

# „Gemeinsame Fehleranalyse als ein Baustein für gelingende Kooperation“

Analyse von 15 Stolpersteinfällen im Kinderschutz

---

**28.01.2013**

Dresden.  
Dresden

Landeshauptstadt Jugendamt  
Dresden

Das Jugendamt.  
Unterstützung, die ankommt.



## Wer macht schon gern Fehler?

Fehlerberichts- und Lernsystem für Hausarztpraxen – anonymisierte Fallskizze – „Fehler des Monats November“

Kommunikationsprobleme und nicht ausreichende Standards

- was ist passiert
- was war das Ergebnis
- was waren mögliche Gründe
- wie hätte man das Ereignis verhindern können
- welche Faktoren trugen zu dem Fehler bei
- wie häufig tritt dieser Fehler ungefähr auf
- [www. jeder-Fehler-zählt.de](http://www.jeder-Fehler-zählt.de)

## Was lässt sich daraus lernen? – nicht nur für Ärzte

- direktes, kurzfristiges Nachfragen – Hypothesen überprüfen
- Standardisierter Ablauf bei Übergaben an andere Personen/Institutionen – Verlust von Informationen verhindern
- Klare Regeln zur Unterscheidung wichtiger und weniger wichtiger Aufgaben und Informationen – effiziente Arbeitsorganisation
- klare Leitlinien zur Einschätzung und Behandlung eines Notfalles – standardisiertes Handeln in Krisen
- Mehr-Augen-Prinzip – Teilung der Verantwortung

# Begriff des Fehlers

aus Fehleranalyse des NZFH in Anlehnung an medizinische Forschung

- Fehler – geplante Handlung erreicht das Ziel nicht
- Unsichere Handlung
- Irrtum – Plan ist für Ziel nicht geeignet
- Ausrutscher
- Aussetzer
- Zuwiderhandlung

positive, systemische Fehlersicht

„Fehler sind das Tor zu neuen Entdeckungen“

(James Joyce)

# Welche Fehler sind wann und wie analysiert worden?

## 1. Schritt

- gemeinsame Auswertung der „Analyse problematischer Kinderschutzverläufe“ in der AG HzE im November 2010
- für 11 wiederkehrende Fehlerquellen in Bezug zu ASD:
  - Welche organisatorischen Rahmenbedingungen sind vorhanden?
  - Welche Kooperationsbeziehungen regeln was?
  - Welche Festlegungen gelten?
  - Was bleibt offen?

November 2010

Landeshauptstadt  
Dresden

Jugendamt

Das Jugendamt.  
Unterstützung, die ankommt.

Dresden.  
Die Stadt.



# Welche Fehler sind wann und wie analysiert worden?

## 2. Schritt

- Auswertung des Berichts des NZFH durch freie Träger mit folgender Fragestellung:

„Was beschäftigt Träger in der Zusammenarbeit mit dem ASD zum Thema Kinderschutz an den Schnittstellen?“

März 2011

Landeshauptstadt  
Dresden

Jugendamt

Das Jugendamt.  
Unterstützung, die ankommt.



# Welche Fehler sind wann und wie analysiert worden?

## 3. Schritt

- gegenseitige Beantwortung wichtiger Fragen:
  - Kenntnis/Transparenz der Abläufe der jeweiligen Organisationen
  - Beschreibung der jeweiligen Verantwortungsbereiche und Zuständigkeiten
  - Bestimmung der gemeinsamen Schnittmenge
  - Regelung des Informationsaustausches

März - September 2011

Landeshauptstadt  
Dresden

Jugendamt

Das Jugendamt.  
Unterstützung, die ankommt.



# Welche Fehler sind wann und wie analysiert worden?

## 4. Schritt

- Entscheidung, die Schnittstelle zwischen öffentlichem und freiem Träger in Bezug auf Informationsübermittlung, Falleinschätzung und Handlungsorientierung genauer zu beleuchten.

