



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 - 11-2/15

MA 11, Prüfung der Krisenzentren

KURZFASSUNG

Von der Magistratsabteilung 11 wurden im Betrachtungszeitraum der Jahre 2012 bis 2014 zwölf regionale Krisenzentren für Kinder bis zum Ende der Schulpflicht sowie zwei Krisenzentren für Jugendliche betrieben. Insgesamt wurden in diesen Einrichtungen, die während der Abklärung eines Verdachtes der Gefährdung des Kindeswohls zur Unterbringung zur Verfügung standen, 122 Plätze vorgehalten.

Im Zuge der Einschau konnte sich der Stadtrechnungshof Wien im Wesentlichen von der Einhaltung der internen Vorgaben für die sozialpädagogische Arbeit in den Krisenzentren überzeugen. Da die geltenden fachlichen Standards jedoch nicht an geänderte Bedingungen angepasst waren und wesentliche Elemente eines zeitgemäßen sozialpädagogischen Konzeptes fehlten, wurde zur Sicherung einer hohen Arbeitsqualität die Überarbeitung und Aktualisierung der fachlichen Standards als notwendig erachtet.

Die Auslastung der Krisenzentren lag im Betrachtungszeitraum im Durchschnitt bei rd. 90 %. Eine vertiefte Prüfung zeigte jedoch, dass in diesen Einrichtungen zum Teil über längere Zeiträume Überbelegungen gegeben waren. Um eine Überschreitung der Gruppenhöchstzahl und dadurch entstehende personelle, räumliche und gruppendynamische Probleme künftig hintanzuhalten, wurde der Magistratsabteilung 11 empfohlen, ihre Maßnahmen zur Senkung der Aufnahmezahlen zu verstärken.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung.....	6
1.1 Prüfungsgegenstand.....	6
1.2 Organisation	7
2. Bewilligungen und Revisionen.....	8
2.1 Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz 1990.....	8
2.2 Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013	9
2.3 OPCAT-Durchführungsgesetz	10
3. Personal	10
3.1 Anforderungsprofile	11
3.2 Arbeitsplatzbeschreibungen	11
3.3 Anzahl der Beschäftigten.....	12
3.4 Arbeitszeitgestaltung	13
3.5 Weiterbildung, Supervision	15
4. Ablauf einer Krisenunterbringung	17
4.1 Interne Vorgaben.....	17
4.2 Ankündigung der Krisenunterbringung	18
4.3 Aufnahme des Kindes.....	19
4.4 Aufenthalt im Krisenzentrum.....	20
4.5 Krisengespräche.....	22
4.6 Entlassung des Kindes	23
4.7 Zusammenarbeit.....	24
4.8 Finanzielle Gebarung.....	25
4.9 Feststellungen zur Krisenunterbringung	26
5. Kosten- und Leistungsrechnung	29
5.1 Kosten der Krisenzentren	29
5.2 Produktkosten.....	30
6. Auslastung.....	30
7. Entwicklungen in der Krisenarbeit	33
7.1 Ausbaupläne.....	33

7.2 Intensive ambulante Krisenarbeit	34
7.3 Bedarfsorientierte stationäre Gefährdungsabklärung	34
7.4 Weiterentwicklung der Organisation der Magistratsabteilung 11	35
8. Zusammenfassung der Empfehlungen	35

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Kosten der Krisenzentren	29
Tabelle 2: Durchschnittsauslastung der Krisenzentren in den Jahren 2012 bis 2014	30

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs	Absatz
bzw.	beziehungsweise
d.s.	das sind
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
ELFADO	Elektronische Falldokumentation
etc.	et cetera
EUR	Euro
KA	Kontrollamt
lt.	laut
MA	Magistratsabteilung
MAG ELF	Magistratsabteilung 11
m ²	Quadratmeter
Nr.	Nummer
OPCAT-Durchführungsgesetz	Bundesgesetz zur Durchführung des Fakultativprotokolls vom 18. Dezember 2002 zum Übereinkommen der Vereinten Nationen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe

Pkt. Punkt

rd. rund

s. siehe

SPEVO Verordnung der Wiener Landesregierung betreffend
Sozialpädagogische Einrichtungen

u.a. unter anderem

USt Umsatzsteuer

z.B. zum Beispiel

z.T. zum Teil

zzgl. zuzüglich

PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Krisenzentren der Magistratsabteilung 11 einer stichprobenweisen Prüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

1. Einleitung

1.1 Prüfungsgegenstand

Der Stadtrechnungshof Wien führte im ersten Halbjahr 2015 eine Prüfung der Krisenzentren der Magistratsabteilung 11 durch. Als Betrachtungszeitraum wurden die Jahre 2012 bis 2014 ausgewählt, wobei im Einzelfall auch zeitlich nachfolgende Entwicklungen Berücksichtigung fanden. Die Prüfbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs 1 der Wiener Stadtverfassung festgeschrieben.

Bei der gegenständlichen Prüfung lag der Schwerpunkt der Einschau in den Abläufen innerhalb der Krisenzentren sowie in einer Evaluierung der Auslastung. Prüfhandlungen wurden u.a. im Rahmen einer Stichprobe in sieben Krisenzentren gesetzt, wobei mehrere Gespräche mit den Leitungsverantwortlichen, eine Einschau in die Dokumentationen sowie in ergänzende Aufzeichnungen, z.B. im Bereich der Kassengebarung, erfolgten. Zusätzlich wurden Erhebungen bei ausgewählten Regionalleitungen, der Dezernatsleitung des Dezernates 6 - Sozialpädagogische Einrichtungen sowie in zentralen Bereichen wie z.B. der Gruppe Finanz, der Gruppe Recht und dem Bereich Fortbildung, Forschung und Entwicklung durchgeführt. Aufgrund von Gesprächen mit der Leitung des Dezernates 2 - Soziale Arbeit mit Familien und jener des Dezernates 4 - Psychologischer Dienst konnten bei der Prüfung weitere an der Krisenarbeit beteiligte Berufsgruppen und dadurch entstehende Nahtstellen Berücksichtigung finden.

1.2 Organisation

1.2.1 Gemäß der Geschäftseinteilung für den Magistrat der Stadt Wien war die Magistratsabteilung 11 in Vollziehung des Bundes-Kinder- und Jugendhilfegesetzes 2013 und des Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetzes 2013 bei Verdacht der Gefährdung des Kindeswohls für die Abklärung zuständig. Während die konkrete Gefährdungsabklärung in den Aufgabenbereich der jeweiligen Regionalstelle des Dezernates 2 fiel, war der damit verbundene institutionelle Aufenthalt von Minderjährigen in den Krisenzentren im Bereich des Dezernates 6 angesiedelt. Bei einem Krisenaufenthalt hatte gemäß den fachlichen Standards der Schutz des Kindes höchste Priorität. Darüber hinaus wurde mit dieser Form der Unterbringung beabsichtigt, dass die Fall führende Sozialarbeiterin bzw. der Fall führende Sozialarbeiter und die Mitarbeitenden des Krisenzentrums gemeinsam mit der betroffenen Familie Lösungsmöglichkeiten für den weiteren Verlauf erarbeiten.

