



STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: post@stadtrechnungshof.wien.at

www.stadtrechnungshof.wien.at

DVR: 0000191

StRH II - 11-1/14

MA 11, Prüfung der Mobilen Arbeit mit Familien

Tätigkeitsbericht 2014

KURZFASSUNG

Die Mobile Arbeit mit Familien der Magistratsabteilung 11 ist eine Maßnahme, die im Rahmen der Erziehungshilfen zum Einsatz kommen kann, wenn die Gefährdung des Kindeswohls festgestellt wurde. Diese ambulante Hilfemaßnahme soll die Versorgung und gewaltfreie Erziehung des Kindes in seiner Familie gewährleisten. Neben den pädagogischen Vorzügen dieser intensiven ambulanten Betreuung sollte dadurch auch kostenwirksam die stationäre Unterbringung in voller Erziehung verhindert werden. Im Betrachtungszeitraum der Jahre 2011 bis 2013 wurden von den in diesem Bereich tätigen Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen und Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern des Dezernates 2 jährlich rd. 1.300 Fälle in die Betreuung übernommen.

Im Zuge der Einschau zeigten sich unter anderem Verbesserungspotenziale bei den Vorgaben zur Steuerung und Überprüfung der Tätigkeiten der Mobilen Arbeit mit Familien sowie im Bereich der Dokumentation, deren Umsetzung von der Dienststelle teilweise bereits während der Prüfung in die Wege geleitet wurde. Ebenso wären zur Qualitätssicherung der Mobilen Arbeit mit Familien Strukturen für eine Fachentwicklung zu etablieren und dezernatsweite Vernetzungen zu stärken.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung.....	5
2. Organisation	5
3. Personal	7
3.1 Anforderungsprofil	7
3.2 Arbeitsplatzbeschreibung	7
3.3 Anzahl der Beschäftigten und Dienstzeit	8
4. Prüfung der Tätigkeiten der Mobilen Arbeit mit Familien	8
4.1 Ziele.....	8
4.2 Einsatzgebiete	9
4.3 Steuerung	11
4.4 Beauftragung und Tätigkeitsbeginn	12
4.5 Tätigkeitsbereiche	15
4.6 Betreuungsverlauf	18
4.7 Abschluss der Betreuung.....	19
4.8 Dokumentation	20
5. Fortbildung, Fachentwicklung und Kommunikation	23
6. Evaluierung der ambulanten Dienste durch die Magistratsabteilung 11	24
7. Zusammenfassung der Empfehlungen	26

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw.	beziehungsweise
ca.....	circa
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
etc.....	et cetera
gem.	gemäß
IBS.....	Integriertes Büroverwaltungssystem
lt.....	laut
MA	Magistratsabteilung

MAF Mobile Arbeit mit Familien
Nr. Nummer
PKt. Punkt
rd. rund
s. siehe
u.a. unter anderem
VZÄ Vollzeitäquivalent
WKJHG 2013..... Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013
WrJWG 1990 Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz 1990
z.B. zum Beispiel
z.T. zum Teil

PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Mobile Arbeit mit Familien der Magistratsabteilung 11 in den Jahren 2011 bis 2013 einer Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

1. Einleitung

Die Mobile Arbeit mit Familien ist als ambulanter Dienst eine Maßnahme, die von der Magistratsabteilung 11 als zuständige Kinder- und Jugendhilfeträgerin im Rahmen der Erziehungshilfen in Form einer intensiven Betreuung durchgeführt wird. Innerhalb des Produkt- und Leistungsgruppenkataloges der Magistratsabteilung 11 zählt sie zum Produkt "*P3 - Unterstützung der Erziehung*". Derartige Unterstützungsleistungen sind gem. § 29 WKJHG 2013 Kindern und Jugendlichen zu gewähren, wenn das Kindeswohl gefährdet und zu erwarten ist, dass die Gefährdung bei Verbleib in der Familie oder im sonstigen bisherigen Wohnumfeld abgewendet werden kann.

Die Prüfung der Mobilen Arbeit mit Familien wurde vom Stadtrechnungshof Wien im zweiten Quartal des Jahres 2014 durchgeführt. Dabei wurden für den Betrachtungszeitraum der Jahre 2011 bis 2013 die zentralen Vorgaben der Magistratsabteilung 11 eingesehen und in drei Regionalstellen die praktische Umsetzung dieser Unterstützungsleistungen einer stichprobenweisen Einschau unterzogen.

2. Organisation

Seit 1. Jänner 2005 ist die Mobile Arbeit mit Familien nach Auflösung des Dezernates 5 - Mobile Arbeit mit Familien ein Aufgabenbereich des Dezernates 2. Bei der Integration des ehemaligen Dezernates 5 wurden die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter den Regionalstellen des Dezernates 2 zugeordnet und direkt der jeweiligen Leitenden Sozialarbeiterin bzw. dem jeweiligen Leitenden Sozialarbeiter unterstellt.

Die Trennung der Aufgabenbereiche zwischen den bereits zuvor im Dezernat 2 in der Basis-Sozialarbeit tätigen Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern (als Fall führende Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter bezeichnet) und den hinzugekommenen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Mobilen Arbeit mit Familien wurde organisatorisch beibehalten.

Im Betrachtungszeitraum kamen in den 18 Regionalstellen des Dezernates 2 jeweils zwei bis fünf Bedienstete der Mobilen Arbeit mit Familien zum Einsatz. Teamleiterinnen bzw. Teamleiter gab es keine, alle Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter unterstanden direkt der Leitenden Sozialarbeiterin bzw. dem Leitenden Sozialarbeiter.

Die Diensträumlichkeiten befanden sich in neun Fällen direkt in den Regionalstellen bzw. im selben Gebäude; in sieben Fällen standen sowohl Büroräumlichkeiten in den Regionalstellen als auch eigene Betreuungsräume an einer anderen Adresse zur Verfügung. Dies wurde von den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Mobilen Arbeit mit Familien positiv beurteilt, da ihrer Ansicht nach die räumliche Distanz zur - von den betreuten Familien mit Kontrolle assoziierten - Basis-Sozialarbeit für manche Klientinnen bzw. Klienten das Aufsuchen von Betreuungs- und Beratungsstellen erleichtern und somit die Zusammenarbeit mit ihnen verbessern würde.

In zwei Fällen waren die Büros sowie Besprechungsräumlichkeiten der Mobilen Arbeit mit Familien in einer fußläufigen Entfernung getrennt vom Standort der Regionalstelle angesiedelt. Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien erschwerte diese örtliche Trennung den Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien den unmittelbaren und unbürokratischen Austausch mit der Leitung und den anderen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Regionalstelle.

In diesem Zusammenhang wurde im Bericht des früheren Kontrollamtes, MA 11, Prüfung der Organisation (s. Tätigkeitsbericht 2013) eine Empfehlung zur Prüfung einer bedarfsgerechten Zusammenlegung einzelner Standorte ausgesprochen. In der diesbezüglichen Stellungnahme der Dienststelle waren künftige Standortzusammenlegungen zur Nutzung von Synergien zugesichert worden.

3. Personal

3.1 Anforderungsprofil

Sozialarbeit und Sozialpädagogik waren gleichwertige Quellberufe, um in der Mobilen Arbeit mit Familien tätig werden zu können. Neben einer dieser beiden Ausbildungen war eine mindestens dreijährige Berufserfahrung in der Magistratsabteilung 11 ein weiteres Erfordernis für eine Beschäftigung in der Mobilen Arbeit mit Familien. Im Anforderungsprofil wurden darüber hinaus spezielle Fähigkeiten und Kompetenzen wie z.B. Fach- und Methodenkompetenz, schriftliche und mündliche Sprachgewandtheit, selbstständige und eigenverantwortliche Arbeitsweise, hohe Flexibilität, Belastbarkeit und Frustrationstoleranz gefordert. Zudem sollten die in der Mobilen Arbeit mit Familien tätigen Bediensteten über sozial-kommunikative Kompetenzen verfügen und Sensibilität für die Lebenswelten von Kindern und Jugendlichen sowie ihrer Bezugspersonen vorweisen.

