

## Freie und Hansestadt Hamburg

### Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration

#### Fachanweisung Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD)

1	Einführung .....	2
1.1	Gleichzeitigkeit von Hilfe- und Schutzaufgaben.....	3
1.2	Kooperation mit anderen Leistungsbereichen und sozialen Netzwerken .....	3
1.3	Fachliche Kompetenzen der Fach- und Führungskräfte im ASD .....	4
1.4	Regelungsgegenstand / Zuständigkeiten und Aufgaben des ASD.....	4
2	Arbeitsprinzipien.....	6
2.1	Sozialraumorientierung .....	6
2.1.1	Orientierung am Willen und den Zielen der zu Unterstützenden.....	6
2.1.2	Ressourcenorientierung .....	6
2.1.3	Die Hilfe folgt dem Fall .....	7
2.1.4	Zusammenarbeit mit Regeleinrichtungen in der Lebenswelt.....	7
2.2.	Fachliche Vorgaben und Standards / Qualitätsmanagement .....	7
2.3	Kinderschutz .....	8
3	Arbeitsweisen des ASD.....	9
3.1	Erreichbarkeit und Zuständigkeit .....	9
3.2	Einrichtung von Funktionsbereichen .....	9
3.2.1	Eingangsmangement.....	10
3.2.2	Fallmanagement .....	11
3.2.3	Netzwerkmanagement .....	12
3.3	Verwaltungsunterstützung der sozialpädagogischen Fachkräfte durch die Geschäftsstellen .....	13
4	Rahmenbedingungen .....	13
4.1.	Organisatorische Rahmenbedingungen .....	13
4.2	Fachaufsicht.....	14
5	Steuerung und Weiterentwicklung des Hilfesystems .....	14
6	Berichtswesen.....	14
7	Laufzeit.....	16

# 1 Einführung

Diese Fachanweisung regelt die Aufgabenerfüllung des ASD<sup>1</sup>. Sie enthält die für den ASD der Freien- und Hansestadt Hamburg gültigen Kernregelungen und Standards und bezieht sich auf die im Anlagenband zur Fachanweisung und im Qualitätsmanagementsystem (QMS) festgelegten fachlichen Vorgaben.

Als Basisdienst der bezirklichen Fachämter für Jugend- und Familienhilfe (Jugendämter) ist der ASD eine Erstkontaktstelle für Bürger<sup>2</sup>, Organisationen und Institutionen, die in Angelegenheiten von Kindern, Jugendlichen und Familien beraten werden möchten oder um Unterstützung des Jugendamtes nachsuchen. Der ASD ist zuständig bei psychosozialen Problemlagen aller Kinder, Jugendlichen, jungen Erwachsenen sowie Familien. Die Ausübung des staatlichen Wächteramtes verlangt vom ASD, jeden ihm bekannt werdenden Sachverhalt mit Hinweisen auf eine Kindeswohlgefährdung auf die Relevanz für den gesetzlichen Schutzauftrag des Jugendamtes zu prüfen.

§ 1 Abs. 4 SGB VIII fordert die Jugendhilfe auf, „positive Lebensbedingungen für junge Menschen und ihre Familien sowie eine kinder- und familienfreundliche Umwelt zu erhalten oder zu schaffen“. Der Beitrag des ASD besteht darin, die Interessen der von ihm beratenen und unterstützten Kinder, Jugendlichen und Eltern in Stadtteilgremien u. ä. offensiv zu vertreten und darauf zu achten, dass neu zu schaffende Angebote geschlechtergerecht und kultursensibel erarbeitet werden und für alle Menschen niedrigschwellig und zuverlässig erreichbar sind.

Die ASD-Arbeit ist geprägt von hoher Komplexität und beinhaltet eine permanente Übersetzungsaufgabe zwischen oft ungeordneten Lebenswelten von Kindern, Jugendlichen und Eltern auf der einen und gesetzlichen Vorgaben und Verwaltungsregelungen auf der anderen Seite.

Zudem erfordert die Arbeit des ASD die Entwicklung einer wertschätzenden und respektvollen (Arbeits-) Beziehung mit den Familien bei gleichzeitiger Wahrnehmung der mit der Ausübung des staatlichen Wächteramtes verbundenen Kontroll- und Eingriffsbefugnisse, wenn das Kindeswohl gefährdet ist.

Dabei ist es der Auftrag des ASD, am Veränderungswillen des Menschen anzusetzen und ihn dabei zu unterstützen, seine Ziele zu definieren und zu erreichen.

Besonders herausfordernd ist dies in Kindeswohlgefährdungsfällen, in denen Maßnahmen auch gegen den Willen der Eltern ergriffen werden müssen.

„Orientierung am Willen und den Interessen der Betroffenen“ erfordert nicht nur eine hohe Fachkompetenz, sondern auch eine empathische, selbstreflexive und lernfähige Grundhaltung sowie Rollenklarheit, die immer wieder im Arbeitsalltag thematisiert, überprüft und gefestigt werden müssen.

---

<sup>1</sup> Diese Fachanweisung gilt auch für das Familien-Interventions-Team (FIT), sofern nichts anderes durch Dienstanweisungen geregelt ist.

<sup>2</sup> Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Text die männliche Form genutzt, es sind jeweils auch die Personen anderen Geschlechts mit gemeint.

