



Auswertungsbericht zum „Feedbackbogen für abgeschlossene Erziehungshilfemaßnahmen“ im Jahr 2016

Inhalt

1	Studienablauf	2
1.1	Ziel des Feedbackbogens	2
1.2	Infos zur Erarbeitung	2
1.3	Erhebungsrahmen	2
1.4	Rücklauf	3
1.5	Verteilung der Feedbackbögen auf die Jugend- und Sozialämter	4
2	Aufbau des Feedbackbogens	5
3	Auswertung des Feedbackbogens	5
4	Ergebnisse des Feedbackbogens	5
4.1	Allgemeiner Überblick	5
4.2	Fragen im Detail	7
4.3	Wiederbelegungswunschquote	11
4.4	Aussagen zu offenen Fragen	11
5	Fazit	14
6	FBB als Anlage	15



1 Studienablauf

1.1 Ziel des Feedbackbogens

Der Feedbackbogen wurde erstellt als ein wirkungsvolles und handhabbares Instrument, welches die Qualität in der Zusammenarbeit zwischen den pädagogischen Einrichtungen der Stiftung „Dr. Georg Haar“ mit ihren Partnern, den Mitarbeitern¹ in den Jugend- und Sozialämtern abbildet. Beabsichtigt ist es, kontinuierlich Meinungsäußerungen zu den Arbeitsergebnissen und insbesondere zur Gestaltung der Kommunikation und Kooperation zwischen den Fachkräften zu registrieren. Dadurch sollen Ressourcen identifiziert oder eventuelle Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit erkannt und behoben werden. Ziel der Befragung ist es somit, die zukünftige Zusammenarbeit und folglich auch die Qualität der pädagogischen Arbeit zu sichern und zu verbessern.

1.2 Infos zur Erarbeitung

Der Feedbackbogen wurde auf Geschäftsstellenebene der Stiftung in Zusammenarbeit zwischen Geschäftsführung und der Stabstelle Qualitätsmanagement entwickelt. Anfang des Jahres 2016 wurde der Feedbackbogen erstmals als Evaluationsinstrument eingeführt und im Mai 2016 mit der ersten im laufenden Jahr beendeten Erziehungshilfemaßnahme an das fallverantwortliche Jugendamt verschickt.

1.3 Erhebungsrahmen

Erhebungszeitraum: 01.01.2016 – 31.12.2016 (beendete Maßnahmen in dieser Zeit)

Erfassungszeitraum: 27.05.2016 – 17.02.2017 (Rücklaufzeitraum der Erfassungsbögen)

Zielgruppe: Jugend- und Sozialämter in Zusammenarbeit mit der Stiftung „Dr. Georg Haar“

Ausgegeben: N = 31 Feedbackbögen

Rücklauf: N = 22 Feedbackbögen

Nach Beendigung einer stationären Erziehungshilfe (inkl. §19, 35a, Eingliederungshilfen) in einer unserer Einrichtungen, wird dem entsprechenden Mitarbeiter des Jugend- oder Sozialamts ein Feedbackbogen postalisch zugesandt. Ausgenommen sind kurzzeitige, vorübergehende Maßnahmen, wie Inobhutnahmen.

Alle Feedbackbögen Ein- und Ausgänge werden digital dokumentiert.

¹ Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wird in dem vorliegenden Bericht die gewohnte männliche Sprachform bei personenbezogenen Substantiven und Pronomen verwendet. Dies impliziert jedoch keine Benachteiligung des weiblichen Geschlechts, sondern soll im Sinne der sprachlichen Vereinfachung als geschlechtsneutral zu verstehen sein.



Die Beantwortung des Bogens ist freiwillig, aber nicht anonym, da es uns um möglichst konkrete Handlungsansätze für die Verbesserung unserer Arbeit geht. Dies kann nur im Kontext der beteiligten Akteure bzw. des Falles erfolgen. Die entsprechenden Mitarbeiter des Jugend- oder Sozialamtes werden direkt angeschrieben und zur konkreten beendeten Maßnahme befragt. Die Rücksendung des Feedbackbogens kann entweder per Post, Fax oder E-Mail erfolgen. Des Weiteren wird es den Mitarbeitern der Jugend- und Sozialämter ermöglicht, über das Kontaktformular auf der Stiftungshomepage (<http://www.stiftunghaar.de/index.php/servicebereich/kontakt.html>) jederzeit Hinweise in anonymisierter Form zu hinterlassen.

1.4 Rücklauf

Im Jahr 2016 wurden 31 Maßnahmen beendet. Zu jeder beendeten Maßnahme wurde ein Feedbackbogen verschickt. Von den insgesamt 31 versendeten Bögen kamen 22 Exemplare zurück. Das entspricht einer Rücklaufquote von 71%.

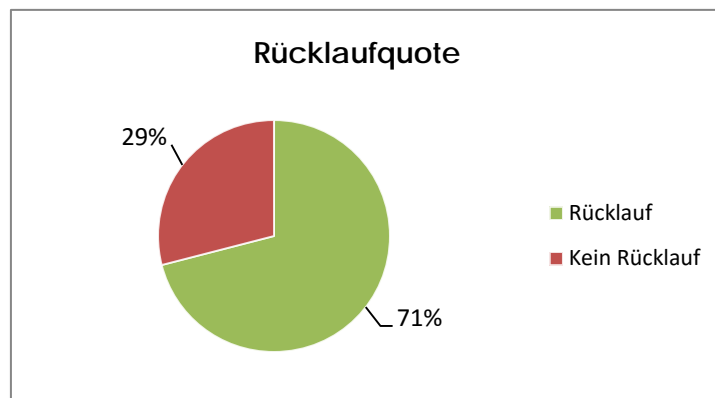


Diagramm 1: N = 31 Feedbackbögen

Von den 22 erhaltenen Feedbackbögen kamen 6 Bögen, also 27% aufgrund einer Erinnerungsnachfrage per Telefon zurück. 73% wurden ohne Nachfrage direkt an die Stiftung zurück geschickt. Berücksichtigt man die 6, durch Nachfrage erhaltenen Bögen im Rücklauf nicht mit, so erhält man eine Rücklaufquote von 52%.