Alle für die Mobile Arbeit mit Familien vorgehaltenen Dienstposten der Magistratsabteilung 11 waren mit B/III bewertet. Mit Wirksamkeit 1. Jänner 2011 wurden zur Abgeltung der mit dieser Tätigkeit verbundenen fachspezifischen Anforderungen und der qualifizierten Arbeit sowie des mit der Außendiensttätigkeit verbundenen Aufwandes für die Mobile Arbeit mit Familien Funktionszulagen geschaffen. Mit Gewährung dieser nach Umfang der Außendiensttätigkeit abgestuften Zulagen wurden die IBS-Zulagen, das Tagesgeld und die Außendienstzulage eingestellt.

3.2 Arbeitsplatzbeschreibung

In der Arbeitsplatzbeschreibung der Mobilen Arbeit mit Familien wurde die intensive nachgehende Betreuung von Kindern und Jugendlichen und Familien im Rahmen einer Unterstützung der Erziehung in Kooperation mit der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter als Hauptaufgabe definiert. Diese Arbeit, die auf das Wohl der Kinder bzw. Jugendlichen gerichtet war und der Abwendung einer Gefährdung diente, konnte mit der gesamten Familie, den Eltern oder einzelnen Familienmitgliedern erfolgen. Die Aufgaben waren unter anlass- und zielbezogener Berücksichtigung und Einbeziehung des sozialen Umfeldes und relevanter Institutionen wahrzunehmen.

Im Qualitätshandbuch des Dezernates 2 wurden im Rahmen der Erläuterungen des Produktes "*P3 - Unterstützung der Erziehung*" Standards für die Mobile Arbeit mit Familien, wie z.B. Arbeitsphasen und Ziele, definiert. Die entsprechenden Vorgaben für die Tätigkeiten werden im Pkt. 4 näher erläutert.

3.3 Anzahl der Beschäftigten und Dienstzeit

In den Jahren 2011 und 2012 waren in der Mobilien Arbeit mit Familien Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter im Ausmaß von 60 VZÄ tätig, im Jahr 2013 betrug deren Anzahl 60,25 VZÄ. Die Anzahl der VZÄ je Regionalstelle wurde nach den Fallzahlen der Vorjahre festgelegt und belief sich auf zwei VZÄ bis 5,25 VZÄ.

Zum Zeitpunkt der Einschau waren insgesamt 68 Bedienstete in der Mobilien Arbeit mit Familien tätig, wovon jeweils ca. die Hälfte vollzeit- bzw. teilzeitbeschäftigt war. Das Beschäftigungsausmaß der Teilzeitkräfte betrug zwischen 20 und 35 Stunden.

Bezüglich der Dienstzeit war für die Bediensteten der Mobilien Arbeit mit Familien die gleitende Arbeitszeit mit einem Gleitzeitrahmen von 6.00 Uhr bis 20.00 Uhr festgelegt worden. Da Besuche bei Familien oftmals auch am späten Nachmittag und abends stattfanden, war von den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Mobilien Arbeit mit Familien keine Blockzeit einzuhalten, die tägliche Arbeitszeit musste jedoch mindestens drei Stunden betragen. Die Zeiterfassung erfolgte unter Zuhilfenahme von Gleitzeitkarten grundsätzlich mittels Zeiterfassungsgeräten, bei Außendiensten war die Zeit händisch in der Gleitzeitkarte nachzutragen. Überstunden wurden von Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Mobilien Arbeit mit Familien kaum geleistet.

4. Prüfung der Tätigkeiten der Mobilien Arbeit mit Familien

4.1 Ziele

4.1.1 Gemäß Qualitätshandbuch des Dezernates 2 war das definierte Ziel einer intensiven Betreuung durch die Mobile Arbeit mit Familien die Erarbeitung nachhaltiger Verhaltensänderungen in Familien zur Beendigung der Gefährdung von Kindern. Zur Vermeidung der Übernahme in die volle Erziehung waren ambulante Dienste wie die Mobile

Arbeit mit Familien als gelindere noch zum Ziel führende Mittel der Erziehungshilfe vorgesehen. Deren Einsatz sollte zu einer Reduktion der Fremdunterbringungen beitragen, was sich langfristig auch positiv auf die Kosten der öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe auswirken sollte.

4.1.2 Im Zuge der Einschau wurde ersichtlich, dass entsprechend dieser Zielvorgabe die in der Mobilen Arbeit mit Familien tätigen Bediensteten die Beendigung der Gefährdung von Kindern als ihre vorrangige Aufgabe betrachteten. In diesem Zusammenhang wurde von zahlreichen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern die bei der Beziehungsarbeit notwendige gute Zusammenarbeit aller Beteiligten als wichtig erachtet. Darauf wurde auch in einer diesbezüglichen Studie "Dreiecks-Befragung zur Zufriedenheit" der ehemaligen Grundlagenforschung der Magistratsabteilung 11 (nunmehrige Stabsstelle Fortbildung, Forschung und Entwicklung) Bezug genommen, gemäß der die Zufriedenheit im Beziehungsdreieck Mobile Arbeit mit Familien - Fallführung - Familie als wesentliches Zielerreichungskriterium gesehen wurde.

4.2 Einsatzgebiete

4.2.1 Bei einer Unterstützung der Erziehung konnten gemäß Qualitätshandbuch abhängig von der Situation der Familie verschiedene Ressourcen eingesetzt werden. Die Mobile Arbeit mit Familien kam dann zum Tragen, wenn aufgrund der komplexen Problemstellung eine intensive, engmaschige Betreuung notwendig oder aus fachlichen Gründen die Aufteilung der Rollen in Unterstützung und Kontrolle zweckmäßig wäre.

Die Mobile Arbeit mit Familien war demnach heranzuziehen, wenn die Gefährdung des Kindeswohls festgestellt wurde und diese ambulante Hilfemaßnahme geeignet erschien, die Versorgung und gewaltfreie Erziehung des Kindes in seiner Familie zu gewährleisten. Gemäß Qualitätshandbuch konnte es auch sinnvoll sein, bei der Planung der Rückkehr eines Kindes aus der vollen Erziehung in die Familie die Betreuung durch eine Mitarbeiterin bzw. einen Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien zu initiieren, um die Familienmitglieder auf die neue Lebenssituation vorzubereiten und zu unterstützen. Auch in Fällen massiver Erziehungsüberforderung von Pflegeeltern konnte die Mo-

bile Arbeit mit Familien als Unterstützungsmaßnahme eingesetzt werden, um so die Aufrechterhaltung des Pflegeverhältnisses zu ermöglichen.

4.2.2 In der Magistratsabteilung 11 erfolgten statistische Aufzeichnungen über die Anzahl der Fälle, die von der Mobilen Arbeit mit Familien betreut wurden. Im Jahr 2011 wurde wienweit bei 1.378 Minderjährigen eine Betreuung durch die Mobile Arbeit mit Familien begonnen, im Jahr 2012 bei 1.293 und im Jahr 2013 bei 1.240 Kindern bzw. Jugendlichen. Da in vielen Fällen mehrere Kinder innerhalb einer Familie betreut wurden, entsprach die Zahl der betreuten Familien etwa der Hälfte der Zahl der betreuten Kinder bzw. Jugendlichen.

