von Konfliktthemen führen würde.

## 15 BEURTEILUNG DES TRÄGERS PIB DURCH DIE HERKUNFTSELTERN

Die Herkunftseltern der Pflegekinder spielen im Geflecht der Vollzeitpflege eine nicht unwichtige Rolle. Die Herkunftseltern „verlieren“ ihre Kinder, und eine ganze Reihe von ihnen hält klar definierten Kontakt über Besuchsregelungen. Ein Teil der Arbeit des Trägers PiB – in Zusammenarbeit mit den Pflegefamilien – besteht daher in der Arbeit mit den Herkunftsfamilien (z. B. der Organisation der Besuchskontakte). Die Erfahrungen der Herkunftsfamilien mit der Betreuung durch PiB sind daher Teil der Evaluation.

### 15.1 Methodische Hinweise

Zunächst galt es, die Herkunftseltern aus dem Bestand von PiB herauszufiltern, die weiterhin Kontakt zu den Fachkräften der Institution haben. Diese Gruppe wurde dann nach den einzelnen Pflegearten aufgeteilt. Im Vorfeld der Untersuchung wurde festgelegt, dass insgesamt zehn Interviews geführt werden sollten, die entsprechend der Anzahl der Fälle in den einzelnen Pflegearten aufgeteilt wurden. Aufgrund dieser Vorgaben wurden bei PiB pflegeartspezifische Listen mit den Herkunftseltern, zu denen Kontakt bestand, zusammengestellt. Aus diesen Listen wurden von der GISS jeweils doppelt so viele Herkunftseltern für Interviews zufällig herausgesucht wie nötig, um bei Ausfällen (z. B. Verweigerung der Teilnahme, Umzug) ohne weiteren Auswahlaufwand andere Herkunftseltern kontaktieren zu können (n = 20).

Die von der GISS ausgewählten Herkunftseltern wurden von den jeweils zuständigen Fachkräften des Trägers PiB kontaktiert und um eine Einwilligung zum Interview gebeten. Dabei wurde ihnen auch der Zweck der Untersuchung verdeutlicht und auf die Freiwilligkeit der Teilnahme hingewiesen.<sup>44</sup> Erst nach der Einwilligung erging eine Meldung an die GISS, dass die Familien kontaktiert werden dürfen. Es wurden dabei der Name und die Telefonnummer übermittelt. Insgesamt wurden elf Personen auf der Basis von neun Vollzeitpflegefällen interviewt. Tabelle 14 zeigt die Anzahl der vorhandenen Herkunftsfamilien, das „n“ der Auswahl und das „n“ der Anzahl der Interviews.

**Tabelle 14: Auswahl des Interviewsamples**

Pflegeart	möglich	Auswahl	Interviews
Allgemeine Vollzeitpflege: soziales Netz/Verwandte	27	4	2 (4)*
Allgemeine Vollzeitpflege: Pflegefamilie	40	2	1
Heilpädagogische Vollzeitpflege: soziales Netz/Verwandte	14	4	2
Heilpädagogische Vollzeitpflege: Pflegefamilie	99	4	2
Heilpädagogische Vollzeitpflege: befristete Vollzeitpflege	5	4	1**
Sonderpädagogische Vollzeitpflege: Pflegefamilie	19	2	1
	204***	20	9 (11)*

- Mit den jeweiligen Partnern wurden getrennte Interviews geführt, d.h. in zwei Fällen wurden vier Interviews geführt.
- \*\* Für diese Pflegeart waren zwei Interviews vorgesehen. Leider konnte ein Kontakt nicht realisiert und in der Kürze der verbliebenen Zeit auch nicht durch einen anderen Kontakt kompensiert werden.
- \*\*\* Bei dieser Zahl handelt es sich um die Anzahl der Kinder, die durch begleitete Kontakte unterstützt wurden. Die Anzahl der Kontakte, die mit diesen Kindern durchgeführt wurden, liegt bei weit über 600. Insgesamt gibt es wesentlich mehr Kinder, bei denen Kontakte zur Herkunftsfamilie bestehen. Diese Kontakte wurden aber nach Beendigung einer anfänglichen Begleitung durch PiB in unbegleitete Kontakte – soweit möglich und fachlich vertretbar – überführt (die Fachberatungen wurden dann über Kontakte informiert und waren nur auf Nachfrage anwesend). Für die Interviews waren diese Fälle aber nicht interessant, da über sie nur wenig über die Arbeit von PiB in der Begleitung zu erfahren gewesen wäre.

<sup>44</sup> Siehe dazu auch das Datenschutzkonzept im Anhang.

Die Interviews wurden anhand eines Leitfadens geführt, der zuvor in der Projektgruppe diskutiert worden war.<sup>45</sup> Die Gespräche dauerten zwischen 30 und 90 Minuten und fanden in der Regel in der Häuslichkeit der Familien statt. Die Gespräche wurden – nach Absprache mit den Interviewpersonen – mit einem Audiogerät aufgezeichnet, diese Aufzeichnungen dienten später dazu, die für die Untersuchung relevanten Passagen inhaltlich zu komprimieren, zusammenzufassen und in ein Dokumentationsschema einzutragen. Die aufgezeichneten Gespräche wurden nach Beendigung der Untersuchung „rückstandsfrei“ gelöscht. Der Leitfaden wurde im Vorfeld der Untersuchung inhaltlich mit der Projektgruppe diskutiert und dann entsprechend modifiziert.

## 15.2 Ergebnisse

Der Leitfaden war thematisch aufgebaut. Er umfasste die Bereiche „Kontaktaufnahme“, „Unterstützung und Betreuung im laufenden Prozess“, „Einschätzung der Arbeit der Fachkräfte“, „Einschätzung der Zusammenarbeit zwischen PiB und Casemanagement“, „Einschätzung der Situation des Kindes“ und „Erwartungen an die zukünftige Zusammenarbeit“.

Auch wenn die Interviews in einem emotional sensiblen Bereich stattfanden, wurde darauf geachtet, dass das Thema der Zusammenarbeit von PiB und Herkunftsfamilien im Zentrum stand. Von einigen Ausnahmen abgesehen, traf dies auch auf das Interesse der Befragten, die zum Teil in ihren Antworten eine Grenzziehung vornahmen und nur das Notwendigste über die Hintergründe der Fremdplatzierung preisgaben.

Die geringe Fallzahl erlaubt es nicht immer, aus den Antworten Charakteristika für einzelne Pflegearten abzuleiten. Es ist lediglich festzuhalten, dass bei befristeten Vollzeitpflegen die Berichte eher mit einem positiveren Grundton versehen sind als dies bei angeordneten Vollzeitpflegen der Fall ist. Gleiches gilt für Vollzeitpflegen im sozialen Netz, bei denen die Herkunftseltern die Pflegepersonen selbst gesucht hatten und die Vollzeitpflege ex post „legalisiert“ wurde.

Die Arbeit des Trägers PiB materialisiert sich in der praktischen Tätigkeit der Personen, die dort arbeiten und entsprechende Aufgaben zu erfüllen haben. Die Herkunftseltern haben daher auch weniger Kontakt zu der Institution PiB als zu konkreten Menschen. Alle Erzählungen und Berichte der Herkunftseltern/Herkunftspersonen beziehen sich daher ausnahmslos auf Interaktion mit bestimmten Personen des Trägers, die in den Interviews auch namentlich genannt werden. Einerseits besitzen die Schilderungen daher häufig eine sehr subjektive Komponente, die über das erlebte Verhältnis zur Fachberaterin / zum Fachberater in das Interview getragen wird, andererseits lässt sich dadurch gleichwohl ablesen, ob ein Standard der Interaktion und Kommunikation als Vorgabe an die Fachberatungen existiert, der ein positives Kooperationsklima – so weit wie möglich – unterstützt. Insofern lassen sich die Einzelaussagen der Herkunftspersonen über konkrete Fachberaterinnen/Fachberater letztendlich dennoch zu einer überindividuellen Bewertung hinsichtlich der Arbeit des Trägers PiB verdichten.

### 15.2.1 Kontaktaufnahme

PiB war den Eltern in der Regel nicht bekannt – ausgenommen die Herkunftspersonen, die bereits über Kontakte zu PiB verfügten, da schon ältere eigene Kinder in Pflegefamilien leben. Die Casemanagerinnen/Casemanager im AfSD hatten in allen Fällen den Kontakt hergestellt. Die ersten Treffen mit den Fachkräften von PiB haben fast ausschließlich im AfSD stattgefunden.

---

<sup>45</sup> Der Leitfaden befindet sich im Anhang.

den. Der erste Eindruck, den die Fachberaterinnen/Fachberater bei den Eltern hinterließen, war sehr unterschiedlich.

Eltern, die ihre Kinder auf eigene Initiative im sozialen Netz untergebracht hatten, erlebten den Erstkontakt positiv. Sie schilderten das Zusammentreffen als freundlich und die Fachberaterinnen/Fachberater als sehr aufmerksam und zugewandt.

Anders erleben die Herkunftseltern/-personen den Erstkontakt, wenn das Kind gegen ihren Willen aus der Familie genommen wird bzw. gar nicht erst in die Familie aufgenommen werden darf (Fremdplatzierung direkt oder kurz nach der Geburt). Auch wenn sich der überwiegende Ärger gegen das Casemanagement richtet, so sind die Fachberaterinnen/Fachberater gleichwohl davon betroffen, da sie die Entscheidung des AfSD in der Regel unterstützen und damit für die Herkunftsfamilien/-personen zunächst erkennbar auf der „Gegenseite“ stehen.

Soweit die erste Kontaktaufnahme zu PiB nicht zu weit zurücklag, wird übereinstimmend davon berichtet, dass die Fachberaterinnen/Fachberater von PiB in diesem Erstgespräch genau über den Ablauf des Beginns des Pflegeverhältnisses, die weitere Betreuung und die Aufgabe und Funktion des Trägers PiB informiert haben. Die Herkunftseltern/-personen, die ihr Kind eigenständig im sozialen Netz untergebracht hatten und/oder einer Rückkehr des Kindes entgegen sahen, konnten sich sehr häufig genau an die in diesem Gespräch gegebenen Informationen erinnern. Die Herkunftseltern/-personen, die mit der Herausnahme nicht einverstanden waren und bei denen eine Rückführung zu diesem Zeitpunkt nicht vorgesehen war, konnten sich zwar ebenfalls an die Weitergabe von Informationen erinnern, waren aber vor lauter Ärger nicht in der Lage, diese Informationen aufzunehmen, da durch diese Informationen vom Charakter her ein Zustand festgeschrieben wurde, der nicht in ihrem Sinne war.

### **15.2.2 Unterstützung und Betreuung im laufenden Pflegeverhältnis**

Die Unterstützung erfolgt über die Begleitung der Kontakte zwischen Herkunftseltern/-personen, Pflegekind und Pflegeeltern, die in der Regel bei PiB stattfinden. Übereinstimmend wird von den Befragten über die Zuverlässigkeit der Fachberaterinnen/Fachberater berichtet. Termine und Absprachen werden eingehalten, zwar sind die Fachkräfte nicht immer sofort telefonisch erreichbar, jedoch erfolgt eine sofortige Rückmeldung auf hinterlassene Nachrichten.

Die Begleitung der Kontakte wird als sehr hilfreich, die Anwesenheit der Fachberaterinnen/Fachberater bei den Treffen wird als Entspannung der Situation und als Sicherheit gebend erlebt. Die Rolle der Fachberatung wird als Moderatoren gesehen, die zwischen Pflegefamilie und Herkunftsfamilie/-personen vermitteln und auch Anregungen zur Kontaktgestaltung mit dem Kind geben. Es ist zu konstatieren, dass die Rolle der Fachberatung im Prozess der Begleitung auch von den Personen positiv wahrgenommen wird, die bei dem Erstkontakt einen eher negativen Eindruck hatten. Hier hat offensichtlich durch die Arbeit der Fachberaterinnen/-berater ein Einstellungswechsel bei den Herkunftspersonen stattgefunden, der letztendlich auch das Pflegeverhältnis positiv beeinflusst.

Allerdings gibt es vielfach Differenzen zwischen dem aktuellen Ist-Zustand und dem Zustand, wie er von den Herkunftsfamilien/-personen gewünscht ist. Dies bezieht sich vor allen Dingen auf die Vollzeitpflegen, die keiner Befristung unterliegen (in befristeten Vollzeitpflegen sind die begleiteten Kontakte zwischen Herkunftsfamilien/-personen und Pflegefamilien häufig schon in unbegleitete Kontakte übergegangen).