1.2.2 Zum Zeitpunkt der Einschau wurden vom Dezernat 6 insgesamt 14 Krisenzentren betrieben. So gab es in den sechs stadtteilbezogenen Regionen jeweils zwei regionale Einrichtungen mit je acht Plätzen, die für Kinder im Alter von drei Jahren bis zum Ende der Schulpflicht zur Verfügung standen. Des Weiteren wurden für Jugendliche ab Beendigung der Schulpflicht bis zur Volljährigkeit ein überregionales Krisenzentrum mit 16 Plätzen für jugendliche Mädchen und eines mit 10 Plätzen für jugendliche Burschen vorgehalten.

Keine Aufnahme in Krisenzentren war für Kinder unter drei Jahren vorgesehen, da diese bevorzugt bei Krisenpflegeeltern untergebracht wurden, ebenso waren für Minderjährige mit Behinderung sowie unbegleitete minderjährige Fremde andere Formen der Krisenunterbringung vorhanden.

1.2.3 Die Krisenzentren befanden sich zum Großteil in Wohngebäuden, in denen durch vorhandene große Wohneinheiten bzw. die Zusammenlegung von mehreren Wohnungen geeignete Räumlichkeiten zur Unterbringung der Minderjährigen vorlagen. Abweichend davon waren etwa die Krisenzentren für jugendliche Burschen und Mädchen in

eigenen Gebäuden sowie das Krisenzentrum für den 11. Bezirk im Verwaltungsgebäude der Magistratsabteilung 11 untergebracht.

Die den Krisenzentren zur Verfügung stehenden Räumlichkeiten hatten jeweils ein Ausmaß von rd. 200 m² bis 500 m² und umfassten Schlaf- und Wohnbereiche, Besprechungs- und Dienstzimmer. Als Rückzugs- und Schlafbereich standen den Kindern Zimmer, die zur Belegung mit einem Kind bis zu vier Kindern vorgesehen waren zur Verfügung. Darüber hinaus war für die gesamte Gruppe zumindest ein gemeinsamer Wohn- und Essbereich, meist mit integrierter offener Küche, vorhanden. In manchen Fällen gab es zusätzliche Wohnräume, wodurch bei der Freizeitgestaltung besser auf das Alter der Kinder eingegangen werden konnte. Arbeitsplätze und Schlafmöglichkeiten für das Personal waren teilweise in einem Zimmer und z.T. in zwei getrennten Zimmern untergebracht. Der zur Verfügung stehende Platz für Besprechungen war ebenfalls unterschiedlich, weshalb Krisengespräche, interne Besprechungen etc. sowohl in Besprechungsräumen als auch in Wohnbereichen der Gruppe bzw. Arbeitszimmern der Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen stattfanden. Sanitäreinrichtungen für die Kinder und das Personal, Waschküchen und Lagerräume sowie in einigen wenigen Fällen Balkone oder eigene Grünflächen ergänzten die räumliche Ausgestaltung der Krisenzentren.

2. Bewilligungen und Revisionen

2.1 Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz 1990

2.1.1 Gemäß Wiener Jugendwohlfahrtsgesetz 1990 durften sozialpädagogische Einrichtungen, die zur Übernahme von Minderjährigen in volle Erziehung bestimmt waren, nur mit Bewilligung und unter Aufsicht der Landesregierung errichtet und betrieben werden. Mit einer entsprechenden Verordnung wurden Richtlinien für die Errichtung und den Betrieb dieser Einrichtungen erlassen. Krisenzentren wurden jedoch nicht als Einrichtungen der vollen Erziehung, sondern der institutionellen Unterbringung im Rahmen der Gefährdungsabklärung gewertet, weshalb bis zum Inkrafttreten des Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetzes 2013 mit 16. Dezember 2013 für Krisenzentren keine Bewilligungen und keine Aufsicht der Landesregierung vorgesehen waren.

2.1.2 Zur internen Qualitätssicherung nahm bis dahin jedoch die für die behördliche Aufsicht zuständige Gruppe Recht der Magistratsabteilung 11 in einem Dreijahresrhythmus Revisionen der Krisenzentren vor, die sich inhaltlich an den für sozialpädagogische Wohngemeinschaften gültigen Standards orientierten. Während des Einschauzeitraumes wurde in jedem Krisenzentrum eine entsprechende Revision durchgeführt.

2.2 Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013

2.2.1 Mit Inkrafttreten des Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetzes 2013 wurden Krisenzentren als sozialpädagogische Einrichtungen, die zur Betreuung von Minderjährigen während der Gefährdungsabklärung bestimmt sind, gesetzlich geregelt. Betriebsvoraussetzung war nunmehr eine Bewilligung des Magistrats, ebenso wurde eine verpflichtende Aufsicht der Kinder- und Jugendhilfeträgerin mit mindestens einer jährlich durchzuführenden Prüfung normiert.

Das Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013 enthielt die Ermächtigung, Richtlinien für die Errichtung und den Betrieb von sozialpädagogischen Einrichtungen durch Verordnung zu erlassen. Zum Zeitpunkt der Einschau hatte die Wiener Landesregierung eine entsprechende Verordnung (SPEVO) bereits beschlossen, jedoch noch nicht in Kraft gesetzt. Inhaltlich wurden darin u.a. Maßnahmen der Qualitätssicherung sowie pädagogische, personelle und räumliche Voraussetzungen für den Betrieb der sozialpädagogischen Einrichtungen definiert.

2.2.2 Bis zum Zeitpunkt der Einschau hatte die Magistratsabteilung 11 lediglich den Betrieb eines Krisenzentrums entsprechend den nunmehr gültigen Bestimmungen bewilligt. Bei einem weiteren, an einen neuen Standort übersiedelten Krisenzentrum, wurde von der Gruppe Recht während der Einschau die vorläufige Inbetriebnahme mittels Aktenvermerk gestattet. Für alle anderen Krisenzentren fehlten die gesetzlich erforderlichen Betriebsvoraussetzungen in Form einer Bewilligung. Begründet wurde dies mit personellen Engpässen im zuständigen Referat der Gruppe Recht.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, die Bewilligungsverfahren gemäß dem Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013 für den Betrieb der Krisenzentren umgehend abzuschließen.

2.2.3 Der gesetzlich vorgeschriebenen Verpflichtung zur mindestens jährlichen Prüfung wurde von der Gruppe Recht insofern nachgekommen, als alle Krisenzentren im Jahr 2014 einer Revision unterzogen wurden. Dabei wurden u.a. die personelle und räumliche Ausstattung, die pädagogische Ausrichtung, die ärztliche Versorgung sowie Unfallverhütungsmaßnahmen, Brandschutz und Hygiene der Einrichtungen überprüft.