Die Art der Fälle, wie z.B. der Zuweisungsgrund, wurde nicht ausgewertet. Deshalb stützte sich der Stadtrechnungshof Wien bei seiner Prüfung auf Erfahrungsberichte der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der besuchten Einrichtungen der Mobilen Arbeit mit Familien, auf Befragungen der Leitenden Sozialarbeiterinnen und auf eine stichprobenweise Einschau in Akten, um einen Einblick in das Klientel zu bekommen. Zusammengefasst zeigte sich, dass in der Mehrzahl der Fälle die Mobile Arbeit mit Familien bei Minderjährigen, die im Vorfeld der Betreuung das häusliche Umfeld nicht verlassen hatten, zum Einsatz kam. In einigen Fällen begann die Betreuung von Kindern bzw. Jugendlichen nach deren Aufenthalt in einem Krisenzentrum, während die Mobile Arbeit mit Familien im Zuge der Rückkehr aus einer vollen Erziehung nur in wenigen Fällen herangezogen wurde.

Oftmals wurden Schulkinder und Jugendliche betreut, Säuglinge bzw. Kleinkinder waren hingegen selten bzw. meist nur im Familiensystem gemeinsam mit Geschwisterkindern Klientinnen bzw. Klienten der Mobilen Arbeit mit Familien. Inhaltliche Schwerpunkte der Betreuungen lagen häufig in Erziehungsproblemen, Überforderungen, Schulverweigerung, Beziehungsproblematiken, Gewalt in der Familie und Erkrankungen eines Elternteiles.

4.3 Steuerung

4.3.1 Vorgaben zur Steuerung und Überprüfung der Tätigkeiten der Mobilen Arbeit mit Familien durch die jeweilige Leitende Sozialarbeiterin bzw. den jeweiligen Leitenden Sozialarbeiter waren dem Qualitätshandbuch nicht zu entnehmen, lediglich die Fall führende Sozialarbeiterin bzw. der Fall führende Sozialarbeiter hatte dieser bzw. diesem regelmäßig vom Betreuungsverlauf und der Wirksamkeit der gesetzten Schritte zu berichten. Die allgemeinen Vorgaben des Qualitätshandbuches zur Arbeitsüberprüfung beinhalteten zwei Schwerpunkte - einerseits die Bestandsaufnahme des Arbeitsgebietes und andererseits die Überprüfung der Fallführung - und waren daher offensichtlich nicht auf die Steuerung und Überprüfung der Tätigkeit der Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien ausgerichtet. Demnach gab es diesbezüglich keine konkreten Vorgaben, vielmehr galten die in den Stellenbeschreibungen der Leitenden Sozialarbeiterin bzw. des Leitenden Sozialarbeiters allgemein definierten Hauptaufgaben der fachlichen Leitung, Qualitätssicherung und Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterführung.

4.3.2 In den drei besuchten Regionalstellen nahmen die Leitenden Sozialarbeiterinnen ihre Leitungsfunktion in Bezug auf die ihnen unterstellten Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien unterschiedlich wahr. In einer Regionalstelle fanden vierteljährliche Gespräche der Leitenden Sozialarbeiterin mit den Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien über sämtliche Fälle statt. In einer anderen wurden Fallbesprechungen mit den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Mobilen Arbeit mit Familien nur im Anlassfall durchgeführt, während in der dritten in die Einschau einbezogenen Regionalstelle die Rückmeldungen der Fall führenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter über die Mobile Arbeit mit Familien als ausreichend erachtet wurden. Teilweise wurde von den Leitenden Sozialarbeiterinnen angegeben, dass eine intensivere Auseinandersetzung mit diesem Tätigkeitsbereich zwar sinnvoll, aufgrund fehlender Ressourcen jedoch nicht ausreichend möglich wäre. Der Stadtrechnungshof Wien wies in diesem Zusammenhang darauf hin, dass bereits im Bericht des früheren Kontrollamtes, MA 11, Prüfung der Organisation (s. Tätigkeitsbericht 2013), festgestellt wurde, dass aus Gründen der Qualitätssicherung die Leitungsspanne im Dezernat 2 jedenfalls nur so groß sein sollte, dass es einer bzw. einem Vorgesetzten immer möglich bleibt, innerhalb dieser Spanne adäquat zu koordinieren und zu kontrollieren.

Der Stadtrechnungshof Wien erachtete die Führung des gesamten Teams einer Regionalstelle als eine Kernaufgabe der jeweiligen Leitenden Sozialarbeiterin bzw. des jeweiligen Leitenden Sozialarbeiters. Regelmäßige Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeitergespräche mit den Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien und eine inhaltliche Auseinandersetzung mit ihren Aufgaben sollten daher in allen Regionalstellen erfolgen, um eine fachliche Führung, Wertschätzung sowie Steuerung und Überprüfung der Tätigkeiten aller Bediensteten zu gewährleisten. Die in einer der drei in die Prüfung einbezogenen Regionalstellen abgehaltenen vierteljährlichen Fallbesprechungen erschienen dem Stadtrechnungshof Wien zu diesem Zweck als zielführend.

Es wurde daher der Magistratsabteilung 11 empfohlen, künftig auch die Steuerung und Überprüfung des Tätigkeitsbereiches der Mobilen Arbeit mit Familien im Qualitätshandbuch des Dezernates 2 festzulegen.

4.4 Beauftragung und Tätigkeitsbeginn

4.4.1 Grundlage für das Tätigwerden der Mobilen Arbeit mit Familien war gem. § 25 WKJHG 2013 ein Hilfeplan, mittels dem nach erfolgter Gefährdungsabklärung diese Form der Erziehungshilfe von der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter gemeinsam mit der betroffenen Familie zu vereinbaren war.

Im Qualitätshandbuch war definiert, dass die Entscheidung, Mobile Arbeit mit Familien in einer Unterstützung der Erziehung einzusetzen, von der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter in Absprache mit der Leitenden Sozialarbeiterin bzw. dem Leitenden Sozialarbeiter zu treffen war. Infolgedessen wären von der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter die Sorge um das Kind zu beschreiben und die Ziele und der Arbeitsauftrag für die Kolleginnen bzw. Kollegen der Mobilen Arbeit mit Familien zu definieren.

Bei einem Erstgespräch, an dem die Familie, die Fall führende Sozialarbeiterin bzw. der Fall führende Sozialarbeiter, die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien und eventuell weitere wichtige Kooperationspartnerinnen bzw. Kooperations-

partner (z.B. aus dem Krisenzentrum) teilzunehmen hatten, sollten die Familiensituation, Gründe für die Einbeziehung der Mobilen Arbeit mit Familien, die Arbeitsaufträge, die Motivation und die Zielvorstellungen aller Beteiligten sowie die Frequenz und Dauer der Betreuung erörtert werden. Ebenso wären Kooperationsstrukturen zwischen der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter und der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien zu klären.

4.4.2 Bei den eingesehenen Akten basierte das Tätigwerden der Mobilen Arbeit mit Familien in allen Fällen auf einem Hilfeplan gem. § 25 WKJHG 2013 bzw. vor Inkrafttreten dieses Gesetzes auf einer schriftlichen Vereinbarung gem. § 35 WrJWG 1990.

Die Beauftragung der Mobilen Arbeit mit Familien erfolgte in gemeinsamer Entscheidung der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. des Fall führenden Sozialarbeiters mit der Leitenden Sozialarbeiterin bzw. dem Leitenden Sozialarbeiter. Zur Information über den gegenständlichen Sachverhalt wurde den Kolleginnen bzw. Kollegen der Mobilen Arbeit mit Familien ein Stammdatenblatt des betroffenen Kindes und ein Problembeschreibungsblatt übermittelt, das u.a. eine Problembeschreibung aus Sicht der Familie und aus Sicht der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. des Fall führenden Sozialarbeiters, Ziele, Umsetzungsschritte und einen Arbeitsauftrag an die Mobile Arbeit mit Familien enthielt. Meist wurden darüber hinaus persönliche oder telefonische Gespräche zwischen der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter und der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien geführt, um in einem internen Fachgespräch Details zu klären.

