



**Prozessbeschreibung des Schlüsselprozesses
(Stand 08.12.2009)**

Name des Hauptprozesses	Durchführen des Hilfeplanverfahrens nach § 36 SGB VIII
1. Name des Prozesses:	Beraten von Klienten beim ersten Kontakt mit dem Bezirkssozialdienst, einschließlich Übergabe an die Schwerpunkte
2. Prozesskunden:	<ul style="list-style-type: none">- Kinder, Jugendliche, Eltern, junge Volljährige,- Bürgerinnen und Bürger,- Clearingstelle „Zukunft für Kinder in Düsseldorf“,- alle Schwerpunktmitarbeiterinnen und -mitarbeiter des Bezirkssozialdienstes,- andere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung und der freien Träger,- weitere Institutionen oder Personen.
3. Prozessauslöser:	Kontaktaufnahme erfolgt über : <ul style="list-style-type: none">- das Service-Telefon der Dienststellen,- durch persönlichen Besuch ,- e-mails im elektronischen Postfach der Dienststelle. Poststücke und Faxe ,die nicht zugeordnet werden können, gehen zunächst an die Eingangsberatung.
4. Kurzbeschreibung:	<ul style="list-style-type: none">- Entgegennahme und Bearbeitung von persönlichen und telefonischen Anfragen .- Sofortige Weiterleitung an den jeweiligen Schwerpunkt (Altenhilfe und Trennung /Scheidung) oder eigene Beratung in Jugendhilfefragen zu folgenden Themen: SGB I: Leistungsspektrum, Verfahrensregelungen, Zugänge zu Angeboten/Hilfen . SGB VIII: Antragsstellungen und Folgen (Mitwirkung, Bewilligung, Ablehnung). -Persönliche Kurzberatung (bis zu 3 Gesprächen) bis zur Klärung, ob: a) der Beratungsbedarf dadurch erledigt ist, b) eine qualifizierte Vermittlung in eine andere Beratungsstelle möglich ist, c) eine Hilfeleistung nach § 27 ff. SGB VIII mangels Alternativen erforderlich scheint.- Kinderschutz: Aufnahme von allen Kinderschutzmeldungen mittels des Meldebogens, erste Einschätzung

des Risikos ,erste Bearbeitung bis zur qualifizierten Weitergabe an die Sachgebietsleitung , ggf. Weiterleitung gem. Arbeitsrichtlinie zu §8a SGB VIII.

Ergibt die Gefährdungseinschätzung der Meldung:

Kindeswohlgefährdung nicht auszuschließen oder Einschätzung nicht ohne Hausbesuch möglich oder akute Gefahr möglich, übernimmt der Schwerpunkt..

- Inobhutnahme :

Sichtung von Post und Faxen der Inobhutnahmeeinrichtungen .

Prüfen, ob die Kinder und Jugendlichen kurzfristig Nachhause entlassen werden können, falls ja, erfolgt keine Abgabe an den Schwerpunkt HzE.

Bei Kindern: geht die Aufnahmemitteilung direkt an die Sachgebietsleitung zur Fallverteilung im Schwerpunkt HzE.

Bei Jugendlichen: Dienststellenbesuch im Einzelfall in Begleitung von Mitarbeitern der Aufnahmeeinrichtung.

Wenn deren Personensorgeberechtigten nicht erreicht werden oder nicht mitwirken wollen, Verteilung in den Schwerpunkt HzE.

- „Zukunft für Kinder in Düsseldorf“:

Information über das Angebot geben und Schwangere und Eltern mit Neugeborenen motivieren, die Leistungen von „Zukunft für Kinder in Düsseldorf“ in Anspruch zu nehmen.

- HzE:

Qualifizierte Weitervermittlung zu Hilfen ohne Kostenfolgen (z.B. niederschwellige Leistungen von Beratungsstellen).

Ist für eine Entscheidung über ein Anliegen oder eine solche Leistung Recherche erforderlich, wird sie mit Einwilligung des Bürgers/in im Umfang der festgelegten Zeiten(bis zu drei Gesprächen, insgesamt im Rahmen von maximal sechs Wochen) von der Eingangsberatung durchgeführt.

Diagnostikaufträge werden ausschließlich mit Genehmigung der Sachgebietsleitung erteilt.

- Aufnahme von formellen Anträgen auf Hilfe zur Erziehung gemäß SGB VIII mit Kostenfolgen (unabhängig davon, ob der Bürger/in diesen Willen mündlich oder schriftlich zum Ausdruck bringt).