2.3 OPCAT-Durchführungsgesetz

Mit Juli 2012 wurden die Kompetenzen der Volksanwaltschaft auf den Schutz und die Förderung der Einhaltung von Menschenrechten ausgedehnt. Im Rahmen dieser präventiven Menschenrechtskontrolle unterzogen Kommissionen der Volksanwaltschaft innerhalb des Einschauzeitraumes sechs Krisenzentren einer Überprüfung. In den Rückmeldungen wurden der Magistratsabteilung 11 positive Eindrücke (z.B. Umgang mit den Kindern, Fortbildungsmöglichkeiten der Mitarbeitenden) und wünschenswerte Veränderungsaspekte (z.B. in Bezug auf die Gruppengröße) mitgeteilt.

3. Personal

Im Betrachtungszeitraum waren in den Krisenzentren vorrangig Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen aber auch Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter beschäftigt. Aufgrund ihres identen pädagogischen Tätigkeitsbereiches wurden diese Bediensteten im gegenständlichen Bericht daher in weiterer Folge einheitlich als sozialpädagogisches Personal bezeichnet.

In den regionalen Krisenzentren waren zusätzlich zum sozialpädagogischen Personal jeweils eine koordinatorische Leiterin bzw. ein koordinatorischer Leiter, eine Wirtschaftshelferin sowie Zivildienstleistende und Praktikantinnen bzw. Praktikanten tätig. Die überregionalen Krisenzentren für Jugendliche verfügten über keine koordinatorische Leitung, sondern einen für beide Zentren zuständigen pädagogischen Leiter.

3.1 Anforderungsprofile

3.1.1 Anstellungserfordernis für das sozialpädagogische Personal war lt. Stellenbeschreibung eine abgeschlossene Ausbildung im Bereich der Sozialpädagogik bzw. Sozialarbeit, Belastbarkeit, Flexibilität, Konflikt- und Teamfähigkeit sowie selbstständiges und strukturiertes Arbeiten. Im Anforderungsprofil wurde darüber hinaus darauf hingewiesen, dass für Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen Praxiserfahrungen im sozialpädagogischen Bereich vorteilhaft bzw. für Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeiter eine erfolgreich abgeschlossene Einschulung in einer Regionalstelle des Amtes für Jugend und Familie der Magistratsabteilung 11 vorzuweisen sei. Zudem sollten alle Mitarbeitenden über fachliche Fähigkeiten auf den verschiedenen Gebieten der sozialpädagogischen Arbeit sowie über Entscheidungsfreude und die Fähigkeit zur ganzheitlichen Erfassung komplexer Systeme verfügen und diverse Kenntnisse in den Bereichen Kinderrechte, Gewaltprävention, Deeskalation und interkulturelle Kompetenz vorweisen.

3.1.2 Die koordinatorische bzw. pädagogische Leitung hatte über diese Anforderungen hinausgehend eine mindestens fünfjährige Berufspraxis (davon jedenfalls ein Jahr in einer sozialpädagogischen Einrichtung der Magistratsabteilung 11 bzw. eine erfolgreich abgeschlossene Einschulung in einer Regionalstelle der Magistratsabteilung 11) vorzuweisen. Weitere Voraussetzungen waren Organisations- und Durchsetzungsfähigkeit, Führungs- und Managementkompetenz sowie Kenntnisse im arbeitsrelevanten rechtlichen Bereich.

3.1.3 Im Anforderungsprofil der Wirtschaftshelferin bzw. des Wirtschaftshelfers waren gute Deutschkenntnisse, die Fähigkeit zum selbstständigen Arbeiten sowie Erfahrung und Fertigkeit bei Reinigungstätigkeiten und Hauswirtschaftsagenden gefordert.

3.2 Arbeitsplatzbeschreibungen

3.2.1 Die Arbeitsplatzbeschreibung des pädagogischen Personals zielte primär auf die Durchführung der Krisenintervention und die Fallbegleitung der Kinder ab. Hauptaufgaben waren dabei das Führen von Aufnahme-, Verlaufs- und Schlussbesprechungen, die Abklärung sowie die Vorbereitung und Begleitung der Entlassung. Weiters waren sozialpädagogische Aufgaben wie das Erkennen von Defiziten und Ressourcen im psychi-

schen und sozialen Bereich sowie Versorgungstätigkeiten festgehalten. Ebenso umfasste die Aufgabenbeschreibung organisatorische und administrative Tätigkeiten, wie etwa die Verpflichtung zur Dokumentation.

3.2.2 In der Arbeitsplatzbeschreibung der koordinatorischen Leitung waren vorrangig das Krisenmanagement, die Koordination der Umfeldkontakte, die fachlich inhaltliche Begleitung der Fälle sowie die Personalführung und Teamentwicklung des pädagogischen Personals festgehalten. Ihre übergeordnete Stelle war die Regionalleitung der jeweiligen sozialpädagogischen Region, die auch direkt vorgesetzte Stelle der Wirtschaftshelferinnen bzw. Wirtschaftshelfer war.

3.2.3 Das Aufgabenprofil der Wirtschaftshelferinnen bzw. Wirtschaftshelfer umfasste u.a. hauswirtschaftliche Tätigkeiten, Reinigungsarbeiten und die Unterstützung der Kinder bei der Alltagsroutine.

3.2.4 Den Zivildienstleistenden oblagen Hilfsdienste bei der Betreuung der Kinder wie z.B. Hol- und Bringdienste (Begleitung zu Kindergärten, Schulen, Ärztinnen bzw. Ärzten sowie Einkäufe), Unterstützung der Kinder bei Hausaufgaben oder Gestaltung von Aktivitäten im Freizeitbereich. Praktikantinnen bzw. Praktikanten konnten im Rahmen der pädagogischen Ausbildung Einblick in den Alltag der Krisenzentren gewinnen und dabei das sozialpädagogische Personal in bestimmten Bereichen bei der Arbeit mit den Kindern und Jugendlichen unterstützen.

3.3 Anzahl der Beschäftigten

In jedem regionalen Krisenzentrum waren eine koordinatorische Leiterin bzw. ein koordinatorischer Leiter sowie jeweils sechs Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen im Ausmaß von 45 Wochenstunden und eine Sozialpädagogin bzw. ein Sozialpädagoge mit 30 Wochenstunden tätig. Im Krisenzentrum für jugendliche Burschen wurden neben der pädagogischen Leitung neun Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen im Ausmaß von 45 Wochenstunden eingesetzt. Den beiden Gruppen im Krisenzentrum für jugendliche Mädchen waren Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen im Ausmaß

von insgesamt 10 x 45 und 3 x 30 Wochenstunden zugeteilt. Jedes Krisenzentrum bzw. jede Gruppe verfügte über eine Wirtschaftshelferin mit jeweils 40 Wochenstunden.

Insgesamt waren in den Jahren 2012 bis 2014 in den Krisenzentren jährlich 137 bis 139 Bedienstete der Magistratsabteilung 11 im Ausmaß von 133 bis 135,25 Vollzeit-äquivalenten tätig.