Die Auswahl, welche Mitarbeiterin bzw. welcher Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien den Fall übernahm, oblag meist dem Team; in einigen Fällen erfolgte eine Steuerung durch die Leitende Sozialarbeiterin bzw. den Leitenden Sozialarbeiter.

In allen eingesehenen Fällen nahmen am Erstgespräch alle vorgesehenen Beteiligten teil. Ob in diesen Gesprächen die im Qualitätshandbuch definierten Inhalte behandelt wurden, konnte im Zuge der Einschau nicht ausreichend beurteilt werden, da die Dokumentation dieser Gespräche in allen Fällen sehr knapp gehalten war und zumeist

keinen Aufschluss über die behandelten Themen gab. Nach mündlicher Auskunft der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien wurden in den Gesprächen die Problemstellungen und geplanten Umsetzungsschritte der Betreuung konkretisiert.

Im Zuge der Einschau in den Regionalstellen brachte der Stadtrechnungshof Wien in Erfahrung, dass bei einer geplanten Einbeziehung der Mobilen Arbeit mit Familien teilweise Wartezeiten auftraten, da die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter neue Fälle nur bei ausreichenden zeitlichen Kapazitäten übernehmen konnten. Während in zwei Regionalstellen von keiner bzw. einer maximal zweiwöchigen Wartezeit berichtet wurde, waren in der dritten Regionalstelle Wartezeiten von zwei bis drei Monaten zu verzeichnen. In dringenden Fällen war lt. Angabe der Leitenden Sozialarbeiterin jedoch auch hier eine raschere Einbeziehung der Mobilen Arbeit mit Familien möglich.

Ebenso zeigte die stichprobenweise Akteneinschau Wartezeiten in unterschiedlichem Ausmaß von der Erstellung eines Hilfeplanes bis zum Tätigwerden der Mobilen Arbeit mit Familien. In rd. einem Drittel der Fälle fand das Erstgespräch innerhalb eines Monats ab Erstellung des Hilfeplanes bzw. der Vereinbarung der Unterstützung der Erziehung statt, in den restlichen Fällen betrug die Zeitspanne bis zu vier Monate. Zu bemerken war jedoch, dass diese längeren Zeitspannen nicht in allen Fällen auf Ressourcenknappheit der Mobilen Arbeit mit Familien zurückzuführen waren, sondern in einigen Fällen auch andere Gegebenheiten, (wie z.B. der Spitalsaufenthalt des Kindes) einen späteren Beginn der Betreuung zur Folge hatten.

Lange Wartezeiten bis zum Tätigwerden der Mobilen Arbeit mit Familien wurden auch in einer von der Magistratsabteilung 11 in den Regionalstellen durchgeführten Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterbefragung als Problem genannt. Übereinstimmend mit der Magistratsabteilung 11 betrachtete der Stadtrechnungshof Wien den zügigen Beginn einer Erziehungshilfe nach erfolgter Gefährdungsabklärung als ein wesentliches Qualitätskriterium, weshalb bei einem vorgesehenen Einsatz der Mobilen Arbeit mit Familien diese ehestmöglich mit der Betreuung beginnen sollte. Insbesondere sollte auf kurze Zeitspannen zwischen der Erstellung des Hilfeplanes und dem Beginn der Tätigkeit der

Mobilen Arbeit mit Familien geachtet werden, um die aktuelle Bereitschaft der Familie zur Zusammenarbeit aufzugreifen und eine rasche Unterstützung zu bieten.

Aus diesem Grund wäre nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien, von der Magistratsabteilung 11 auf die Steuerung der Ressourcen großes Augenmerk zu legen. Eine regelmäßige Evaluierung der aktuellen Betreuungen der Mobilen Arbeit mit Familien durch die Leitende Sozialarbeiterin bzw. den Leitenden Sozialarbeiter könnte durch eine Priorisierung der Fälle bzw. Tätigkeiten der Mobilen Arbeit mit Familien freie Kapazitäten schaffen, um den bestmöglichen Einsatz dieser Erziehungshilfe zu gewährleisten.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl im Qualitätshandbuch eine Frist festzulegen, innerhalb der die Mobile Arbeit mit Familien nach deren Beauftragung ihre Tätigkeit aufzunehmen hat. Falls im Einzelfall die Einhaltung dieser Frist nicht möglich ist, wären Alternativen hinsichtlich der Unterstützung der Erziehung zu vereinbaren.

4.5 Tätigkeitsbereiche

4.5.1 Im Qualitätshandbuch wurden keine konkreten Tätigkeitsbereiche oder inhaltliche Schwerpunkte der Mobilen Arbeit mit Familien definiert, vielmehr wurde darin die Tätigkeit der Mobilen Arbeit mit Familien als flexibles Angebot dargelegt, welches sich an der Familiendynamik, dem Lebensumfeld, den Schwierigkeiten und Ressourcen der Familie orientieren sollte. Je nach individueller Problemlage und Vereinbarung war demnach mit der gesamten Familie, den Eltern oder dem Kind allein zu arbeiten.

In der Regel waren wöchentliche Kontakte vorgesehen, wobei Dichte und Dauer im Verlauf der Betreuung variieren konnten. Die Örtlichkeit der Betreuung sollte von der Mobilität, den Möglichkeiten und der Situation der Familie abhängig sein; Hausbesuche waren jedoch als fester Bestandteil der Mobilen Arbeit mit Familien definiert.

4.5.2 Die Erhebungen in den Regionalstellen zeigten verschiedene Zugänge zum Aufgabenbereich der Mobilen Arbeit mit Familien und große Unterschiede in den durchgeführten Tätigkeiten. So erfolgte die Betreuung oftmals durch praktische Hilfestellungen, indem etwa bei der Bewältigung des Alltags oder bei der Lehrstellensuche geholfen

wurde, in anderen Fällen wurde hingegen eher ein therapeutischer Zugang gewählt und großteils Elterngespräche durchgeführt. Oftmals vermittelten die Bediensteten der Mobilien Arbeit mit Familien sowohl innerhalb des Familiensystems als auch zwischen der Familie und der Schule bzw. den Behörden.

Während die überwiegende Anzahl der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter zahlreiche Außendienste versah, in denen die Familien sowohl im häuslichen Umfeld besucht als auch Ausflüge und Begleitungen mit den Minderjährigen unternommen wurden, beschränkten sich andere Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter fast ausschließlich auf Gespräche in den Räumlichkeiten der Mobilien Arbeit mit Familien. Die im Qualitätshandbuch vorgesehenen Hausbesuche als fester Bestandteil der Mobilien Arbeit mit Familien fanden nicht in allen Fällen statt.

Die Frequenz der Kontakte und sonstiger Befassungen war ebenfalls sehr unterschiedlich. In manchen Fällen fanden mehr als ein Kontakt pro Woche und zusätzliche Telefonate etc. statt, in anderen Fällen wurden längere Intervalle eingehalten.

Bei seiner stichprobenweisen Akteneinsicht und in Gesprächen mit den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Mobilien Arbeit mit Familien gewann der Stadtrechnungshof Wien den Eindruck, dass nicht immer - wie im Qualitätshandbuch vorgegeben - die eingesetzten Methoden nach der Problemstellung, den Möglichkeiten und Fähigkeiten der Familie getroffen wurden, vielmehr erschien die Auswahl der Methode z.T. von der jeweils mit dem Fall befassten Mitarbeiterin bzw. dem jeweils mit dem Fall befassten Mitarbeiter der Mobilien Arbeit mit Familien abhängig.