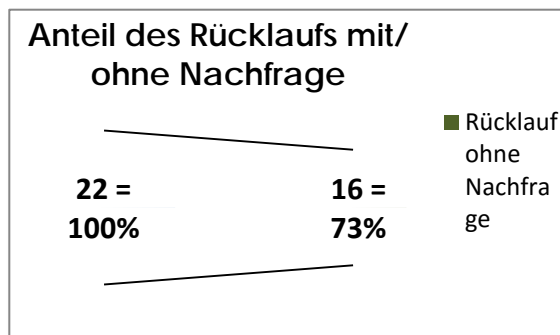


Diagramm 3:
N = 22 erhaltene Feedbackbögen

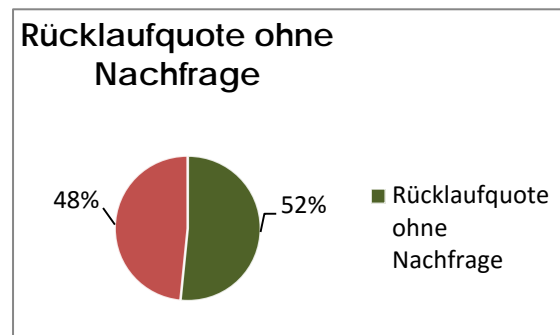


Diagramm 2:
N = 31 Feedbackbögen



Die durchschnittliche Rücksendedauer der Feedbackbögen, die ohne Nachfrage zurückkamen, betrug 13 Tage (Zeitpanne zwischen 5 bis 36 Tagen zwischen Aussendung durch die Stiftung und Eingang der Rücksendungen).

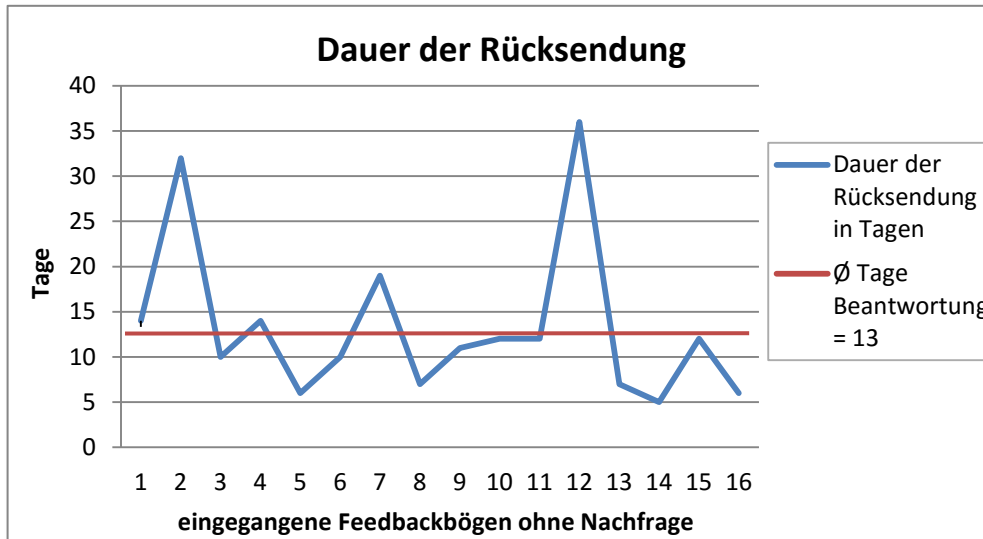


Diagramm 4: N = 16 eingegangene Feedbackbögen ohne Nachfrage

1.5 Verteilung der Feedbackbögen auf die Jugend- und Sozialämter

Von den 31 beendeten Maßnahmen 2016 wurden 9 Maßnahmen in Zusammenarbeit mit dem Jugendamt Weimar zum Abschluss gebracht. Der Anteil beträgt somit 29% der beendeten Maßnahmen dieses Jahres. Die restlichen 22 beendeten Maßnahmen verteilen sich bundesweit, mit je 1-2 Maßnahmen auf weitere 14 Jugend- und 3 Sozialämter (gekennzeichnet mit SA).

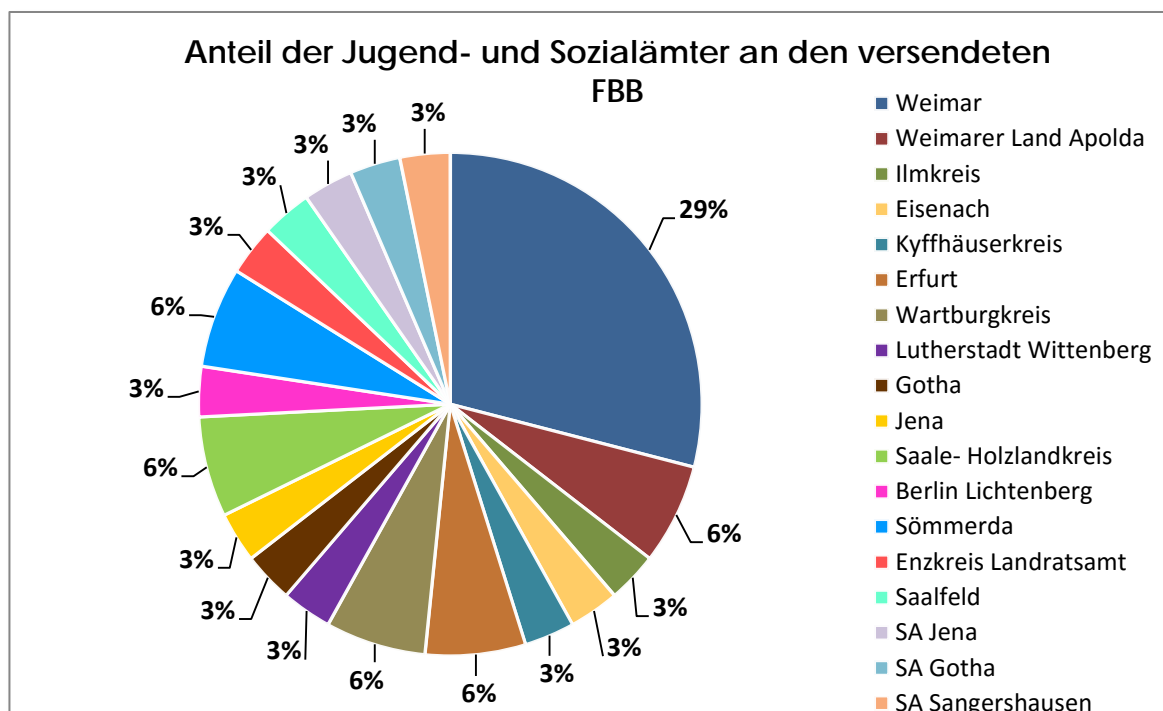


Diagramm 5: N = 31 versendete Feedbackbögen

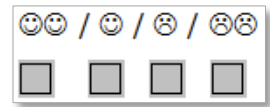


2 Aufbau des Feedbackbogens

Der Feedbackbogen besteht aus zwei Teilen.

Den ersten Teil bildet das Anschreiben, in dem die Befragten über Hintergrund, Motiv und Ziel der Befragung informiert werden. Außerdem enthält dieser einleitende Teil Angaben zu den entsprechenden Klienten und der Einrichtung, in der die Maßnahme im angegebenen Zeitraum stattgefunden hat.