Die Sachgebietsleitung entscheidet über die weitere Bearbeitung im Schwerpunkt oder Ablehnung.

-Sonderregelungen:

	<p>§ 13,Abs.3 SGB VIII: Die Eingangsberatung bearbeitet Hilfen gemäß § 13 Abs .3 in Verbindung mit § 27 einschließlich der Antragsaufnahme, über die Bearbeitung darüber hinaus entscheidet die Sachgebietsleitung.</p> <p>§20 Die Beratung zur Kinderversorgung in Notsituationen (keine HzE-Leistung) erfolgt durch die Eingangsberatung im Zeitraum von maximal sechs Wochen. Über die Bearbeitung darüber hinaus entscheidet die Sachgebietsleitung.</p> <p>§35a Für das Bearbeiten von Fällen gemäß §35a SGB VIII in der Eingangsberatung gibt es einen eigenen Schlüsselprozess.</p> <p>§41 Die Eingangsberatung nimmt den Antrag zur Niederschrift auf und fertigt ein Gesprächsprotokoll an, mit Gegenzeichnung des Antragstellers. Wenn keine Hilfe im Rahmen des SGB VIII gewünscht wird, erteilt die Eingangsberatung einen Ablehnungsbescheid mit Rechtshilfebelehrung.</p>
<p>5. Prozessziele:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Anfragende sind gut informiert, - Hilfesuchende haben im Rahmen der Kurzberatung Hilfe bekommen oder - sind an die richtige Stelle vermittelt worden und dort angekommen. - Jede Kinderschutzmeldung wird unverzüglich bearbeitet. - Möglichst viele Adressaten von „Zukunft für Kinder in Düsseldorf“ nehmen Hilfe der Clearingstelle präventiv an.
<p>6. Prozessergebnis:</p>	<p>Kinder, Jugendliche , Eltern, junge Volljährige, Bürgerinnen und Bürger, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Stadtverwaltung und der freien Träger oder anderer Institutionen sind informiert über das Leistungsspektrum, haben einen Antrag gestellt, oder eine Leistung bekommen.</p>

7. Qualität aus Nutzersicht:	<u>-Kriterium:</u> Hohe Beteiligung, Entlastung und Schutz, Informationsgewinn, subjektives Zufriedenheitsgefühl. <u>-Service:</u> Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Genauigkeit, Vollständigkeit der Bearbeitung, Offenheit, Ehrlichkeit, Freundlichkeit im Kontakt, Entgegenkommen, Flexibilität, Einfühlungsvermögen, Fairness.	<u>Zielwert:</u> 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%
8. Qualität aus fachlicher Sicht:	Begrüßung: Es gibt eine einheitliche Begrüßung: Bezirkssozialdienst des Jugendamtes für den Stadtbezirk..... , Name des Sachbearbeiters/in, Gruß . Diese Festlegung gilt für alle extern eingehenden Anrufe. - Eingangsberatung findet in der Dienststelle statt. Außentermine können nur außerhalb der Sprechzeiten der Eingangsberatung wahrgenommen werden. Anlass: Aus eigener fachlicher Initiative , auf Einladung. -Sonderregelung: Bearbeitung der Fälle ARGE u 25, Schulpflichtüberwachung, zukünftiges Sprachförderprogramm.	<u>Zielwert:</u> 100%
9. Weitere relevante Qualitätsanforderungen:	s. Anlage 1	/