## 1.1 Gleichzeitigkeit von Hilfe- und Schutzaufgaben

Das Aufgabenprofil des ASD unterscheidet sich von dem anderer sozialer Dienste beziehungsweise freier Träger durch die Bündelung der Funktionen

- Beratung
- Hilfeplanung  
(Planung, Vermittlung, Begleitung und Steuerung notwendiger und geeigneter Hilfen, Ressourcenaktivierung) sowie
- Sicherung des Kindeswohls  
(Wächteramt, im Zweifel auch durch Eingriffe gegen den Willen der Eltern)

Das Handeln des ASD ist besonders wirksam, wenn es auf Akzeptanz der Rat- und Hilfesuchenden sowie auf deren aktiver Mitwirkung bei der Realisierung von notwendigen und geeigneten Hilfeangeboten gründet.

Eltern/Sorgeberechtigte und Kinder und Jugendliche haben einen Rechtsanspruch auf Beratung sowie geeignete und notwendige Hilfen. Der Hilfebedarf sowie ggf. vorliegende Versagensgründe für eine bestimmte Hilfeform werden im Einzelfall nach den Maßgaben der §§ 36 ff SGB VIII sowie den fachlichen Standards zur Hilfeplanung festgestellt.

Auch Kinder und Jugendliche können sich ans Jugendamt wenden und dort beraten lassen. Sie können auf eigenen Wunsch in Obhut genommen werden.

In den Fällen, in denen eine dem Wohl des Kindes entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist (§ 27 ff), steht der ASD in der Pflicht, den Sorgeberechtigten Hilfen anzubieten, um im Einvernehmen mit ihnen eine förderliche Erziehung des Kindes sicherzustellen. Wenn eine Gefährdung des Kindeswohls gegeben ist, sind unverzüglich die jeweils im Einzelfall notwendigen und geeigneten Schutzmaßnahmen zu ergreifen, gegebenenfalls auch gegen den Willen der Eltern (§§ 8 a SGB VIII, § 42 SGB VIII i.V.m. 1666 BGB). Auch in diesen Fällen soll versucht werden, die Beteiligung und Mitwirkung der Eltern an den erforderlichen Schutzmaßnahmen zu erreichen.

## 1.2 Kooperation mit anderen Leistungsbereichen und sozialen Netzwerken

Anlass des Tätigwerdens des ASD sind in der Regel Erziehungsbedarfe und / oder psychosoziale Problemlagen. Häufig gehen Erziehungsprobleme mit materiellen, sozialen oder psychischen Problemen einher. Um seinen Beratungs- und Schutzauftrag zu erfüllen, kooperiert der ASD als allgemeiner sozialer Dienst des Jugendamtes mit spezialisierten Beratungsstellen sowie mit Regeleinrichtungen, Ämtern, freien Trägern, Stadtteileinrichtungen und sozialräumlichen Angeboten. Er nutzt das Fachwissen beziehungsweise die Angebote anderer Leistungsbereiche und bezieht diese in seine Handlungskonzepte ein.

Ohne diese Beiträge von Dritten sind die Aufgaben des ASD nicht in der erforderlichen Ganzheitlichkeit zu bewältigen.

Im Einvernehmen mit den Leistungsberechtigten unterstützt der ASD diese dabei, ihre eigenen sozialen Netzwerke zu aktivieren, zu erweitern und zur Zielerreichung zu nutzen.

### 1.3 Fachliche Kompetenzen der Fach- und Führungskräfte im ASD

Der Leistungsauftrag des ASD ist komplex und verlangt von den handelnden Personen eine hohe fachliche Kompetenz, die sich u.a. in Methodenkenntnis und sicherer Handhabung derselben, Kooperationsbereitschaft innerhalb und außerhalb der eigenen Organisation und über das eigene Arbeitsgebiet hinaus, Sozialkompetenz, Bereitschaft zu permanenter fachlicher Fortbildung und vertieften Rechtskenntnissen ausdrückt.

Der ASD ist als aktive und gestaltende Kraft in der Bearbeitung von Einzelfällen und bei der Mitwirkung an positiven Lebensbedingungen für Kinder, Jugendliche und ihre Eltern an einer Vielzahl von Schnittstellen zu anderen Leistungsanbietern innerhalb und außerhalb des Wirkungsbereiches des SGB VIII gefordert. Sein Auftrag verlangt sowohl eine zweckmäßige und zuverlässige Organisation der Bearbeitung von unterschiedlichsten Anliegen als auch eine fachlich qualifizierte Steuerung des Hilfeverlaufes.

Die Fachkräfte des ASD beraten und unterstützen orientiert an den Interessen und Ressourcen der Klienten. Eine umfassende Beteiligung und aktive Mitwirkung der Familien an der Planung und Durchführung erforderlicher Hilfen ist die Voraussetzung für die nachhaltige Wirksamkeit von Hilfen und zentrale Aufgabe des ASD.

### 1.4 Regelungsgegenstand / Zuständigkeiten und Aufgaben des ASD

Die sachliche und örtliche Zuständigkeit des ASD ergibt sich aus dem SGB VIII. Dabei sind auch einschlägige Bestimmungen anderer Bücher des SGB, des BGB sowie des Datenschutzes zu berücksichtigen. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Bürger umfassend und verständlich über ihre Rechte und Pflichten sowie ihre Handlungsmöglichkeiten beraten werden.