Der zweite Teil des Feedbackbogens besteht aus 7 geschlossenen Fragen mit Einfachnennung, um einen Trend der Zufriedenheit der Befragten in verschiedenen Bereichen zu verdeutlichen. Die Fragen 1 bis 7 können die Befragten in einer vierstufigen Ordinalskala von „sehr gut“ über „eher gut“ und „eher schlecht“ bis hin zu „sehr schlecht“ bewerten. Die, für den Befragten zutreffende Wertung erhält ein Kreuz. Der Einsatz von Smiley's verdeutlicht die Bewertungsoptionen.



Folgend fordern die offenen Fragen 8 und 9 dazu auf, eigene Bewertungen zum Angebot vorzunehmen und konkretere Anliegen zu Verbesserungsmöglichkeiten zu formulieren. Frage 10 im Stil der dichotomen Nominalskala schließt mit der Frage nach einer erneuten Belegung der Einrichtung den eigentlichen Befragungsteil ab.

3 Auswertung des Feedbackbogens

Die Auswertung der Feedbackbögen erfolgte in der Geschäftsstelle der Stiftung. Bis zum 17.02.2017 wurden alle 22 erhaltenen Feedbackbögen zu beendeten Maßnahmen aus dem Jahr 2016 manuell registriert und ausgewertet.

Erste vorläufige Ergebnisse konnten stiftungsintern im Rahmen der Klausur der Teamleiter der Wohngruppen im März 2017 vorgestellt werden. Eine spezifische Auswertung und Interpretation zu einzelnen Fallverläufen, Aussagen zur Arbeitsweise der einzelnen Einrichtungen und daraus abzuleitende Maßnahmen sind Gegenstand des Dialoges zwischen den Verantwortlichen der Leitung und den jeweiligen Teams.

4 Ergebnisse des Feedbackbogens

4.1 Allgemeiner Überblick

Aussagen Frage 1-7 gesamt:	N = 154	(je 7 Aussagen bei 22 Bögen)
Bewertete Aussagen:	Nb = 133	
Aussagen ohne Bewertung:	Nob = 21	



Zu den Ankreuzfragen 1 bis 7 wurden insgesamt 154 Aussagen registriert. 133 Aussagen wurden mit Bewertung abgegeben und 21 Aussagen wurden durch die Befragten nicht bewertet oder konnten aufgrund von Unklarheiten (z.B. Ankreuzungen zwischen 2 Antwort- Kästchen) nur als „nicht bewertet“ berücksichtigt werden.

Der Anteil positiver Bewertungen bildet sich aus 117 registrierten Antworten mit der Wertung „sehr gut“ und „eher gut“ ab. Dieser Anteil verdeutlicht die Potenziale und Ressourcen in der Zusammenarbeit, die es zukünftig zu sichern und weiterhin zu nutzen gilt. Der Anteil negativer Bewertungen ergibt sich aus 16 Wertungen im Bereich „eher schlecht“ und „sehr schlecht“. Wobei keine Frage mit „sehr schlecht“ beantwortet wurde. Die sich ergebenden 12% deuten auf Verbesserungspotenzial hin.

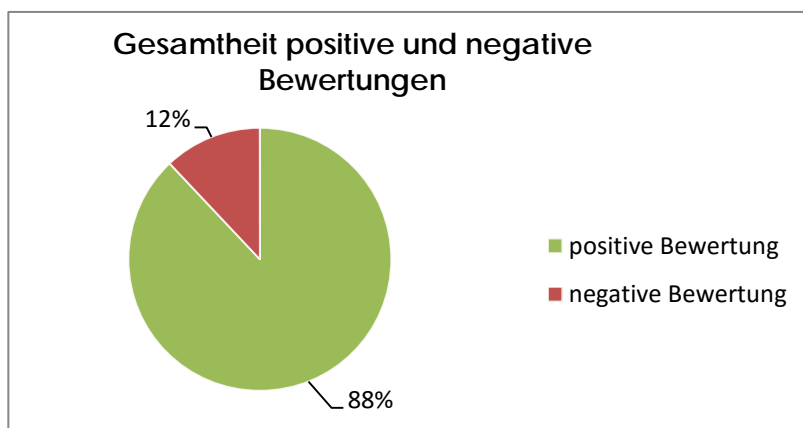


Diagramm 6: Nb = 133 bewertete Antworten

Insgesamt wurden 55 Fragen mit „sehr gut“ bewertet. Das entspricht einer Quote von 36%. Den größten Beitrag, mit 62 abgegebenen Antworten bilden „eher gut“-Bewertungen mit einem Anteil von 40%. In den Bereich „eher schlecht“ wurden 16 Bewertungen eingeordnet, welches einer Quote von 10% entspricht. In keinem der zurück erhaltenen Feedbackbögen ließ sich eine Bewertung im Bereich „sehr schlecht“ finden. Daher ist diese auch mit 0 Aussagen und entsprechend 0% im Diagramm gewertet. 21 Fragen wurden nicht oder nicht eindeutig zuordenbar beantwortet. Das entspricht 14% nicht bewerteten Aussagen.

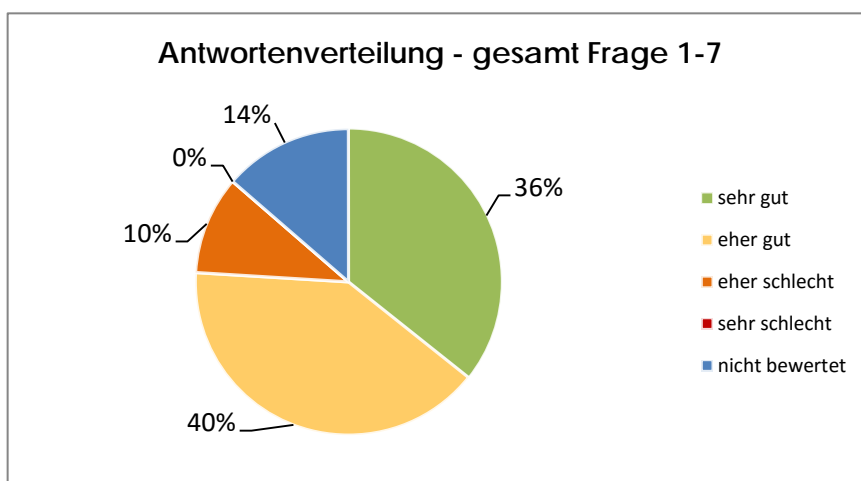


Diagramm 7: N = 154 Antworten Nb = 133 Nob = 21



4.2 Fragen im Detail

Pro Frage wurden 22 Aussagen registriert. Je nach Bewertung der einzelnen Fragen ergibt sich eine unterschiedliche Verteilung der Antworthäufigkeit. Im Folgenden sind zu den einzelnen Fragen die entsprechenden Antwortverteilungen dargestellt.