In den Regionen wurde darauf geachtet, dass von den 30 genehmigten Zivildienstplätzen insbesondere in den Schulmonaten jedem regionalen Krisenzentrum grundsätzlich ein Zivildienstleistender zugeteilt wurde.

3.4 Arbeitszeitgestaltung

3.4.1 Während die Leitungen und die Wirtschaftshelferinnen ihre Arbeitszeit auf Grundlage einer Gleitzeitvereinbarung erbrachten, kam für die Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen (ausgenommen Teilzeitmitarbeitende) ein Jahresarbeitszeitmodell zum Tragen. In diesem erlassmäßig geregelten Modell war innerhalb eines Durchrechnungszeitraumes von einem Kalenderjahr die Erbringung von 2.340 Stunden vorgesehen.

Die Diensterteilung in den Krisenzentren hatte sich gemäß dieses Erlasses anhand eines Grunddienstplanes zu orientieren, welcher Hauptdienste, Journaldienste und - im Bedarfsfall - Beidienste beinhaltetete.

Der Hauptdienst im Umfang von 25 Stunden begann um 9.00 Uhr des ersten Tages und dauerte bis zu der am zweiten Tag anschließenden direkten Dienstübergabe im Ausmaß von einer Stunde bis 10.00 Uhr. Während des Dienstes war eine Ruhezeit von 0.00 Uhr bis 6.00 Uhr vorgesehen, die Hälfte davon galt als Dienstzeit. Wenn in der Nacht ein mehr als dreistündiges Wachsein aus dienstlichen Gründen notwendig war, so wurde die gesamte Zeit als Dienstzeit angerechnet.

Journaldienste waren standardisiert zusätzlich zum Hauptdienst vorgesehen, wobei die Dienstzeit flexibel auf die Bedürfnisse der Gruppe abgestimmt wurde. Da grundsätzlich eine Teilnahme an der Dienstübergabe vorgesehen war, hatte dieser Dienst spätestens

um 9.00 Uhr zu beginnen. Der tatsächliche Beginn sowie das Ende des Dienstes waren bedarfsorientiert vom Hauptdienst festzulegen, in Ausnahmefällen konnte der Dienst auch entfallen. Bei hohem Betreuungsbedarf konnten zusätzlich zum Haupt- und Journaldienst Beidienste eingeteilt werden. Auch bei diesen Diensten war der Zeitrahmen flexibel gestaltbar.

3.4.2 Die Dienstpläne wurden von den Leitungen der einzelnen Krisenzentren individuell erstellt und den jeweiligen Regionalleitungen zur Kenntnis gebracht. Durch das Arbeitszeitmodell konnten urlaubs- und krankensstandsbedingte Personalausfälle weitgehend durch das eigene Personal abgedeckt werden, in Ausnahmefällen wurden die für die sozialpädagogischen Einrichtungen zur Verfügung stehenden Springerinnen bzw. Springer der Regionen eingesetzt. Die Arbeitszeiterfassung erfolgte von den einzelnen Bediensteten in Tabellen, deren sachliche und rechnerische Prüfung durch die Unterschrift der koordinatorischen bzw. pädagogischen Leitung bestätigt wurde.

3.4.3 Die Einschau zeigte, dass untertags meist zwei Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen und in der Nacht eine Sozialpädagogin bzw. ein Sozialpädagoge ihren Dienst versahen. Eine stärkere Besetzung erfolgte beispielsweise bei Teambesprechungen, erhöhter Belegung oder bei der Unterbringung von Kindern mit verstärktem sozialpädagogischen Bedarf. Vom Dienstplan abweichende Dienste wurden in Rücksprache mit der Leitung meist kurzfristig eingeteilt. Durch derartige Dienstplanänderungen traten mitunter Probleme bei der Dauer der Dienste und bei den Ruhezeiten auf.

So wurden mehrfach Dienste versehen, die das Ausmaß von 25 Stunden überschritten. Oftmals lagen diese Verlängerungen im Ausmaß von wenigen Stunden, da z.B. der Hauptdienst aufgrund der Begleitung von Kindern am Schulweg früher begann oder aufgrund eines Krisengesprächs später beendet wurde. Dem Stadtrechnungshof Wien fielen im Rahmen seiner stichprobenweisen Einschau Dienste im Ausmaß von bis zu 53,5 Stunden auf, die aufgrund von Personalausfällen oder fallbedingt erforderlicher personeller Doppelbesetzung verrichtet wurden. Im Hinblick auf den Gesundheitsschutz der Bediensteten beurteilte der Stadtrechnungshof Wien derart lange Dienste als problematisch.

Die stichprobenweise Einsichtnahme in die Arbeitszeitaufzeichnungen des sozialpädagogischen Personals zeigte weiters, dass die gesetzlich vorgegebenen Ruhe- und Ausgleichsruhezeiten in Einzelfällen nicht eingehalten wurden. Insbesondere in Fällen, in denen am Tag nach einem Journaldienst ein Hauptdienst eingeteilt wurde, kam es z.B. bei Journaldiensten, die länger als 13 Stunden dauerten und daher zu der gesetzlich vorgesehenen Ruhezeit im Umfang von 11 Stunden eine zusätzliche Ausgleichsruhezeit erforderten, zu einer Verkürzung dieser Zeiten. Die Leitungen begründeten diese Überschreitungen mit kurzfristig notwendigen Anpassungen der Dienstzeit an die aktuellen Erfordernisse, die lt. ihren Angaben immer in Abstimmung mit den Mitarbeitenden erfolgten.

Der Stadtrechnungshof Wien bemerkte in diesem Zusammenhang, dass im Erlass zum Jahresarbeitszeitmodell auf die Anwendung des Wiener Bedienstetenschutzgesetzes 1998 bei Ruhepausen, Ruhezeit, wöchentlicher Höchstarbeitszeit bzw. der generellen Arbeitszeitgestaltung hingewiesen wurde. Die Handhabung der täglichen Ruhezeit wurde darin nur für die in Wohngemeinschaften üblichen 24-Stundendienste jedoch nicht für die in den Krisenzentren üblichen 25-stündigen Dienste bzw. verlängerten Journaldienste näher erläutert. Im Rahmen der Gespräche in den Krisenzentren zeigten sich z.T. Unsicherheiten beim Leitungspersonal hinsichtlich der Begriffsdefinitionen. So war z.B. nicht allgemein bekannt, dass Nachtdienste mit Schlaferlaubnis keinesfalls Ruhezeiten gemäß Wiener Bedienstetenschutzgesetz 1998 beinhalteten.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, bei Dienstplanänderungen verstärktes Augenmerk auf den Bedienstetenschutz zu legen und insbesondere Unterschreitungen der täglichen Ruhezeiten hintanzuhalten.