Die Herkunftsfamilien/-personen mit Kindern in unbefristeter Vollzeitpflege möchten in der Regel mehr Kontakte, weniger strenge Regelungen und andere Kontaktorte (z. B. im eigenen Haushalt oder Besuche im Haushalt der Pflegeeltern). Auch wenn einige der Wünsche langfristig erfüllt werden können, so sind die Herkunftseltern/-personen doch mit der Langsam-

keit der Entwicklung unzufrieden. Gleichwohl ist der Schluss auf die Unzufriedenheit mit den Fachpersonen bei PiB oder deren Beratung unzulässig. Die Herkunftseltern/-personen sind erstaunlich selbstkritisch. Auf die Frage, ob die Fachberaterinnen/-berater eher auf der Seite der Herkunftseltern oder der Seite der Pflegeeltern stehen, wird von nahezu allen Eltern die überraschende Antwort gegeben: auf keiner – die Fachberaterinnen/-berater stehen auf der Seite des Kindes. *„Ich ärgere mich über einige Entwicklungen und Einstellungen der Fachberatung und bin als Elternteil damit überhaupt nicht einverstanden, kann aber mit Blick auf die Lebenssituation meines Kindes die von der Fachberatung vorgetragene Argumente und getroffenen Entscheidungen nachvollziehen.“* (Eine Mutter, die gerne mehr Kontakt hätte, aber gleichzeitig argumentiert, dass ihr Kind jetzt Bindungen zur Pflegefamilie aufbauen muss und daher die Kontakthäufigkeit aktuell nicht ausgeweitet werden kann). Die Unterstützung bei den Kontakten selbst wird insgesamt als ausreichend betrachtet.

Von einigen Herkunftspersonen wird bemängelt, dass sich die Unterstützung fast ausschließlich auf die Begleitung der Kontakte bezieht und die Rolle als kinderlose Mutter nicht systematisch thematisiert wird. Der Unterstützungsbereich wird zum Teil als sehr eingeschränkt erlebt in dem Sinne, dass Fragen, die sich im weiteren Umfeld der Fremdplatzierung für die Betroffenen stellen, nicht im Fokus stehen und es dafür keine Hilfestruktur gibt. Eine Aufarbeitung der Trennung und des Verlustes und der Entwicklung von Perspektiven für die Zukunft findet im Rahmen der Unterstützungsleistungen von PiB nicht statt. Dies wird von Personen beklagt, die „schuldlos“ ihre Kinder „verloren“ haben – die z. B. aufgrund eigener psychischer Beeinträchtigungen oder extremer Verhaltensauffälligkeiten der Kinder nicht in der Lage waren, die Versorgung, Betreuung und Erziehung zu übernehmen.

Mehr Unterstützung im Bereich von Fortbildungen und Qualifizierungen für Mütter im pädagogischen Bereich wird von einigen Befragten als Wunsch geäußert. Zwar wird von den Fachberaterinnen/-beratern auf pädagogische Fragen eingegangen, aber es fehlt eine konzeptionelle Herangehensweise. Eine Befragte äußerte: *„Dies wird anderen Müttern und Pflegemüttern zur Verfügung gestellt – warum uns nicht?“*

### 15.2.3 Einschätzung der Fachberaterinnen und Fachberater

Wie schon weiter oben dargestellt, haben die Herkunftseltern/-personen den Eindruck, dass die Fachberaterinnen/-berater von PiB für das Kind da sind und hier eine fast anwaltliche Funktion übernehmen. Auch wenn dadurch die eigenen Wünsche in Bezug auf Kontakthäufigkeit und Kontaktlänge nicht immer zufriedenstellend befriedigt werden können, wird die Rolle der Fachberatung positiv gesehen und im Prinzip werden die Einstellungen und Entscheidungen verstanden.

Insgesamt werden die Fachberaterinnen/-berater als zuverlässig, verlässlich, empathisch und freundlich bezeichnet. Die Herkunftspersonen haben den Eindruck, von den Fachberaterinnen/-beratern mit ihren Anliegen und Nöten verstanden zu werden. Lediglich in einem Fall besteht der Eindruck, dass Fachberatung und Casemanagement hinter den Rücken der Herkunftsperson immer schon Entscheidungen getroffen haben, die dann zwar noch gemeinsam diskutiert, aber immer im Sinne der „geheimen“ Absprache beschlossen werden.

Von zwei Fällen abgesehen, würden sich alle befragten Personen bei Fragen an PiB wenden und sich bei der zuständigen Fachberatung Hilfe holen. In einem Fall würde die Herkunftsperson sich zunächst an die Familienhilfe wenden und dann erst PiB kontaktieren, im zweiten Fall ist eine extrem starke Verunsicherung des Vertrauens in alle professionell Beteiligten gegeben, dass die Hilfe eher bei einem Anwalt gesucht werden würde.

Mehrfach wird positiv vermerkt, dass die Fachberatungen sehr gut Abläufe und Verfahren und Fragen nach der Anwendung von Erziehungsmethoden erläutern können. Motiviert sind die Fragestellungen häufig durch den Willen, zu erfahren, was selbst in der Erziehung des Kindes falsch gemacht worden ist. Diese Wissensinitiativen gehen aber immer von den Herkunftspersonen aus, sie werden nicht proaktiv von den Fachberatungen initiiert.

#### 15.2.4 Einschätzung der Zusammenarbeit zwischen PiB und Casemanagement

In der Regel wird die Zusammenarbeit zwischen PiB und Casemanagement nur in den Hilfeplangesprächen erlebt. Diese wiederum werden nur von wenigen genau erinnert. Wenn die Berichte richtig sind, dann finden die Gespräche in einigen Fällen nur sehr unregelmäßig und in unterschiedlicher Besetzung statt – in zwei Fällen werden keine Gespräche erinnert, obwohl die Fälle schon länger laufen. Nicht immer scheinen die Fachberaterinnen/-berater zu den Sitzungen eingeladen zu sein, beteiligt sind dann das Casemanagement, die Herkunftspersonen und die Pflegefamilien.

Die Zusammenarbeit zwischen den PiB-Fachberatungen und dem Casemanagement wird von den Herkunftspersonen mit entsprechenden Erfahrungen sehr unterschiedlich beschrieben. Die erlebten Rollen der Fachberaterinnen/-berater im Hilfeplangespräch bewegen sich zwischen Moderation, transparenter Diskussionsgestaltung, stiller Zurückhaltung, dominanter Gesprächsführung und Kumpanei mit dem Casemanagement. Nicht immer klar ist den Herkunftspersonen die Aufgabenverteilung der beiden professionellen Institutionen: wer entscheidet letztendlich über das weitere Vorgehen?

Finden Hilfeplangespräche statt, so werden dort in der Regel Absprachen und Vereinbarungen getroffen, die schriftlich niedergelegt und den Herkunftspersonen zugestellt werden. Übereinstimmend wird berichtet, dass die Regelungen verlässlich sind und von allen Seiten eingehalten werden.<sup>46</sup>

#### 15.2.5 Einschätzung der aktuellen Situation des Kindes

Unabhängig von vorhandenen Unzufriedenheiten (Kontaktgestaltung, Vertrauen zur Fachberatung) sind sich alle Befragten einig, dass ihre Kinder aktuell gut versorgt werden und für sie gute Pflegeeltern gefunden wurden. Zwei Herkunftspersonen äußern in diesem Zusammenhang: *„Ich könnte mein Kind aufgrund meiner Situation nicht so gut versorgen, wie die Pflegeeltern es tun.“* *„Die Pflegeeltern eröffnen meinem Kind Möglichkeiten, die ich nicht habe.“* Beide Äußerungen stehen stellvertretend für die Aussagen aller Befragten. Mit dem Blick auf ihre Kinder sind die Befragten sehr zufrieden mit der Situation – mit Blick auf ihre eigene Situation innerhalb des Pflegeverhältnisses sind sie es nicht immer.

#### 15.2.6 Wünsche für die Zukunft

Aufgeführt werden hier nicht fallspezifische Wünsche, sondern generelle Anregungen, die möglicherweise zu entsprechenden Überlegungen für eine Umsetzung bei PiB führen können.

→ Veranstaltungen oder Fortbildungen für Herkunftspersonen in Fragen der Erziehung, des Umgangs mit Kindern und der Diskussion von konkreten pädagogischen Fragen (z. B. wenn

<sup>46</sup> An dieser Stelle soll auf eine Besonderheit bei der Vollzeitpflege im sozialen Netz verwiesen werden, die Teil der Erzählung einer Herkunftsperson war. Wenn Eltern ihr Kind im Verwandtenkreis unterbringen bzw. es dort untergebracht wird, ändert sich unter Umständen das Verhältnis zu diesen Verwandten. Eine Kontaktregelung z. B. erlaubt dann keine spontanen Besuche mehr, auch wenn das Kind bei der Mutter der Herkunftsperson lebt.

das eigene Kind in einer anderen Familie in die Pubertät kommt, wie geht man selbst damit richtig um?)

- Elternarbeit mit Blick auf die Verarbeitung und Begleitung der Trennungssituation
- Mehr Aktion als Reaktion: aktiv werden auch vonseiten der Fachberatung (z. B. Erkundigung nach einem Besuchswochenende).

### 15.3 Beurteilung der Ergebnisse der Befragung der Herkunftseltern/-personen

Zusammenfassend muss gesagt werden, dass eine Reihe von Problemen und auch negativen Schilderungen der Herkunftseltern/-personen nicht mit der Institution PiB in Verbindung gebracht werden darf. Die Probleme liegen „in der Natur der Sache“ und sind auch bei Unterbringungen in Erziehungsstellen, stationären Einrichtungen oder im Bereich kommunal organisierter Pflegekinderdienste zu beobachten. Das Augenmerk hinsichtlich der Beurteilung der Arbeit des Trägers in diesem Bereich ist daher auf die Aussagen der Herkunftseltern/-personen zu fokussieren, die sich damit beschäftigen, wie sich die Fachberaterinnen/Fachberater ihnen gegenüber verhielten – das heißt auch, welche unterstützenden Angebote sie ihnen unterbreiten und welche Hilfen/Informationen sie ihnen geben konnten.

#### **Kurzzusammenfassung:**

- Erstkontakt zu PiB
  - PiB war den Eltern nicht bekannt.
  - Erinnerung an den Erstkontakt ist je nach Pflegeart unterschiedlich. Bei „freiwilliger“ Abgabe und Befristung wird der Erstkontakt positiv erinnert, bei „Zwangsabgabe“ eher negativ.
  - Im Erstkontakt werden von PiB alle wichtigen Informationen an die Herkunftspersonen gegeben.
- Unterstützung und Betreuung
  - Die Fachberaterinnen/-berater werden als zuverlässig beschrieben. Termine werden immer eingehalten.
  - Die Begleitung der Kontakte wird als hilfreich und Sicherheit gebend beschrieben. Die Beraterinnen/-berater werden dabei als Moderatoren erlebt.
  - Unzufriedenheit besteht häufig über die Kontaktregelungen. Da die Beraterinnen/-berater aber als neutral und nur dem Wohl des Kindes verpflichtet erlebt werden, werden auch persönlich unangenehme Entscheidungen akzeptiert – zumal dann, wenn die Fachberatung ihnen die Gründe der Entscheidung auseinandersetzt.
  - Die Unterstützung während der Kontakte wird als gut und ausreichend beschrieben.
  - Von einigen Herkunftspersonen wird es als Mangel empfunden, dass es keine systematische Begleitung der Trennung für die Herkunftsfamilien gibt.
  - Es existiert auch der Wunsch, dass Herkunftseltern – wie Pflegeeltern auch – in für sie relevanten erzieherischen und pädagogischen Fragen fortgebildet werden.
- Zusammenarbeit PiB-Casemanagement
  - Die Fachberaterinnen/-berater werden in Hilfeplangesprächen – soweit diese unter Beteiligung von PiB stattfinden – sehr unterschiedlich wahrgenommen. Die Berichte bewegen sich zwischen Dominanz und stiller Zurückhaltung. Der Fokus der Fachberatung liegt hier aber immer auf der Sicherung des Wohls des Kindes.



- ♦ In Hilfeplangesprächen erfolgte Absprachen und Vereinbarungen werden verschriftlicht und von den Fachberaterinnen/-beratern eingehalten.
- Situation des Kindes
- ♦ Unabhängig von den Pflegearten und den persönlichen Unzufriedenheiten finden alle Befragten, dass ihre Kinder in den Pflegefamilien gut versorgt und gefördert werden. Sie sind der Meinung, dass „die richtige Familie“ gefunden wurde.
- Wünsche für die Zukunft
- ♦ systematische Begleitung der Trennung
  - ♦ Fortbildungen in relevanten Erziehungsfragen
  - ♦ mehr Eigeninitiative der Fachberatung im Bereich der Erkundigung nach der aktuellen Situation bei den Herkunftseltern/-personen



### BEURTEILUNG

In dem Handbuch für das niedersächsische Pflegekinderwesen wird bei der Arbeit mit der Herkunftsfamilie zwischen „Elternarbeit“, „Elternunterstützung“ und Arbeit mit „Eltern ohne Kind“ unterschieden. Elternarbeit bezieht sich auf das Dreieck Pflegeeltern – Kind – Eltern und nimmt die Kontakte zwischen diesen Beteiligten in den Fokus. Elternunterstützung meint Arbeit an der Erweiterung der elterlichen Kompetenzen, sie für die persönlichen Bedürfnisse ihrer Kinder zu sensibilisieren, sie hinsichtlich ihrer persönlichen Situation zu stabilisieren und ihnen bei der Regelung ungeklärter sozialer Angelegenheiten zu helfen. Bei der Arbeit mit „Eltern ohne Kind“ geht es um die Verarbeitung von Trennung und Verlust und der Entwicklung von Perspektiven für ein Leben ohne Kind. Alle drei Formen werden als notwendige Elternarbeit angesehen – wenn auch im Handbuch nicht festgelegt ist, welche Institution diese Arbeit zu leisten hat.