Die Gespräche mit den Leitenden Sozialarbeiterinnen bestätigten diesen Eindruck. Ein Grund für diese Unterschiede lag in den verschiedenen Quellberufen der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter. Durch die Ausbildung in der Sozialarbeit bzw. in der Sozialpädagogik waren unterschiedliche Zugänge gegeben, die sich durch oftmals vorhandene weitere Ausbildungen, wie z.B. in Psychotherapie, weiter verstärkten. Zudem ermöglichten die geringen Vorgaben seitens der Magistratsabteilung 11 den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Mobilien Arbeit mit Familien, ihre persönlichen Fähigkeiten und

Vorstellungen weitgehend individuell einfließen zu lassen. Durch die Verteilung der Fälle im Team wurde versucht, die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter bestmöglich einzusetzen. Dem Stadtrechnungshof Wien wurde jedoch auch berichtet, dass von einigen Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern nicht alle Problemstellungen von Familien umfassend abgedeckt würden. Seitens der Leitenden Sozialarbeiterinnen bestand oftmals der Wunsch nach einer besseren Orientierung an den Familienbedürfnissen und nach einer vermehrt mobilen, nachgehenden und aufsuchenden Arbeitsweise der Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien.

Trotz einzelner Problemstellungen betrachtete der Stadtrechnungshof Wien die Unterschiedlichkeit der Arbeitsweisen der in der Mobilen Arbeit mit Familien tätigen Bediensteten als grundsätzlich wertvolle Ressource. Ebenso wurde im Zuge der Einschau erkannt, dass unverhältnismäßig einengende Vorgaben in diesem Tätigkeitsbereich, in welchem die Beziehungsarbeit in schwierigen Familienkonstellationen im Mittelpunkt steht, kontraproduktiv wären. Ungeachtet dessen wäre nach Meinung des Stadtrechnungshofes Wien die Einhaltung gewisser Standards für eine qualitätsvolle Tätigkeit der Mobilen Arbeit mit Familien jedoch unumgänglich. Derartige Regelungen sollten etwa die Verbindlichkeit von Hausbesuchen, eine Mindestfrequenz der Kontakte und eine Pflicht, die Minderjährige bzw. den Minderjährigen persönlich zu treffen, enthalten. Ebenso wäre der Arbeitsbereich so zu beschränken, dass z.B. Diagnosestellungen und Therapieempfehlungen durch Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien ausgeschlossen werden würden.

Um für jede Klientin bzw. jeden Klienten eine zielführende und dem Berufsbild der Mobilen Arbeit mit Familien entsprechende Betreuung unabhängig von den jeweils zum Einsatz kommenden Bediensteten zu gewährleisten, empfahl der Stadtrechnungshof Wien daher Mindestanforderungen für die Tätigkeit der Mobilen Arbeit mit Familien sowie die Grenzen deren Arbeitsbereiches festzulegen und die Einhaltung dieser Standards sicherzustellen.

4.6 Betreuungsverlauf

4.6.1 Die Arbeit mit Familien wurde im Qualitätshandbuch in zwei Phasen unterschieden. In der ersten, ca. drei Monate dauernden Arbeitsphase sollte das Arbeitsbündnis zwischen der jeweiligen Familie und der bzw. dem Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien gefestigt werden. In einem ersten Bilanzgespräch war eine Reflexion der Familie, der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter und der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien über die Ergebnisse der bisherigen Betreuung vorgesehen, aufgrund dessen eventuell erforderliche Modifikationen vorzunehmen waren.

In der anschließenden Hauptphase sollte sich die Tätigkeit der bzw. des Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien auf die Zielerreichung konzentrieren und von ihr bzw. ihm verschiedene, geeignete Methoden eingesetzt werden. Die Fall führende Sozialarbeiterin bzw. der Fall führende Sozialarbeiter und die Mitarbeiterin bzw. der Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien hatten sich regelmäßig über den Verlauf der Betreuung auszutauschen.

4.6.2 In der Praxis waren die beiden Phasen nicht klar getrennt, vielmehr erfolgte ein fließender Übergang zwischen der Festigung des Arbeitsbündnisses und der Arbeit an der Zielerreichung.

Das definierte erste Bilanzgespräch fand nicht durchgängig statt. In fast allen eingesehenen Fällen erfolgte jedoch nach ca. sechs Monaten eine Reflexion, in der von der Familie und der bzw. dem Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien der bisherige Betreuungsverlauf eingeschätzt und die weitere Vorgehensweise festgelegt wurde. Erstreckte sich die Betreuung über einen längeren Zeitraum, wurden mehrere Reflexionen im Abstand von jeweils ca. sechs Monaten abgehalten.

In allen von der Stichprobe erfassten Fällen erfolgte ein Austausch zwischen der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter und der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien. Die im Qualitätshandbuch geforderte Regelmäßigkeit war hingegen schwer nachvollziehbar, da einerseits keine Defini-

tion für die Regelmäßigkeit gegeben war und andererseits nicht alle telefonischen bzw. persönlichen Gespräche dokumentiert wurden.

Der Stadtrechnungshof Wien regte daher an, Kriterien für einen Austausch zwischen der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter und der bzw. dem Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien festzulegen. Jedenfalls sollte dieser bei besonderen Vorkommnissen und bei der Vorbereitung einer Verlängerung der Mobilen Arbeit mit Familien im Zuge der Erstellung eines neuerlichen Hilfeplanes vorgenommen werden.

4.7 Abschluss der Betreuung

4.7.1 Laut Vorgaben des Qualitätshandbuches war durch die jeweils Fall führende Sozialarbeiterin bzw. den jeweils Fall führenden Sozialarbeiter die Betreuung durch die Mobile Arbeit mit Familien abzuschließen, wenn die Gefährdung des Kindes beendet und sein Schutz ausreichend gewährleistet oder diese Form der Betreuung nicht mehr zielführend war. Die Beendigung hatte im Rahmen eines gemeinsamen Bilanz- und Abschlussgespräches mit dem betroffenen Kind, den Eltern, der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter und der bzw. dem jeweiligen Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien zu erfolgen.

4.7.2 Zentrale statistische Auswertungen über die Gründe der Beendigung oder die Betreuungsdauer wurden in der Magistratsabteilung 11 nicht geführt. Bei der Einschau in den besuchten Regionalstellen konnte jedoch in von den Leitenden Sozialarbeiterinnen individuell gestaltete Auflistungen der betreuten Fälle Einsicht genommen werden.

In den eingesehenen Fällen der Stichprobe war entweder den Abschlussberichten der Mobilen Arbeit mit Familien oder der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. des Fall führenden Sozialarbeiters zu entnehmen, dass die Betreuung durch die Mobile Arbeit mit Familien zumeist mit einem Erfolg bzw. Teilerfolg beendet wurde. In einigen Fällen wurde die Betreuung der Mobilen Arbeit mit Familien aufgrund mangelhafter Kooperationsbereitschaft der Familien beendet bzw. aus anderen Gründen, z.B. durch einen Wohn-

sitzwechsel der Familie abgebrochen oder von einer anderen Regionalstelle übernommen.

Die Zeitspanne der Betreuungen umfasste in der Regel zumindest ein Jahr. In Ausnahmefällen wurden allerdings Familien von der Mobilen Arbeit mit Familien auch über einen Zeitraum von mehreren Jahren begleitet. In der Mehrzahl der Fälle fanden Abschlussgespräche statt; in einigen Fällen mangelnder Kooperationsbereitschaft der Familie wurde die Betreuung ohne gemeinsames Gespräch abgeschlossen.