Aufgabe/Leistung	Rechtsgrundlage
Kinderschutz: Bewertung von Hinweisen und Meldungen von Kindeswohlgefährdung	§ 8 a Abs. 1 SGB VIII
Sofortmaßnahmen: Überprüfung von Hinweisen auf Kindeswohlgefährdung und Schutzauftrag bei Kindeswohlgefährdung,  Inobhutnahme, vorläufige Inobhutnahme Einschaltung des Familiengerichts	§ 8 a Abs. 2 S.2 und Abs. 3 S. 2 SGB VIII  § 42 SGB VIII, § 42a SGB VIII i.V.m. § 1666 BGB und 162 FamG § 8 a Abs. 2 S. 1 SGB VIII
Fachliche Beratung und Begleitung zum Schutz von Kindern und Jugendlichen	§ 8 b SGB VIII
Feststellung der Zuständigkeit	§§ 85, 86, 87, 88a SGB VIII

Aufgabe/Leistung	Rechtsgrundlage
Auswahl, Beratung und Unterstützung von Privatvormündern	§ 53 SGB VIII
Beratung im Kontext der Pflegeerlaubnis	§ 44 Abs. 1 SGB VIII
Beratungsleistung	§ 16 SGB VIII
Partnerschafts-, Trennungs- und Scheidungsberatung mit und ohne gerichtliche Beteiligung	§ 17 SGB VIII
Beratung und Unterstützung bei der Ausübung des Umgangsrechts	§ 18 Abs. 3 S. 1 bis 3 SGB VIII
Vermittlung in der Umgangsregelung	§ 18 Abs. 3 S. 4 SGB VIII
Beratung und Unterstützung in der Personensorge	§ 18 Abs. 1 SGB VIII
Beratung minderjähriger Selbstmelder	§ 8 SGB VIII
Mitwirkung im gerichtlichen Verfahren	§ 50 Abs. 1 und 2 SGB VIII
Planung, Betreuung und Versorgung des Kindes in Notsituationen	§ 20 SGB VIII
Unterstützung bei der Unterbringung zur Erfüllung der Schulpflicht	§§ 21, 36 SGB VIII
Planung, Bewilligung der gemeinsamen Wohnformen für Mütter/Väter und ihrer Kinder	§§ 19, 36 SGB VIII
Planung, Bewilligung, Steuerung und Auswertung von Hilfe zur Erziehung	§§ 27, 36-40 SGB VIII
Planung, Bewilligung, Steuerung und Auswertung von Eingliederungshilfe für seelisch behinderte Kinder und Jugendliche	§§ 35 a, 36, ggf. §§ 37-40 SGB VIII
Planung, Bewilligung, Steuerung und Auswertung von Hilfe für junge Volljährige (Nachbetreuung)	§§ 41, 36, ggf. §§ 37-40 SGB VIII
Planung, Bewilligung, Steuerung und Auswertung von Eingliederungshilfe für junge Volljährige	§§ 41, 35 a, 36, ggf. §§ 37-40 SGB VIII
Pflichteingaben zur Bundesstatistik	§§ 98 ff SGB VIII

Aufgabe/Leistung	Rechtsgrundlage
Ausbau, Aufbau, Weiterentwicklung sozialräumlicher Netzwerkstrukturen zur Einrichtung offener oder einzelfallbezogener Angebote	GR J 1/12
Mitwirkung bei Ausnahmen von Beschäftigungsverboten für Minderjährige	§ 6 Abs. 2 JArbSchG
Feststellung der Zuständigkeit	§§ 85, 86, 87 SGB VIII
Feststellung der Kostenzuständigkeit	§ 89 SGB VIII

## 2 Arbeitsprinzipien

### 2.1 Sozialraumorientierung

Das Handeln des ASD ist sozialräumlich ausgerichtet.<sup>3</sup> Sozialraumorientierung bezieht sich sowohl auf die Arbeit im Einzelfall als auch auf die Netzwerkarbeit im Sozialraum und die Verortung des ASD im jeweiligen Zuständigkeitsbereich.

#### 2.1.1 Orientierung am Willen und den Zielen der zu Unterstützenden

Im Mittelpunkt der Einzelfallarbeit stehen die Unterstützung der Sorgeberechtigten bzw. Familien bei der Erziehung und der Kinderschutz. Dabei orientiert sich der ASD am gesetzlichen Schutzauftrag sowie am Willen und den Möglichkeiten der Betroffenen, um sie dabei zu unterstützen, auch in schwierigen Situationen aktiv an Veränderungen mitzuwirken.

Dies erfordert wertschätzenden Respekt für individuelle Lebensentwürfe.

Der ASD nutzt die in JUS-IT hinterlegten Instrumente der sozialpädagogischen Diagnostik, wie in den entsprechenden QM-Prozessen abgebildet.

#### 2.1.2 Ressourcenorientierung

Die Forderung nach Beteiligung und Mitwirkung der Betroffenen im SGB VIII bildet in Verbindung mit dem Wunsch- und Wahlrecht die rechtliche Grundlage für das fachliche Gebot der Ressourcenorientierung.

Gleichzeitig basiert die Ressourcenorientierung auf der Erkenntnis, dass Hilfen dann wirksam und nachhaltig sind, wenn sie den Menschen ermöglichen, selbstwirksam zu handeln und dabei auf die Unterstützung des persönlichen sozialen Umfelds zurückzugreifen.

<sup>3</sup> S. § 1 Abs. 3 Satz 4; § 8; § 8a; §27, Abs. 2, § 36, Abs. 2, §§ 80 und 81.

Dabei sollen den Familien die Möglichkeiten erschlossen werden, Regeleinrichtungen wie z.B. Kindertageseinrichtungen nutzen zu können und darüber hinaus Einrichtungen des Sozialraums, Angebote von Vereinen und Verbänden, Kirchengemeinden, Bildungseinrichtungen in Anspruch zu nehmen.

Um die Infrastruktur des Sozialraums im Sinne von belasteten und benachteiligten Kindern, Jugendlichen und ihren Familien zu stärken und eine niedrigschwellige Inanspruchnahme zu gewährleisten, werden im Rahmen der Globalrichtlinie J1/12 im Zusammenwirken der bezirklichen Fachämter für Jugend- und Familienhilfe mit freien Trägern und Regeleinrichtungen in ASD-nahen Netzwerken bedarfsgerechte sozialräumliche Hilfen und Angebote (SHA) bereit gestellt.