Mit Blick auf die Ergebnisse der Befragung der Herkunftseltern/-personen lässt sich feststellen, dass die Elternarbeit insgesamt offensichtlich als sehr gut erlebt wird. Die Kontaktbegleitung wird als hilfreich empfunden und die Rolle der Fachberaterinnen/-berater als eher moderierend und dem Wohl des Kindes verpflichtet gesehen. Die Elternunterstützung findet eher cursorisch und punktuell in Form von Reaktionen statt. Bei spezifischen Fragen können die Herkunftspersonen sicher sein, dass sie Antworten erhalten, die im Bereich der Erweiterung der erzieherischen Kompetenzen angesiedelt sind. Allerdings findet eine Regelung sozialer Angelegenheiten oder eine Arbeit zur Stabilisierung von Herkunftspersonen systematisch nicht statt. Ebenso fehlt es an Arbeiten im Bereich der Trennungsaufarbeitung und Perspektiventwicklung, die mit den Tätigkeiten im Rahmen der Arbeit mit „Eltern ohne Kind“ verortet werden.

Die Beurteilung der Elternarbeit fällt insgesamt positiv aus, auch wenn bestimmte Bereiche der Unterstützung nicht systematisch abgedeckt sind. Zur qualitativen Weiterführung der Arbeit sollte über die Einbeziehung der vernachlässigten Teile der Elternarbeit nachgedacht werden, wobei diese nicht bei PiB angesiedelt sein müssen, sondern auch im ASD oder in Zusammenarbeit mit anderen Trägern geleistet werden können. Möglicherweise kann von PiB hier die Initiative zur Ausweitung dieser Betreuungsarbeiten ausgehen.

## Teil D: Beurteilung des Trägers PiB im Lichte der Ergebnisse

Die Fülle der Einzelergebnisse wird in diesem Abschnitt zusammengeführt und einer Gesamtbeurteilung unterworfen. Diese Beurteilung soll dabei helfen, Entscheidungen hinsichtlich der weiteren vertraglichen Situation des Trägers PiB gGmbH zu treffen.

## 16 EINZELBEWERTUNGEN UND GESAMTBEWERTUNG

Dieser Abschnitt teilt sich in zwei Unterabschnitte. Im ersten Teil werden die Einzelergebnisse der verschiedenen Untersuchungsteile in einer Kurzübersicht dargestellt. Im zweiten Teil erfolgt eine Bewertung der Ergebnisse und damit der Arbeit des Trägers PiB gGmbH.

### 16.1 Kurzübersicht über die Einzelbewertungen

Die Einzelergebnisse werden getrennt nach den Bereichen „Vollzeitpflege“ und „Kindertagespflege“ dargestellt. Zum Finden weitergehender Informationen sind die jeweiligen Kapitel, in denen sich die Ergebnisse befinden, angegeben.

In die Übersicht einbezogen sind die durch das Outsourcing definierten Vorgaben aus dem Kooperationsvertrag zwischen der Freien Hansestadt Bremen, vertreten durch das Amt für Soziale Dienste, und der PiB – Pflegekinder in Bremen gGmbH. Eine Gesamtbewertung findet am Schluss des Kapitels statt.

#### 16.1.1 Einzelbewertungen im Bereich der Vollzeitpflege

In diesem Abschnitt werden die Ergebnisse der einzelnen Untersuchungsteile für den Bereich der Vollzeitpflege als Kurzübersicht dargestellt. Die Reihenfolge der Darstellung folgt der Chronologie der Kapitel des Berichtes.

Strukturevaluation	Kapitel 4.1
<p>Räumlich und technisch ist die Vollzeitpflege, wie der Träger insgesamt, gut aufgestellt, auch wenn sich zum Teil zwei Fachkräfte ein Büro teilen müssen. Computer sind ausreichend vorhanden und es stehen die zur Arbeit notwendigen Computerprogramme zur Verfügung.</p> <p>Die Fachkräfte besitzen ohne Ausnahme eine pädagogische oder psychologische Ausbildung. In einer Vielzahl von Fort- und Weiterbildungen haben sie sich darüber hinaus weiter für ihre Arbeit qualifiziert.</p> <p>Die Pflegeeltern werden in der Pflegeelternschule für ihre Arbeit qualifiziert. Die Inhalte und der Ablauf der Qualifizierung entsprechen den Standards des Handbuchs für das niedersächsische Pflegekinderwesen und müssen daher als sehr gut bewertet werden. Die Pflegeelternschule wurde erst 2006 in das Aufgabenspektrum des Trägers übernommen. Diese Eingliederung hat sich bewährt, da es zu einer engeren Verzahnung von Nachfrage (Pflegeeltern) und Angebot (Pflegeelternschule) gekommen ist, d. h. Planungen können schneller und reibungsloser durchgeführt werden.</p>	

Prozessevaluation	Kapitel 5.1
<p>Für die Vollzeitpflege liegen klar definierte Prozesse (Abläufe, Verfahrensschritte, Zuständigkeitsregeln) vor. Daneben existiert ein differenziertes Angebot unterschiedlicher Hilfen, das der Komplexität der Problemlagen angemessen ist und zudem die rechtlichen Vorgaben erfüllt. Neben der Erfüllung von anerkannten Standards hat der Träger mit der eigenen Entwicklung von Verfahren und der Beschreibung von Angebotsarten selbst Standards im Pflegekinderwesen gesetzt. Hervorzuheben ist, dass zukünftig die Prozesse, Tätigkeitsbeschreibungen und Formulare im internen Netz auf der Basis eines speziellen Computerprogramms für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf grafischer Ebene als Ablaufdiagramm verfügbar sein werden. Dies ist eine große Hilfe für neue Fachkräfte und wird zu größerer Einheitlichkeit in der Verfahrensdurchführung führen.</p>	

PiB in Zahlen	Kapitel 6.1
<p>Vorgaben im Kooperationsvertrag</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Übernahme von 394 Fällen ... wurden übernommen</li> <li>→ Ausweitung der Fallzahl auf 500 Fälle <i>Stand 12/09, n = 551 Fälle</i></li> <li>→ Lebensort der Kinder ist Bremen <i>Steigerung der Anteile und der absoluten Zahlen</i></li> <li>→ Gewinnung von Eltern für Kinder nach § 33 Satz 2: <i>vor 2002: n = 0, ab 2002: n = 54</i></li> <li>→ Gewinnung von Eltern für ältere Kinder/Jugendliche <i>vor 2002: n = 11, ab 2002: n = 66</i></li> <li>→ Vorrang einer Rückkehroption befristete Vollzeitpflege von PiB neu eingeführt, ab 2002: 15 Fälle</li> </ul> <p>Weitere Ergebnisse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Vermittlungszeiten Langfristig deutet sich eine Verkürzung der Vermittlungszeiten an. Der Anteil der „schnellen“ Vermittlungen unter acht Wochen nimmt mit jedem Jahr um 0,6 % zu.</li> <li>→ Patenschaften psychisch kranker Eltern Seit Einführung der Patenschaften im Jahr 2005 konnte die Anzahl der betreuten Kinder von zwölf auf 18 erhöht werden, die Anzahl der Patenfamilien stieg von zehn auf 16.</li> </ul>	

Dokumentation	Kapitel 7.1
<p>Die Dokumentation der Arbeit in der Vollzeitpflege ruht auf drei Säulen, die unterschiedliche Informationen beinhalten. Die erste Säule umfasst die papiergestützten Einzelfallvorgänge (Pflegeeltern- und Betreuungsakten<sup>47</sup>), die zweite besteht aus elektronisch gespeicherten Einzelfalldarstellungen und die dritte Säule hält als Datenbank übergreifende Informationen bereit. Grundsätzlich wird diese „Versäulung“ als positiv angesehen, da dadurch sehr unterschiedliche Informationen gesammelt und auch – in der elektronischen Form – anderen Fachkräften zugänglich gemacht werden können. Darüber hinaus sind Verknüpfungen unterschiedlicher Informationen möglich. Die Gefahr dieser Dreiteilung liegt in der Doppelung von Informationen und in der nicht immer klaren Definition, welche Informationen in welche Säule gehören. Hier gilt es vorhandene Unklarheiten auszuräumen und auf eine Aktualität in der Datenpflege zu achten.</p> <p>Die Pflegeelternakten geben nicht so sehr Auskunft über die notwendigen Informationen zu den Pflegeeltern, sie beinhalten vielmehr alle wichtigen Informationen zur Eignungsfeststellung und werden damit ihrer Funktion nicht immer gerecht. Allerdings sind bereits Formulare entwickelt und zum Teil eingeführt worden, um die Informationsqualität an dieser Stelle zu verbessern.</p> <p>Die durchgesehenen Betreuungsakten – als inhaltlich wichtigstes Dokumentationsinstrument – weichen in keiner Weise von den üblichen Standards ab. Die Berichterstattung ist in aller Regel aktuell und systematische Lücken waren nicht erkennbar. Auch wurde festgestellt, dass die Akten von den Fachkräften bezüglich der darin enthaltenen Informationen und Dokumente relativ einheitlich geführt wurden und sich hier bereits ein guter Standard herausgebildet hat.</p> <p>In der elektronischen Einzelfalldatei befinden sich notwendige Informationen zu den Fällen, die durch ihre Sammlung im Netz des Trägers schnell zugänglich sind. Allerdings konnten aufgrund der gesichteten Daten keine einheitlichen Abspeicherungs- und Beschriftungsregelungen erkannt werden. Hier gilt es entsprechende Standards zu entwickeln und einzuführen. Im Kapitel 7.1 sind dazu bereits Vorschläge gemacht worden.</p>	

<sup>47</sup> Es wird hier der Ausdruck „Akte“ verwendet, auch wenn dies nicht ganz korrekt ist – vielmehr geht es um „Vorgänge“. Die Bezeichnung „Akte“ kommt hier nur aus Gründen der terminologischen Vereinfachung zur Anwendung.

Die zentrale Datenbank hält alle übergeordneten Informationen für die Vermittlung, Beendigung und Betreuung von Pflegeverhältnissen bereit. Neben der Bereithaltung dieser Informationen dient sie Verwaltungszwecken, der statistischen Aufbereitung von Zahlen zu Berichtszwecken und der Evaluation. Auch in dieser Datei müssen einige Standardisierungen mit Blick auf die Verständlichkeit von Detailinformationen vorgenommen werden. Gleichwohl kann insgesamt diese Form der zentralen Datenhaltung als ein vorbildhaftes Dokumentationssystem bezeichnet werden, das vielfältige Nutzungsmöglichkeiten – auch zu Forschungszwecken – beinhaltet.

Der allgemeine Eindruck der Dokumentationsqualität in der Vollzeitpflege insgesamt ist gut. Die Dokumentationsleistung bewegt sich im Rahmen der allgemeinen Regeln der Aktenführung. Die Ereignisse zu den Fällen sind chronologisch erfasst und bieten in der Regel einen detaillierten Überblick über den Verlauf und den aktuellen „Stand der Dinge“. Alle im Bericht getätigten Empfehlungen bewegen sich im Bereich von nachgeordneten Detailfragen, grundsätzliche Versäumnisse oder Probleme konnten nicht entdeckt werden.