4.8 Dokumentation

4.8.1 Zu Beginn der Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien gab es für die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien keine schriftlichen Vorgaben zur Dokumentation. Es ging nur implizit aus der Handanweisung zur Dokumentation des Dezernates 2 hervor, dass von der Mobilen Arbeit mit Familien eine Dokumentation zu führen war, da in dieser für die Fall führenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter festgelegt wurde, dass sie innerhalb der Dokumentation des Produktes *"P3 - Unterstützung der Erziehung"*, bei einem Tätigwerden der Mobilen Arbeit mit Familien deren Dokumentation als *"Paket"* vor ihrem Abschlussbericht einzureihen hatten.

Während der Prüfung durch den Stadtrechnungshof Wien wurde von der Magistratsabteilung 11 im Qualitätshandbuch folgender Absatz eingefügt: *"Die Dokumentation der Betreuung der Familie durch Mobile Arbeit mit Familien wird von den MitarbeiterInnen von MAF wie die Dokumentation der SozialarbeiterInnen der Regionalstellen Soziale Arbeit mit Familien lt. Handanweisung geführt."* Für die eingesehenen Akten kamen diese Bestimmungen daher noch nicht zum Tragen.

4.8.2 Im Zuge der Einschau wurde vom Stadtrechnungshof Wien sowohl die Dokumentation noch aufrechter Betreuungen der Mobilen Arbeit mit Familien als auch aktenmäßig abgeschlossene Betreuungen eingesehen.

Wie im Pkt. 4.4 beschrieben, wurden für die Beauftragung der Mobilen Arbeit mit Familien von der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter die

Sorge um das Kind sowie die Ziele und der Arbeitsauftrag für die Mobile Arbeit mit Familien beschrieben. Dies erfolgte in dem Formular "*Problembeschreibung/Umsetzungsschritte zur Zielerreichung*", dem ein Stammdatenblatt des Kindes beigelegt wurde. Diese beiden Dokumente waren in allen eingesehenen Akten enthalten. Die erforderliche Absprache der Leitenden Sozialarbeiterin bzw. des Leitenden Sozialarbeiters zur Beauftragung der Mobilen Arbeit mit Familien war nur in einem Teil der Fälle durch eine Vidende erkennbar, ebenso war das Datum der Beauftragung nicht immer nachvollziehbar. Die im Hilfeplan festgelegten Schritte und die vereinbarte Dauer der Unterstützung der Erziehung wurden den Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien in keinem Fall in schriftlicher Form zur Kenntnis gebracht.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die schriftliche Beauftragung der Mobilen Arbeit mit Familien dahingehend zu standardisieren, dass darin der Zeitpunkt der Beauftragung, die Einbeziehung der Leitenden Sozialarbeiterin bzw. des Leitenden Sozialarbeiters und die Information über die Vereinbarungen des Hilfeplanes enthalten sind.

Zur laufenden Dokumentation der Betreuungen war zunächst zu bemerken, dass die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien über die Klientinnen- bzw. Klientengespräche größtenteils handschriftliche Aufzeichnungen führten, die nicht in die Falldokumentation einfließen. Darüber hinaus war für die Dokumentation des Fallverlaufes die Dokumentvorlage "*Verlaufsblatt*" im Einsatz. In diesem Dokument waren Spalten für das Datum, die Art und die inhaltliche Kurzbeschreibung des Kontaktes einzutragen. Als Art des Kontaktes konnte ein entsprechendes Kürzel für Hausbesuche, Gespräche in der Regionalstelle, Begleitungen, interne Fachgespräche, Telefonate etc. ausgewählt werden. Zu bemerken war, dass die Verlaufsdocumentation der Mobilen Arbeit mit Familien getrennt von jener der Fall führenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiters erfolgte.

Das "*Verlaufsblatt*" wurde von den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Mobilen Arbeit mit Familien in unterschiedlichem Ausmaß teils handschriftlich und z.T. EDV-unterstützt befüllt. Einigen eingesehenen "*Verlaufsblättern*" war eine ausführliche Dokumentation des Betreuungsverlaufes zu entnehmen. Sie enthielten sowohl Hinweise auf die Art der

Kontakte und deren inhaltliche Zusammenfassung als auch die Dokumentation von telefonischen Kontakten, internen Fachgesprächen etc. Andere *"Verlaufsblätter"* lieferten hingegen kaum Aufschluss über die Betreuung. So wurde etwa als Art des Kontaktes "S" für Sonstiges und in der inhaltlichen Kurzbeschreibung nur ein "KM" als Kürzel für Kindesmutter eingetragen. Durch derartige Eintragungen war weder die Art des Kontaktes (Hausbesuch, Besuch in der Regionalstelle, Telefonat etc.) noch dessen Inhalt erkennbar.

Ebenfalls fiel dem Stadtrechnungshof Wien auf, dass der Dokumentenkopf in zahlreichen Fällen nicht bzw. nicht ausreichend befüllt wurde, sodass teilweise die bzw. der zuständige Bedienstete der Mobilen Arbeit mit Familien nicht erkennbar war. Da die *"Verlaufsblätter"* der Mobilen Arbeit mit Familien ident mit jenen der Fall führenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter waren, war in derartigen Fällen nur über die Inhalte nachvollziehbar, welcher Verlauf dokumentiert wurde.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 11 sicherzustellen, dass künftig von den Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien im Fallverlauf sowohl alle Arbeitsschritte als auch sämtliche Kontakte mit den für die Fallführung relevanten Personen prägnant und stichwortartig aufgezeichnet werden. Ebenso sollten in jedem Fall auf dem *"Verlaufsblatt"* der Name der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters sowie die Zuordnung zur Mobilen Arbeit mit Familien eingetragen werden.

Zusätzlich zum Fallverlauf wurden die im Pkt. 4.6 beschriebenen Reflexionen des bisherigen Verlaufes, die im Abstand von jeweils ca. sechs Monaten erfolgten, in einem Zwischenbericht dokumentiert. Auf dem Formular *"Zwischenbericht/Reflexion"* waren die Unterschriften der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. des Fall führenden Sozialarbeiters, der Mobilen Arbeit mit Familien und der Leitenden Sozialarbeiterin bzw. des Leitenden Sozialarbeiters vorgesehen. Bei der Akteneinsicht zeigte sich in Bezug auf die Erstellung und Unterzeichnung dieser Dokumente ein weitgehend uneinheitliches Bild. So war diesen Berichten nur in einem Teil der Fälle das Zusammenwirken dieser drei Bediensteten zu entnehmen. Manchmal wurde der Zwischenbericht nur von der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Sozialarbeiter oder nur von der bzw. dem Be-

diensteten der Mobilen Arbeit mit Familien erstellt, manchmal gab es zum selben Zeitpunkt zwei getrennte Berichte. Die Unterschrift der Leitenden Sozialarbeiterin war ebenfalls nicht durchgängig vorhanden. In einigen Fällen wurden Zwischenberichte ohne Verwendung des Formulars erstellt. In diesen Fällen wurden nicht alle im Formular vorgesehenen Punkte (z.B. Einschätzung des bisherigen Betreuungsverlaufes aus der Sicht des Kindes) dokumentiert.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien sollte die Reflexion der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. des Fall führenden Sozialarbeiters mit der bzw. dem jeweiligen Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien immer in einer gemeinsamen Dokumentation ihren Niederschlag finden. Dazu wäre - bis zur Implementierung einer umfassenden EDV-Lösung - eine einheitliche und ordnungsgemäße Dokumentation anhand eines geeigneten Formulars sicherzustellen.

Bei Beendigung einer Betreuung wurde von der Mobilen Arbeit mit Familien ein Abschlussbericht erstellt, der einen Überblick über die Betreuung, die Zielerreichung und den Abschlussgrund gab. Für diesen Bericht wurde zumeist kein Formular verwendet, die inhaltliche Ausgestaltung war dementsprechend ebenfalls stark unterschiedlich ausgeprägt.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl daher der Magistratsabteilung 11, für die Erstellung des Abschlussberichtes inhaltliche Kriterien vorzugeben.