Wird im Einzelfall im Rahmen der Hilfeplanung festgestellt, dass der konkrete Hilfebedarf ganz oder teilweise weder mit Unterstützung aus dem sozialen Umfeld noch mit Angeboten aus dem Sozialraum abgedeckt werden kann, werden die Angebote und Leistungen der Jugendhilfe nach §§ 27ff SGB VIII eingesetzt.

### **2.1.3 Die Hilfe folgt dem Fall**

Die Entwicklung von passgenauen Hilfen durch den ASD erfolgt im Zusammenwirken der betroffenen Familien mit den öffentlichen oder freien Trägern der Jugendhilfe sowie ggf. weiteren Beteiligten (siehe auch Punkt 2.1.4). Dabei ist die Jugendhilfe aufgefordert, ihre Angebote an die individuellen Bedarfe der Familien anzupassen und flexibel auf die sich - auch durch die Hilfeleistung - wandelnde Lebenssituation der Familie zu reagieren.

### **2.1.4 Zusammenarbeit mit Regeleinrichtungen in der Lebenswelt**

Die im Einzelfall relevanten Regeleinrichtungen sind unter Beachtung des Sozialdatenschutzes in fallbezogene Hilfen und Unterstützungskonzepte einzubeziehen.

Der ASD arbeitet eng zusammen mit Gesundheitsdiensten, Kindertageseinrichtungen, Schulen und Einrichtungen zur beruflichen Integration sowie weiteren Einrichtungen im sozialen Umfeld der Familien. In diesen Arbeitskontexten übernehmen ASD-Fachkräfte die Funktion eines Fallmanagers und wirken auf abgestimmte Beiträge unterschiedlicher Leistungsbereiche hin.

Durch strukturell verankerte kollegiale Beratung, bedarfsgerechte Einbeziehung der Regeleinrichtungen in ASD-nahe Netzwerke und gemeinsame Entwicklung von Projekten und/oder neuen Angeboten trägt der ASD zur Stärkung der Regeleinrichtungen und zu einer gemeinsamen Aufgabenwahrnehmung involvierter Fachkräfte bei.

## **2.2. Fachliche Vorgaben und Standards / Qualitätsmanagement**

Im Anlagenband zur Fachanweisung des ASD sind Aufgabenbeschreibungen, Arbeitsrichtlinien, Arbeitshilfen, Schnittstellenregelungen und Kooperationsvereinbarungen zusammengefasst.

Die darin festgelegten Standards und Vorgaben werden in den Kernprozessen des Qualitätsmanagementsystems (QMS) abgebildet. Diese Prozesse bilden die Basis für die angestrebte Zertifizierung der Hamburger Jugendämter nach DIN EN ISO 9001:2015.

Die Kernprozesse für den Arbeitsbereich ASD beschreiben die Tätigkeitsfelder

- Schutz von Minderjährigen
- Beratung, Förderung und Unterstützung
- Aufgaben des ASD in familiengerichtlichen Verfahren
- Hilfeplanung
- Eingliederungshilfe nach § 35a SGB VIII.

Auch die Serviceleistungen der ASD-Geschäftsstellen zur Unterstützung der fallbezogenen Aufgaben der ASD Fachkräfte sind als QM-Prozesse abgebildet.

Sowohl die Prozesse als auch der Anlagenband werden bei Bedarf weiterentwickelt und aktualisiert.

Das Fachverfahren JUS-IT bildet die Bearbeitungsprozesse ab und ist das Instrument für die Falldokumentation, zu der auch die auf dem SharePoint der BASFI Fachliche Leitstelle JUS-IT bereitgestellten diagnostischen Instrumente und Vorlagen zählen.

Diese Instrumente sollen eine systematische und zielorientierte Fallbearbeitung und das für eine kompetente ASD-Arbeit notwendige Fallverstehen befördern.

Eine zuverlässige und vollständige Dokumentation ist die Grundlage für eine nahtlose Weiterbearbeitung eines Falles bei Zuständigkeitswechsel und/oder in Vertretungssituationen. Sie stellt Transparenz sowie die Nachvollziehbarkeit des Verwaltungshandelns im konkreten Einzelfall sicher und dient darüber hinaus der Rechenschaftsfähigkeit gegenüber Dritten.

### **2.3 Kinderschutz**

Der Schutz von Minderjährigen vor Gefahren für ihr Wohl hat Priorität in allen Aufgabenbereichen des ASD. Auch hier steht das Kind im Mittelpunkt aller Betrachtungen.

Jede Mitteilung mit einem Verdacht auf eine Kindeswohlgefährdung ist daraufhin zu prüfen, ob gewichtige Anhaltspunkte für die Gefährdung des Kindeswohls vorliegen. In diesem Zusammenhang notwendige Hausbesuche sollen immer von 2 Fachkräften durchgeführt werden.

Wenn gewichtige Anhaltspunkte für eine Kindeswohlgefährdung vorliegen, wird eine Gefährdungseinschätzung vorgenommen. Dabei sind die Erziehungsberechtigten und die betroffenen Kinder/Jugendlichen selbst (soweit der Schutz der Kinder/Jugendlichen dadurch nicht in Frage gestellt ist) sowie weitere im Kinderschutz erfahrene Fachkräfte, Regeleinrichtungen und Dienste der Jugendhilfe oder des Gesundheitssystems nach den Maßgaben des § 8a SGB VIII einzubeziehen.

Mit den Eltern / Sorgeberechtigten soll die Kindeswohlgefährdung in für sie nachvollziehbarer Weise besprochen werden. Mit ihnen gemeinsam sollen geeignete Wege und Hilfen entwickelt werden, um die Gefährdung abzuwenden und das Wohl des Kindes nachhaltig zu sichern.