Aussagen je Frage gesamt: N = 22 (je 1 Aussage bei 22 Bögen)

Frage 1: *Wie zufrieden sind Sie mit dem zu Maßnahmebeginn zwischen Ihnen und der Einrichtung entwickelten Problemverständnis und den gemeinsam festgelegten Aufgaben und Zielen?*

Den größten Anteil der 22 möglichen Gesamtantworten zur Frage 1 bilden mit 45%, 10 abgegebene Aussagen im Bereich „sehr gut“. Den nächst höheren Anteil stellen 8 registrierte „eher gut“- Aussagen dar. Dies gibt Aufschluss darüber, dass 81% der Amtsmitarbeiter zufrieden oder sehr zufrieden sind, mit dem zu Maßnahmebeginn gemeinsam entwickelten Problemverständnis und den festgelegten Aufgaben und Zielen. Zwei Aussagen mit einem entsprechenden Beitrag von 9% wurden mit „eher schlecht“ bewertet und spiegeln Unzufriedenheit in diesem Bereich der Zusammenarbeit wider. Zur Antwortalternative „sehr schlecht“ wurde hingegen keine Aussage erfasst.

Weitere 9%, also 2 Aussagen konnten nicht bewertet werden. Zum einen, weil der Fall zu Maßnahmebeginn nicht in der Bearbeitung des entsprechenden Amtsmitarbeiters war und zum anderen, weil die Antwortkästchen nicht angekreuzt wurden.

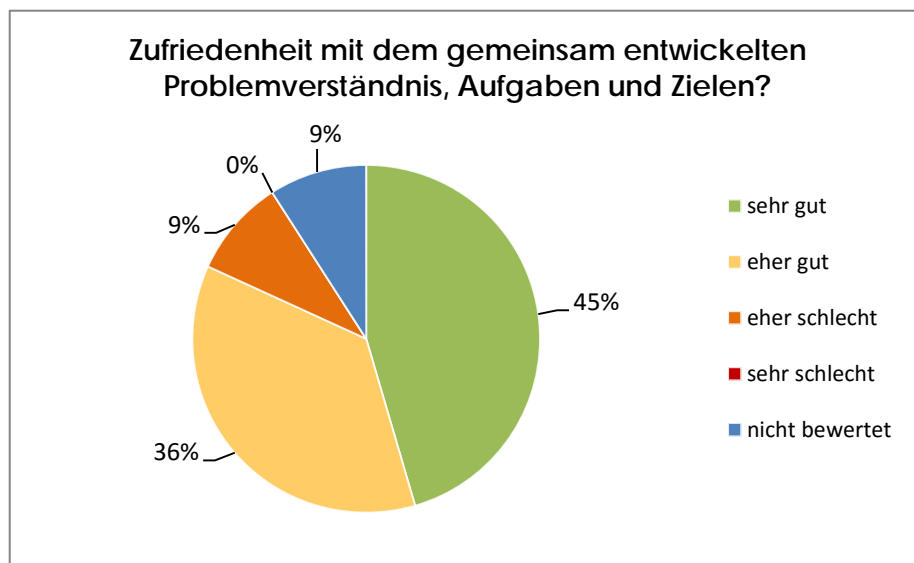


Diagramm 8: N = 22 Antworten Nb = 20 Nob = 2



Frage 2: Wie gut fühlten Sie sich an den Fallverlauf in der Einrichtung angeschlossen?

Nahezu 1/3 der Amtsmitarbeiter beantwortete diese Frage mit „sehr gut“. Der überwiegende Teil der Befragten, mit 13 abgegebenen Aussagen fühlte sich „eher gut“ an den Fallverlauf angeschlossen. Die anzunehmende Zufriedenheit erstreckt sich somit auf 91%. Zwei Aussagen wurden im Antwortbereich „eher schlecht“ eingeordnet und kennzeichnen die Unzufriedenheit der Befragten in diesem Zusammenhang. Es wurde keine Aussage zur Antwortalternative „sehr schlecht“ erfasst. Ebenso konnten keine nicht zu bewertenden Aussagen identifiziert werden.

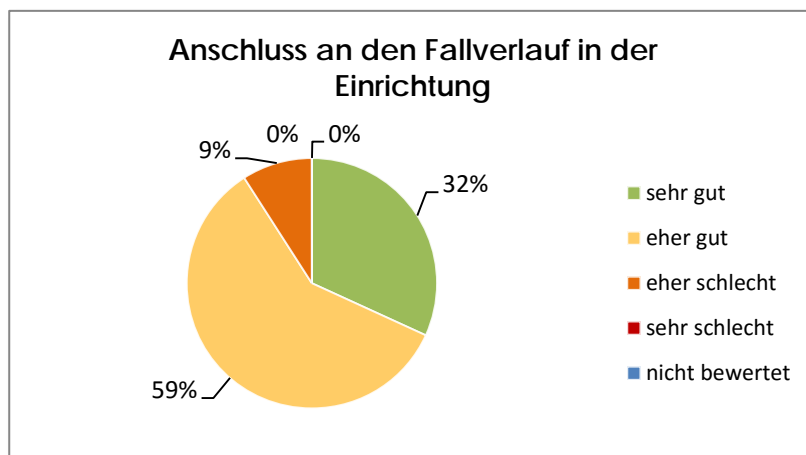


Diagramm 9: N = 22 Antworten

Frage 3: Waren die Zuständigkeiten und Arbeitsaufträge zwischen Jugendamt und Einrichtung klar geregelt?

Für die Mehrheit der Befragten waren die Zuständigkeiten und Arbeitsaufträge zwischen den Beteiligten „sehr gut“ geregelt. In diesem Bereich konnten 15 Antworten verzeichnet werden. Drei Personen bewerteten diese Thematik mit „eher gut“ und gaben auf diese Weise den Grad ihrer Zufriedenheit zum Ausdruck. Mit „eher schlecht“ beurteilen 2 Amtsmitarbeiter die Festlegung klarer Regelungen. Auch zu dieser Frage wurde keine Aussage zur Antwortalternative „sehr schlecht“ abgegeben. Zu dieser Frage ergaben sich 2 nicht bewertbare Aussagen.