Instrument und Vorgehen:

- 15 Fälle werden beispielhaft ausgewählt
- Polizeieinsatz mit Protokoll beim ASD
- Inobhutname aus laufender Hilfe
- schwierige Situation mit Beinaheunfall

September 2011



## Wonach wurde gesucht?



- Sammlung von Hinweisen und Fakten zu:  
kein gutes Gefühl
- wurde schon intern analysiert und warum?
- Beschreibung von wahrgenommenen Stolpersteinen und Schwierigkeiten/Krisen
- Wodurch wurde Schlimmeres verhindert? - Ressourcenfrage

## Warum und mit welchem Ziel?

- Stolpersteine suchen und gemeinsame Wahrnehmung/Einschätzung zum Fall entwickeln
- Die handelnden Akteure, deren institutionelle Rahmenbedingungen und Werthaltungen besser verstehen
- Schlussfolgerungen für Handlungsbedarfe ziehen
- Handlungsleitlinien überprüfen und verbessern
- Ein regelhaftes Instrument zur Fehleranalyse entwerfen

März 2011 – März 2012

Landeshauptstadt  
Dresden

Jugendamt

Das Jugendamt.  
Unterstützung, die ankommt.



## Und dann? – Ein Planspiel!

1. Vorstellung der Auswertung dieser 15 Kinderschutzfälle im Rahmen der 6. Qualitätswerkstatt
2. Prozess der Auseinandersetzung mit einem exemplarischen Kinderschutzfall für alle erlebbar und erlernbar über die Methode eines Planspiels

Mutter Müller, Vater Löwe, Helfer Heiko, Lehrerin viele, Tante Kita,  
und nicht zu vergessen: Jugendamt Rebhuhn



# Auswertung 15 Kinderschutzfälle – Stolpersteine

**Stolpersteine:** (Nennung nach Häufigkeit)

- Informationsverlust durch fehlenden Informationsaustausch der „Professionellen“
- mangelnde professionelle Distanz durch zu großes Maß an emotionaler Nähe zu den Familien
- Beziehungsstörungen (Betreuerwechsel, psych. Erkrankung, Suchtproblematik)
- Aushalten von Grenzsituationen
- mangelnde Mitwirkung



## Auswertung 15 Kinderschutzfälle – Stolpersteine

- fehlende personelle und zeitliche Ressourcen bei ASD und LE
- fehlende Erfahrung mit anderen kulturellen und religiösen Hintergründen
- Arbeiten im Zwangskontext
- aggressives Verhalten des Kindesvaters, Übergriffe, Gewalt



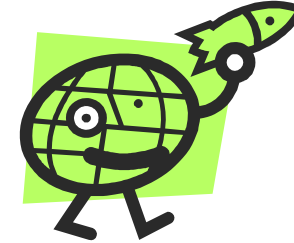
## Auswertung 15 Kinderschutzfälle – Ressourcen

- schnelle und konsequente Reaktion des Helfersystems gegenüber der Familie
- Mitwirkungsbereitschaft der Kindesmutter
- guter Informationsaustausch zwischen dem Helfersystem
- großes persönliches Engagement, Aushalten von Grenzsituationen – Belastungsfähigkeit der Helfer/-innen
- konsequentes Überprüfen getroffener Vereinbarungen



## Auswertung 15 Kinderschutzfälle – Ressourcen

- regelmäßige Helferkonferenzen
- Einbezug von Nachbarn und Verwandten
- Betreuerwechsel bei zu großer emotionaler Verstrickung
- Klarheit der Rollen und Verantwortlichkeiten ASD und LE
- trägerinternes Risikomanagement, (Krisenkonzept, Notfallplan)
- Einhalten gültiger Standards
- Vermittlung von benötigten Angeboten durch Geschäftsstelle Jugendamt





## Und was noch? – Klärungsbedarfe für die Zukunft

- Einbezug von Nachbarschaft und näherem Umfeld
- einheitliche Handlungsabläufe, regulär und für Krisen
- abgestimmteres, schnelleres Handeln zwischen Institutionen, Gericht
- Kenntnis zu Suchtdynamiken, Umgang mit Gewalt
- Unterstützung zu mehr Rechtssicherheit für SA
- Kooperation zwecks gemeinsamer Lösungsfindung – personelle, zeitliche Ressourcen?
- Begrenzung des Helfersystems



## Und nicht vergessen – Grundregeln für eine gelingende Kooperation:

- Jeder Mensch braucht Anerkennung
- Jeder Mensch braucht emotionale Nähe
- Jeder Mensch braucht ein gewisses Maß an Unabhängigkeit
- Jeder Mensch hat ein Statusgefühl
- Jeder Mensch spielt in Kooperationsprozessen eine ganz bestimmte Rolle



(nach Fisher und Shapiro, Konzept zur Gesprächsführung in der Wirtschaft, 2006)



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Landeshauptstadt    Jugendamt  
Dresden

Das Jugendamt.  
Unterstützung, die ankommt.

Dresden.  
Die Jugend