3.5 Weiterbildung, Supervision

3.5.1 Dem pädagogischen Personal stand - wie allen Mitarbeitenden der Magistratsabteilung 11 - das allgemeine Fortbildungsprogramm des dienststelleninternen Fortbildungszentrums zur Verfügung. Ab dem Jahr 2012 wurde für Mitarbeitende der Krisenzentren darüber hinaus der spezielle Lehrgang "*Sozialpädagogische Krisenarbeit*" an-

geboten, welcher zum Zeitpunkt der Einschau bereits zum fünften Mal stattgefunden hatte. Dadurch hatten bereits rd. zwei Drittel des sozialpädagogischen Personals diese Weiterbildung absolviert. Über einen längeren Zeitraum verteilt wurden an zehn Tagen Module wie beispielsweise *"Rechtliche Grundlagen"*, *"Grundlagen der Kinder- und Jugendpsychiatrie"*, *"Verlauf der Krisenabklärung"* und *"Kinderrechte - Partizipation und Transparenz im Krisenzentrum"* abgehalten. Diese Weiterbildung wurde von internen sowie externen Fachleuten unterschiedlicher Disziplinen gestaltet, immer wieder aktualisiert und erweitert. Eine Evaluierung im Jahr 2014 zeigte, dass dieser Lehrgang als kompetenzsteigernd erlebt wurde und künftig fortgeführt werden sollte.

Für die koordinatorischen Leitungen war keine spezielle Schulung vorgesehen. Im Zuge der Einschau wurde von den Leitungspersonen vorgebracht, dass es wichtig wäre, Schulungen zu aktuellen fachspezifischen Themen der Krisenarbeit als auch zu Führungsthemen (wie z.B. Personalrecht) zu erhalten. Diese Notwendigkeit wurde auch durch entsprechende Bestimmungen in der SPEVO (s. Pkt. 2.2.1) untermauert, die zur Qualitätssicherung Fortbildungsmaßnahmen für Führungsaufgaben im Ausmaß von mindestens 14 Stunden jährlich vorsieht.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien sollte ein spezielles Fortbildungsangebot für das Leitungspersonal der Krisenzentren mit fachlichen, arbeitsrechtlichen und weiteren führungsrelevanten Schwerpunkten geschaffen werden.

3.5.2 Das pädagogische Personal konnte sowohl Einzel- als auch Teamsupervision in Anspruch nehmen, darüber hinaus war es möglich, eintägige moderierte Teamtage abzuhalten. Die interne Vorgangsweise war in einer Leitlinie festgelegt, die Supervision als eine zielorientierte, professionelle Beratungsmethode zur Sicherung und Verbesserung der Arbeitsqualität definierte. Zur Auswahl geeigneter Personen stand eine umfangreiche Liste mit internen und externen Expertinnen bzw. Experten zur Verfügung.

Nach Auskunft des Bereiches Fortbildung, Forschung und Entwicklung fand zum Zeitpunkt der Einschau in der Mehrzahl der Krisenzentren laufend Teamsupervision statt, ebenso wurden Einzelsupervisionen und Teamtage in Anspruch genommen. In einigen

wenigen Teams erfolgte seit längerer Zeit keine Teamsupervision. Grund dafür war zu meist, dass der Wunsch nach externen Supervisorinnen bzw. Supervisoren - aus terminlichen oder budgetären Engpässen - nicht immer zeitnah realisiert werden konnte.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien sollte in solchen Fällen die Inanspruchnahme magistratsinterner Expertinnen bzw. Experten anderer Dienststellen vermehrt genutzt werden.

4. Ablauf einer Krisenunterbringung

Vom Stadtrechnungshof Wien wurden die internen Vorgaben ermittelt und deren Anwendung in sieben Krisenzentren anhand von rd. 70 Fällen überprüft. Weiters erhob der Stadtrechnungshof Wien, ob die fachlichen Standards und Regelungen ausreichend, zweckmäßig und qualitätssichernd gestaltet waren. Darüber hinaus wurde die finanzielle Gebarung der Krisenzentren stichprobenweise einer näheren Betrachtung unterzogen.

4.1 Interne Vorgaben

Im Dezernat 6 waren *"Fachliche Standards für die sozialpädagogische Arbeit im Krisenzentrum"* verschriftlicht, die neben den gesetzlichen Rahmenbedingungen die Grundlage der Krisenarbeit bildeten. Diese Standards enthielten u.a. institutionelle und organisatorische Vorgaben, Anforderungsprofile und Arbeitsplatzbeschreibungen der Mitarbeitenden, den vorgesehenen Ablauf einer Krisenunterbringung sowie Formulare für die Dokumentation. Die Standards waren nach Auskunft der Dezernatsleitung zum Zeitpunkt der Einschau in Geltung. Allerdings zeigte die Prüfung des Stadtrechnungshofes Wien, dass nach dem Jahr 2008 erfolgte Änderungen der Gesetzeslage und organisatorische Veränderungen in der Dienststelle in diesen Regelungen keinen Niederschlag gefunden hatten.

Die im Jahr 2006 erstellte Arbeitsanweisung *"Fachliche Standards. Sozialpädagogische Einrichtungen"* des Dezernates 6 bezog sich hauptsächlich auf die Arbeit in sozialpädagogischen Wohngemeinschaften, enthielt darüber hinaus aber auch Handlungsanweisungen und Arbeitsabläufe mit Bezug auf die Krisenzentren (z.B. die Begleitung eines

Kindes von einer Sozialpädagogin bzw. einem Sozialpädagogen bei Übersiedlung aus dem Krisenzentrum in eine Wohngemeinschaft).

Weitere interne Vorgaben waren u.a. dem *"Verwaltungshandbuch über geltende Bestimmungen und einheitliche Arbeitsabläufe in den sozialpädagogischen Regionen"* des Dezernates 6, diversen Erlässen der Magistratsabteilung 11 (z.B. zur Übertragung der Ausübung von Pflege und Erziehung in sozialpädagogischen Einrichtungen, zur Vorgangsweise bei Verdacht auf sexuelle Grenzüberschreitungen, zur Arbeitszeitgestaltung, zur finanziellen Gebarung) sowie den Protokollen interner Besprechungen zu entnehmen.

Ebenso stand zum Zeitpunkt der Prüfung ein Benutzerhandbuch *"MAG ELFado für sozialpädagogische Einrichtungen"* zur Verfügung, in dem Regelungen für die dienststellenübergreifende EDV-Anwendung ELFADO festgelegt waren. Da dieses Programm erst gegen Ende des Jahres 2014 in den Krisenzentren eingesetzt wurde, war die Anwendung nicht im gesamten Einschauzeitraum gegeben.

4.2 Ankündigung der Krisenunterbringung

4.2.1 In den fachlichen Standards über den Ablauf der Krisenunterbringung wurde festgehalten, dass von der zuständigen Regionalstelle eine bevorstehende Aufnahme telefonisch im Krisenzentrum anzukündigen ist und alle relevanten Informationen weiterzugeben sind. Im Krisenzentrum sollten daraufhin die Mitarbeitenden informiert und Vorkehrungen zur Aufnahme getroffen werden.