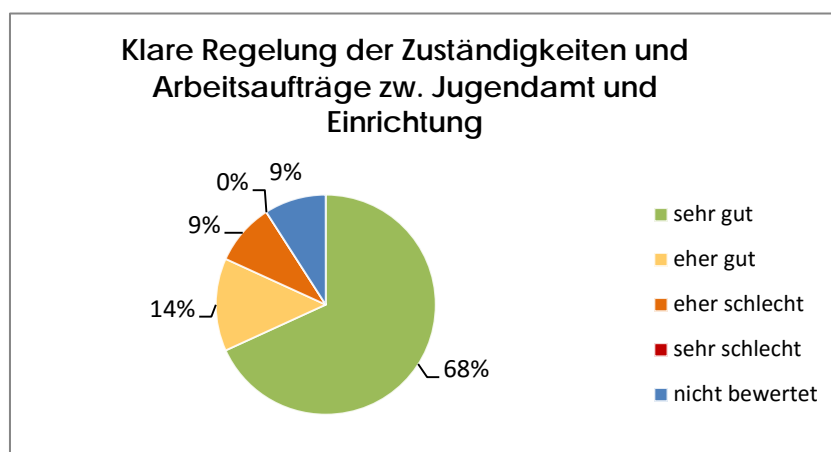


Diagramm 10: N = 22 Antworten



Frage 4: Wie gut wurden getroffene Vereinbarungen eingehalten?

Ihre volle Zufriedenheit mit der Einhaltung der getroffenen Vereinbarungen äußerten 7 Befragte durch ihre abgegebene Antwort „sehr gut“. Weitere 11 Personen beurteilten die Einhaltung mit „eher gut“. Eine befragte Person war mit der Einhaltung der Vereinbarungen nicht zufrieden und beantwortete die Frage mit „eher schlecht“. Die Antwortalternative „sehr schlecht“ wurde von keinem Befragten gewählt. Mit einem Beitrag von 14 % tragen 3 nicht bewertbare Aussagen zur Antwortverteilung bei.

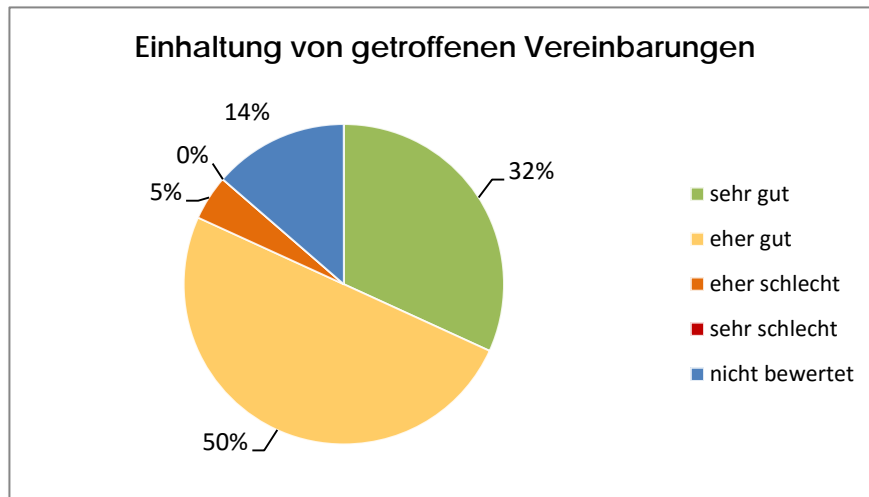


Diagramm 11: N = 22 Antworten

Frage 5: Wie zufriedenstellend gestaltete sich die Bewältigung evtl. Krisen- und Konfliktsituationen während der Maßnahme?

Vier Amtsmitarbeiter beantworteten diese Frage mit „sehr gut“. Etwas weniger als die Hälfte (10 Personen) bewertete die zufriedenstellende Bewältigung von Krisensituationen mit „eher gut“. Weitere 4 Aussagen wurden mit „eher schlecht“ bewertet und spiegeln Unzufriedenheit in diesem Bereich der Zusammenarbeit wider. Zur Antwortalternative „sehr schlecht“ wurde hingegen keine Aussage erfasst.

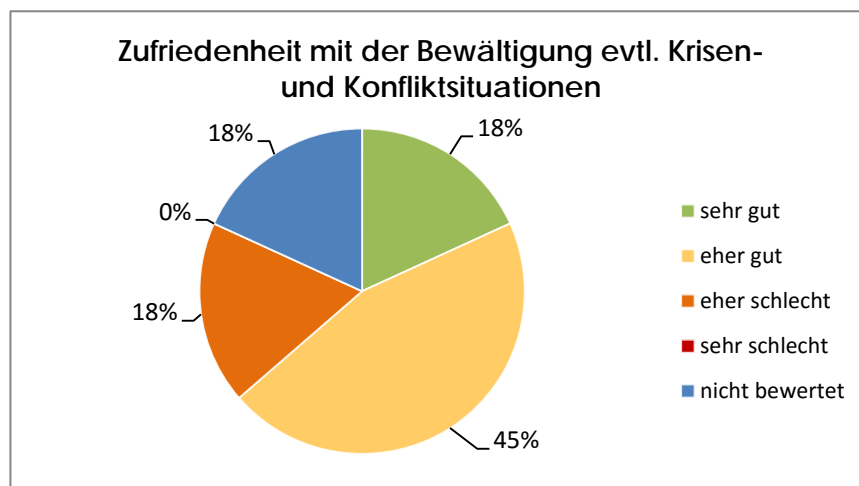


Diagramm 12: N = 22 Antworten



Frage 6: Wie zufrieden waren Sie mit der Arbeit der Einrichtung an den im Hilfeplan vereinbarten Zielen?

Fünf Personen bewerteten diese Frage mit „sehr gut“ und gaben auf diese Weise ihre volle Zufriedenheit zum Ausdruck. Doppelt so viele Befragte (10 Personen) bewerteten ihre Zufriedenheit mit der Arbeit der Einrichtung an den im Hilfeplan vereinbarten Zielen mit „eher gut“. Die Unzufriedenheit in diesem Zusammenhang äußerten 2 Personen durch die Einordnung in die Antwortalternative „eher schlecht“. Die Antwortalternative „sehr schlecht“ wurde von keinem Befragten gewählt.

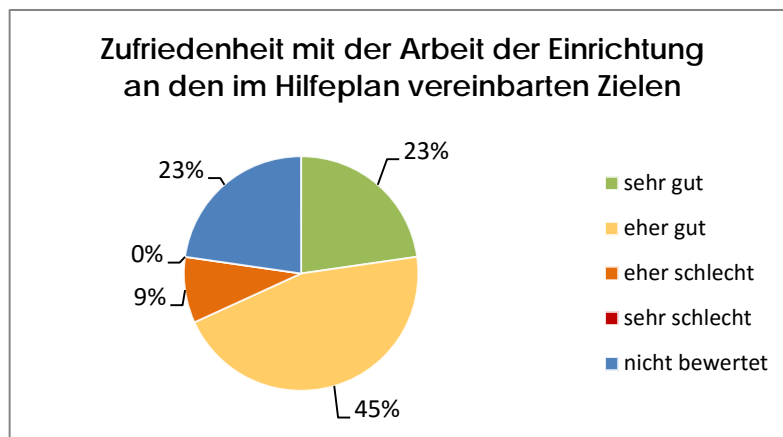


Diagramm 13: N = 22 Antworten

Frage 7: Wie zufrieden waren Sie mit den schriftlichen Zuarbeiten zum Fallverlauf?