5. Fortbildung, Fachentwicklung und Kommunikation

Im Fortbildungszentrum der Magistratsabteilung 11 (Teil der Stabsstelle Fortbildung, Forschung und Entwicklung) wurde im Einschauezeitraum laufend ein umfangreiches Fortbildungsprogramm angeboten. Darin waren zahlreiche Fortbildungen sowie Weiterbildungen, u.a. auf den Gebieten Kommunikation, EDV, Recht, Gesundheitsförderung und Selbstmanagement enthalten.

In einer von der Magistratsabteilung 11 in den Regionalstellen durchgeführten Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterbefragung sowie im Zuge der Einschau wurde von zahlreichen

Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien bemängelt, dass eine gezielt auf ihren Tätigkeitsbereich abgestimmte Fortbildung nicht angeboten wurde. Auf Anfrage des Stadtrechnungshofes Wien teilte die zuständige Stabsstelle mit, dass die Gestaltung des Fortbildungsprogrammes primär nach den Anregungen der Dezerne erfolge und vom Dezernat 2 im Einschauzeitraum keine entsprechenden Wünsche vorgebracht worden seien.

Ebenfalls wurde von zahlreichen Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien kritisiert, dass seit deren Eingliederung in das Dezernat 2 eine strukturierte Fachentwicklung und eine Vernetzung zwischen den verschiedenen Einheiten der Mobilen Arbeit mit Familien, z.B. in Fachmeetings, kaum erfolgt waren.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Magistratsabteilung 11, zur Qualitätssicherung der Mobilen Arbeit mit Familien spezifische Fortbildungen anzubieten und Strukturen für eine Fachentwicklung zu etablieren.

6. Evaluierung der ambulanten Dienste durch die Magistratsabteilung 11

Im Bericht des früheren Kontrollamtes MA 11, Prüfung der Vertragseinrichtungen (Tätigkeitsbericht 2012) wurde der Magistratsabteilung 11 empfohlen, die bereits gesetzten alternativen bzw. ergänzenden Maßnahmen zur vollen Erziehung in sozialpädagogischen Einrichtungen zur Senkung der Unterbringungszahlen bzw. Verkürzung der Verweildauer zu evaluieren. In der Magistratsabteilung 11 wurde daraufhin das Projekt *"Evaluierung der ambulanten Dienste der Magistratsabteilung 11"* durchgeführt und im Jänner 2014 abgeschlossen.

Ziel dieser Evaluierung war es, eine Entscheidungsgrundlage zu schaffen, welche der ambulanten, elternunterstützenden Angebote im Hinblick auf die Verhinderung der vollen Erziehung bzw. der Verkürzung der Verweildauer der Minderjährigen in der vollen Erziehung verstärkt oder ausgeweitet werden sollten. Im Zuge dieses Projektes wurden für die Jahre 2009 bis 2013 die Zahlen der ambulanten Erziehungshilfen und der stationären Unterbringung dargestellt. Aus dieser Gegenüberstellung wurde von der Dienststelle abgeleitet, dass die Ausweitung und Intensivierung ambulanter Leistungen dazu

beiträgt, die Anzahl voller Erziehungen deutlich zu senken. Darüber hinaus wurde im Rahmen des Projektes eine Mitarbeiterinnen- bzw. Mitarbeiterbefragung im Dezernat 2 über die Art und Qualität der eingesetzten ambulanten Dienste sowie über zusätzlichen Bedarf durchgeführt. Als Schlussfolgerung und Empfehlung wurde festgestellt, dass über die verschiedenen Leistungen der Magistratsabteilung 11 und der privaten Anbieterinnen bzw. Anbieter hinausgehend ein weiterer Bedarf an ambulanten Diensten bestand. Konkret wurden vermehrte Leistungszukäufe bei zwei Kooperationspartnerinnen empfohlen.

Der Stadtrechnungshof Wien merkte an, dass in dem Projekt nicht alle ambulanten Angebote umfasst waren. Analysen zur Wirksamkeit der verschiedenen Dienste (z.B. Messungen der Zielerreichung) wurden nicht durchgeführt, ebenso fehlte ein Nachweis der Kausalität zwischen der Leistungssteigerung ambulanter Dienste und der gleichzeitigen Verringerung der Unterbringungszahlen. Der Abschlussbericht enthielt nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien daher nicht die angestrebte Entscheidungsunterstützung, ob bzw. welche Angebote vorrangig als Alternative zur vollen Erziehung ausgebaut werden sollten, womit auch keine Grundlagen für den vorgeschlagenen Ausbau der Kooperation mit zwei privaten Trägerinnen vorlagen.

Ebenso vermisste der Stadtrechnungshof Wien eine Einbeziehung der Kosten der unterschiedlichen ambulanten Dienste in die Evaluierung. Eine differenzierte Kosten-Nutzen-Analyse hätte nämlich einen Vergleich zwischen den verschiedenen internen und privaten Angeboten und damit eine Basis für fundierte Handlungsentscheidungen liefern können.

In Bezug auf die Mobile Arbeit mit Familien sollten nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien durch die Zusammenfassung bereits vorhandener Daten einheitliche Statistiken erstellt werden. Der Erfolg und der Einsatz der Mobilien Arbeit mit Familien wären z.B. durch die in den Abschlussberichten enthaltene Zielerreichung, die Dauer der Befassungen und weitere Parameter feststellbar.

Um künftig einen Vergleich mit anderen ambulanten Diensten zu ermöglichen, wurde empfohlen, relevante Daten der Mobilien Arbeit mit Familien regionalstellenübergreifend in einheitlicher und statistisch auswertbarer Form zu erfassen.

Im Zuge der Prüfung wurden dem Stadtrechnungshof Wien auch Unterlagen betreffend das im Jahr 2012 begonnene Projekt "*Intensive ambulante Krisenarbeit*" zur Verfügung gestellt. Mittels diesem sollten durch eine intensive Betreuung innerhalb eines Zeitrahmens von sechs Wochen im Rahmen der Gefährdungsabklärung eine Krisenunterbringung und nachfolgende volle Erziehung verhindert werden. An dem Kooperationsprojekt waren Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Sozialarbeit, des Psychologischen Dienstes sowie Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen der Mobilien Arbeit mit Familien beteiligt.

Ende des Jahres 2012 wurde von der Stabsstelle Fortbildung, Forschung und Entwicklung eine Evaluierung der ersten Fälle durchgeführt. In dieser wurde mit einer Vorher-/Nachhererhebung bei einer Versuchs- und einer Kontrollgruppe die Veränderung in der Familie anhand definierter Kriterien gemessen. Aufgrund der Ergebnisse wurde das Projekt im Jahr 2013 in drei Regionalstellen vertieft weitergeführt.

Der Stadtrechnungshof Wien erachtete die in der Evaluierung der intensiven ambulanten Krisenarbeit verwendeten Methoden als hilfreiche Instrumente für inhaltliche Bewertungen. Daher regte der Stadtrechnungshof Wien an, bei künftigen Evaluierungen der Mobilien Arbeit mit Familien bzw. der ambulanten Dienste auch die Stabsstelle Fortbildung, Forschung und Entwicklung einzubeziehen.

7. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Die Magistratsabteilung 11 sollte künftig auch die Steuerung und Überprüfung des Tätigkeitsbereiches der Mobilien Arbeit mit Familien im Qualitätshandbuch des Dezernates 2 festlegen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Magistratsabteilung 11 wird entsprechend der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien im Qualitätshandbuch des Dezernates

tes 2 darauf hinweisen, dass die Steuerung und Überprüfung des Tätigkeitsbereiches der Mobilen Arbeit mit Familien durch die Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeiter erfolgt.