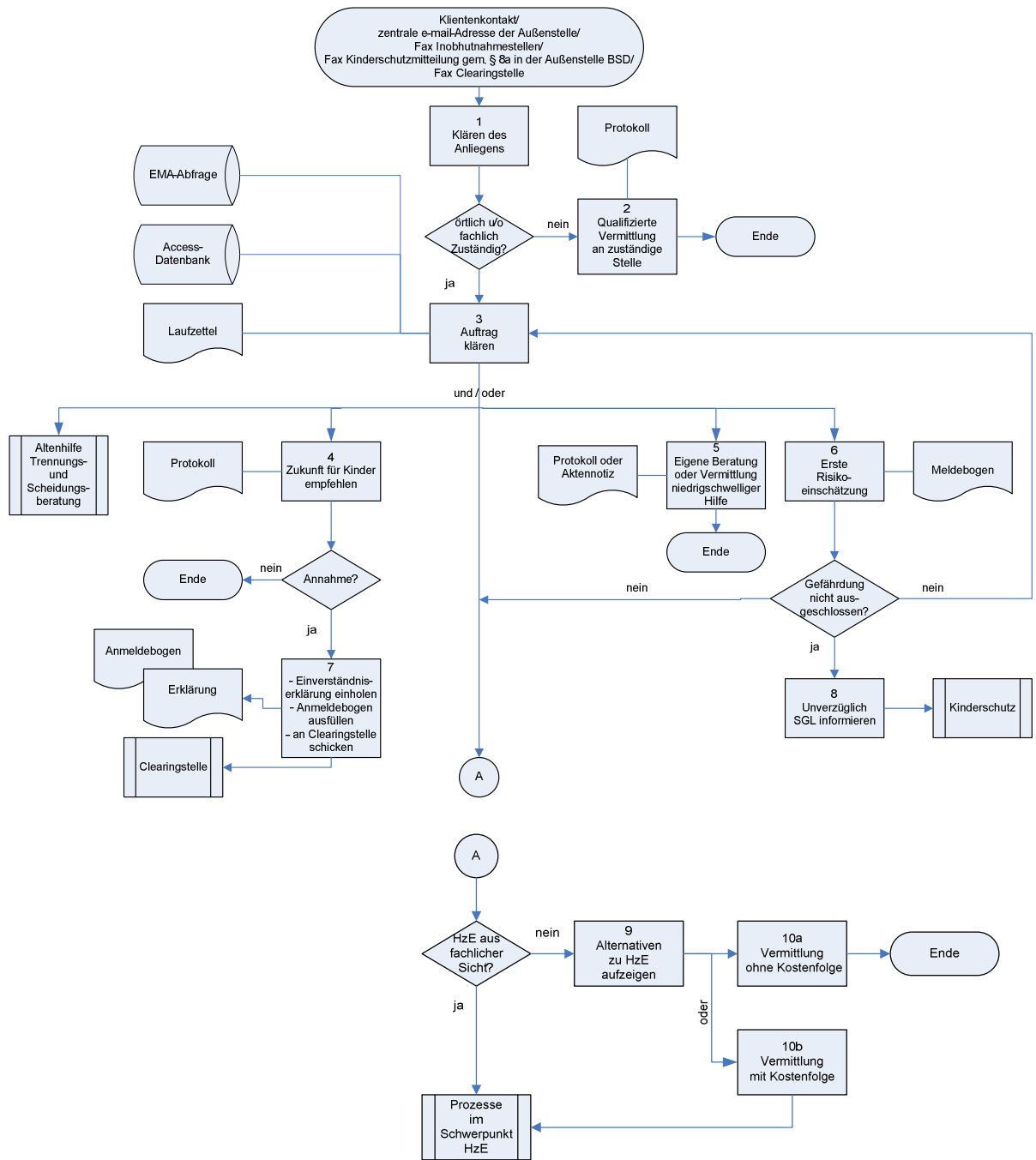
10. Mitgeltende Dokumente:	<p>-Vorgabedokumente (externe): BGB, SGB VIII, SGB II, SGB V; SGB XII</p> <p>-Vorgabedokumente (interne): Verfügung: „Organisationsentwicklung BSD“, Arbeitsrichtlinie „Sicherstellung des Schutzauftrages nach §8a SGB VIII“ durch den Bezirkssozialdienst der Abteilung Soziale Dienste im Jugendamt Düsseldorf“, Anforderungskatalog an eine gelungene Koproduktion mit Kindern, Jugendlichen und Eltern im Rahmen der Eingangsberatung (Anlage 1), Beauftragung der Beratungsstelle „Gewalt in Familien“(gilt auch für Beauftragung der anderen niederschweligen Hilfen mit Kostenfolgen, Anlage 2),</p> <p>-Formulare: Laufzettel (Anlage 3), Eingangsberatung Protokoll (Anlagen 4), Meldebogen zum Kinderschutz, Anmeldebogen und Einverständniserklärung für „Zukunft für Kinder in Düsseldorf“, HzE-Antrag, Vereinfachter Hilfeplan, Auftrag an einen Kinder- und Jugendtherapeuten (Diagnostik), Anforderung eines Schulberichtes,</p> <p>-Nachweisdokumente: Ausgefüllte Formulare</p>
11. Prozessdarstellung:	<p>- Flussdiagramm, - Anmerkungen zu den einzelnen Arbeitsschritten .</p>
12. Erläuterung der Darstellung:	<p>- Beiblatt zum Flussdiagramm</p>
13. Benötigte Ressourcen:	<p>- Digitale Telefone, Headsets, - zentrale Ordner, Dateien, Wissensdatenbank</p>
14. Prozessstörungen:	<p>- Sie werden mit der Fehlerliste erfasst, systematisch ausgewertet und bearbeitet</p>
15. Verbesserungen:	<p>- Überarbeitung des Prozesses aufgrund praktischer Erfahrungen und neuer Organisationsanforderungen. - Operationalisierung der Qualitätsmerkmale;</p>
16. Prozessbenutzer:	<p>- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Eingangsberatung, Sachgebietsleitung, andere Schwerpunktmitarbeiter (HzE,</p>