Bei der Bearbeitung von Kinderschutzfällen werden alle beteiligten Personen, Dienste und Einrichtungen unter Berücksichtigung des Sozialdatenschutzes in die Hilfeplanung einbezogen, um ein ganzheitliches Bild der Situation des Kindes und seiner Familie zu ermöglichen und notwendige Schritte aufeinander abzustimmen.



Zur Klärung von Gefährdungssituationen und zur weiteren Handlungsplanung folgt der ASD den Vorgaben aus den QMS-Prozessen und den fachlichen Standards, die im Anlagenband zur Fachanweisung ASD (Kapitel 3, Wächteramt) beschrieben sind. Dabei nutzt er die im SharePoint der BASFI Fachliche Leitstelle JUS-IT hinterlegten sozialpädagogischen Instrumente und das Diagnoseinstrument Kindeswohlgefährdung. So wird Verlässlichkeit und Transparenz des Handelns gegenüber allen Beteiligten sichergestellt und eine einheitliche Dokumentation des Bearbeitungsprozesses gewährleistet.

Eine lückenlose Dokumentation ist in Kindeswohlgefährdungsfällen obligatorisch.

Fachkräfte, die sich noch in der 6-monatigen Probezeit befinden, sollen grundsätzlich nicht die alleinige Fallverantwortung in Kinderschutzfällen übernehmen. Im Anschluss an die Einarbeitungsphase ist sicher zu stellen, dass die Fachkraft die Bearbeitung von Kinderschutzfällen in der notwendigen Qualität sicherstellen kann.

Besteht die Notwendigkeit das Familiengericht einzuschalten, können die genutzten Instrumente in das Verfahren eingebracht werden. Entscheidet das Familiengericht abweichend von der fachlichen Einschätzung des ASD, prüft die fallführende Fachkraft gemeinsam mit der Leitung die Notwendigkeit, von den Rechten als Verfahrensbeteiligte Gebrauch zu machen und leitet ggf. erforderliche Maßnahmen ein.

### **3 Arbeitsweisen des ASD**

#### **3.1 Erreichbarkeit und Zuständigkeit**

Das Bezirksamt stellt die durchgehende Erreichbarkeit des Jugendamtes sicher: montags bis donnerstags in der Zeit von 8 bis 16 Uhr, freitags von 8 bis 14 Uhr; außerhalb dieser Zeiten übernimmt gemäß Zuständigkeitsanordnung des Senats der ambulante Notdienst des Kinder- und Jugendnotdienstes (KJND) die Aufgabe einer Erstkontaktstelle und leitet bei Bedarf sofort erforderliche Maßnahmen ein.

Besteht der Kriseninterventions- und/oder Schutzbedarf für Minderjährige bis in die Funktionszeiten des ASD fort, gibt der ambulante Notdienst den Fall umgehend am nächsten Werktag an den örtlich zuständigen ASD ab. Der ASD ist verpflichtet, den Fall bis 10.00 Uhr desselben Werktags zu übernehmen und weiter zu bearbeiten.

In allen ASD-Abteilungen werden außerhalb der regulären Dienstzeiten Anrufbeantworter geschaltet, die über die Erreichbarkeit des Jugendamtes sowie über den Auftrag und die Telefonnummer des KJND informieren.

Die Bezirksamter gewährleisten, dass in jedem laufenden Fall die Zuständigkeit einer pädagogischen Fachkraft besteht.

#### **3.2 Einrichtung von Funktionsbereichen**

Für alle ASD Abteilungen werden folgende Funktionsbereiche eingerichtet:

- Eingangsmanagement
- Fallmanagement
- Netzwerkmanagement

Dabei wird den Bezirksämtern keine bestimmte Organisationsform vorgegeben.

Alle Funktionsbereiche des ASD haben die Aufgabe, auf vermutete oder festgestellte Kindeswohlgefährdungen umgehend zu reagieren und dabei die im Anlagenband festgeschriebenen und in den QM-Prozessen abgebildeten Bearbeitungsstandards einzuhalten.

### **3.2.1 Eingangsmanagement**

Das Eingangsmanagement gewährleistet eine kompetente und bürgerfreundliche Annahme von Anliegen ratsuchender Personen.

Mit ihnen wird eine vorläufige Verständigung über das Anliegen und den daraus abgeleiteten möglichen Bedarf angestrebt. Das Eingangsmanagement erläutert den Beteiligten die absehbaren weiteren Handlungsschritte und trifft erste Vereinbarungen.

Auskünfte erfolgen im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen des Sozialdatenschutzes.

Bestandteil der persönlichen Annahme von Anliegen ist immer auch eine kompetente Information über Möglichkeiten und Grenzen der Jugendhilfe sowie zur Inanspruchnahme der in Frage kommenden Leistungen des Bezirksamtes sowie angrenzender Hilfesysteme. Wenn Ratsuchende nicht in der Lage sind, ihre Anliegen angemessen geltend zu machen und deshalb Nachteile für Kinder, Jugendliche oder ihre Familien zu erwarten sind, werden sie durch die Fachkräfte des Eingangsmanagements dabei unterstützt, die notwendigen Schritte für die Realisierung eines förderlichen Aufwachsens der Kinder und Jugendlichen einzuleiten.