Bewertung durch die Pflegeeltern	Kapitel 9
<p>Gut 50 % der Pflegeeltern hatten sich an der standardisierten Erhebung beteiligt. Ein Test auf Unterschiede zwischen der Befragtengruppe und der Gesamtheit aller Pflegeeltern ergab keine signifikanten Abweichungen. Die Ergebnisse können als repräsentativ angesehen werden.</p> <p>Besondere Stärken sehen die Pflegeeltern in den Kernbereichen der Arbeit: dem Beratungsprozess, der Unterstützung beim Umgang mit der Herkunftsfamilie, der Vorbereitung auf die Arbeit und der Schulung. Eine hohe Betreuungskompetenz und ein angenehmer persönlicher Umgangstil wird den Fachberaterinnen und Fachberatern attestiert.</p> <p>Es werden aber auch relative Schwächen konstatiert. Sie beziehen sich im Bereich der direkten Arbeit im Wesentlichen auf die außerfamilialen Systeme: Unterstützung in Schul- und Ausbildungsangelegenheiten, Finden von Therapieeinrichtungen und bei der Moderation komplexer Sozialbeziehungen (Konflikte zwischen Pflegekindern und eigenen Kindern).</p> <p>Insgesamt, das zeigen die Ergebnisse sehr deutlich, ist die Zufriedenheit mit der Arbeit des Trägers hinsichtlich der Teile, in die die Pflegeeltern direkt einbezogen sind, auf sehr hohem Niveau angesiedelt.</p>	

Bewertung durch die Pflegekinder	Kapitel 10
<p>Im Rahmen Beurteilung der Arbeit eines Trägers ist eine schriftliche Befragung von Pflegekindern eher unüblich und stellt hier eine Innovation in der Evaluation dar. Befragt wurden ältere Pflegekinder über zehn Jahre. An der Befragung beteiligte sich etwa ein Drittel der angeschriebenen Kinder. Eine Überprüfung der vorhandenen Variablen in der Gesamtgruppe mit der Rücklaufgruppe ergab, dass sich die Befragten bezüglich dieser Variablen von der Gesamtgruppe unterschieden. Die Ergebnisse der Befragung können daher statistisch nicht auf alle älteren Pflegekinder übertragen werden – gleichwohl ist es möglich, den Antworten für die zukünftige Arbeit doch einige Anregungen zu entnehmen.</p> <p>Zunächst äußern sich die befragten Kinder positiv über ihre Fachberaterin / ihren Fachberater, sie geben an, mit ihnen klarzukommen. Über 50 % von ihnen haben schon ein eigenes Gespräch mit der Fachberatung geführt und fast 70 % haben dieses Gespräch in guter Erinnerung (nur 8,5 % haben hier keine gute Erinnerung).</p> <p>Bei den Fragen nach den möglichen Aktivitäten mit anderen Pflegekindern und den Wünschen der Kinder an PiB für die Zukunft zeigt sich, dass für gut ein Drittel der befragten Kinder ein eigener Aufmerksamkeitsraum – unabhängig von den Pflegeeltern – zur Unterstützung der Vollzeitpflege angezeigt sein kann. Dieser Raum wird zwar zurzeit über entsprechende Angebote von PiB an die Pflegekinder genutzt, allerdings ist die Reaktion der Kinder auf diese Angebote eher verhalten. Gleichwohl wird hier in Anlehnung an die Empfehlungen zur Weiterentwicklung für das niedersächsische Pflegekinderwesen und entsprechende Expertisen des Deutschen Jugendinstitutes vorgeschlagen, diese pflegekindzentrierte Betreuungsarbeit auch weiterhin aktiv durchzuführen.</p>	

Vergleich mit anderen Kommunen	Kapitel 12.1
<p>Insgesamt ist in der Zeit von 2004 bis 2009 ein massiver Ausbau der familiengestützten Vollzeitpflege zu beobachten. Bis zum Tod des Kindes Kevin im Jahr 2006 wird fast ein ausgeglichenes Verhältnis zwischen den stationären Unterbringungen und der Vollzeitpflege erreicht. Nach diesem Datum findet zwar weiterhin eine Steigerung der Unterbringungszahlen in der Vollzeitpflege statt, jedoch sind die Steigerungsraten bei den stationären Unterbringungen wesentlich höher. Damit verschlechtert sich das Verhältnis von Vollzeitpflege zu stationärer Unterbringung sehr zuungunsten der Vollzeitpflege, gleichwohl nimmt die Stadt Bremen zum Erhebungszeitpunkt (Zahlen für 2008 erhoben im Oktober 2009) im Vergleich zu den anderen zwölf Kommunen des IKO-Vergleichsringes einen Mittelplatz ein.<sup>48</sup> Es kann angenommen werden, dass ohne den Ausbau der Vollzeitpflege ein noch wesentlich stationärlastigeres Verhältnis entstanden wäre. In der Sitzung des Jugendhilfeausschusses vom 09. März 2010 wurde dazu festgestellt, dass es weiterer Steuerungsbemühungen bedarf, um den Anteil der Familienpflege bei außerfamiliären Unterbringungen systematisch auszubauen. Inwieweit dies unter der Prämisse „Bremer leben in Bremen“ (die Anzahl der potenziellen Pflegeeltern im Stadtgebiet ist begrenzt) gelingen kann, bleibt abzuwarten. Es ist daher wahrscheinlich, dass auf die Klausel des Kooperationsvertrages zurückgegriffen werden muss, in der es heißt, dass für die Sicherung des Bestandes, „soweit eine Inpflegegabe innerhalb des Sozialraumes/Stadtgebietes aus Kapazitäts- bzw. fachlichen Gründen nicht angezeigt ist (...) auf geeignete Pflegefamilien im niedersächsischen Umland zurückgegriffen“ werden kann. Erschwerend für diesen Fall ist, dass eine Kooperationsbereitschaft der Umlandjugendämter zurzeit nicht gegeben ist – eine entsprechende Initiative des AfSD speziell für die Sonderpädagogische Vollzeitpflege wurde nicht angenommen.</p>	

Bewertung durch das Casemanagement	Kapitel 13
<p>Konflikte zwischen dem Allgemeinen Sozialdienst und dem Pflegekinderdienst gehören zum Alltag in allen Jugendämtern der Bundesrepublik. Die Stadt Bremen macht hier keine Ausnahme. Der Unterschied zwischen einem kommunalen Pflegekinderdienst und einem trägergebundenen ist, dass die trägergebundene Einrichtung dem Allgemeinen Sozialdienst die Dauerpflegen nicht vollständig abnehmen und damit für Entlastung sorgen kann – der ASD bleibt weiterhin zuständig und ist verantwortlich. Dies ist die Situation in der Stadt Bremen.</p> <p>In einem moderierten Verfahren unter Beteiligung von Fachberaterinnen/Fachberatern von PiB und Casemanagerinnen/Casemanagern des AfSD waren die Probleme und gegenseitigen Zuschreibungen thematisiert worden. Dabei ging es um das Selbstverständnis der Arbeit, die Schärfung des gegenseitigen Blicks, die grundsätzliche Form der Arbeit und Art der Zusammenarbeit, das Verständnis für die Hilfeplanung und die Standardisierung von Materialien und Verfahrensabläufen. In diesen Themenbereichen wurden zum Teil konkrete Prozessabläufe erarbeitet und umgesetzt. Um weiterhin Probleme und Konflikte in vertretbaren Grenzen zu halten, wurden regelmäßige Gespräche zwischen PiB und den einzelnen Sozialzentren vereinbart. Diese Verstetigung befindet sich aktuell in der Umsetzung.</p> <p>Die Ergebnisse dieses Prozesses bewegen sich nicht nur im Rahmen der entwickelten Standards für die niedersächsischen Jugendämter, sie gehen hinsichtlich der Verstetigung der Konsultation noch darüber hinaus.</p>	

Bewertung durch die Herkunftseltern	Kapitel 15
<p>Die Auswahl der Herkunftseltern für die Befragung war auf die Eltern bzw. Elternteile beschränkt, die über Umgangsbegleitungen direkt mit der Arbeit des Trägers PiB konfrontiert waren. Die Bewertung der Arbeit der Fachberaterinnen und Fachberater durch die Herkunftspersonen fällt ausgesprochen positiv aus. Zwar sind die Herkunftspersonen nicht immer mit Entscheidungen einverstanden, auch sind ihnen die Entscheidungswege zu lang, gleichwohl gibt es eine von allen Herkunftspersonen</p>	

<sup>48</sup> Im Interkommunalen Vergleichsring (IKO) sind neben der Stadt Bremen die Großstadtjugendämter Berlin, Dortmund, Dresden, Düsseldorf, Essen, Frankfurt, Hamburg, Köln, Leipzig, München, Nürnberg und Stuttgart vertreten.

personen getragene Einsichtigkeit in die notwendigen Prozesse – dies gilt sogar für die Personen, die insgesamt mit der Herausnahme des Kindes nicht einverstanden waren. Die Herkunftspersonen sehen die Fachberatung auf der Seite der Kinder und bezeichnen sie als neutrale Personen. Es zeigt sich in den Interviews, dass es den Fachberaterinnen und Fachberatern gelungen ist, ein ausgesprochen tragfähiges Vertrauensverhältnis zu den Herkunftspersonen aufzubauen.

Über diese Elternarbeit hinausgehend werden im Handbuch für das niedersächsische Pflegekinderwesen weitere Arbeitsschwerpunkte mit den Herkunftseltern benannt, die bei PiB – wie in anderen Pflegekinderdiensten auch – aus Personalkapazitätsgründen nicht systematisch verfolgt werden (können). Dazu gehören die „Elternunterstützung“ (als Erweiterung der elterlichen Kompetenzen) und die „Arbeit mit Eltern ohne Kind“ (als Hilfe bei der Verarbeitung von Trennung und Verlust). Beide Arbeitsschwerpunkte zielen auf die Herkunftspersonen, nehmen aber dadurch auch strategisch die „Befriedung“ des Pflegeverhältnisses in den Blick.

Die Elternarbeit bei Umgangskontakten, bewertet durch die Herkunftspersonen, ist auf einem qualitativ sehr guten Stand. Es ist aber anzuraten, zur qualitativen Weiterführung der Arbeit mit den Herkunftspersonen ebenso die „Elternunterstützung“ und die „Arbeit mit Eltern ohne Kind“ zu implementieren.

**16.1.2 Einzelbewertungen im Bereich der Kindertagesbetreuung**

<b>Strukturevaluation</b>	<b>Kapitel 4.2</b>
<p>Die räumliche und technische Ausstattung ist auf einem insgesamt guten Niveau – auch wenn in einigen Fällen zwei Fachkräfte sich ein Büro teilen müssen. Der Träger hat sich im Bereich der Kindertagespflege in der Fläche ausgedehnt und ist nun mit drei Außenstellen in den Stadtteilen vertreten. Mit dieser Regionalisierung rücken die Fachkräfte näher an die Kindertagesbetreuungspersonen und die Eltern heran.</p> <p>Es sind ausreichend Computer vorhanden, die mit entsprechenden Programmen für die tägliche Arbeit ausgestattet sind. Beachtenswert ist ein Programm, das zukünftig die Verfahren und Prozesse des Trägers grafisch abbilden und damit dazu beitragen wird, dass es durch mehr Einheitlichkeit im Vorgehen zu einer Stärkung der Leistungsgerechtigkeit kommt.</p> <p>Die Fachkräfte in der Kindertagespflege bei PiB verfügen ohne Ausnahme über pädagogische Ausbildungen und haben sich zusätzlich über eine Fülle von Fort- und Weiterbildungen weiterqualifiziert.</p> <p>Die Qualifizierung der Kindertagesbetreuungspersonen folgt einem klaren zeitlichen und inhaltlichen Ablauf. Insgesamt müssen 180 Stunden über mehrere Module absolviert werden. Dieses Programm entspricht dem bundesweit als Standard anerkannten Curriculum für die Qualifizierung von Kindertagesbetreuungspersonen, wie es im Deutschen Jugendinstitut entwickelt worden ist.</p>	

<b>Prozessevaluation</b>	<b>Kapitel 5.2</b>
<p>Alle Prozesse und Verfahren sind in der Kindertagespflege beschrieben und die Arbeitsschritte sind definiert. Im Vergleich mit anderen anerkannten Standards entsprechen die Definitionen beim Träger PiB dem derzeit gültigen Niveau. Die interne Veröffentlichung der einzelnen Prozesse und Tätigkeitsschritte wird – wie in der Vollzeitpflege auch – zukünftig über ein spezielles Computerprogramm erfolgen. Hier werden dann alle notwendigen Materialien und Beschreibungen hinterlegt sein. Dieses Verfahren trägt zur Einheitlichkeit bei der Durchführung der Prozesse bei und vermittelt Hilfe bei Unsicherheiten im Umgang und bei der Behandlung von Problemen bei der täglichen Arbeit.</p>	

PiB in Zahlen	Kapitel 6.2
<p>Vorgaben im Kooperationsvertrag</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Übernahme von 377 Fällen: wurden übernommen</li> <li>→ Ausbau der Kindertagesbetreuung nach § 23 SGB VIII: wurde vorgenommen 12/10, n = 916 Fälle</li> <li>→ Bedarfsgerechter Ausbau der Kindertagesbetreuung nach § 32 Satz 2 SGB VIII: wurde vorgenommen, 12/2002: 28 Fälle, 2009: 81 Fälle (über alle Jahre)</li> </ul> <p>Weitere Ergebnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Insgesamt in Tagespflege betreute Kinder: Von 2002 bis 2010 wurden insgesamt 4.592 Kinder in Tagespflege betreut.</li> <li>→ Anzahl der Tagespflegestellen: Am 31.12.2010 gab es in der Stadt Bremen 416 Tagespflegestellen.</li> <li>→ Entwicklung der Tagespflege: Fanden in der Gründungszeit 1:2 Betreuungen durch Betreuungspersonen statt, so werden aktuell 2,2 Kinder und Jugendliche durch entsprechende Kräfte betreut. Dies ist ein Indikator für die Professionalisierung der Tagespflege, die durch entsprechende Fortbildungen und Seminare erreicht wurde.</li> <li>→ Betreuung im Rahmen von Hilfen zu Erziehung: Im Durchschnitt wurden seit Gründung des Trägers im Jahre 2002 jährlich 31 Kinder und Jugendliche im Rahmen von Hilfen zur Erziehung und heilpädagogischer Tagespflege betreut.</li> <li>→ Regionale Verteilung der Tagespflegestellen: Die Mehrzahl der Tagespflegestellen findet sich in Hemelingen, Obervieland, Neustadt, Östliche Vorstadt und in Schwachhausen.</li> </ul>	

