



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

Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 11, Prüfung der Mobilien Arbeit mit Familien

INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfberichtes.....	3
Kurzfassung des Prüfberichtes.....	3
Bericht der Magistratsabteilung 11 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen.....	4
Umsetzungsstand im Einzelnen	5
Empfehlung Nr. 1.....	5
Empfehlung Nr. 2.....	5
Empfehlung Nr. 3.....	7
Empfehlung Nr. 4.....	7
Empfehlung Nr. 5.....	8
Empfehlung Nr. 6.....	10
Empfehlung Nr. 7.....	10
Empfehlung Nr. 8.....	12
Empfehlung Nr. 9.....	12
Empfehlung Nr. 10.....	13
Empfehlung Nr. 11.....	14

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw.	beziehungsweise
EDV	Elektronische Datenerfassung
lt.....	laut
Nr.....	Nummer
rd.	rund
z.B.	zum Beispiel

Erledigung des Prüfberichtes

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Mobile Arbeit mit Familien der Magistratsabteilung 11 in den Jahren 2011 bis 2013 einer Prüfung. Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 24. September 2014 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 1. Oktober 2014, Ausschusszahl 60/14 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

Kurzfassung des Prüfberichtes

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 Mobilien 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 Mobilien Arbeit mit Familien Strukturen für eine Fachentwicklung zu etablieren und dezernatsweite Vernetzungen zu stärken.

Bericht der Magistratsabteilung 11 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 11 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	11	100,0
In Umsetzung	-	-
Geplant	-	-
Nicht geplant	-	-

Umsetzungsstand im Einzelnen

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

Empfehlung Nr. 1

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 11 wird entsprechend der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien im Qualitätshandbuch des Dezernates 2 darauf hinweisen, dass die Steuerung und Überprüfung des Tätigkeitsbereiches der Mobilen Arbeit mit Familien durch die Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeiter erfolgt.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Magistratsabteilung 11 ergänzte entsprechend der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien im März 2015 die fachliche Beschreibung der Tätigkeit der Mobilen Arbeit mit Familien im Qualitätshandbuch des Dezernates 2 mit dem Hinweis, 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 geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

In der Neuauflage des Qualitätshandbuches Soziale Arbeit mit Familien des Dezernates 2 vom März 2015 wurde folgende Richtlinie festgeschrieben:

Sollte innerhalb von drei Monaten nach Anmeldung ein Einsatz von Mobiler Arbeit mit Familien nicht möglich sein, wird von der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter in einem Fachgespräch mit der Leitenden Sozialarbeiterin bzw. dem Leitenden Sozialarbeiter der bisherige Verlauf der Unterstützung der Erziehung besprochen und geklärt, ob der Einsatz von Mobiler Arbeit mit Familien weiterhin erforderlich ist oder alternativ eine andere intensive Form der Betreuung eingesetzt werden muss.

Empfehlung Nr. 3

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

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 11 wird entsprechend der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien die fachlichen Standards im Qualitätshandbuch präzisieren und die Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeiter in einer Sitzung darauf aufmerksam machen, dass die Einhaltung der fachlichen Standards verstärkt zu kontrollieren ist.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Magistratsabteilung 11 präziserte entsprechend der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien die fachlichen Standards, schrieb sie im Qualitätshandbuch fest und die Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeiter wurden in der Sitzung vom 8. September 2014 und darüber hinausgehend in der Fachentwicklung am 20. November 2014 darauf aufmerksam gemacht, 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 Mobilten Arbeit mit Familien festlegen. Jedenfalls sollte dieser bei besonderen Vorkommnissen und bei der Vorbereitung einer Verlängerung der Mobilten Arbeit mit Familien im Zuge der Erstellung eines neuerlichen Hilfeplanes vorgenommen werden.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Bezüglich der Empfehlung Nr. 4 wurde in der Neuauflage des Qualitätshandbuches Soziale Arbeit mit Familien vom März 2015 die Vorgehensweise folgendermaßen festgelegt:

Die Fall führenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter und die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter von Mobiler Arbeit mit Familien tauschen sich regelmäßig über den Verlauf der Unterstützung der Erziehung aus. Jedenfalls finden 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 Verlängerung oder Modifizierung des Hilfeplanes statt.