#### **Aufgaben des Eingangsmanagements:**

- Sicherstellung einer ständigen Erreichbarkeit des ASD in den o.g. Zeiten in Absprache mit den ASD-Geschäftsstellen und die kompetente Annahme aller Anliegen durch sozialpädagogische Fachkräfte;
- Prüfung auf eine bestehende Fallzuständigkeit, sachliche und örtliche Zuständigkeit, sofern dies nicht durch die Geschäftsstellen erfolgen kann;
- Beratung und Information zum gesetzlichen Auftrag, den Leistungen und Handlungsmöglichkeiten des Jugendamtes;
- Gewährleistung einer persönlichen Zuständigkeit ab Eingang eines Anliegens;
- Sozialpädagogische Bewertung und Dokumentation aller Anliegen schnellstmöglich nach Kenntnisnahme, einschließlich der dazu erforderlichen Recherchen und der Abgabe von Empfehlungen und Zuordnung einer Rechtsgrundlage nach dem SGB VIII;
- Prüfung der Anliegen hinsichtlich einer möglichen Kindeswohlgefährdung;
- Sofortiges Handeln bei gewichtigen Anhaltspunkten für eine Kindeswohlgefährdung oder bei der Bitte eines Minderjährigen um Inobhutnahme;
- Bearbeitung von Anliegen:
  - abschließende Bearbeitung eines Anliegens oder
  - Weiterleitung eines Anliegens an das Fallmanagement oder

- Weiterleitung eines Anliegens an andere jugendamtliche Stellen oder andere soziale Hilfesysteme;
- Mitwirkung an der ASD-bezogenen Netzwerkarbeit.

### **3.2.2 Fallmanagement**

Im Fallmanagement werden die aus dem Funktionsbereich Eingangsmanagement übernommenen Einzelfälle nach einem einheitlichen Prozess-Standard bearbeitet.

Die fallzuständige Fachkraft bleibt in der Regel für die Familie im gesamten Fallverlauf zuständig und ist somit auch für Kooperationspartner aus anderen (Hilfe-) Systemen eine zuverlässige Ansprechperson.

Das Fallmanagement soll Familien durch Aktivierung und Nutzung des persönlichen Umfelds, durch den Einsatz sozialräumlicher und - bei Bedarf - weiterer Jugendhilfe-Ressourcen wieder zur eigenverantwortlichen Lebenspraxis befähigen. Dabei ist es notwendig, immer wieder wertschätzend und ermutigend die eigene Rolle und Verantwortung der Familien im Hilfeverlauf zu verdeutlichen.

Das Fallmanagement arbeitet transparent und für die betroffenen Personen nachvollziehbar. Es vergewissert sich fortlaufend, dass es eine gemeinsam getragene Einschätzung der Situation von ASD-Fachkraft und Familie gibt. Wenn dieses nicht der Fall sein sollte, kommuniziert die ASD-Fachkraft abweichende Einschätzungen mit dem Ziel der (Wieder-) Herstellung einer Übereinstimmung und bezieht dabei die Perspektive der Kinder/Jugendlichen aktiv ein.

Wenn es nicht möglich ist, eine größtenteils deckungsgleiche Sichtweise zu entwickeln, müssen die daraus folgenden Konsequenzen offen angesprochen werden. Dabei ist es wichtig, dass die fallführende Fachkraft der Familie gegenüber ihre Rolle klar und deutlich benennt.

Soweit Unterstützungsleistungen unterschiedlicher Hilfesysteme erforderlich sind, hat das Fallmanagement die Aufgabe, sie aufeinander abzustimmen und in ein gemeinsam getragenes Konzept mit verbindlich gestalteter Aufgabenteilung zu integrieren.

#### **Aufgaben des Fallmanagements:**

- Klärung der Lebenssituation, des (Veränderungs-) Willens, der Ressourcen sowie der Unterstützungsbedarfe der ratsuchenden Familien im Sinne eines umfassenden Fallverstehens unter Einsatz bzw. Fortschreibung der sozialpädagogischen Diagnostik oder/und Kinderschutzdiagnostik;
- Unterstützung der Familie bei der Definition von Zielen im Sinne eines Einvernehmens mit den betroffenen Familien und anderen Beteiligten und unter Berücksichtigung aller Möglichkeiten, die im Sozialraum zur Verfügung stehen;
- Veranlassung der Durchführung von Hilfeleistungen;
- Koordinierung des Hilfeverlaufs unter Berücksichtigung sämtlicher Ressourcen und beteiligten Einrichtungen und Dienste;
- Überprüfung und Bewertung von Hilfeverläufen und ggf. Anpassung und/oder Beendigung von Maßnahmen im Rahmen der Hilfeplanung, dazu gehört auch die Aufnahme eines

neuen Anliegen, wenn es im laufenden Fall KWG-Meldungen gibt sowie die weitere Bearbeitung nach den fachlichen Standards zu KWG-Fällen, wie in den QM-Prozessen zum Tätigkeitsfeld *Schutz von Minderjährigen* abgebildet;

- Mitwirkung in der ASD-bezogenen Netzwerkarbeit

### 3.2.3 Netzwerkmanagement

Der Funktionsbereich Netzwerkmanagement umfasst den Aufbau, die Pflege und die Mitwirkung des ASD in ASD-relevanten Netzwerken im Sozialraum sowie den Aufbau und die Pflege fallunspezifischer Kontakte zu Menschen und Institutionen im Quartier, die im weitesten Sinne die Fallbearbeitung des ASD unterstützen können. Netzwerkmanager beraten die Fachkräfte zu den Einzelfällen.

Gut funktionierende Netzwerke ermöglichen ein abgestimmtes Vorgehen unterschiedlicher Institutionen, wodurch Synergieeffekte erzielt und die Lebensbedingungen für Kinder, Jugendliche und Familien verbessert werden können.

Sie zeichnen sich weiterhin dadurch aus, dass sie (unter Berücksichtigung des Sozialdatenschutzes) in Einzelfällen flexible und passgenaue Hilfesettings entwickeln und umsetzen.