Dokumentation	Kapitel 7.2
<p>Auch die Dokumentation in der Kindertagespflege erfolgt über Papiervorgänge und elektronische Daten. Es existiert eine Betreuungsakte, eine elektronische Akte „Tagespflege“ und eine elektronisch geführte Datenbank.</p> <p>Die Betreuungsakte ist das Herzstück der Dokumentation in der Tagespflege. Zur Standardisierung der zu erfassenden Inhalte steht ein Mustervorgang zur Verfügung. Dessen Vorgaben werden im Wesentlichen eingehalten, darüber hinaus ist ein relativ einheitlicher formulargestützter Aufbau der Akte erkennbar. Die Betreuungsakten bieten damit einen guten Überblick über die betreuten Kinder und Jugendlichen. Als Ergänzung der Akte wird eine qualitativ orientierte Berichterstattung in Form eines Eignungsberichtes empfohlen.</p> <p>Die elektronische Akte „Tagespflege“ enthält Hilfsmittel für die Fallbearbeitung, auf die alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Zugriff haben.</p> <p>Die Datenbank enthält Informationen zu Tagespflegepersonen und einzelnen Tagespflegekindern, ferner Informationen über Interessenten und abgelehnte Bewerberinnen und Bewerber. Die Datenbank lässt damit Verknüpfungen zu und informiert ebenso über Abrechnungen und Gesamtbelegungen. Einige stichprobenartige Suchanfragen ergaben das erfreuliche Ergebnis, dass es nur wenige Bereiche gab, in denen Inhalte nicht oder unvollständig aufgenommen waren.</p> <p>Für die Zukunft ist eine Neuordnung der Dokumentation geplant. Es wird dann einen Bereich für die direkte Falldokumentation geben, einen Bereich über persönliche Angelegenheiten einzelner Fachkräfte (Arbeitsnachweise, Urlaubsplanungen usw.) und einen Bereich zu übergeordneten Informationen (Regelungen, Handreichungen, Formulare, verwaltungsunterstützende Dokumente usw.). Fehlend, und daher als Empfehlung zu verstehen, ist eine Integration der Möglichkeit des Erstellens der regelmäßigen Bundesstatistik.</p>	



Bewertung des Trägers durch die eigenen Fachberaterinnen/Fachberater	Kapitel 8
<p>Die Fachberaterinnen und Fachberater haben sich in einer standardisierten Befragung hinsichtlich ihrer Arbeitsbedingungen beim Träger PiB geäußert. Bis auf zwei Personen haben alle Fachkräfte in der Kindertagesbetreuung daran teilgenommen.</p> <p>Relativ unzufrieden sind einige Befragte mit fünf Arbeitsbedingungen: dem unausgewogenen Verhältnis von pädagogischer zu administrativer Arbeit, der individuellen Fallbelastung, den unklaren Vertretungsregelungen, dem Informationsfluss und dem Verhältnis von Nutzen und Ertrag der vorhandenen Computerprogramme. Insgesamt aber, von diesen einzelnen Nennungen abgesehen, haben die Fachkräfte in der Kindertagesbetreuung den Eindruck, dass sie in einer professionell aufgestellten Institution arbeiten, die auf dem richtigen Weg ist, der Arbeit in der Tagespflege einer fachlich und organisatorisch schon jetzt guten Struktur weitere positive Impulse zu geben.</p> <p>Die Fachberaterinnen und Fachberater gaben an, mit der Vollzeitpflege, der Kurzzeitpflege und den Patenschaften zusammenzuarbeiten. Dieses ist ein Hinweis auf mögliche Synergien, die sich dadurch ergeben, dass unterschiedliche Hilfen – die große inhaltliche Nähe zueinander haben – unter einem Dach zusammengefasst sind. Eine Überprüfung ergab, dass es in der Tat eine umfangreiche Zahl an Fällen in der Vergangenheit gegeben hat, in denen von der Tagespflege in Vollzeitpflege und Kurzzeitpflege gewechselt wurde. Ein weiterer Übergang bestand im Wechsel von der Übergangspflege in die Vollzeitpflege – ein Wechsel, der bislang noch nicht unter der Organisationshoheit des Trägers PiB stattgefunden hat. Mit der Eingliederung der Übergangspflege werden sich auch hier Überleitungen einfacher und schneller für die Kinder und Jugendlichen bewerkstelligen lassen. Darüber hinaus wird durch die Eingliederung der Übergangspflege bei den Fremdplatzierungen der familiengestützten Vollzeitpflege der Vorrang vor der stationären Unterbringung gegeben.</p>	

Bewertung durch die Tagespflegepersonen	Kapitel 11
<p>Die Kindertagespflegepersonen sollten über einen standardisierten Fragebogen Auskunft über ihren Eindruck der Arbeit des Trägers PiB geben. Etwas mehr als ein Drittel der Betreuungspersonen nahmen an der Befragung teil. Ein Vergleich mit der Gesamtgruppe erbrachte keine signifikanten Unterschiede, sodass die Ergebnisse für die Gesamtgruppe der Betreuungspersonen Gültigkeit haben.</p> <p>Insgesamt zeigen sich die Kindertagesbetreuungspersonen mit der Arbeit des Trägers PiB sehr zufrieden. Dies vor allen Dingen dort, wo sie in direkten Kontakt mit dem Träger kommen: Erstkontakt zu PiB, Qualifizierung durch das Paritätische Bildungswerk, Unterstützung durch die Fachberatung und Unterstützung bei akuten Problemen. Negative Äußerungen/Bewertungen werden in den Bereichen gemacht, die die Rahmenbedingungen und die Verwaltungsvollzüge betreffen und nur sehr bedingt die Arbeit des Trägers: Versicherungsfragen, Steuerfragen, Kostenzusagen durch die Wirtschaftliche Jugendhilfe.</p> <p>Die Befragung hat noch einen anderen Aspekt aufscheinen lassen, der mit der motivationalen Grundlage zur Aufnahme der Arbeit als Tagesbetreuungsperson zu tun hat. Die Gründe, aus denen die Betreuungspersonen eine Tätigkeit in diesem Bereich anstreben, sind sehr unterschiedlich, was für die Eignungsfeststellung und Qualifizierung Konsequenzen hat. Personen, die ein berufliches Verständnis und eine entsprechende Perspektive mit der Tätigkeit verbinden, stehen neben eher pragmatisch orientierten Personen, die eine Überbrückung suchen, und traditionellen, die unter dem Aspekt eines bestimmten Familienbildes auch langfristig Kinder betreuen wollen und können. Diese auch disparaten Erwartungen miteinander in Einklang zu bringen und die Qualität der Kindertagesbetreuung zu sichern, wird auch weiterhin eine nicht ganz einfache Aufgabe sein. Bislang ist sie, wie dies auch Casemanagerinnen und Casemanager in einigen Äußerungen erkennen lassen, überwiegend gut gelungen.</p>	

Vergleich mit anderen Kommunen	Kapitel 12.2
<p>Für diesen Vergleich standen nur wenige offizielle Zahlen zur Verfügung. Die Vergleichsdaten der IKO-Kommunen mussten über die Auswertung von Daten einer regionalstatistischen Datenbank zusammengestellt werden. Die Betrachtung des Vergleichs ist daher auf den Anteil der Tagespflegkinder an der Altersgruppe der jeweiligen Vergleichskommune beschränkt. Für das Jahr 2008 nimmt die Stadt Bremen mit 3,1 % hier einen Platz im unteren Drittel ein. Stuttgart, Nürnberg, Frankfurt und München liegen noch darunter. Für spätere Jahre liegen nur Zahlen für die Stadt Bremen vor.</p>	

Bewertung durch CM und WJH	Kapitel 14
<p>Im Rahmen von Telefoninterviews wurden Casemanagerinnen und Casemanager (wenn eine Tagesbetreuung im Rahmen von HzE stattfand) und Fachkräfte der Wirtschaftlichen Jugendhilfe über ihre Erfahrungen mit der Arbeit des Trägers PiB befragt. Insgesamt ist der Träger und seine Arbeit anerkannt, wobei auch auf die zunehmende Qualität der Kindertagesbetreuungspersonen verwiesen wird und auf die grundsätzlich vorhandene Fachlichkeit der Fachberaterinnen und Fachberater bei PiB. Allerdings gibt es daneben eine Reihe von Aspekten, die eher einer kritischen Reflexion unterworfen sind: Differenzen bei der Feststellung des zeitlichen Bedarfs an Betreuung, Differenzen hinsichtlich des Bedarfs unter den Bedingungen einer laufenden Hilfe zur Erziehung in den Familien und Probleme bei der rechtzeitigen und vollständigen Abgabe von Anträgen an die WJH. Darüber hinaus wird darauf verwiesen, dass eine weitere Ausweitung der Kindertagesbetreuung notwendig ist, da ein entsprechender Bedarf besteht.</p> <p>Was die berechtigte Kritik betrifft, so muss an dieser Stelle auf die Besonderheit der Kindertagesbetreuung hingewiesen werden – eine Besonderheit, die so auch für die Vollzeitpflege zutrifft. Hier trifft ein professionell gemanagtes Laiensystem (PiB) auf eine rein professionelle Struktur (AfSD). Immer wieder werden daher Vergleiche mit anderen professionellen Systemen wie dem der Ambulanten Hilfen gezogen, die aufgrund ihrer Struktur schneller, exakter und flexibler reagieren und agieren können. Ein solcher Vergleich ist aber unangebracht, da die Kindertagesbetreuung in der Mehrzahl von qualifizierten Laien unter bestimmten Bedingungen erbracht wird, die nicht mit den Bedingungen eines rein professionellen Systems verwechselt werden dürfen. Die Aufgabe von PiB ist es hier, das System so gut es geht zu professionalisieren. Die Befragung zeigt, dass es auf diesem Weg noch einige Hindernisse gibt, PiB aber Initiativen unternommen hat, um zu einem reibungsloseren Miteinander zu kommen.</p>	

## 16.2 Bewertung der Arbeit des Trägers PiB

An dieser Stelle soll eine zusammenfassende Bewertung der Arbeit des Trägers PiB erfolgen. Auf Einzelergebnisse wird nicht mehr eingegangen, vielmehr stehen nun die Reflexion der Ergebnisse und deren Bedeutung hinsichtlich der Qualität der Arbeit im Vordergrund.



## BEURTEILUNG

Der Träger PiB – Pflegekinder in Bremen gGmbH wurde einer Evaluation unterworfen, die alle Ebenen der Arbeit des Trägers einbezog. Evaluationsmethodisch wurden, entsprechend den einzelnen Fragestellungen, unterschiedliche Instrumente eingesetzt. Standardisierte Befragungen, qualitative Interviews und Dokumentenanalysen kamen dabei zur Anwendung. Wo es möglich war, wurden die jeweiligen Ergebnisse mit anerkannten Standards verglichen und einer Beurteilung unterzogen. Der Träger PiB hat sich dieser Evaluation geöffnet und sie aktiv ohne Einflussnahme unterstützt – er hat damit seine Arbeit offengelegt und ist zu einer gläsernen Institution geworden. Dieser Bereitschaft zur Offenheit ist hohe Anerkennung zu zollen.

Der Träger PiB hat alle Auflagen, die im Kooperationsvertrag mit dem Amt für Soziale Dienste festgeschrieben sind, in qualitativer und quantitativer Hinsicht erfüllt. Qualitativ wurden Verfahren und Prozesse entwickelt und implementiert, ein Dokumentationswesen installiert, eine funktionierende Öffentlichkeitsarbeit eingerichtet und Kooperationen mit den an der Arbeit mit Pflege- und Tagesbetreuungskindern beteiligten Personen und Institutionen aufgebaut. Daneben wurde auf eine hohe fachliche Qualifikation der Fachberaterinnen und Fachberater Wert gelegt und versucht, gute sächliche und räumliche Verhältnisse zur Unterstützung der Arbeit zu schaffen. Quantitativ wurden die Fallzahlen entsprechend dem Vertrag erreicht bzw. noch übertroffen. Darüber hinaus wurde die Qualität der Betreuung von Kindern dadurch erhöht, dass auch neue Betreuungsarten implementiert wurden (Befristete Vollzeitpflege, Sonderpädagogische Vollzeitpflege, Leistungsangebot für ältere Kinder und Jugendliche). Insgesamt treffen diese Beschreibungen auf beide Bereiche von PiB, die Vollzeitpflege und die Kindertagesbetreuung, zu. Im Vergleich mit den zur fachlichen Bewertung herangezogenen Standards anderer Institutionen (Deutsches Jugendinstitut, Handbuch niedersächsisches Pflegekinderwesen, System der Westfälischen Pflegefamilien) und einzelnen, thematisch passenden Veröffentlichungen steht der Träger PiB gGmbH sehr gut da. Nicht nur, dass die geforderten Standards in der Regel erfüllt werden, in einigen Bereichen hat PiB selbst die Standards definiert, z. B. in Expertisen zum Projekt „Pflegekinderhilfe“ des DJI oder zu Kapiteln des niedersächsischen Handbuchs.