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 geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Der Empfehlung Nr. 5 entspricht folgende Vorgangsweise der Hilfeplanerarbeitung, die in der Neuauflage des Qualitätshandbuches des Dezernates 2 festgeschrieben ist:

Die Entscheidung, Mobile Arbeit mit Familien in einer Unterstützung der Erziehung einzusetzen, wird von den Fall führenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern in Absprache mit den Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeitern getroffen. Die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien werden zur gemeinsamen Erarbeitung des Hilfeplanes mit der Familie eingeladen, sobald entschieden ist, dass die Mobile Arbeit mit Familien in die Zusammenarbeit einbezogen werden soll. Sollten zum Zeitpunkt der Einbeziehung von Mobiler Arbeit mit Familien bereits erste Vereinbarungen im Hilfeplan getroffen sein, so erhalten die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien die Information darüber bzw. den bisherigen/vorläufigen Hilfeplan. Die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter von Mobiler Arbeit mit Familien vereinbaren mit den Fall führenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern einen Termin für ein Erstgespräch mit der Familie.

Die Einbeziehung der Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeiter erfolgt zum Zeitpunkt der Beendigung der Gefährdungsabklärung und dem Beginn einer Unterstützung der Erziehung und wird in der Elektronischen Falldokumentation bestätigt. Die Fall führenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter halten alle Arbeitsschrit-

te der Fallführung in der Dokumentation mit einem Datumseintrag fest. Dies gilt auch für die Beauftragung von Mobiler Arbeit mit Familien.

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 geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeiter wurden in der Sitzung vom 8. September 2014 und in der Fachentwicklung am 20. November 2014 darauf hingewiesen, dass sie dafür sorgen müssen, dass die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien die Dokumentation lt. Handanweisung führen. Die Handanweisung zur Dokumentation wurde in der Neuauflage des Qualitätshandbuches als Kapitel Dokumentation veröffentlicht.

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 geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Für die Verlängerung einer Unterstützung der Erziehung bzw. die Modifizierung des Hilfeplanes wurde folgende Vorgangsweise festgelegt und in der Neuauflage des Qualitätshandbuches festgeschrieben:

Vor jeder Modifizierung des Hilfeplanes verständigen sich die Fall führenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter mit den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern von Mobiler Arbeit mit Familien sowie mit den Eltern und Kindern darüber, inwieweit die ursprünglich vereinbarten Ziele erreicht sind bzw. welche Veränderung des Hilfeplanes angestrebt werden soll. Das Ergebnis dieses Gespräches wird gemeinsam von den Fall führenden Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern und den Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeitern der Mobilen Arbeit mit Familien schriftlich in der Dokumentation festgehalten und mit den Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeitern besprochen. In diesem Fachgespräch wird die Entscheidung über die Weiterführung des Einsatzes von Mobiler

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 geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien, für die Erstellung des Abschlussberichtes inhaltliche Kriterien vorzugeben, war in den aktuellen Dokumentationsblättern für Abschlussberichte bereits umgesetzt. Auch die im März 2015 modifizierte Form der Dokumentationsblätter für Abschlussberichte der Unterstützung der Erziehung weist inhaltliche Kriterien auf. Die Leitenden Sozialarbeiterinnen bzw. Leitenden Sozialarbeiter der Regionalstellen Soziale Arbeit mit Familien wurden darauf hingewiesen, darauf zu achten, dass das vorgesehene Dokumentationsblatt 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 geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Das Fortbildungszentrum der Magistratsabteilung 11 stellt für die Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Abteilung grundsätzlich ein vielfältiges und umfassendes Fortbildungsangebot und bei Bedarf spezifische Seminarangebote zur Verfügung. Im Herbst 2015 wird eine spezielle Fortbildung für Mitarbeiterinnen bzw. Mitarbeiter der Mobilen Arbeit mit Familien angeboten.

Fachentwicklungsthemen der Mobilen Arbeit mit Familien werden, wie auch andere inhaltliche Schwerpunkte, wie z.B. die Pflegekinderarbeit 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 geprüften Stelle:

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.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Weiterentwicklung der Elektronischen Falldokumentation ermöglicht die statistische Auswertung von Daten. Sowohl der Beginn als auch das Ende des Einsatzes von Mobiler Arbeit mit Familien wird für jedes Kind elektronisch erfasst. Die Möglichkeit der statistischen Auswertung dieser Daten ist damit gegeben.

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 geprüften Stelle:

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

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Magistratsabteilung 11 bezieht nun grundsätzlich bei Evaluierungen die Stabsstelle Fortbildung, Forschung und Entwicklung ein.

Seit dem Frühjahr 2015 wird von dieser Stabsstelle zudem an einem neuen Evaluierungsdesign betreffend ambulante Dienste gearbeitet, sodass voraussichtlich mit Herbst 2015 eine weitere Evaluierung folgen wird.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Juli 2015