Ein sozialraumorientiert arbeitender ASD muss „seinen“ Sozialraum kennen und mit allen relevanten Personen und Institutionen im Sozialraum kooperieren, nur so können auch Sozialraumressourcen für die Unterstützung von hilfeschuchenden Familien eingesetzt und bei der Hilfeplanung berücksichtigt werden.

In den ASD-relevanten Netzwerken sollen die Ressourcen und die Bedarfe der Quartiere thematisiert werden, um daraus notwendige Handlungsschritte abzuleiten.

Alle nach Maßgabe der GR J1/12 Sozialräumliche Angebote der Jugend- und Familienhilfe (SHA und SAJF) geförderten Angebote kooperieren verbindlich mit dem ASD der Jugendämter. Sie sind ein Instrument, mit dem der ASD bedarfsgerechte Hilfe und Unterstützung für Menschen in belastenden Lebenslagen anbieten kann.

#### **Aufgaben des Netzwerkmanagements:**

- Aufbau und Pflege sozialräumlicher Netzwerke durch Initiierung und Gestaltung von Kommunikationsprozessen im Sozialraum, die dazu beitragen, dass Fachkräfte aus verschiedenen Arbeitsbereichen und Rechtskreisen die Möglichkeiten und Grenzen der jeweils anderen besser einschätzen und daher ihre Zusammenarbeit konstruktiv gestalten können
- Erfassung von Bedarfen, die sich aus der Einzelfallarbeit ergeben und Transport dieser Bedarfe in die sozialräumlichen Netzwerke
- Erfassung von Bedarfen, die aus dem Sozialraum gemeldet werden
- Planung und Steuerung von bedarfsgerechten Angeboten
- Mitwirkung an der Schaffung und/oder Erhaltung kinder-, jugend- und familienfreundlicher Lebenswelten im Sozialraum
- Zur Präsenz des ASD im Sozialraum beitragen

- Beratung und Unterstützung der Einzelfallararbeit durch das Einbringen von Kenntnissen über und die Pflege von Kontakten mit allen relevanten Personen, Einrichtungen, Projekten, Trägern, Institutionen, Verbänden im Sozialraum.

Die fallbezogenen Netzwerkaktivitäten der fallführenden Fachkräfte werden durch operative und/oder strategische Netzwerkmanager unterstützt. Die Aufgaben des operativen und strategischen Netzwerkmanagements basieren auf der Globalrichtlinie J1/12 "Sozialräumliche Angebote der Jugend- und Familienhilfe" (SHA und SAJF). Sie umfassen keine formale Fallzuständigkeit. Die konkrete Aufgabenverteilung richtet sich nach dem bezirklichen Umsetzungskonzept zum Netzwerkmanagement. Die Abläufe und Standards für die Ausgestaltung des Netzwerkmanagements sind in QM-Prozessen zum strategischen und operativen Netzwerkmanagement beschrieben.

### **3.3 Verwaltungsunterstützung der sozialpädagogischen Fachkräfte durch die Geschäftsstellen**

Die sozialpädagogischen Fachkräfte werden bei ihrer Aufgabenerfüllung durch die Sachbearbeitung der ASD-Geschäftsstellen unterstützt. Die Aufgaben und das Anforderungsprofil der Geschäftsstellen werden im Anlagenband und im QMS detailliert beschrieben. Beide Arbeitsfelder tragen durch eine aufeinander abgestimmte Kooperation zur effizienten Bearbeitung der ASD-Aufgaben und zu einer rechtskonformen Aktenführung bei.

## **4 Rahmenbedingungen**

### **4.1. Organisatorische Rahmenbedingungen**

Um den ASD in die Lage zu versetzen, seinen Auftrag den in dieser Fachanweisung beschriebenen Standards entsprechend wahrnehmen zu können, müssen ausreichende personelle und sächliche Ressourcen sowie eine belastbare Organisationsstruktur vorhanden sein.

Neben den fallführenden Fachkräften (FFK) des ASD gehören auch die Geschäftsstellen (ASD-G), das Netzwerkmanagement sowie die Service-Funktionen Pflegekinderdienst (PKD), bezirkliche Angebotsberatung (BAS) und Wirtschaftliche Jugendhilfe (WJH) zur notwendigen personellen Ausstattung. Ihre jeweiligen Zuständigkeiten richten sich nach den gültigen Stellenbeschreibungen und QM Prozessen.

Das Personalbemessungssystem für den Hamburger ASD gewährleistet eine den fachlichen Sollvorgaben dieser Fachanweisung entsprechende Personalausstattung des ASD und der genannten Servicebereiche.

Der ASD ist in Abteilungen gegliedert, die für festgelegte Gebiete der Stadt zuständig sind. Der Zuschnitt der Zuständigkeitsgebiete orientiert sich an den Verwaltungsgrenzen der Bezirksämter, jugendamtlichen Regionen und bezieht sich auf vollständige statistische Gebiete.

Jede Abteilung wird mit ihrem Leitzeichen, der Gebietszuständigkeit und den dazu gehörigen Fachkräften im Fachverfahren JUS-IT abgebildet.

Die ASD Abteilungsleitungen nehmen die Dienst- und Fachaufsicht über die ihnen unterstellten Fachkräfte wahr.

Die Fachbehörde stellt sicher, dass ausreichende Einarbeitungs-, Fortbildungs-, Supervisions-, Coaching- und Teamentwicklungsangebote zur Verfügung stehen und zeitnah in Anspruch genommen werden können.