Dem Träger wird von allen Personen, die aktiv in seine Arbeit eingebunden sind (Pflegeeltern, Herkunftseltern, Kindertagesbetreuungspersonen), ein hohes Maß an Fachlichkeit attestiert. Die Zufriedenheit dieser Gruppe mit der Betreuung, Beratung und der unterstützenden und vorbereitenden Qualifikation ist ebenfalls hoch. Konflikte und Unzufriedenheiten treten vor allen Dingen im Bereich des Kontaktes des Trägers mit dem Amt für Soziale Dienste auf. Dies gilt für die Vollzeitpflege wie die Kindertagesbetreuung in gleicher Weise. Casemanagement und Wirtschaftliche Jugendhilfe äußern hier vielfach Kritik an der fehlenden Flexibilität, an der mangelnden Schnelligkeit bei Vermittlungen, am häufigen Auftreten von Differenzen bei der Einschätzung der Intensität der Betreuung und an Verzögerungen bei Verwaltungsabläufen. So berechtigt im Einzelfall die Kritik auch sein mag, so darf nicht übersehen werden, dass die Arbeit des Trägers PiB durch eine besondere Struktur gekennzeichnet ist. Der Träger betreut – neben professionellen Kräften – in erster Linie Laien, die ihre Qualifikation durch besondere Fort- und Weiterbildungen erworben haben. Diese (semi-)professionellen Laien sind es, die die eigentliche pädagogische Arbeit ausführen, die Fachberaterinnen und Fachberater des Trägers managen diese Tätigkeiten und erfüllen alle Arbeiten, die notwendig sind, um diesen Kernbereich auf qualitativ gutem Niveau zu halten. Damit trifft ein professionelles System (AfSD), das professionelle Erwartungen an Schnelligkeit und Flexibilität hat, auf ein System (PiB), das aufgrund seiner Struktur auf eine gründliche und informationsgesättigte, langsamere Verarbeitungsgeschwindigkeit ange-

wiesen ist. Eine Reihe von Konflikten resultiert aus diesen Strukturunterschieden. Auch wenn letztendlich aufgrund dieser Bedingungen es immer wieder zu Unstimmigkeiten kommen wird, so hat der Träger PiB in Zusammenarbeit mit dem AfSD eine Reihe von Maßnahmen auf den Weg gebracht, um das Konfliktpotenzial zu minimieren. In diesem Bericht wurde darüber hinaus eine Reihe von Empfehlungen zur Verbesserung des Verhältnisses gemacht.

Die Evaluation hat über den Konfliktherd AfSD – PiB hinaus weitere Felder benannt, in denen Verbesserungen angezeigt wären. Hierzu sind für die einzelnen Bereiche Empfehlungen und Anregungen aufgelistet worden. Die ermittelten Probleme machen auf einige Unzulänglichkeiten in Detailbereichen aufmerksam, sie relativieren die insgesamt gute Arbeit des Trägers aber nicht.

In der Ausschreibung der Evaluation am 17.02.2010 im *Weser Kurier* wurden Ziele der Evaluation formuliert, an denen die Qualität der Arbeit des Trägers PiB gemessen werden sollte: Es sollte ermittelt werden, „*ob das Outsourcing der Arbeitsfelder Vollzeitpflege und Kindertagespflege in der gewählten Struktur die gewünschten Effekte für die Jugendhilfe der Stadt Bremen erzielt hat und wie in diesem Zusammenhang die Monopolstellung des Trägers PiB – Pflegekinder in Bremen gGmbH zu bewerten ist.*“ Daraus ergeben sich insgesamt fünf Detailfragen:

- (1) Hat das Outsourcing des Trägers im Bereich der Vollzeitpflege und Kindertagespflege positive Effekte erbracht?
- (2) Wurden die quantitativen Ziele erreicht (Fallzahlen)?
- (3) Wurden die qualitativen Ziele erreicht (Verfahren, Prozesse, Ausbau und Differenzierung der Angebote)?
- (4) Wurden die fiskalischen Ziele erreicht (Vollzeitpflege versus stationäre Unterbringungen)?

Die Fragen 1 bis 3 müssen mit einem klaren „Ja“ beantwortet werden. Die vierte Frage ist mit dieser Untersuchung nicht verlässlich zu beantworten. Die Entwicklung der Vollzeitpflege ist an strukturelle Gegebenheiten gebunden, deren Ausbau langsamer vonstatten geht und sicherlich auch an eine Grenze gerät, in der das Potenzial an Pflegeeltern in der Stadtgemeinde Bremen weitgehend ausgeschöpft ist und nur noch moderate Steigerungsraten zu erwarten sind. Hinsichtlich der fiskalischen Ziele kann hier lediglich darauf hingewiesen werden, dass die Zunahme der Anzahl der Kinder und Jugendlichen in Vollzeitpflege, der Implementierung der Sonderpädagogischen Vollzeitpflege, der befristeten Vollzeitpflege und die Ausweitung der familiengestützten Pflege für ältere Kinder und Jugendliche zumindest für eine nicht unerhebliche Entlastung der Zahlen der in stationären Einrichtungen untergebrachten Kinder und Jugendlichen geführt hat.

Es ist insgesamt festzuhalten, dass die Situation der Pflegekinder in Bremen nach der Gründung der PiB gGmbH im April 2002 eine deutliche qualitative Verbesserung erfahren hat. Aufgrund der Größe der kommunalen Einheit der Stadtgemeinde Bremen kann zumindest für die Vollzeitpflege angenommen werden, dass die Zulassung weiterer Träger die Ressourcensituation hinsichtlich potenzieller Pflegeeltern wahrscheinlich nicht wesentlich verbessern wird – es sei denn, die qualitativen Standards würden abgesenkt werden und/oder es fände eine massive Verlagerung der Akquisition von Pflegeeltern in die benachbarten Gemeinden statt. Mit Bestimmtheit kann an dieser Stelle aber keine Aussage dazu getroffen werden. Was allerdings zumindest für die gemeinsame Organisation der beiden Bereiche „Vollzeitpflege“ und „Kindertagesbetreuung“ spricht, ist, dass hier einfache Übergänge

zwischen den Bereichen möglich sind. Gleiches spricht für die zukünftige Eingliederung der Übergangspflege.

Insgesamt muss dem Träger PiB gGmbH aufgrund der Ergebnisse der Evaluation eine sehr gute Arbeit bescheinigt werden, er befindet sich darüber hinaus auf einem Weg der weiteren Steigerung der bisher schon vorhandenen Qualität.

# Anhang

## Datenschutzkonzept

### zum Projekt „Evaluation des Trägers PiB Pflegekinder in Bremen gGmbH“

Die Erläuterungen nehmen Bezug auf die beigelegte Projektbeschreibung. Wie dort zu sehen ist, gliedert sich die Evaluation in unterschiedliche Phasen. Relevant für den Datenschutz sind dabei die qualitative Erhebung im Bereich der Herkunftseltern und die Analyse der Dokumentationsqualität. Die dabei anzuwendenden Verfahren und Vorgehensweisen sollen in diesem Datenschutzkonzept unter datenschutzrelevanten Gesichtspunkten näher erläutert werden.

## 1 QUALITATIVE ERHEBUNG IM BEREICH DER HERKUNFTSELTERN

### 1.1 Ziel der Datenerhebung

Die Herkunftseltern der Pflegekinder spielen im Geflecht der Vollzeitpflege eine nicht unwichtige Rolle. Die Herkunftseltern „verlieren“ ihre Kinder und halten klar definierten Kontakt über Besuchsregelungen. Ein Teil der Arbeit des Trägers PiB – in Zusammenarbeit mit den Pflegefamilien – besteht daher in der Arbeit mit den Herkunftsfamilien (z. B. der Organisation der Besuchskontakte). Die Erfahrungen der Herkunftsfamilien mit der Betreuung durch PiB sind daher Teil der Evaluation. Da jedoch die Herkunftseltern nur schlecht durch standardisierte Befragungen zu erreichen sind, müssen sie persönlich aufgesucht und mittels Leitfaden über ihre Einschätzung der Arbeit des Trägers PiB befragt werden.

### 1.2. Inhalte der Datenerhebung

Die Datenerhebung ist als Leitfadengespräch konzipiert, das sich an mehreren Dimensionen orientiert, jedoch offen ist für weitergehende Informationen. Der Fokus bei der Erhebung liegt nicht auf dem Fall, sondern auf der Kommunikation und Kooperation zwischen den Herkunftseltern und den Beraterinnen und Beratern von PiB. Die interessierenden Dimensionen und deren mögliche Ausformung zu Gesprächsthemen ist in Tabelle 1 zu sehen.

**Tabelle 1: Dimensionen des Leitfadengesprächs**

Befragung der Herkunftseltern im Bereich der Vollzeitpflege		
Dimension	Kategorien	Beispielfragen
<b>1</b> <b>Kontaktaufnahme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Erstkontakt</li> <li>→ Eindruck</li> <li>→ Umgang in dieser Situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wie geschah die Kontaktaufnahme?</li> <li>→ Erster Eindruck: berichten Sie vom ersten Eindruck</li> <li>→ Wie wurde mit Ihnen in dieser Situation umgegangen?</li> </ul>
<b>2</b> <b>Unterstützung und Betreuung im laufenden Pflegeverhältnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Verhältnis zur Pflegefamilie?</li> <li>→ Zuverlässigkeit</li> <li>→ Mehr Unterstützung notwendig?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Sind die Mitarbeiter/-innen eine Hilfe bei den Kontakten zur Pflegefamilie und zu Ihrem Kind?</li> <li>→ Sind die Mitarbeiter/-innen zuverlässig? (Halten sie Termine und Absprachen ein, sind sie erreichbar?)</li> </ul>

Befragung der Herkunftseltern im Bereich der Vollzeitpflege		
Dimension	Kategorien	Beispielfragen
3 Einschätzung der Beraterinnen/Berater	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ PiB auf Seite der Pflegeeltern, der Kinder oder der Herkunftseltern</li> <li>→ Kommunikation und Missverständnisse</li> <li>→ Erleben der Mitarbeiter/-innen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Auf welcher Seite stehen die Mitarbeiter/-innen?</li> <li>→ Haben Sie das Gefühl, verstanden zu werden?</li> <li>→ Können Sie auch unangenehme Entscheidungen einsehen?</li> <li>→ Wie erleben Sie die Mitarbeiter/-innen in Hilfeplangesprächen?</li> <li>→ Würden Sie sich bei PiB Hilfe holen?</li> </ul>
4 Zusammenarbeit CM und PiB-Berater	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Funktionieren der Regelungen</li> <li>→ Stellen die Kontakte her</li> </ul>	
5 Kind	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Einschätzung der Situation des Kindes</li> <li>→ Ist die Familie die Richtige?</li> </ul>	
6 Zukunft	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Wünsche/Anregungen im Rahmen der Pflege</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Haben Sie Wünsche und Anregungen für die Betreuung?</li> <li>→ Gibt es etwas, das Sie besonders an der Arbeit von PiB ärgert oder freut?</li> </ul>

### 1.3. Ablauf der Datenerhebung

In die Untersuchung einbezogen werden die Fälle, in denen Kontakt zu den Beraterinnen und Beratern von PiB besteht. Dies sind: Verwandtenpflegen, Vollzeitpflegen mit Rückkehroption und Vollzeitpflegen mit begleiteten Besuchskontakten.

#### 1.3.1 Auswahl und Kontaktierung der Familien

Zunächst wählt die GISS aus den Gruppen anonym 10 Fälle aus (Rückkehroption 2, begleitete Besuchskontakte 4 und Verwandtenpflegen 4). Danach werden die Familien durch PiB kontaktiert und über die Befragung umfangreich informiert – dazu wurde ein Merkblatt entwickelt, in dem der Ablauf der Untersuchung aus datenschutzrelevanter Perspektive dargestellt ist. Den kontaktierenden Beraterinnen/Beratern ist dieses Merkblatt auszuhändigen (das Merkblatt ist als Anlage beigefügt).

Liegt dann ein Einverständnis vor, darf die GISS die Familien kontaktieren und einen Gesprächstermin vereinbaren.

#### 1.3.2 Datenaufzeichnung

Das Gespräch wird, wenn die Familie einverstanden ist, digital aufgezeichnet. Die Aufzeichnung dient später dazu, die Aussagen anonym in ein Datenbanksystem einzutragen.

#### 1.3.3 Datenhaltung

Die Audiodateien werden auf eine CD gebrannt und in einem verschließbaren Stahlschrank aufbewahrt. Die anonymen Daten in der Datenbank werden auf einem Stand-alone-Rechner gespeichert.

#### 1.3.4 Datenweitergabe

Eine Datenweitergabe an andere Personen oder Institutionen findet nicht statt.



### 1.3.5 Datenlöschung

Die Daten werden nur so lange aufbewahrt, wie sie zur Durchführung der Evaluation unbedingt benötigt werden. Eine Löschung findet spätestens unmittelbar nach Beendigung des Projektes statt (November 2010). Die Löschung der elektronisch gesicherten Daten erfolgt mit einem speziellen Löschmodul, das die Daten mehrmals überschreibt. Die CD-ROMs mit den Audiodateien werden zudem zerstört.

### 1.3.6 Endbericht

Der Endbericht stützt sich auf die Analyse aller Daten in der Zusammenschau und die Aufbereitung der Ergebnisse. Der Endbericht verbindet alle Teile der Evaluation zu einem schlüssigen Gesamtbild. Die Daten werden nur in aggregierter Form präsentiert.

### 1.3.7 Freiwilligkeit

Die Erhebung unterliegt der Freiwilligkeit der interviewten Personen. Das Einverständnis zur Befragung kann zu jedem Zeitpunkt widerrufen werden. Bereits vorhandene Daten der Person werden dann sofort gelöscht.