Jeweils 7 Personen bewerteten diese Frage mit „sehr gut“ und „eher gut“ und gaben auf diese Weise den Grad ihrer Zufriedenheit mit den schriftlichen Zuarbeiten zum Fallverlauf an. Drei Aussagen wurden im Antwortbereich „eher schlecht“ eingeordnet und kennzeichnen die Unzufriedenheit der Befragten in diesem Bereich. Es wurde keine Aussage zur Antwortalternative „sehr schlecht“ erfasst.

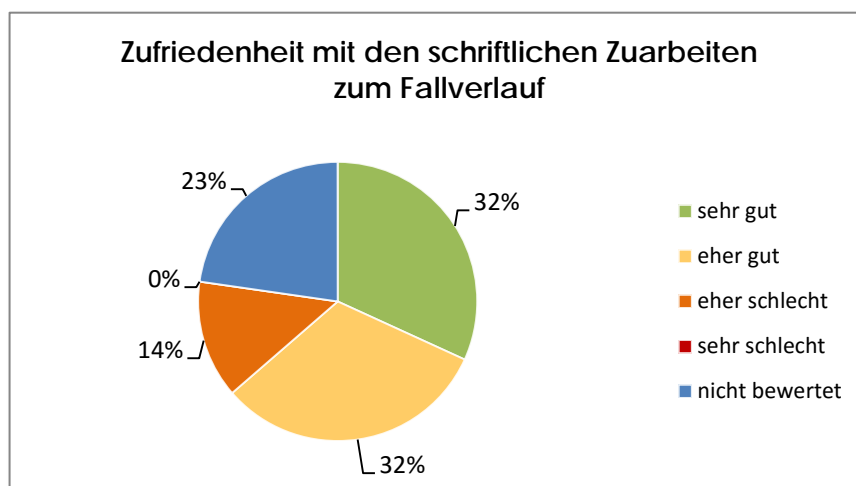


Diagramm 6: N = 22 Antworten

4.3 Wiederbelegungswunschquote

Frage 10: Würden Sie unsere Einrichtung erneut belegen?

Von 22 Amtsmitarbeitern sprachen sich 18 für eine Wiederbelegung aus. Das entspricht einer Quote von 82%. 2 Aussagen (9%) konnten nicht gewertet werden, weil in einem Bogen keine Bewertung abgegeben wurde bzw. ein weiterer Bogen ein Kreuz zwischen den beiden vorgegebenen Antwortalternativen enthielt. Ebenfalls 9% stehen bei „keine Wiederbelegung“ zu Buche und ergaben sich aus einer Fallkonstellation mit 2 Klienten aus einem Jugendamt und in einer Einrichtung.

Eine Aufarbeitung der Gründe für diese Bewertung war Gegenstand eines Klärungsprozesses unter den Beteiligten mit Unterstützung weiterer externer Fachkräfte.

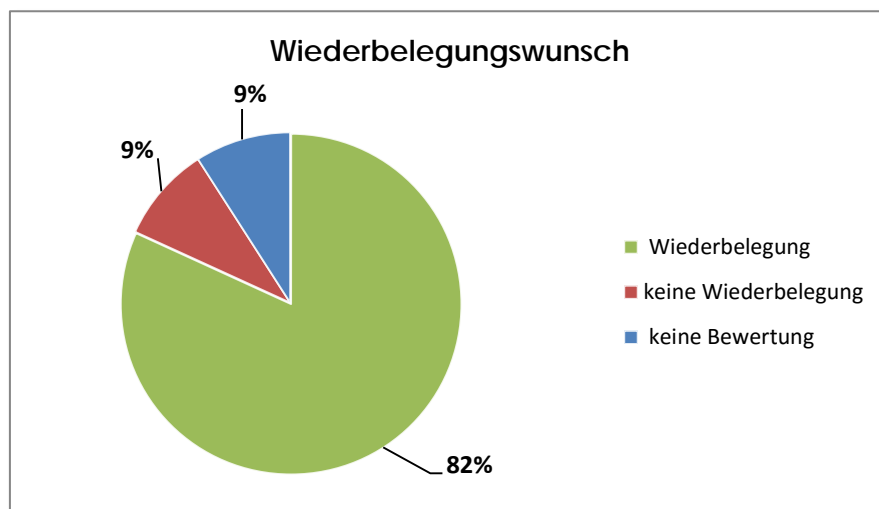


Diagramm 7: N = 22 Antworten Nb = 20 Nob = 2

4.4 Aussagen zu offenen Fragen

In Frage 8 und 9 erhielten die Befragten der Jugend- und Sozialämter die Möglichkeit eigene Aussagen zu formulieren. Die erfassten Aussagen wurden unverändert übernommen. Lediglich enthaltene Namen von Klienten/ Klientinnen wurden durch „XY“ ersetzt. Die in der Auswertung entwickelten Überschriften und Rubriken sollen der Übersichtlichkeit dienen.

Frage 8: Was hat Ihnen am meisten an unserem Angebot gefallen?

Aus 16 Feedbackbögen heraus konnten Aussagen zur Beantwortung dieser Frage entnommen werden. Dabei wurden einige Aspekte häufiger genannt, während andere einmalig auftraten. Das folgende Diagramm bietet eine Übersicht, welche Angebote den Mitarbeitern in den Jugend- und Sozialämtern am besten gefallen haben.