Über die Notwendigkeit einer Aufnahme außerhalb der Öffnungszeiten der Regionalstelle sowie über die Möglichkeit einer Aufnahme bei hoher Auslastung hatten die Mitarbeitenden des Krisenzentrums selbst zu entscheiden. Zu Letzterem war einer Regelung zur regionalen und überregionalen Krisenversorgung zu entnehmen, dass in den auf acht Plätze systemisierten Krisenzentren bis zur Anzahl von zehn Kindern die Aufnahme innerhalb der Region und darüber hinaus durch das nächstgelegene Krisenzentrum mit Kinderstand unter zehn zu erfolgen hatte. Ausnahmeregelungen davon galten im Rahmen des im Pkt. 7.3 beschriebenen Projektes.

4.2.2 Bei der stichprobenweisen Einschau in den Krisenzentren zeigte sich, dass in der Regel die Regionalstellen wie vorgesehen bevorstehende Aufnahmen telefonisch ankündigten und dokumentierten. Darüber hinaus wurden wichtige Informationen z.T. per Fax übermittelt bzw. konnten dem Programm ELFADO entnommen werden.

Außerhalb der Öffnungszeiten der Regionalstellen erfolgte die telefonische Ankündigung zumeist durch ein Exekutivorgan der Polizei, die Entscheidung über die Aufnahme wurde wie vorgesehen von den Mitarbeitenden der Krisenzentren getroffen. Darüber hinaus gab es Fälle, in denen keine Ankündigung erfolgte, da z.B. das aufzunehmende Kind selbst ins Krisenzentrum kam. Keine Aufnahme im angefragten Krisenzentrum erfolgte, wenn bei Überbelegungen von den geltenden regionalen und überregionalen Vertretungsregelungen Gebrauch gemacht wurde. Des Weiteren schufen die Krisenzentren innerhalb der Region bei ungleicher Belegungssituation bzw. bestimmten Gruppenkonstellationen einen Ausgleich. Über die gesetzten Schritte wurde die zuständige Regionalstelle spätestens am nächsten Werktag informiert.

4.3 Aufnahme des Kindes

4.3.1 Grundsätzlich war vorgesehen, dass die Fall führende Sozialarbeiterin bzw. der Fall führende Sozialarbeiter - im Idealfall gemeinsam mit den Eltern - das Kind in das Krisenzentrum bringt.

Nach der Begrüßung und Information des Kindes im Krisenzentrum war standardisiert ein Aufnahmegespräch zwischen der Sozialpädagogin bzw. dem Sozialpädagogen und der Sozialarbeiterin bzw. dem Sozialarbeiter mit optionaler Teilnahme weiterer Personen vorgesehen. Als Gesprächsinhalte waren der Grund der Aufnahme, spezielle Bedürfnisse des Kindes, der Auftrag an das Krisenzentrum und die weitere Vorgehensweise (Besuchsregelungen, Terminvereinbarungen etc.) verankert.

Am ersten Arbeitstag nach der Aufnahme sollte ein telefonischer Austausch zwischen der Fallführung und dem Krisenzentrum sowie eine Mitteilung über die institutionelle Unterbringung an den Kindergarten, die Schule oder die Arbeitsstätte (sogenannte

Schulmitteilung) erfolgen. Ebenso war spätestens an diesem Tag ein Termin für ein Erstgespräch zu vereinbaren.

4.3.2 In der Praxis zeigten sich abhängig von der Fallgeschichte verschiedene Aufnahmesituationen. Im Rahmen der Einschau wurde deutlich, dass die Mitarbeitenden in den Krisenzentren bemüht waren, die Aufnahmesituation für das Kind angenehm zu gestalten und ihm die notwendige Orientierung zu geben.

Die stichprobenweise Einsichtnahme in die Protokolle der Aufnahmegespräche zeigte, dass diese Gespräche immer am Aufnahmetag unter Beteiligung der vorgesehenen Personen durchgeführt wurden. Die Dokumentation erfolgte in allen eingesehenen Fällen auf dem vorgesehenen Formular und gab Aufschluss darüber, dass die in den fachlichen Standards vorgesehenen Themenfelder behandelt wurden. Im Zuge des Aufnahmegesprächs wurden der Termin für das Erstgespräch im Krisenzentrum, Besuchsregelungen sowie eventuell weitere Termine wie z.B. Arztbesuche vereinbart.

Der vorgesehene Austausch mit der Regionalstelle sowie eine allenfalls notwendige Schulmitteilung erfolgten lt. Angabe der geprüften Einrichtungen in sämtlichen Fällen, konnten aber anhand der vorgelegten Falldokumentationen nur selten nachvollzogen werden, da sie in der Regel nicht dokumentiert wurden.

4.4 Aufenthalt im Krisenzentrum

4.4.1 Gemäß den fachlichen Standards war die Übernahme der Fallbegleitung durch eine Sozialpädagogin bzw. einen Sozialpädagogen des Krisenzentrums sowie eine intensive Auseinandersetzung mit dem Kind vorgesehen. Schwerpunkt sollte dabei im Beziehungsaufbau und in der Stützung des Kindes liegen. Weiters war in Form von Einzelgesprächen und Einzelaktivitäten kontinuierlich mit ihm zu arbeiten. Von den Mitarbeitenden des Krisenzentrums sollten der psychische und physische Entwicklungsstand, die sozialen Kompetenzen des Kindes, das Verhalten und die Interaktion im Krisenzentrum erhoben werden. Ebenso waren Informationen über den Verlauf und Inhalt der Besuchskontakte, die Interaktionen zwischen Bezugspersonen und Kind sowie über das Umfeld des Kindes aufzunehmen, zu sammeln und genau zu dokumentieren.

Diese Informationen sollten als Grundlage für Entscheidungen und Krisengespräche sowie für den bei besonderen Vorkommnissen vorgesehenen Austausch zwischen dem Krisenzentrum und der jeweils zuständigen Regionalstelle dienen. Im Bedarfsfall waren andere Professionen (Psychologie, Psychiatrie, Therapien) in *"Helferkonferenzen"* oder Einzelgesprächen beizuziehen.

4.4.2 Die Einschau zeigte, dass die vorgesehene Fallbegleitung durch eine Sozialpädagogin bzw. einen Sozialpädagogen in den regionalen Krisenzentren gegeben war. Dies bedeutete, dass die bzw. der Fall begleitende primäre Ansprechpartnerin bzw. primärer Ansprechpartner für das Kind war und die Krisengespräche und Außenkontakte (mit Obsorgeberechtigten, Schule, Sozialarbeit etc.) überwiegend von ihr bzw. ihm wahrgenommen wurden. Dadurch hatte diese Person einen vertieften Einblick in die Fallgeschichte und einen guten Überblick über den Verlauf. In den Krisenzentren für Jugendliche wurde der teamübergreifenden Fallbegleitung der Vorzug gegeben.