## 2 ANALYSE DER DOKUMENTATIONSQUALITÄT

### 2.1 Ziel der Analyse

Ein nicht unwichtiger (fachlicher) Teil der Arbeit ist die Dokumentation der Fallverläufe z. B. im Hinblick auf Besuchskontakte, Entwicklung der Kinder, durchgeführte Hausbesuche. In diesem Untersuchungsteil stehen die Standards der Dokumentation im Zentrum der Betrachtung. Dazu sind Vorgänge (Akten) einzusehen und die Qualität der Dokumentation zu beurteilen.

### 2.2. Inhalte der Datenerhebung

Es werden 20 Vorgänge der Tagespflege und 30 Vorgänge der Vollzeitpflege (Quoten nach Pflegearten), verteilt über die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, gezogen. Dabei ist zu bedenken, dass die Teile der Vorgänge in Papierform und in elektronischer Form vorliegen. Der Fokus der Analyse liegt insgesamt auf der Dokumentationsqualität – die Inhalte der Vorgänge sind nur bezüglich dieses Analyseziels von Interesse. In Tabelle 2 sind die Dimensionen dieser Vorgangsanalyse dargestellt.

Tabelle 2: Dimensionen der Vorgangsanalyse

Dimension	Beobachtungskategorien
<b>1</b> Vollständigkeit der Unterlagen	→ Gibt es ein Berichtswesen? → Was gehört dazu? → Gibt es Formblätter? → Sind Formalien vorgeschrieben? → Wie sollte eine vollständige Akte aussehen?
<b>2</b> Vollständigkeit der Stammdaten	→ Welche Daten müssen in den Unterlagen sein? → Aktualität der Angaben
<b>3</b> Vorhandensein von Anlagen	→ Gutachten → Zeugnisse → Gesprächsvermerke → Bundeszentralregister (PE) → Ärztliches Attest (PE)

Dimension	Beobachtungskategorien	
<p style="text-align: center;"><b>4</b> <b>Vorhandensein inhaltlicher Aussagen</b></p>	Kategorie	Indikator
	Beschreibung der bisherigen Hilfeentwicklung	→ Zielerreichungen, Probleme, Ressourcen usw. → Einbeziehen der unterschiedlichen Sichtweisen (junger Mensch, Pflegeeltern bzw. Verwandte, evtl. Sorgeberechtigte)
	Beschreibung der zukünftigen Handlungsschritte und Ziele	→ Einbeziehen der unterschiedlichen Sichtweisen (junger Mensch, Pflegeeltern bzw. Verwandte, evtl. Sorgeberechtigte)
	Beschreibung von Absprachen und zusätzlichen Hilfeangeboten	→ Therapien, Hausaufgabenhilfen usw.
	Rückkehrvereinbarungen	→ Festlegung der dazu notwendigen Schritte und Zielerreichungen
	Umgangsregelungen	→ Vereinbarungen und Ausgestaltung
<p style="text-align: center;"><b>5</b> <b>Kontakte</b></p>	→ Behördenkontakte, Kontakte zu anderen Institutionen → Hausbesuche (Häufigkeit, Rhythmus, Inhalt) → dokumentierte Gespräche: PE, PK, HK (Qualität) → Telefonkontakte (Inhalt, Dokumentation)	

### 2.3. Ablauf der Datenerhebung

Die Datenerhebung findet in den Räumen der PiB gGmbH statt. Es findet keine Mitnahme von Vorgängen statt.

#### 2.3.1 Datenaufzeichnung

Informationen über die Dokumentationsqualität werden auf einem Bogen schriftlich festgehalten. Persönliche Daten werden nicht erhoben – es ist später nicht zu erkennen, aus welchen Vorgängen die Informationen stammen.

#### 2.3.2 Persönliche Angaben in den Vorgängen

Die Vorgänge liegen in Aktenform und elektronisch vor, sie sind zudem – wenn die Fälle sehr lange laufen – komplex und umfangreich. Aufgrund dieser Struktur der Vorgänge ist es nicht möglich, persönliche Daten zu schwärzen und die Vorgänge dadurch zu anonymisieren. Ein solches Vorgehen würde diesen Untersuchungsteil der Evaluation verhindern.

#### 2.3.3 Verpflichtungserklärung

Da die Datenstruktur eine Anonymisierung nicht zulässt, muss die erhebende Person eine Verpflichtungserklärung hinsichtlich der Verschwiegenheit unterzeichnen. Dadurch wird sichergestellt, dass keine persönlichen Daten erhoben und weitergegeben werden. Eine Erklärung ist als Anhang beigefügt.

#### 2.3.4 Datenweitergabe

Eine Datenweitergabe an andere Personen oder Institutionen findet nicht statt.

### **2.3.5 Datenlöschung und Präsentation**

Die Daten werden nur so lange aufbewahrt, wie sie zur Durchführung der Evaluation unbedingt benötigt werden. Eine Löschung findet spätestens unmittelbar nach Beendigung des Projektes statt (max. November 2010). Die Löschung der elektronisch gesicherten Daten erfolgt mit einem speziellen Löschmodul, das die Daten mehrmals überschreibt. Papierversionen werden geschreddert. Ergebnisse der Analyse werden in aggregierter Form in den Endbericht eingebracht.

Bremen, 17. Mai 2010

#### **Anlagen**

Projektskizze

Verpflichtungserklärung

Merkblatt für Interviews

# **Merkblatt Datenschutz**

## **1. Was soll diese Untersuchung und welchen Zweck verfolgt sie?**

Wie sind Sie mit der Unterstützung durch den Träger PiB zufrieden? Fühlen Sie sich gut beraten? Sind die Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter von PiB erreichbar? Diese und ähnliche Fragen sollen mit der Untersuchung beantwortet werden. Daher geht es hier um die Beurteilung der Arbeit des Trägers PiB und dessen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Das Ziel ist, herauszubekommen, ob die Arbeit Ihnen wirklich in Ihrer Situation hilft, und Verbesserungen dort zu schaffen, wo möglicherweise die Unterstützung nicht ausreichend war. Sie als diejenigen, an die die Unterstützung gerichtet ist, werden daher als Fachleute zur Beurteilung der Arbeit von PiB benötigt.

## **2. Wer führt die Untersuchung durch?**

Die Untersuchung wird von einem eigenständigen Institut – der GISS (Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e. V., Bremen) – im Auftrag des Amtes für Soziale Dienste durchgeführt. Bei dieser Stelle handelt es sich um eine unabhängige Institution, die die Daten weder an das Amt noch an den Träger PiB weitergibt.

## **3. Wie wird die Untersuchung durchgeführt?**

Sie werden – wenn Sie einverstanden sind – von einem Mitarbeiter der GISS kontaktiert, der mit Ihnen dann ein kurzes Gespräch über die Arbeit von PiB führen wird. Das Gespräch kann bei Ihnen zu Hause stattfinden und dauert ca. 30 bis 45 Minuten. Themen dabei sind:

- Erster Kontakt zum Träger PiB und dessen Berater/-innen
- Beurteilung der laufenden Unterstützung (Besuchskontakte, Vermittlung zwischen der Pflegefamilie und Ihnen)
- Einschätzung der Arbeit der Berater/-innen (wie erleben Sie die Berater/-innen von PiB?)
- Einschätzung der Situation Ihres Kindes
- Wünsche und Anregungen für die Zukunft

## **4. Kann die Teilnahme abgelehnt werden?**

Die Teilnahme an der Untersuchung ist freiwillig. Eine zuvor zugesagte Teilnahme kann zu jedem Zeitpunkt widerrufen werden. Die Nichtteilnahme oder ein Widerruf bringt keine Nachteile mit sich.

## **5. Was passiert mit meinen Angaben?**

Es werden keine Adress- oder Namensangaben gespeichert. Die Antworten werden anonym ausgewertet (es tauchen auch weiter keine persönlichen Angaben auf). Bei Beendigung der Untersuchung (November 2010) werden alle Daten gelöscht bzw. vernichtet.

## **6. Werden meine Angaben an andere weitergegeben?**

Nein, die Daten werden nur zum Zwecke der Untersuchung ausgewertet. Es werden darüber hinaus nur die Daten erhoben, die zur Beurteilung des Trägers PiB unbedingt notwendig sind. Eine Weitergabe von Daten findet nicht statt.

## **7. Wie werden die Daten ausgewertet bzw. wie werden die Ergebnisse dargestellt?**

Die Auswertungen und die Darstellung der Ergebnisse finden so statt, dass keine Rückschlüsse auf einzelne Personen oder Familien möglich sind.

## **Verpflichtungserklärung**

Mit dieser Erklärung verpflichte ich mich, im Rahmen der Analyse der Dokumentationsqualität des Trägers PiB Pflegekinder in Bremen gGmbH zur absoluten Verschwiegenheit hinsichtlich der in den Vorgängen des Trägers niedergelegten persönlichen Angaben.

Bremen, den .....

.....  
(Unterschrift)

**Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung e.V.**  
**Forschung, Planung, Beratung, Entwicklung**

GISS Gesellschaft für innovative Sozialforschung und Sozialplanung  
Kohlhökerstraße 22, 28203 Bremen

Dr. Christian Erzberger

Kohlhökerstraße 22  
28203 Bremen

An die  
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter  
der Tagespflege des Trägers PiB

Telefon: 0421 / 334708-0  
Durchwahl: 0421 / 334708-6  
Telefax: 0421 / 3398835  
E-Mail: che@giss-ev.de

Bremen, 1. Juli 2010

Sehr geehrte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Tagespflege,

wie Sie wissen, führen wir zurzeit eine Evaluation des Trägers PiB durch. Neben verschiedenen Untersuchungsschritten findet – auch auf Ihren Wunsch hin – eine Befragung der Fachkräfte in der Tagespflege statt. Um diese Befragung möglichst gezielt durchführen zu können, wurde in Zusammenarbeit mit drei Mitarbeiterinnen der Tagespflege der beiliegende Fragebogen entwickelt. Die Fragen sollen über Ihre Arbeitssituation Auskunft geben (Ausstattung, Organisation, Arbeitsbelastung, inhaltliche Arbeit, Kooperationsbeziehungen).

Die Fragen sind weitgehend standardisiert aufgebaut, wobei Sie in der Regel Bewertungen über Schulnoten vornehmen können. Zu jeder Frage gibt es darüber hinaus die Gelegenheit, Anmerkungen zu machen – dies ist vor allen Dingen dann unbedingt notwendig, wenn Sie bei der standardisierten Beantwortung keine eindeutigen Werte vergeben können (Sie können die Uneindeutigkeit durch einen Text erläutern).

Die Auswertung erfolgt anonym (dies ist schon in der Struktur der Rücksendung so angelegt). Die Antworten (Werte und Texte) werden nicht statistisch analysiert – dazu ist die Fallzahl zu gering –, sie werden qualitativ zusammengefasst und anschließend aggregiert aufbereitet.

Ich möchte Sie nun ganz herzlich bitten, den Fragebogen auszufüllen, ihn in den beigelegten bereits adressierten und frankierten Umschlag zu stecken und an die angegebene Adresse zu senden.

Sollten Sie noch Fragen haben, so können Sie sich mich unter der im Briefkopf angegebenen Adresse erreichen.

Herzlichen Dank im Voraus für Ihre Mitarbeit!

Mit freundlichen Grüßen

Christian Erzberger

## Fragebogen Mitarbeiter/-innen Tagespflege

### Themenkomplex 1: Ausstattung

(Büros, Materialien, Computer/Programme, Arbeitszeiten)

#### 1.1 Entsprechen die Büros Ihren Vorstellungen?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = entsprechen voll meinen Vorstellungen  
 6 = entsprechen gar nicht meinen Vorstellungen

Anmerkungen: .....

.....

.....

.....

#### 1.2 Wie beurteilen Sie die Ausstattung mit Technik (Computern usw.)?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = die Ausstattung ist sehr gut  
 6 = die Ausstattung ist sehr schlecht

Anmerkungen: .....

.....

.....

.....

#### 1.3 Sind ausreichend und qualitativ gute Büromaterialien vorhanden (Papier, Ordner, Briefmarken usw.)?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = qualitativ gut und ausreichend  
 6 = qualitativ schlecht und nicht ausreichend

Anmerkungen: .....

.....

.....

.....

#### 1.4 Decken die Computerprogramme die Anforderungen ab, die ich zur Erledigung meiner Arbeit benötige (Ablage, Datenbank usw.)?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = die Abdeckung ist sehr gut  
 6 = die Abdeckung ist sehr schlecht

Anmerkungen: .....

.....

.....

.....

#### 1.5 Stehen Ertrag der Computernutzung und Erleichterung in einem guten Verhältnis (schnelles Auffinden von Fällen, Serienbriefe, effektive Datenhaltung und Übersicht)?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = die Abdeckung ist sehr gut  
 6 = die Abdeckung ist sehr schlecht

Anmerkungen: .....

.....

.....

.....

## Themenkomplex 2: Organisation

(Verfahren, Strukturen, Informationsfluss, Fortbildungen, Vertretungen, Krisenmanagement)

### 2.1 Sind die Arbeitsabläufe klar geregelt?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ja	nein

Wenn ja, entsprechen die geregelten Arbeitsabläufe Ihren Vorstellungen?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = entsprechen voll meinen Vorstellungen  
6 = entsprechen gar nicht meinen Vorstellungen

Anmerkungen:.....  
.....  
.....  
.....

### 2.2 Sind die Strukturen in Ihrem Arbeitsbereich einsichtig?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = entsprechen voll meinen Vorstellungen  
6 = entsprechen gar nicht meinen Vorstellungen

Anmerkungen: .....  
.....  
.....  
.....

### 2.3 Ist der Informationsfluss ausreichend?

#### Zwischen Leitung und Mitarbeitern

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = entspricht voll meinen Vorstellungen  
6 = entspricht gar nicht meinen Vorstellungen

#### Innerhalb der Mitarbeiterschaft

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = entspricht voll meinen Vorstellungen  
6 = entspricht gar nicht meinen Vorstellungen

Anmerkungen:.....  
.....  
.....  
.....

### 2.4 Werden inhaltlich angemessene Fortbildungsmöglichkeiten angeboten?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = entspricht voll meinen Vorstellungen  
6 = entspricht gar nicht meinen Vorstellungen

Anmerkungen: .....  
.....  
.....  
.....



**2.5 Ist die Teilnahme an Fortbildungsmöglichkeiten gegeben?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = kann immer teilnehmen, wenn es notwendig ist  
 6 = kann nie teilnehmen, wenn es notwendig ist

Anmerkungen: .....  
 .....  
 .....  
 .....

**2.6 Sind die Vertretungen gut geregelt?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = die Vertretungen sind sehr gut geregelt  
 6 = die Vertretungen sind sehr schlecht geregelt

Anmerkungen: .....  
 .....  
 .....  
 .....

**2.7 Gibt es ein gutes Management im Krisenfall?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = entspricht voll meinen Vorstellungen  
 6 = entspricht gar nicht meinen Vorstellungen

Anmerkungen: .....  
 .....  
 .....  
 .....

**Themenkomplex 3: Arbeitsbelastung**  
 (Fallzahl, Aufgabenmenge, Termine)

**3.1 Ist die Anzahl der Fälle der Arbeit angemessen?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = entspricht voll meinen Vorstellungen  
 6 = entspricht gar nicht meinen Vorstellungen

Anmerkungen: .....  
 .....  
 .....  
 .....

**3.2 Ist die Menge der Aufgaben der Arbeitszeit angemessen?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = entspricht voll meinen Vorstellungen  
 6 = entspricht gar nicht meinen Vorstellungen

Anmerkungen: .....  
 .....  
 .....  
 .....

### 3.3 Ist die Organisation der Außentermine mit der Arbeitszeit vereinbar?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = ist sehr gut vereinbar  
6 = ist überhaupt nicht vereinbar

Anmerkungen: .....

.....

.....

.....

## Themenkomplex 4: Inhaltliche Arbeit (Verhältnis Pädagogik zu Administration, Zusammenarbeit Vollzeitpflege)

### 4.1 Stimmt das Verhältnis der pädagogischen Arbeit zur administrativen Arbeit?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = das Verhältnis ist optimal  
6 = das Verhältnis ist extrem unausgewogen

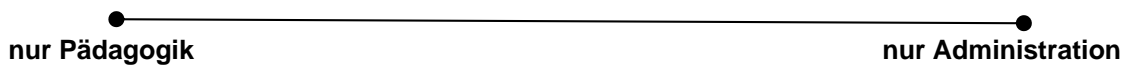
Anmerkungen: .....

.....

.....

.....

Wie sieht das Verhältnis aus? Bitte machen Sie eine Markierung auf der Linie.



### 4.2 Arbeiten Sie mit den anderen Bereichen von PiB fallbezogen zusammen (Vollzeitpflege, Kurzzeitpflege, Patenschaften)?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ja	nein	sehr selten

Wenn ja, mit welchen Bereichen arbeiten Sie zusammen?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vollzeitpflege	Kurzzeitpflege	Patenschaften

Wie ist die Zusammenarbeit mit dem(den) Bereich(en)?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = ist sehr gut, 6 = ist sehr schlecht

Anmerkungen:.....

.....

.....

## Themenkomplex 5: Kooperationsbeziehungen (Stadtteilgruppe, WJH, KTHs, ASD)

### 5.1 Wie sind Ihre Kooperationsbeziehungen zur WJH?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = sehr gut  
6 = sehr schlecht

Anmerkungen: .....

.....

.....

.....

**5.2 Wie sind Ihre Kooperationsbeziehungen zu den KTHs?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = sehr gut  
6 = sehr schlecht

Anmerkungen: .....

.....

.....

.....

**5.3 Wie sind Ihre Kooperationsbeziehungen zum Casemanagement?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = sehr gut  
6 = sehr schlecht

<input type="checkbox"/>
es existieren keine

Anmerkungen: .....

.....

.....

.....

**Themenkomplex 6: Zukunft**  
(Gesamteinschätzung, abschließende Anmerkungen)

**6.1 Ist in der Art der Organisation und der Struktur von PiB die Kindertagespflege professionell aufgestellt?**

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = sehr professionell  
6 = sehr unprofessionell

Anmerkungen: .....

.....

.....

.....

**6.2 Abschließende Anmerkungen und Anregungen**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Leitfaden für die Befragung der Herkunftseltern

Dimension	Grundinformationen		
Name	Nr.:		Datum
Teilnehmer am Interview			
Art des Kontaktes		Pflegerform	
		Allgemein, soziales Netz	<input type="checkbox"/>
		Allgemein, Pflegefamilie	<input type="checkbox"/>
		Heilpäd. soziales Netz	<input type="checkbox"/>
		Heilpäd. Pflegefamilie	<input type="checkbox"/>
		Heilpäd. befristete Vollzeitpflege	<input type="checkbox"/>
Häufigkeit: .....		Sonderpäd. Vollzeitpflege	<input type="checkbox"/>

Dimension	Kurzbeschreibung
	.....
	.....
	.....

Dimension	Kontaktaufnahme
Kategorie(n)	Erstkontakt, erster Eindruck, Umgang mit dieser Situation
Bspl. Frage(n)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Wie geschah die Kontaktaufnahme?</li> <li>* Berichten Sie vom ersten Eindruck</li> <li>* Wie wurde mit Ihnen in dieser Situation umgegangen?</li> </ul>

.....

.....

Dimension	Unterstützung und Betreuung im laufenden Pflegeverhältnis
Kategorie(n)	Verhältnis zur Pflegefamilie, Zuverlässigkeit, Unterstützung
Bspl. Frage(n)	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sind die Mitarbeiter(innen) eine Hilfe bei den Kontakten zur Pflegefamilie und zu Ihrem Kind?</li> <li>* Sind Die Mitarbeiterinnen Zuverlässig (Halten Sie Termine und Absprachen ein, sind sie erreichbar)</li> <li>* Wie ist die Unterstützung (mehr – weniger)?</li> </ul>

.....

.....

.....

<b>Dimension</b>	<b>Einschätzung der Berater/Beraterinnen</b>
Kategorie(n)	PiB auf Seite der Pflegeeltern, der Kinder oder der Herkunftseltern, Kommunikation und Missverständnisse, Einfühlungsvermögen
Bspl. Frage(n)	* Auf welcher Seite stehen die Mitarbeiter(innen)? * Haben Sie das Gefühl verstanden zu werden? * Können Sie auch unangenehme Entscheidungen einsehen?

.....

.....

.....

Kategorie(n)	Erleben der Mitarbeiter(innen)
Bspl. Frage(n)	* Wie erleben Sie die Mitarbeiter(innen) in Hilfeplangesprächen? * Würden Sie sich bei PiB Hilfe holen?

.....

.....

.....

<b>Dimension</b>	<b>Zusammenarbeit CM und PiB-Berater(innen)</b>
Kategorie(n)	Funktionieren der Regelungen, Kontaktherstellung
Bspl. Frage(n)	* Wie ist ihr Eindruck der Zusammenarbeit? * Wenn Regelungen getroffen wurden – funktionieren diese? * Wie war die Kontaktherstellung?

.....

.....

.....

<b>Dimension</b>	<b>Kind</b>
Kategorie(n)	Einschätzung der Situation, Einschätzung der Pflegefamilie (Verwandten)
Bspl. Frage(n)	* Wie schätzen sie die aktuelle Situation ein? * Hat PiB die „richtige“ Familie ausgewählt? * Wie geht es Ihrem Kind – was tragen die PiB-Berater dazu bei?

.....

.....

.....

<b>Dimension</b>	<b>Zukunft</b>
Kategorie(n)	Wünsche, Anregungen im Rahmen der Pflege
Bspl. Frage(n)	* Haben Sie Wünsche und Anregungen für die Betreuung? * Gibt es etwas, dass Sie besonders an der Arbeit von PiB ärgert oder freut?

.....

.....

Version II (01.07.)

## Fragebogen CM/WiJu

0 Grundinformationen			
Name .....	SZ:		Datum .....
Anmerkungen		Fach	
		CM	<input type="checkbox"/> 1
		WiJu	<input type="checkbox"/> 2
IDNR		Anderes:	<input type="checkbox"/> 3

### I Zusammenarbeit (Kommunikation, Zuverlässigkeit, Zuständigkeit)

<b>I 1</b>	<b>Sind die Mitarbeiter(innen) gut erreichbar.</b>	(v1_1)
------------	--	--------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = sehr gut erreichbar - 6 = sehr schlecht erreichbar

.....

.....

.....

<b>I 2</b>	<b>Halten die Mitarbeiter(innen) abgesprochene Termine ein?</b>	(v1_2)
------------	---	--------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = halten die Termine immer ein - 6 = halten die Termine nie ein

.....

.....

.....

<b>I 3</b>	<b>Melden sich die Mitarbeiter(innen) umgehend, wenn Sie sie nicht erreicht haben?</b>	(V1_3)
------------	--	--------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = Rückmeldeverhalten ist sehr gut - 6 = Rückmeldeverhalten ist sehr schlecht

.....

.....

.....

I 4

Wie klapt die Kommunikation mit den Mitarbeiter(innen) insgesamt?

(v1\_4)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6

1 = Kommunikation klapt sehr gut - 6 = Kommunikation klapt sehr schlecht

.....

.....

.....

## II Fachlichkeit

(Einschätzung, Informationsfluss Mitarbeit HP, Auftreten)

<b>II 1</b>	<b>Sind Ihnen die Voraussetzungen zur Initiierung einer Tagespflege im Rahmen von HzE bekannt?</b>	(v2_1)
-------------	--	--------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ja	nein

.....

.....

.....

<b>II 2</b>	<b>Haben Sie den Eindruck, dass die Mitarbeiter(innen) fachlich kompetent sind?</b> Indikatoren: * Kennen die Ablaufprozesse im Amt (Hilfeplanung, Finanzierung) * Vertreten fachlich begründete Standpunkte (bezogen auf das Kind)	(v2_2)
-------------	--	--------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	weiß nicht	

1 = sehr hohe fachliche Kompetenz - 6 = sehr geringe fachliche Kompetenz

.....

.....

.....

<b>II 3a</b>	<b>Beteiligen Sie die Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter der Tagespflege generell bei der Hilfeplanung im Rahmen HzE?</b>	(v2_3a)
--------------	---	---------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ja	nein

.....

.....

.....

<b>II 3b</b>	<b>Wenn ja: Wie schätzen Sie deren Mitarbeit im Rahmen der Hilfeplanung ein?</b> Indikatoren: * Bringen wertvolle Informationen mit ein. * Liefern gute Einschätzungen. * Sind moderat im Umgang miteinander.	(v2_3b)
--------------	---	---------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	weiß nicht	

1 = sehr hilfreiche Mitarbeit - 6 = sehr wenig hilfreiche Mitarbeit



.....  
.....  
.....

**II 4**    **Treten die Mitarbeiter(innen) Ihnen gegenüber freundlich auf?**    (v2\_4)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	weiß nicht	

1 = sehr hohe Freundlichkeit - 6 = sehr geringe Freundlichkeit

.....  
.....  
.....

**III Dokumentation**  
(Übersichtlichkeit, Hilfreich, Umfang)

<b>III 1</b>	<b>Möchten Sie in der Tagespflege im Rahmen von HzE Dokumentationsmaterialien bekommen (Berichte, Handlungspläne u.ä.)?</b>	(v3_1)
--------------	---	--------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ja	nein

.....

.....

.....

<b>III 2a</b>	<b>Wenn ja, sind die benötigten Materialien übersichtlich aufgebaut?</b>	(v3_2a)
---------------	--	---------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	weiß nicht	

1 = sehr übersichtlich - 6 = sehr unübersichtlich

.....

.....

.....

<b>III 2b</b>	<b>Sind die Materialien (Inhalt) hilfreich zur Entscheidungsfindung und Beurteilung des Falles?</b>	(V3_2b)
---------------	---	---------

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	weiß nicht	

1 = sehr hilfreich - 6 = sehr wenig hilfreich

.....

.....

.....

**IV Zukunft**  
(Wünsche Anregungen)

<b>IV 1</b>	<b>Wünsche und Anregungen für die Zukunft</b>	(v4)
-------------	---	------

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....