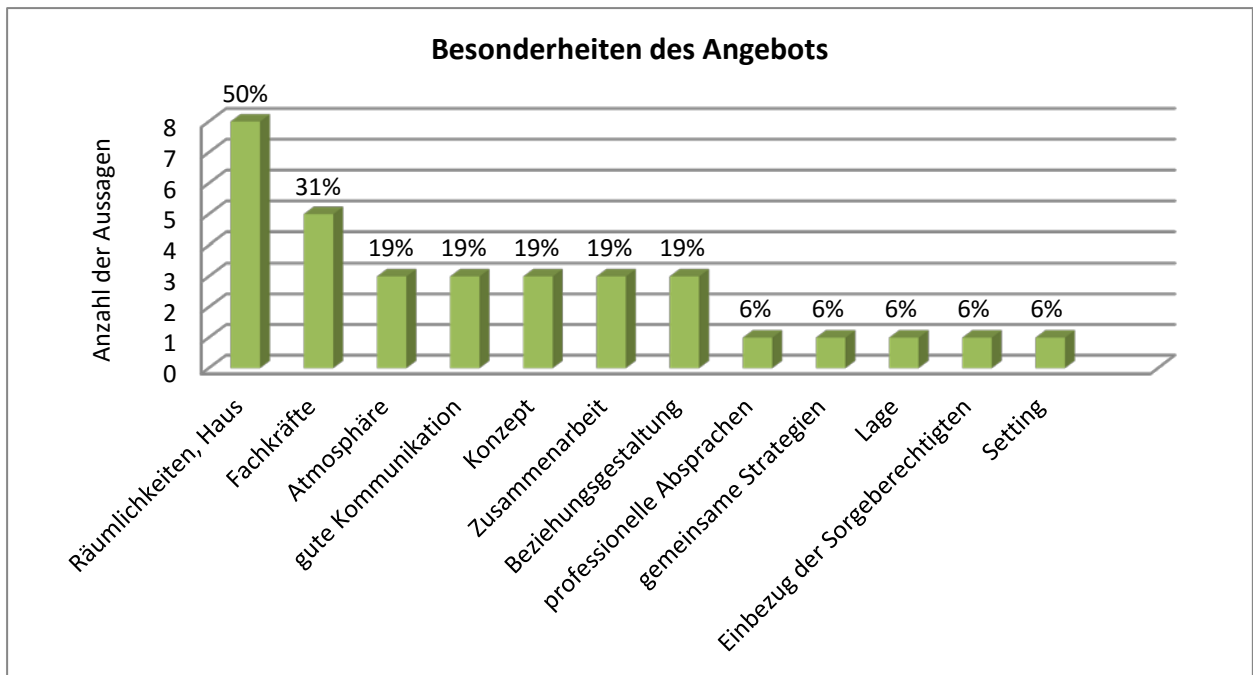


Diagramm 8: N = 16 Aussagen

Im Folgenden wortwörtliche Zitate aus den Feedbackbögen:

Aussagen wörtlich:

- „*Fachkräfte: sind sehr engagiert, offen, haben guten Blick auf das Kind*
Räumlichkeiten: Einzelzimmer, Wohnküche“
- „*Haus / Räume, liebevolle Beziehung zw. Klientin XY und Bezugsbetreuerin*“
- „*ruhige und sachliche Atmosphäre, entspannte Zusammenarbeit*“
- „*professionelle Absprachen und zeitnahe Informationen außerhalb der Hilfeplanung möglich*“
- „*gemeinsame Strategien*“
- „*Freundlichkeit und Zusammenarbeit mit Fachkräften, Atmosphäre vor Ort*“
- „*Fachkräfte, Lage, Konzept, Haus, gute Erreichbarkeit der Mitarbeiter, sehr gute Zusammenarbeit*“
- „*Fachkräfte, Vorstellungsgespräch der Pflegemutter in Einrichtung - sie war sehr zufrieden*“
- „*das Setting der WG, Einbezug der Sorgeberechtigten, Vertrauensverhältnis zw. den Jugendlichen und Bezugsbetreuer*“
- „*Haus Zimmer, Konzept, Fachkräfte*“
- „*Räumlichkeiten, kompetentes Fachpersonal*“
- „*Konzept*“
- „*hohes Maß an Akzeptanz, gute Kommunikation, schöne Räumlichkeiten*“
- „*Haus, Räume, Beziehungsgestaltung zw. Kindesmutter und Bezugsbetreuerin*“
- „*Atmosphäre*“



Frage 9: Hätten Sie Vorschläge/Ideen zur Erweiterung bzw. Verbesserung unseres Angebotes?

Ihre Ideen und Vorschläge zur Angebotsverbesserung oder -erweiterung haben 10 Befragte schriftlich formuliert. Die Aussagen sind spezifisch und individuell auf den konkreten Fall bzw. die Einrichtung bezogen. Aus diesem Grunde lassen sie sich nicht dichter in Rubriken zusammenfassen (ähnlich wie bei Frage 8). Lediglich der Aspekt „Zuarbeiten“ wurde von 2 Mitarbeitern der Jugend- und Sozialämter angesprochen. Dennoch wurden zur besseren Übersicht den genannten Aspekt umreißende Überschriften abgeleitet.

Den folgenden 10 Zitaten sind wortwörtlich die unterschiedlichen Verbesserungsvorschläge zu entnehmen.

▪ **Personalschlüssel:**

„Verbesserung des Personalschlüssels, insb. Am WE und zur Bewältigung von Krisen Angebot §35a SGBVIII steht im Konzept wird aber wg. des Fachkräftemangels nicht umgesetzt“

▪ **Zuarbeiten:**

„Zuarbeiten mit Bezug zu den im Hilfeplan vereinbarten Zielen“

„Zuarbeiten mit stärkeren Bezug zu HP-Zielen und konkreten Fragestellungen“

▪ **Angebotsumwandlung:**

„Angebote des §19 SGBVIII sollten in Hilfe nach §34 umgewandelt werden können“

▪ **Benennung von Gefährdungspotenzialen:**

„konkrete Benennung von Gefährdungspotenzialen am Ende der Hilfe“

▪ **Beziehungs- und Freizeitgestaltung:**

„Zusammenarbeit mit Bezugspersonen aus der Vergangenheit, Kinder sollen sich ausprobieren können und Fehler machen dürfen, Kontakte zu Gleichaltrigen außerhalb der Schule, mehr Freiräume und Freizeit“

▪ **Fallübergaben und Klientenbefragungen:**

„Fallübergaben verbessern, Kinder, Jugendliche und Eltern in bestimmten Abständen zu ihrer Zufriedenheit mit der Betreuung befragen“

▪ **Eltern- und Ressourcenarbeit:**

„intensive Arbeit mit Eltern bei androhender Beendigung der Hilfe & Regelbrüchen, (Ressourcenarbeit, Aufnahme des Jugdl. in Haushalt)“

▪ **Absprachen zw. den Mitarbeitern:**

„Absprachen zwischen den MA sollten noch besser funktionieren“

▪ **Vereinbarungsdokumentation:**

„schriftliche Dokumentation der mit den Klienten bzw. Eltern getroffenen Vereinbarungen erscheint empfehlenswert.“



5 Fazit

Aus 22 Feedbackbögen konnten erstmals standardisierte, quantitative und qualitative Hinweise zur Zufriedenheit in der Zusammenarbeit aus Sicht der mit dem jeweiligen Fall betrauten Mitarbeiter in den Jugend- und Sozialämtern generiert werden. Diese wertvollen Hinweise dienen als Impulse für die weitere Arbeit in den Einrichtungen der Stiftung „Dr. Georg Haar“ und der Entwicklung in der dialogischen Zusammenarbeit zwischen den am jeweiligen Fall beteiligten Mitarbeitern der Stiftung und den Partnern in den Jugend- und Sozialämtern.