	Trennung- und Scheidung, Altenhilfe).
17. Prozesseigentümer:	Frau Ibheis, Herr Frommert
18. Erstellt von:	Frau Ibheis, Herrn Frommert, Herrn Sonnenburg, Frau Schüerhoff
19. Freigegeben von:	51/5.0 Herrn Lukasczyk
20. Freigegeben am:	08.12.2009
21. Gültig für:	- Sachgebietsleitungen BSD, alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Schwerpunktes „Eingangsberatung“ und die Assistentinnen.
22. Stand (Datum):	08.12.2009

Anlagen:

- I. Prozessdarstellung**
- II. Anmerkungen zum Flussdiagramm**
- III. Erläuterungen**

I. Prozessdarstellung:



II. Anmerkungen zu den Arbeitsschritten:

Nr.	Verantwortung	Mitwirkung	Information	Erläuterung
1. a	Assistenz	Sachgebietsleitung		X
1. b	Eingangsberatung			
1. c	oder andere Fachkraft			
2.	Eingangsberatung		ggf. zuständige Stelle	X
3.	Eingangsberatung	SGL		X
4.	Eingangsberatung			X
5.	Eingangsberatung		ggf. zuständige Stelle	X
6.	Eingangsberatung			
7.	Eingangsberatung	Clearingstelle „Zukunft für Kinder in Düsseldorf“		X
8.	Eingangsberatung		Sachgebietsleitung	
9.	Eingangsberatung			X
10.	Eingangsberatung		ggf. zuständige Stelle	

III. Erläuterungen der Arbeitsschritte:

Nr.:	Erläuterungen
1.	<p>-Kontaktaufnahme :</p> <p>Erfolgt über die zentralen Nummern der Dienststellen, durch persönliche oder telefonische oder elektronische Anfrage, bzw. schriftliche Mitteilung / Faxeingang. Die Bedienung der zentralen Rufnummer erfolgt durch die anwesende Assistenz. Rückrufe müssen zeitlich wie von der Assistenz zugesagt erledigt werden.</p> <p>Die Sachgebietsleitung stellt sicher, dass die Assistenz jederzeit eine Fachkraft hinzuziehen bzw. den Anruf übergeben kann. Für die Zeiten der Abwesenheit der Assistenz regelt die Sachgebietsleitung, wer die Anrufe entgegennimmt.</p> <p>Postverteilung übernimmt in der Regel die Assistenz, nur unklare Post die nicht eindeutig zugeordnet werden kann, geht zur Sichtung und Verteilung an die Eingangsberatung..</p> <p>Die Assistentinnen sichten und bearbeiten auch die zentrale e-mail Adresse der Außenstelle und die Fax-Eingänge. Die Assistenz erledigt auch die EMA- Abfragen und prüft in der Accessdatenbank, ob der Fall schon bearbeitet wird.</p> <p>Bei Ausfall der Assistentinnen übernimmt die Eingangsberatung die beschriebenen Aufgaben.</p>
2.	Eingangsberatungsprotokoll s. Anlage 2
3.	<p>- Direkte Vermittlung in die Schwerpunkte Altenhilfe und Trennung /Scheidung: Laufzettel wird Sachgebietsleitung zur Steuerung der Arbeitsverteilung vorgelegt.</p> <p>-Beratung im Rahmen SGB I : Informieren über das Leistungsspektrum der Jugendhilfe bezogen auf das Anliegen, Aufklärung über die Rechte und Beteiligung .</p> <p>-Aufgaben gemäß SGB VIII: Leistung und Leistungsgewährung: Grundsätze: Ermessen wird ausgeübt und Billigkeit eingeräumt, Beteiligung und Einsatz von Ressourcen sind gewollt. Die Prüfung umfasst auch , ob andere Leistungsträger vorrangig zuständig sind. Jeder mündliche oder schriftliche Antrag von Bürgern wird aufgenommen und geht an die Sachgebietsleitung. Die Prüfung , ob bewilligt wird oder nicht ,erfolgt im Schwerpunkt „Hilfe zur Erziehung“ . Daher benennt die Sachgebietsleitung unverzüglich eine Fallführung (Vier - Wochenfrist bis zum Zwischenbescheid)</p>
4.	Information und Motivation
5.	Niederschwellige Hilfe: Niederschwellige eigene Beratung oder Vermittlung von niederschweligen Hilfen ohne Kostenfolge z. B.Familienbildung, Krabbelgruppe, KiTa, Tagespflege, Kur
6.	/
7.	Einzelfallbezogen
8.	/
9.	Alternativen zur HzE können sein: z.B. Beratungsstellen, Elterntaining, Fachärzte und Therapeuten, schulbegleitende Hilfen, Angebote der Jugendförderung
10.	/