Die Dokumentation über das Kind, seine Aktivitäten und sonstige relevante Informationen wurden von den Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen mehrmals täglich elektronisch geführt. In den eingesehenen Tagesdokumentationen konnte sich der Stadtrechnungshof Wien von einer ausführlichen Beschreibung der gesetzten Aktivitäten und sozialpädagogischen Beobachtungen sowie von der Darstellung besonderer Vorkommnisse überzeugen. Anhand dieser Dokumentationen und der Erhebungen vor Ort zeigte sich, dass die Mitarbeitenden der Krisenzentren die Freizeit der Kinder in Form von Spielen, Ausflügen, gemeinsamem Einkaufen und Kochen gestalteten. Ebenso wurden sie in Bildungs- und medizinische Einrichtungen begleitet, im Bedarfsfall bei Besuchskontakten beaufsichtigt und gegebenenfalls wurde die Zuschaltung weiterer Berufsgruppen, wie z.B. Psychologinnen bzw. Psychologen veranlasst. Die intensive Auseinandersetzung mit den Kindern fand durch die Anwendung sozialpädagogischer Methoden und in Form von Gesprächen statt. Die Inhalte wurden ebenso wie weitere Beobachtungen über das Verhalten und Erleben des Kindes in den Tagesdokumentationen festgehalten.

In zahlreichen Fällen konnte vom Stadtrechnungshof Wien ein guter Überblick über den gesamten Aufenthalt erlangt werden. Zum Teil fiel jedoch auch auf, dass wichtige Ereignisse in der Dokumentation unberücksichtigt geblieben waren. Oftmals war der letzte Tag des Aufenthaltes im Krisenzentrum nicht dokumentiert und teilweise fehlten in der Tagesdokumentation Hinweise auf wichtige Gespräche (z.B. Krisengespräche, Austausch mit Lehrerinnen bzw. Lehrern) sowie wahrgenommene therapeutische bzw. medizinische Termine.

4.5 Krisengespräche

4.5.1 Während der Abklärung im Krisenzentrum war in den fachlichen Standards die Abhaltung wöchentlicher Krisengespräche verankert, von denen das Erstgespräch längstens innerhalb einer Woche ab der Aufnahme abgehalten werden sollte. Als teilnehmende Personen waren bei allen Krisengesprächen die Fall führende Sozialarbeiterin bzw. der Fall führende Sozialarbeiter, die Fall begleitende Sozialpädagogin bzw. der Fall begleitende Sozialpädagoge, das Kind sowie die Obsorgeberechtigten und weitere im Familiensystem wichtige Personen vorgesehen.

Im Erstgespräch sollten die Problemdefinition aller Beteiligten, bisherige Lösungsversuche, Zieldefinitionen, weitere Vorgehensweisen sowie die Vereinbarung von Besuchen, Ausgängen und Begleitwegen behandelt werden. Vorgesehene Inhalte der nachfolgenden Krisengespräche waren die aktuelle Situation der Familie, Beobachtungen der Sozialpädagoginnen bzw. Sozialpädagogen, die Sichtweise des Kindes und weitere Vorgehensweisen. Ein weiteres Krisengespräch war das sogenannte Entscheidungsgespräch, das spätestens vier Wochen nach der Aufnahme stattfinden sollte. In diesem Gespräch war der Familie von der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter die im Vorfeld getroffene Entscheidung, ob es zu einer Rückkehr des Kindes nach Hause oder einer institutionellen Unterbringung kommt, mitzuteilen. Alle Krisengespräche waren arbeitsteilig von der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter und der Fall begleitenden Sozialpädagogin bzw. dem Fall begleitenden Sozialpädagogen auf einem gemeinsamen Formular zu dokumentieren.

4.5.2 Die Einschau in die Protokolle der Krisengespräche zeigte, dass in allen Fällen eine Beteiligung von Mitarbeitenden des Krisenzentrums und des Dezernates 2 gegeben war und zumeist sowohl das Kind und dessen Obsorgeberechtigte als auch teilweise weitere Personen (Verwandte des Kindes, Dolmetscherinnen bzw. Dolmetscher) an den Krisengesprächen teilnahmen.

Die Protokolle der Erstgespräche gaben Aufschluss darüber, dass die Gespräche in den ersten Tagen nach der Aufnahme, jedenfalls innerhalb einer Woche durchgeführt und alle vorgesehenen Inhalte behandelt wurden. Die weiteren Krisengespräche wurden meist im Wochenrhythmus durchgeführt, Abweichungen in der Terminsetzung lagen oft im Fallverlauf begründet. Die umfangreichen Protokolle zeigten eine intensive Auseinandersetzung mit den vorgegebenen Themen und gaben über die Veränderungen und Entwicklungen im Fallverlauf Aufschluss.

Das Entscheidungsgespräch war als solches nicht immer klar erkennbar, vielmehr konnte nur indirekt aus der Zieldefinition der Krisengesprächsprotokolle erkannt werden, zu welchem Zeitpunkt die Rückkehr des Kindes nach Hause oder dessen institutionelle Unterbringung entschieden wurde. So gab es Fälle, bei denen diese Entscheidung schon im Zuge des Erstgespräches oder innerhalb der vorgesehenen vier Wochen getroffen wurde. In anderen Fällen dauerte die Entscheidungsfindung länger oder es wurde eine bereits getroffene Entscheidung wieder geändert. Wenn die Entlassung aus dem jeweiligen Krisenzentrum nicht unmittelbar nach der Entscheidung erfolgte, gab es vereinzelt weitere Krisengespräche.

4.6 Entlassung des Kindes

4.6.1 Für den Fall der Rückkehr des Kindes nach Hause waren gemäß den fachlichen Standards etwaige weitere Schritte und Maßnahmen (z.B. Zuschaltung ambulanter Dienste) von der Fall führenden Sozialarbeiterin bzw. dem Fall führenden Sozialarbeiter zu setzen, im Krisenzentrum war das Kind zum vereinbarten Termin zu entlassen.

Wurde hingegen die Entscheidung zur institutionellen Unterbringung des Kindes (Übernahme in volle Erziehung) getroffen, war im regionalen Leitungsteam der Platzbedarf zu

melden und das Kind auf die bevorstehende Übersiedlung - u.a. durch einen Besuch in der künftigen Wohngemeinschaft - entsprechend vorzubereiten. In einem Gespräch zur Vereinbarung der institutionellen Unterbringung waren mit allen Beteiligten die Gründe der Unterbringung, Möglichkeiten der Rückkehr und weitere Vereinbarungen zu erörtern sowie offene Fragen zu klären.

4.6.2 Innerhalb der Stichprobe fand in jenen Fällen, in denen die Rückkehr des Kindes nach Hause erfolgte, die Entlassung meist unmittelbar nach dem Entscheidungsgespräch statt. In einigen Fällen war durch die Setzung weiterer Schritte und Maßnahmen (z.B. Zuschaltung ambulanter Dienste oder familiärer Ressourcen) noch eine Verlängerung des Aufenthaltes gegeben.