Empfehlung Nr. 2:

Im Qualitätshandbuch sollte eine Frist festgelegt werden, innerhalb der die Mobile Arbeit mit Familien nach deren Beauftragung ihre Tätigkeit aufzunehmen hat. Falls im Einzelfall die Einhaltung dieser Frist nicht möglich ist, wären Alternativen hinsichtlich der Unterstützung der Erziehung zu vereinbaren.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Aus Sicht der Magistratsabteilung 11 laufen konkrete Zeitangaben, innerhalb der eine Betreuung durch die Mobile Arbeit mit Familien beginnen muss, der Ressourcensteuerung durch die Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeiter zuwider. Sollte allerdings innerhalb von drei Monaten ein Einsatz der Mobilen Arbeit mit Familien nicht möglich sein, muss von den Fall führenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern in einer Fallbesprechung mit der Leitung der bisherige Verlauf der Betreuung besprochen werden, damit geklärt werden kann, ob der Einsatz der Mobilen Arbeit mit Familien weiterhin erforderlich wäre oder allenfalls alternativ eine andere intensive Betreuung eingesetzt werden muss. Diese neue Regelung wird im Handbuch festgeschrieben werden.

Empfehlung Nr. 3:

Um für jede Klientin bzw. jeden Klienten eine zielführende und dem Berufsbild der Mobilen Arbeit mit Familien entsprechende Betreuung unabhängig von den jeweils zum Einsatz kommenden Bediensteten zu gewährleisten, wären Mindestanforderungen für die Tätigkeit der Mobilen Arbeit mit Familien sowie die Grenzen deren Arbeitsbereiches festzulegen und die Einhaltung dieser Standards sicherzustellen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Magistratsabteilung 11 wird entsprechend der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien die fachlichen Standards im Qualitäts-

handbuch präzisieren und die Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeiter in einer Sitzung darauf aufmerksam machen, dass die Einhaltung der fachlichen Standards verstärkt zu kontrollieren ist.

Empfehlung Nr. 4:

Die Magistratsabteilung 11 möge Kriterien für einen Austausch zwischen der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter und der bzw. dem Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien festlegen. Jedenfalls sollte dieser bei besonderen Vorkommnissen und bei der Vorbereitung einer Verlängerung der Mobilen Arbeit mit Familien im Zuge der Erstellung eines neuerlichen Hilfeplanes vorgenommen werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Magistratsabteilung 11 wird im Qualitätshandbuch des Dezernates 2 entsprechend der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien festlegen, dass Fachgespräche zwischen den Fall führenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern und den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Mobilen Arbeit mit Familien bei besonderen Vorkommnissen sowie bei der Vorbereitung einer Betreuungsverlängerung im Zuge der Modifizierung des Hilfeplanes verpflichtend durchgeführt werden müssen.

Empfehlung Nr. 5:

Die schriftliche Beauftragung der Mobilen Arbeit mit Familien wäre dahingehend zu standardisieren, dass darin der Zeitpunkt der Beauftragung, die Einbeziehung der Leitenden Sozialarbeiterin bzw. des Leitenden Sozialarbeiters und die Information über die Vereinbarungen des Hilfeplanes enthalten sind.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Anregung des Stadtrechnungshofes Wien, eine Information über die Vereinbarungen im Hilfeplan bei der Beauftragung von

Mobiler Arbeit mit Familien zu übermitteln, wird aufgegriffen. In einer Arbeitsgruppe zur Dokumentation des Dezernates 2, die sich im Juni 2014 konstituiert hat, wurde dies bereits als Vorschlag formuliert. Die neue Vorgangsweise wird Eingang in die fachlichen Standards im Qualitätshandbuch des Dezernates 2 finden.

Empfehlung Nr. 6:

Die Magistratsabteilung 11 möge sicherstellen, dass künftig von den Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien im Fallverlauf sowohl alle Arbeitsschritte als auch sämtliche Kontakte mit den für die Fallführung relevanten Personen prägnant und stichwortartig aufgezeichnet werden. Ebenso sollten in jedem Fall auf dem *"Verlaufsblatt"* der Name der Mitarbeiterin bzw. des Mitarbeiters sowie die Zuordnung zur Mobilen Arbeit mit Familien eingetragen werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeiter werden darauf hingewiesen werden, dass sie dafür sorgen müssen, dass die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien die Dokumentation lt. Handanweisung führen.

Empfehlung Nr. 7:

Die Reflexion der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. des Fall führenden Sozialarbeiters mit der bzw. dem jeweiligen Bediensteten der Mobilen Arbeit mit Familien sollte immer in einer gemeinsamen Dokumentation ihren Niederschlag finden. Dazu wäre - bis zur Implementierung einer umfassenden EDV-Lösung - eine einheitliche und ordnungsgemäße Dokumentation anhand eines geeigneten Formulars sicherzustellen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Vor jeder Modifizierung einer Vereinbarung zur Unterstützung der Erziehung verständigen sich die Fall führenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter mit den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Mobilen Arbeit mit Familien darüber, inwieweit die ursprünglich

vereinbarten Ziele erreicht sind bzw. welche Modifizierung der Ziele angestrebt werden soll. Das Ergebnis dieses Gespräches wird in einem Reflexionsblatt/Zwischenbericht festgehalten und mit den Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeitern besprochen. In diesem Fachgespräch wird die Entscheidung über die Weiterführung des Einsatzes der Mobilen Arbeit mit Familien von den Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeitern getroffen.

Empfehlung Nr. 8:

Für die Erstellung des Abschlussberichtes wären inhaltliche Kriterien vorzugeben.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien, für die Erstellung des Abschlussberichtes inhaltliche Kriterien vorzugeben, ist in den aktuellen Formblättern für Abschlussberichte bereits umgesetzt.

Die Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeiter der Regionalstellen werden darauf hingewiesen, darauf zu achten, dass das vorgesehene Formblatt von den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Mobilen Arbeit mit Familien für Abschlussberichte verwendet wird.

Empfehlung Nr. 9:

Zur Qualitätssicherung der Mobilen Arbeit mit Familien sollten spezifische Fortbildungen angeboten und Strukturen für eine Fachentwicklung etabliert werden.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Das Fortbildungszentrum der Magistratsabteilung 11 stellt für die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Abteilung ein vielfältiges und umfassendes Fortbildungsangebot zur Verfügung.

Fachentwicklungsthemen der Mobilen Arbeit mit Familien werden in den vierteljährlich stattfindenden Fachentwicklungsgesprächen mit den Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeitern besprochen.

Empfehlung Nr. 10:

Um künftig einen Vergleich mit anderen ambulanten Diensten zu ermöglichen, wären relevante Daten der Mobilen Arbeit mit Familien regionalstellenübergreifend in einheitlicher und statistisch auswertbarer Form zu erfassen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Weiterentwicklung der elektronischen Falldokumentation wird in naher Zukunft die statistische Auswertung von Daten erleichtern. Vorgesehen ist, dass sowohl der Beginn als auch das Ende des Einsatzes der Mobilen Arbeit mit Familien elektronisch für jedes Kind erfasst wird. Die Möglichkeit der statistischen Auswertung dieser Daten wird damit gegeben sein.

Empfehlung Nr. 11:

Bei künftigen Evaluierungen der Mobilen Arbeit mit Familien bzw. der ambulanten Dienste wäre auch die Stabsstelle Fortbildung, Forschung und Entwicklung einzubeziehen.

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien, bei künftigen Evaluierungen der Mobilen Arbeit mit Familien bzw. ambulanter Dienste die Stabsstelle Fortbildung, Forschung & Entwicklung einzubeziehen, wird umgesetzt werden.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im September 2014