Anlage 1

Anforderungskatalog an eine gelungene Koproduktion mit Kindern, Jugendlichen und Eltern

Informationen sind wichtig, um sich sicherer und ernst genommen zu fühlen und um einschätzen zu können, worauf man sich einlässt und was auf einen zukommt.

Informationen werden in verständlicher Sprache und sinngemäß nachvollziehbar gegeben d.h. Fach- sowie Fremdwörter werden so selten wie möglich verwandt bzw. erklärt.

Zur Sicherstellung der Kommunikation muss ggf. ein Dolmetscher hinzugezogen werden.

Eltern/Personensorgeberechtigte werden informiert über:

- die fachliche Kompetenz der Berater,
- das Jugendamt und seine Aufgaben/Möglichkeiten,
- Rechte/Pflichten und Mitwirkungsmöglichkeiten,
- mögliche rechtliche und finanzielle Folgen
- Hilfealternativen
- das Hilfeplanverfahren insgesamt und die weiteren Schritte
- den Datenschutz.

Kinder und Jugendliche werden altersgerecht und in einfacher, anschaulicher Sprache informiert :

- was das Jugendamt ist und was es macht,
- warum die Eltern Hilfe suchen
- worum es im Hilfeprozess gehen kann ,
- was auf sie zu kommen kann,
- welche Möglichkeiten und Angebote es gibt (Hilfealternativen),
- welche Chancen/Risiken und Folgen auftreten können,
- welche Rechte und Mitwirkungsmöglichkeiten sie haben ,
- wo sie noch mal nachfragen können (AnsprechpartnerInnen benennen).

Broschüren über das Jugendamt , speziell die Abteilung „Soziale Dienste“ ,ihre Aufgaben und andere Flyer etc. werden ausgehändigt.

Anlage 2:

BSD_Laufzettel.doc - Microsoft Word

Datei Bearbeiten Ansicht Amt Einfügen Format Extras Tabelle Fenster ? Frage hier eingeben

Standard Arial 12 50% Legen

Jugendamt
Landeshauptstadt Düsseldorf

Bezirkssozialdienst 516-... Datum: ...

**LAUFZETTEL FÜR TELEFONISCHE ERREICHBARKEIT UND
EINGANGSBERATUNG**

Kontakt: telefonisch persönlich durch Schriftstück

Kontaktperson	
Adresse	
Telefon	

Klient	Obj. Datum:
Adresse	
Telefon	

Problem / Anliegen:

Auftrag für den BSD:

<input type="checkbox"/> Rückruf	<input type="checkbox"/> Terminvergabe durch Eingangsberatung	<input type="checkbox"/> Ablage Archiv
----------------------------------	--	---

Vormals bearbeitet von ...

Vorgang aus Archiv beigefügt

Grunddaten in Falldatei erfasst

Heute aufgenommen durch 516-... (Unterschrift)

Bearbeitungshinweise der Sachgebietsleitung

[] zurück an Eingangsberatung

Weiterleitung an Schwermetall: 1.1 Hilfe zur Erziehung

Zeichnen AutoFormen

Seite 1 Ab 1 1/1 Bei 3,6 cm Ze 1 Sp 26 MAK AND ERW ÜB Deutsch (De)

Start Novell GroupWise ... Schlüsselprozess El... BSD_Laufzettel... 16:26

Anlage 4:

Bezirkssozialdienst 51/5-.....
EingangsberaterIn:

Beratungsdatum:

EINGANGSBERATUNG PROTOKOLL

Klient	
Adresse	
Telefon	
Sonstiges	

Anlass der Vorsprache:

Gesprächsinhalte (in Stichworten):

Beratungsergebnisse, Vereinbarungen, Empfehlungen:

weitere Terminabsprache:

Unterschrift / BeraterIn