Die Ergebnisse lassen erkennen, dass die Befragten insgesamt die Aspekte der Zusammenarbeit überwiegend positiv bewerten. Die gesammelten Daten machen deutlich, dass neben einzelnen kritischen und daher individuell zu bearbeitenden Bewertungen ein sonst zufriedener Grundtenor wahrzunehmen ist. Positive Bilder ergeben vor allem die Bewertungen zu den vorhandenen Räumlichkeiten, den Fachkräften und den klaren Regelungen der Zuständigkeiten. Diese und weitere Erwähnungen stellen wichtige Ressourcen dar, die auch zukünftig genutzt werden sollten.

Aber auch kritische Stimmen konnten gehört werden. Sowohl durch anzukreuzende Bewertungen, als auch durch freie Aussagenformulierung. Kritik ist der Motor, der ein Werk am Laufen hält. Diese Kritik gibt uns wertvolle Hinweise, wo es Verbesserungspotentiale gibt und wir bei der kontinuierlichen Weiterentwicklung unserer Angebote ansetzen können. Daher werden nicht nur die positiven, sondern vor allem auch die kritischen Wertungen als Antrieb gesehen, Verbesserungsprozesse in Gang zu setzen.

Ein klares Handlungsfeld besteht in der zukünftig besseren gemeinsamen Bewältigung von Krisen- und Konfliktsituationen sowie in der Verbesserung der schriftlichen Zuarbeiten zum jeweiligen Fall. Dialogische Gesprächsrunden der beteiligten Personen könnten genutzt werden, um gemeinsam Lösungsansätze für die betreffenden Bereiche zu entwickeln, die für beide Parteien umsetzbar und zufriedenstellend sind. Gerade in den angesprochenen Problemfeldern ist dabei der konstruktive Dialog und ein mehrseitiges Problem- und Fallverständnis zwischen den handelnden Akteuren von besonderer Bedeutung, um gemeinsam gute Lösungen zu entwickeln.

Abschließend ist festzuhalten, dass mit dieser ersten Erhebung 31 Amtsmitarbeiter, davon 28 in Jugend- und 3 in Sozialämtern, erreicht wurden. Insgesamt haben sich davon 22 Amtsmitarbeiter an der Befragung beteiligt, wofür wir uns ausdrücklich bedanken möchten. Wir hoffen weiterhin auf die Unterstützung und das Engagement bei der zukünftigen Nutzung unseres Feedbackbogens, um gemeinsam die überwiegend positive Zusammenarbeit zwischen allen Akteuren und damit die Qualität der pädagogischen Arbeit zum Wohle der Klienten und Klientinnen kontinuierlich weiter sichern und verbessern zu können.



6 FBB als Anlage

	Feedbackbogen Jugendamt Stiftung Dr. Georg Haar	QMH F 088-3
--	--	----------------

Stiftung „Dr. Georg Haar“ · Dichterweg 2 a · 99425 Weimar

Stadt / Landkreis
Jugendamt/Sozialamt
z.Hd.
str.
99|

Sehr geehrte,

im Rahmen der Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung und -sicherung unserer Kinder- und Jugendwohngruppen sind wir sehr an Rückmeldungen der am jeweiligen Fall beteiligten Institutionen und der Partner in den Jugendämtern hinsichtlich der Zufriedenheit in der Zusammenarbeit interessiert.

Dabei wünschen wir uns **nach der Beendigung** eines Falles Ihre Meinungsäußerung zu den Arbeitsergebnissen und insbesondere zur Gestaltung der Kommunikation und Kooperation zwischen den Fachkräften.

Unser Ziel ist es, evtl. Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit zu erkennen und diese zu beheben, um somit zu einer Stärkung der Kooperationsstrukturen beizutragen. Zur Verbesserung unserer Leistungen für Sie und Ihre Klient_innen bitten wir Sie, sich ein paar Minuten Zeit zu nehmen, um die folgenden Fragen zu beantworten und auf einer vierstufigen Skala von

sehr gut ☺☺ / eher gut ☺ / eher schlecht ☹ / sehr schlecht ☹☹

zu bewerten.

Bitte senden Sie uns den Bogen wieder per Post, Fax 03643-835423 oder E-Mail weimar@stiftunghaar.de zurück.

Über das Kontaktformular auf unserer Homepage www.stiftunghaar.de können Sie uns auch jederzeit Hinweise in anonymisierter Form zukommen lassen.

Name Kd./JgdL:

Einrichtung:

Beginn der Hilfe:

Ende der Hilfe:

1. Frage:

☺☺ / ☺ / ☹ / ☹☹

Wie zufrieden sind Sie mit dem zu Maßnahmebeginn zwischen Ihnen und der Einrichtung entwickelten Problemverständnis und den gemeinsam festgelegten Aufgaben und Zielen.



Erstellt v./Datum	Geprüft v./Datum	Freigabe v./Datum	Revision	Seite 1 von 2
	Beck QMB	Faßnacht GF	1.0	



	Feedbackbogen Jugendamt Stiftung Dr. Georg Haar	GMH F 088-3
--	--	----------------

☺☺ / ☺ / ☹ / ☹☹

2. Frage:

Wie gut fühlten Sie sich an den Fallverlauf in der Einrichtung angeschlossen?

3. Frage

Waren die Zuständigkeiten und Arbeitsaufträge zwischen Jugendamt und Einrichtung klar geregelt?

4. Frage:

Wie gut wurden getroffene Vereinbarungen eingehalten?

5. Frage:

Wie zufriedenstellend gestaltete sich die Bewältigung evtl. Krisen- und Konfliktsituationen während der Maßnahme?

6. Frage:

Wie zufrieden waren Sie mit der Arbeit der Einrichtung an den im Hilfeplan vereinbarten Zielen?

7. Frage:

Wie zufrieden waren Sie mit den schriftlichen Zuarbeiten zum Fallverlauf?

8. Frage:

Was hat Ihnen am meisten an unserem Angebot gefallen?
(Haus/Räume/Lage; Konzept; Fachkräfte; Atmosphäre; etc.)

.....
.....
.....

9. Frage:

Hätten Sie Vorschläge/Ideen zur Erweiterung bzw. Verbesserung unseres Angebotes?

.....
.....
.....

10. Frage:

Würden Sie unsere Einrichtung erneut belegen?

Ja nein

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

gez. Joachim Faßnacht, Gesamtleiter Stiftung „Dr. Georg Haar“

Erstellt v. / Datum	Geprüft v. / Datum	Freigabe v. / Datum	Revision	Seite 2 von 2
	Beck GMB	Faßnacht GF	1.0	