## **4.2 Fachaufsicht**

Als für die Jugendhilfe zuständige Fachbehörde nimmt die Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration (Sozialbehörde) die Rechts- und Fachaufsicht über die Bezirksjugendämter wahr. Diese Funktion wird u.a. durch den Erlass von Fachanweisungen wie der hier vorliegenden ausgeübt.

Als weiteres Instrument der Fachaufsicht haben die BASFI und die Bezirksämter die Jugendhilfeinspektion (JI) eingeführt. Neben der Überprüfung der Einhaltung von hinterlegten Verfahrensabläufen hat die JI den Auftrag

- zur Sicherung der Qualität in den Bereichen erzieherischer Hilfen und im Kinderschutz beizutragen;
- förderliche sowie hinderliche Bedingungen für eine „gute“ Kinderschutzarbeit auf der Ebene der ASD zu identifizieren und auf diese Weise
- die individuelle Handlungs- und Verfahrenssicherheit der Fachkräfte zu erhöhen.

## **5 Steuerung und Weiterentwicklung des Hilfesystems**

Im Rahmen der Jugendhilfeplanung nutzt jedes Bezirksamt das aus der Summe der Einzelfälle gewonnene Wissen des ASD als Impuls zur Gestaltung bezirklicher Netzwerke, sozialräumlicher Angebote und der Bezüge der Jugendhilfe zu anderen Leistungsanbietern.

Angebote werden unter Berücksichtigung aller im Sozialraum vorhandenen Ressourcen und der Interessen der Adressaten bedarfsgerecht umgesetzt und flexibel weiterentwickelt.

Dabei sollen Jugendämter und freie Träger der Jugendhilfe partnerschaftlich und vertrauensvoll zusammen arbeiten.

Die fachliche Steuerung der Hilfen ist die Grundlage für die finanzielle Steuerung.

Die zuständige Fachbehörde wird über solche Ergebnisse informiert, die über das Handeln des jeweiligen Bezirksamtes hinaus von Interesse sind oder Maßnahmen erfordern, die von den Fachbehörden zu veranlassen sind.

## **6 Berichtswesen**

Die von den ASD Fachkräften in JUS-IT zu erstellenden Dokumentationen bilden die Grundlage des Berichtswesens zur Aufgabenwahrnehmung des ASD. Die Falldokumentation in JUS-IT ist verpflichtend nach den dafür festgelegten Standards vorzunehmen.

Alle über JUS-IT generierbaren Bundesstatistiken werden von den Auskunftspflichtigen sorgfältig und zeitnah bedient. Separate Statistikmasken und alle statistikrelevanten Standardeingabefelder werden fristgerecht ausgefüllt.

Statistik	Fristgerechte Bearbeitung der Statistiken
Gefährdungseinschätzungen nach § 8a Absatz 1 SGB VIII (KWG)	A) Laufend, bei Abschluss der Gefährdungseinschätzung B) Im Dezember abgeschlossene bis 01. Februar des Folgejahres
Vorläufige Schutzmaßnahmen (VSM)	A) Laufend, bei Ende der VSM B) insgesamt bis 15. Februar des Folgejahres
Erzieherische Hilfe, Eingliederungshilfe für seelisch behinderte junge Menschen (HZE)	A) Einmalig bei Beginn der Hilfe, B) Laufend bei Beendigung der Hilfen C) Am Jahresende bestehende Hilfe bis 01. Februar des Folgejahres (erfolgt automatisiert, wenn A erfolgt ist)

Auch das Personalbemessungssystem basiert auf den aus JUS-IT generierten Berichten in Verbindung mit den im Anlagenband festgeschriebenen und in den QM-Prozessen entsprechend abgebildeten fachlichen Sollvorgaben.

Die zuständige Fachbehörde stellt den Bezirksämtern vierteljährlich mit der sog. Fallmengenabfrage eine Datengrundlage zu den Arbeitsmengen des ASD zur Verfügung.

Sie erstellt monatliche Controllingberichte zur Fallzahl- und Kostenentwicklung der HzE.

Die Fachbehörde und die Bezirksämter vereinbaren jährlich Ziele zur fachlichen Weiterentwicklung und Steuerung der Hilfen zur Erziehung und der sozialräumlichen Hilfen und Angebote und leiten aus den Zielen die ggf. erforderlichen Maßnahmen ab. Dabei werden die jeweils spezifischen Ausgangsbedingungen in den Bezirksämtern gewürdigt.

Fachbehörde und Bezirksämter erarbeiten Reports zur integrierten Steuerung der HzE, in denen die wesentlichen Einflussfaktoren auf das Fallgeschehen und die Kostenentwicklung der HzE abgebildet werden. Diese Reports werden definiert auf der Grundlage der jeweiligen Steuerungsverantwortung der Fachkräfte und der Leitungsebenen und beziehen sich auf die jeweils zu vereinbarenden Steuerungsziele und Kennzahlen.

Im Rahmen der Kontrakte zur Umsetzung der Sozialräumlichen Hilfen und Angebote und Steuerung der Hilfen zur Erziehung werden einmal jährlich Controlling-Gespräche zwischen der Fachbehörde und den Arbeitsebenen der Bezirksämter zur bezirksspezifischen Entwicklung der Hilfen zur Erziehung und der sozialräumlichen Hilfen und Angebote durchgeführt.

Zur Bilanz der Zielerreichung finden einmal jährlich Steuerungsgespräche zwischen dem Staatsrat der Fachbehörde und den Bezirksamtsleitungen statt.

## **7 Laufzeit**

Diese Fachanweisung tritt am 1.1.2016 in Kraft; die Laufzeit endet am 31.12.2021.

Hamburg, den 09.12.2020

Petra Lotzkat

.....  
(Petra Lotzkat, Staatsrätin der Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration)