

Fachhochschule für Soziale Arbeit, Gesundheit, Erziehung und Bildung

**Kronberger Kreis  
für Qualitätsentwicklung e.V.**

ALICE SALOMON  
HOCHSCHULE BERLIN  
University of Applied Sciences

**Aus Fehlern lernen.  
Qualitätsmanagement im Kinderschutz.**

Ein Forschungs- und Qualitätsentwicklungsprojekt im Auftrag des Nationalen Zentrums Frühe Hilfen.

Kronberger Kreis für Qualitätsentwicklung e. V.  
Siegfried-Bernfeld-Institut  
für Praxisforschung und Qualitätsentwicklung

Alice Salomon Hochschule Berlin  
Fachhochschule für Soziale Arbeit,  
Gesundheit, Erziehung und Bildung

04.09.2009

Fachhochschule für Soziale Arbeit, Gesundheit, Erziehung und Bildung

**Inhalt:**

ALICE SALOMON  
HOCHSCHULE BERLIN  
University of Applied Sciences

1. Aus Fehlern lernen: Zur aktuellen Diskussion im Kinderschutz
2. Projektarchitektur
3. Die zu erwartenden Qualitätsentwicklungseffekte
4. Projektorganisation
  - 4.1. Die Schwerpunkt-Baseline-Erhebung
  - 4.2. Die Qualitätsentwicklungswerkstatt
  - 4.3. Zertifizierung als Qualitätsentwickler/in im Kinderschutz
  - 4.4. Die Qualitätsentwicklungsinteressen im Kinderschutzcluster 2

04.09.2009

Fachhochschule für Soziale Arbeit, Gesundheit, Erziehung und Bildung

**Aus Fehlern lernen: Zur aktuellen Diskussion im Kinderschutz (1)**

ALICE SALOMON  
HOCHSCHULE BERLIN  
University of Applied Sciences

**Risiko- und Fehlermanagement-Konzepte** erleben in der aktuellen nationalen und internationalen Auseinandersetzung um eine qualitative Verbesserung und Sicherung der Kinderschutzpraxis Konjunktur. Dabei stehen zwei Aspekte im Vordergrund:

1. Frühe Hilfen für junge Familien und Verfahren zur frühzeitigen Wahrnehmung von Risiko-Familien („Soziale Frühwarnsysteme“/ „child protection register“)
2. Verfahren der Qualitätssicherung durch Fehleranalyse, die an Fehlerkontroll- und Registrierungssysteme aus der Luftfahrt und dem Gesundheitswesen anknüpfen (Expertise „Lernen aus problematischen Kinderschutzverläufen“/ „serious case reviews“)

04.09.2009

Fachhochschule für Soziale Arbeit, Gesundheit, Erziehung und Bildung

**Aus Fehlern lernen: Zur aktuellen Diskussion im Kinderschutz (2)**

ALICE SALOMON  
HOCHSCHULE BERLIN  
University of Applied Sciences

→ Die in der Kinderschutzpraxis zur Diskussion stehenden technisierten Verfahren des Fehler- und Risikomanagements beinhalten:

- formalisierte Risikoeinschätzungs-Raster,
- festgelegte Handlungs- und Verfahrensabläufe,
- komplexe Dokumentations- und Erfassungssysteme,

sowie das Versprechen größerer **Verfahrenssicherheit** bei der Erfüllung der staatlichen Garantienpflicht und eines verbesserten **Schutzes der Fachkräfte im Kinderschutz vor fachlichen Risiken.**

04.09.2009

Fachhochschule für Soziale Arbeit, Gesundheit, Erziehung und Bildung

**Aus Fehlern lernen: Zur aktuellen Diskussion im Kinderschutz (3)**

ALICE SALOMON  
HOCHSCHULE BERLIN  
University of Applied Sciences

Jedoch haben wir es im **Feld humaner Dienstleistungen** – im Gegensatz etwa zur Luftfahrtindustrie – nicht mit Trivialmaschinen, sondern mit **lebenden Systemen** zu tun.

→ Qualitäts- und Fehlermanagement im Kinderschutz geschieht in einem Feld **diskontinuierlicher**, konfliktreicher, oft **unvorhersehbarer** Prozesse, in deren Mittelpunkt ein interpersonales Geschehen steht. **Eine solche Praxis ist nicht restlos regel- und steuerbar bzw. instrumentell beherrschbar.**

→ Beispielsweise ist selbst das analytisch akkurateste Instrument zur Risikoeinschätzung von der intuitiven Fähigkeit der Fachkräfte im Kinderschutz abhängig. Klientinnen und Klienten zu befragen und die Basis-Daten zu sammeln, die zur Risikoeinschätzung herangezogen werden (vgl. Munro: 2008).

04.09.2009

Fachhochschule für Soziale Arbeit, Gesundheit, Erziehung und Bildung

**2. Unsere Projektarchitektur (1)**

ALICE SALOMON  
HOCHSCHULE BERLIN  
University of Applied Sciences

Daher meinen wir, dass ein **Lernen aus Fehlern im Kinderschutz** am Besten in einem

- dialogischen,
- mehrseitigen und multiprofessionellen,
- in der Mitte der Kinderschutzorganisation ansetzenden und wissenschaftlich begleiteten **Qualitätsentwicklungs- und Forschungsprozess**

gelingen kann.

04.09.2009

## Unsere Projektarchitektur (2)

Wir setzen deshalb grundsätzlich auf *Partizipation* und laden daher *alle am Kinderschutz Beteiligten* ein, an der Weiterentwicklung einer Kinder fördernden Kultur des Aufwachsens und eines achtsamen, fehleroffenen und Fehler reflektierenden Kinderschutzsystems mitzuwirken.

- ✓ Fachkräfte der Kinder- und Jugendhilfe,
  - ✓ Fachkräfte des Gesundheits- und des Bildungssystems,
  - ✓ Fachkräfte der Polizei und der Feuerwehr,
  - ✓ Fachkräfte des Familiengerichts,
- sowie eingeladene Klienten/innen der sozialen Dienste, am besten aus sogenannten „langwierigen“ und „komplizierten“, aber auch aus „erfolgreichen“ Fallverläufen.

04.09.2009

## Unsere Projektarchitektur (3)

### Modell-Kommunen:

- 6 Modell-Kommunen mit Schwerpunkt-Base-Line-Erhebung (Fremdevaluation)
  - 6 Modell-Kommunen mit wissenschaftlich begleiteter Selbstevaluation
- = 12 Modell-Kommunen in denen 5 zweitägige Qualitätsentwicklungswerkstätten durchgeführt werden

### Partner-Kommunen:

Jede Modell-Kommune fungiert als Partner für weitere regionale Partner-Kommunen

= 31 Partner-Kommunen

04.09.2009

## 3. Die zu erwartenden Qualitätsentwicklungseffekte

- Gemeinsames **Entwickeln und Austausch von Wissen** in den Kinderschutzclustern
- Entwicklung eines **gemeinsames Kooperationsverständnis** und Stabilisierung von Netzwerken
- **Erkennen von Brüchen** im Kinderschutzsystem
- **Überprüfung von bestehenden Methoden, Instrumenten und Qualitätssicherungssystemen**
- **Handlungs- und Verfahrenssicherheit** für die Fachkräfte
- **Stärkung des Rollenprofils** der Fachkräfte
- **Förderung der Partizipation** von Klientinnen und Klienten

04.09.2009

## 4. Projektorganisation

Das Projekt beinhaltet 2 Kernelemente:

1. *Die Forschung (Schwerpunkt-Base-Line-Erhebung und Selbstevaluation)*
2. *Die Qualitätsentwicklung (Qualitätsentwicklungswerkstätten)*

Den Start zum Projekt bildet die **Kick-Off-Veranstaltung am Dienstag, den 01. September 2009** im Maritim Hotel in Berlin.

04.09.2009

## 4.1. Projektorganisation: Die Schwerpunkt-Baseline-Erhebung (1)

Die Hauptforschungsfrage des Projekts lautet:

**Welche Qualitäts- und Fehlermanagementsysteme werden in der kommunalen Kinderschutzarbeit – insbesondere vom kommunalen Träger der öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe – entwickelt, umgesetzt und angewandt?**

Zur Beantwortung dieser Frage nutzen wir in der Ausgangserhebung in den Modellkommunen, der sog. „Schwerpunkt-Baseline-Erhebung“, folgende Methoden:

1. **Basis-Datenerhebung**
2. **Dokumentenanalyse**
3. **Ethnografische Felderkundungsphase**
4. **Fallanalysen**

04.09.2009

## Projektorganisation: Die Schwerpunkt-Baseline-Erhebung (4)

3. **Die fünftägige Felderkundungsphase** beginnt am **Montag, den 07.09.09** und endet am **Freitag, den 11.09.09.**

Die Felderkundungsphase dient vor allem der Beantwortung der Fragen:

- Wie werden die entwickelten Konzepte von den Beteiligten realisiert, angewandt und in ihrer Relevanz eingeschätzt?
- Welche Probleme/Schwierigkeiten/Fehler aber auch Chancen/Erfolge werden bei der Umsetzung der kommunalen Kinderschutzaufgaben erkennbar und wie gehen die Beteiligten mit den daraus entstehenden Herausforderungen um?

04.09.2009

Fachhochschule für Soziale Arbeit, Gesundheit, Erziehung und Bildung

**4.2. Projektorganisation: Die Qualitätsentwicklungswerkstatt (1)**

Die QE-Werkstatt ist das Zentrum der von uns vorgeschlagenen Qualitätsentwicklung. Eine Qualitätsentwicklungswerkstatt ist

- eine „Untersuchungsgemeinschaft“,
- ein offener Raum dialogisch-kollektiver Reflexion,

in dem wir ein gemeinsames Sinn- und Qualitätskonzept für eine nachhaltige Kinderschutzpraxis entdecken und entwickeln wollen.

04.09.2009

Fachhochschule für Soziale Arbeit, Gesundheit, Erziehung und Bildung

**Projektorganisation: Die Qualitätsentwicklungswerkstatt (2)**

Termine der QE-Werkstätten in Bremen:

Kinderschutzcluster 2: (Stadt Bremen mit Bremerhaven, Osnabrück und Nürnberg)

Team: Dr. Remi Stork und Felix Brandhorst

**Termine in Bremen:**

- 20.10.2009 – 21.10.2009 (Dienstag & Mittwoch)
- 24.11.2009 – 25.11.2009 (Dienstag & Mittwoch)
- 07.01.2010 – 08.01.2010 (Donnerstag & Freitag)
- 25.03.2010 – 26.03.2010 (Donnerstag & Freitag)
- 17.05.2010 – 18.05.2010 (Montag & Dienstag) fi

04.09.2009

Fachhochschule für Soziale Arbeit, Gesundheit, Erziehung und Bildung

**Projektorganisation: Die Qualitätsentwicklungswerkstatt (3)**

Wie setzen sich die QE-Werkstätten zusammen?

An den QE-Werkstätten

- nehmen etwa **45 Fachkräfte** aus der Basisarbeit und der mittleren Führungsebene sowie **ausgewählte Klienten/Innen** der 4 kommunalen, interorganisationalen Kinderschutzsysteme teil, die zusammen das Kinderschutzcluster bilden.
- Davon kommen ca. **12 Teilnehmer/Innen aus den drei Partner-Kommunen** (3 x 4 TN), die restlichen ca. 33 Teilnehmer/Innen kommen aus der Modellkommune.

→ Die Fachkräfte nehmen **verbindlich und kontinuierlich** an den QE-Werkstätten teil, damit sich über die 5 2tägigen Termine hinweg eine Untersuchungsgemeinschaft etablieren kann (Fortbildungspunkte).

04.09.2009

Fachhochschule für Soziale Arbeit, Gesundheit, Erziehung und Bildung

**Projektorganisation: Die Qualitätsentwicklungswerkstatt (4)**

- **2 Qualitätsentwickler/Innen** des Kronberger Kreises für Qualitätsentwicklung e.V. bilden zusammen mit **3-4 Werkstatt-Teilnehmer/Innen** eine **Steuerungsgruppe** der QE-Werkstatt.
- Die Steuerungsgruppe wird über eine **internetbasierte Lernplattform** von den Qualitätsentwicklern gecoacht und unterstützt.
- Zusätzlich wird in Bremen eine interne Steuerungsgruppe des Amtes für Soziale Dienste eingerichtet.
- Interessierte Teilnehmer/Innen bilden eine **Studiengruppe** und können sich parallel zur QE-Werkstatt als **Qualitätsentwickler/Innen im Kinderschutz** qualifizieren.

04.09.2009

Fachhochschule für Soziale Arbeit, Gesundheit, Erziehung und Bildung

**Projektorganisation: Die Qualitätsentwicklungswerkstatt (5)**

Welche Methoden werden in den QE-Werkstätten genutzt?

- Dialogrunden nach der Methode des World Cafés
- SWOT-Analysen
- Ressourcenkarten- und Umweltkarten-Analysen
- Inputreferate und dialogische Vorlesungen
- Arbeitsgruppen und Open-Space-Verfahren
- Fall-Labore (Werkstatt für Familienhilfe) zur multiperspektivischen Fallarbeit und zur Erprobung von Assessment-Rahmen zur Einschätzung Entwicklungsverläufen von Kindern und Kindeswohlgefährdungen, von familialen Systemstrukturen, Krisen und Belastungen und von fachlichen und organisationalen Risiken
- Mikroartikel
- Fortlaufende Evaluation und Abschlussequaliation, sowie Teilnehmer/Innen-Reflexionen (zusammenfassende Kurzprotokolle zu den Erfahrungen aus den QE-Werkstätten)

04.09.2009

Fachhochschule für Soziale Arbeit, Gesundheit, Erziehung und Bildung

**Projektorganisation: Die Qualitätsentwicklungswerkstatt (6)**

Was sind die Schlüsselthemen der QE-Werkstätten?

- Die kommunalen Qualitätsentwicklungsinteressen im Kinderschutzcluster (werden während des ersten Werkstatttreffens in Berichtform von den Teilnehmer/Innen eingebracht und mit den Qualitätsentwickler/Innen abgestimmt, sodass sie den 5 Schlüsselthemen zugeordnet werden können)

1. Zur Theorie der Kindesmisshandlung: eine multidisziplinäre Einführung
2. Aus Fehlern und Erfolgen lernen: Kinderschutzrisiken, Kinderschutzfehler, Kinderschutzserfolge
3. Demokratischer Kinderschutz als Grundorientierung
4. Kooperation/Partizipation als Kernaufgabe im Kinderschutz
5. Eine achtsame, lernende Kinderschutzorganisation werden

04.09.2009

### 4.3. Zertifizierung als Qualitätsentwickler/in im Kinderschutz (1)

#### Voraussetzungen für die Zertifizierung als Qualitätsentwickler/in im Kinderschutz (vorläufige Skizze):

1. Verbindliche Teilnahme an den Qualitätsentwicklungs-Werkstätten und Teilnahme am Informationsgespräch mit den Qualitätsentwickler/innen des Kronberger Kreises am Abend des ersten Werkstatttreffens
2. Übernahme erster Qualifizierungsaufgaben in den QE-Werkstätten verbunden mit der Möglichkeit der Gestaltung einer Praxisuniversitäts-Vorlesung zu einem der 5 Schlüsselthemen
3. Bildung lokaler Forschungsgruppen zum Studium von Grundtexten zum Kinderschutz mit dem Ziel der Erstellung eines fachlichen Beitrags zur Qualitätsentwicklung im Kinderschutz als Abschlussarbeit (möglichweise auch bezogen auf ein bereits laufendes Projekt)

04.09.2009

### Zertifizierung als Qualitätsentwickler/in im Kinderschutz (2)

4. 3tägiger Transfer der Studienergebnisse in die eigene Kinderschutz-Organisation (3 Qualitätszirkel)
  5. Teilnahme an einem Meilensteinmeeting am Rande der QE-Werkstätten im Jahr 2010
  6. Teilnahme an einem 2tägigen Colloquium zur Vorstellung und Vertiefung der Abschlussarbeiten in Berlin im Jahr 2011
- Der Kostenaufwand für die Zertifizierung wird zeitnah geklärt.
  - Die Begleitung der Studiengruppen erfolgt durch die Qualitätsentwickler/innen des Kronberger Kreises über die Online-Plattform, Telefon- und Mail-Kontakt.

04.09.2009

### 4.4. Projektorganisation: Die Qualitätsentwicklungsinteressen im Kinderschutzcluster 2 (1)

#### Bremen:

- Überprüfung der Kooperations- und Vernetzungsstrukturen
- Verknüpfung des Ansatzes eines demokratischen und tripolaren Kinderschutzes mit flexiblen, übergreifenden familienbezogenen Hilfen
- Überprüfung der Umsetzung interner Verfahrensabläufe
- Weiterentwicklung einer fehleroffenen Organisationskultur und des Fehlermanagements
- Planung und Durchführung einer zielgruppenbezogenen Öffentlichkeitskampagne im Kinderschutz
- Umsetzung der entwickelten Konzepte in zwei Stadtteilen Bremens und Transfer in die Partnerkommunen
- Weiterführung des begonnenen Qualitätsentwicklungsprozesses und Überprüfung der Wirksamkeit

04.09.2009

### Projektorganisation: Die Qualitätsentwicklungsinteressen im Kinderschutzcluster 2 (2)

#### Bremerhaven:

- Anstoß einer Qualitätsentwicklung im Kinderschutz (anknüpfend an die im Rahmen des Bundesmodellprojektes „Wirkungsorientierte Jugendhilfe“ erbrachten Qualitätsentwicklungsvereinbarungen nach § 8a SGB VIII)

#### Osnabrück:

- Weiterführung des Qualitätsentwicklungsprozesses und Verbesserung der Qualität der pädagogischen Arbeit im Kinderschutz

#### Nürnberg:

- Überprüfung und Fortschreibung der eingeleiteten Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung im Kinderschutz
- Identifizierung von Schwachstellen
- Teilnahme an einem wissenschaftlich begleiteten Weiterentwicklungsprozess

04.09.2009

### Projektorganisation: Die Qualitätsentwicklungsinteressen im Kindercluster 2 (3)

#### **Aktuelle Präzisierung der QE-Interessen in Nürnberg:**

- *Bezogen auf die Organisation:*
  - Überprüfung und Weiterentwicklung von vorhandenen bzw. in Arbeit befindlichen Abläufen, Anweisungen, Vorlagen zum Kinderschutz;
  - Weiterentwicklung von Standards ohne Überregulierung
  - Entwicklung einer Fehlerkultur jenseits von Rechtfertigung und Schuldzuweisung - Betrachtung von Übergangssituationen, Zuständigkeitswechseln
- *Bezogen auf die Handlungsebene:*
  - Umgang mit latenten oder chronischen Gefährdungen
  - Dokumentation (Ziel: Vorgaben/Vorlagen weiterentwickeln, die handlungsleitend sind und damit eine fachliche Hilfestellung geben ohne durch Überschematisierung das Fallverstehen zu behindern)

04.09.2009

### Aus Fehlern lernen: Qualitätsmanagement im Kinderschutz

Unser Motto:  
**Wir schützen Kinder gemeinsam und gern!  
Qualität im Dialog entwickeln!**

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

04.09.2009

ALICE SALOMON  HOCHSCHULE BERLIN  
*University of Applied Sciences*

**Alice Salomon Hochschule Berlin**  
Fachhochschule für Soziale Arbeit,  
Gesundheit, Erziehung und Bildung  
Alice-Salomon-Platz 5  
D-12627 Berlin

Telefon: +49 (0)30 992 45-0  
Telefax: +49 (0)30 992 45-245

**Kronberger Kreis**  
für Qualitätsentwicklung e.V.

**Siegfried-Bernfeld-Institut**  
für Praxisforschung & Qualitätsentwicklung  
Manetstraße 75, D- 13053 Berlin  
kronberger-kreis-qe@t-online.de  
Telefon: + 49 (0) 30 – 981 94 741/-742/-743