Die Entlassung in eine dem Krisenaufenthalt folgende institutionelle Unterbringungsform wurde durch Gespräche mit dem Kind und Besuche in der Folgeeinrichtung vorbereitet. Das vorgesehene Gespräch zur Vereinbarung der institutionellen Unterbringung konnte anhand der Dokumentationen ebenfalls nachvollzogen werden. In einigen Fällen wurden umfangreiche sozialpädagogische Berichte bzw. Abschlussberichte für die Folgeeinrichtung erstellt. Diese enthielten eine zusammenfassende Darstellung der Vorgeschichte und des Betreuungsverlaufes, wichtige Informationen zum Kind sowie eine zusammenfassende Einschätzung.

4.7 Zusammenarbeit

4.7.1 Um eine geregelte Informationsweitergabe zwischen zwei Dienstsichten des sozialpädagogischen Personals sicherzustellen, fand in den einzelnen Krisenzentren jeden Morgen eine etwa einstündige Dienstübergabe statt. In internen Teambesprechungen wurden 14-tägig - über das aktuelle Tagesgeschehen hinausgehend - krisenzentrumsrelevante Themen behandelt. Um einen geeigneten Folgeplatz für Kinder, die einen weiteren Aufenthalt in einer sozialpädagogischen Einrichtung benötigten, besprechen zu können, waren in den Regionalstellen für die Krisenzentrumsleitungen wöchentliche Termine fixiert.

In einem Abstand von etwa zwei Monaten fanden Vernetzungstreffen zwischen den Krisenzentrumsleiterinnen bzw. Krisenzentrumsleitern statt, um über Themen allgemeiner Relevanz zu sprechen bzw. sich fachlich auszutauschen.

4.7.2 Die Mitarbeitenden der Krisenzentren standen in engem Kontakt mit den Sozialarbeiterinnen bzw. Sozialarbeitern des Dezernates 2. Neben der bereits beschriebenen Zusammenarbeit im Fallverlauf erarbeiteten die jeweiligen Fallführenden mit den Eltern die Zustimmung zum Krisenaufenthalt und stellten, sofern die Obsorgeberechtigten keine Zustimmung gaben, beim zuständigen Pflegerschaftsgericht einen Antrag auf Betrauung mit der Obsorge.

4.7.3 Zur besseren Einschätzung der Krisensituation wurden mitunter Psychologinnen bzw. Psychologen aus dem Dezernat 4 beigezogen. Ihre Hauptaufgabe war, im Abklärungsverfahren das sozialpädagogische Personal bei der Erhebung und Entwicklung der Zukunftsperspektive des Kindes fachlich zu unterstützen und mit dem Kind mögliche Ressourcen zu erarbeiten, um Grundlagen für eine Entscheidung über dessen weiteren Verbleib zu geben. Ebenso waren sie an *"Helferkonferenzen"* beteiligt, bei denen sich Mitarbeitende verschiedener Berufsgruppen mit den Eltern und den Kindern bzw. den Jugendlichen koordinierten, um ein definiertes Ziel zu erreichen.

4.7.4 Eine weitere Zusammenarbeit bestand auch mit dem Kuratorium für Psychosoziale Dienste in Wien in Form des sozialpsychiatrischen Liaisondienstes, der in einer Vereinbarung aus dem Jahr 2009 geregelt war. Die Leistungen bestanden vorrangig in medizinischer Beratung von Klientinnen bzw. Klienten sowie deren Betreuungspersonal, wobei eine zugeteilte Psychiaterin bzw. ein zugeteilter Psychiater das jeweilige Krisenzentrum meist 14-tägig besuchte und darüber hinaus kontaktiert werden konnte.

4.8 Finanzielle Gebarung

Gemäß Erlass der Magistratsabteilung 11 vom 12. Februar 2004, MA 11 - 157/2004, Sozialpädagogische Einrichtungen, Gebarung in den Wohngemeinschaften, Wohngruppen und Krisenzentren, konnten Anschaffungen und Ausgaben, die für den laufen-

den Betrieb der Krisenzentren erforderlich sind, bis zu einem Wert von 400,-- EUR von den Einrichtungen selbstständig vorgenommen werden.

Dafür standen den Krisenzentren im Betrachtungszeitraum jährlich 1.040,-- EUR je Kind und Jahr sowie eine Lebensmittelquote in der Höhe von 5,67 EUR (zzgl. 10 % USt) je Kind und Tag zur Verfügung. Mit diesem Geld wurden z.B. Lebensmittel, Bekleidung, Geschenke, Hausrat, Reinigungsmittel und Hygieneartikel gekauft sowie Aufwendungen für Ausflüge und Taschengeld getätigt. Die Leitungen der einzelnen Krisenzentren verwalteten eine Handkasse und führten dazu ein elektronisches Kassenbuch. Die Abrechnung und Kontrolle der Kassenführung sowie die Zurverfügungstellung von Bargeld wurden in den Regionalleitungen vorgenommen. In diesen wurde auch über jene Investitionen entschieden, die den Anschaffungswert von 400,-- EUR überstiegen.

Bei der stichprobenweisen Einschau in den Krisenzentren konnte sich der Stadtrechnungshof Wien von einer ordnungsgemäßen Kassengebarung überzeugen. Weitere Erhebungen zeigten, dass im Betrachtungszeitraum in den gegenständlichen Einrichtungen insgesamt zwölf Kassenprüfungen durch die Gruppe Finanz erfolgt waren.

4.9 Feststellungen zur Krisenunterbringung

4.9.1 Der Stadtrechnungshof Wien stellte im Rahmen der Einschau im Wesentlichen die Einhaltung der internen Vorgaben für die sozialpädagogische Arbeit in den Krisenzentren fest. Abweichungen zu den fachlichen Standards zeigten sich im Abstand der einwöchig vorgesehenen Krisengespräche, in Überschreitungen des Zeitrahmens von vier Wochen bis zum Entscheidungsgespräch und in oftmaligen Verlängerungen der vorgesehenen Unterbringungsdauer. So wurde die in den fachlichen Standards festgelegte maximale Aufenthaltsdauer von sechs Wochen z.T. im erheblichen Ausmaß überschritten. In diesem Zusammenhang wurde intern eine Überschreitung in rd. 40 % der Fälle und die längste Aufenthaltsdauer bei 345 Tagen festgestellt. Die verlängerten Aufenthaltsdauern waren meist im Fehlen passender Plätze in Folgeeinrichtungen begründet.

4.9.2 Die Einschau ergab weiters, dass interne Vorgaben in weiten Bereichen nicht konkretisiert waren bzw. fehlten, was in der Praxis zu unterschiedlichen Vorgehenswei-

sen der einzelnen Krisenzentren führte. Im Fallverlauf waren verschiedene Zugänge erkennbar. So wurden z.B. nach der Abklärung in unterschiedlichem Ausmaß weitere Krisengespräche geführt und bei einigen Kindern sozialpädagogische Berichte für die Folgeeinrichtung erstellt. Durch konzeptionelle Unterschiede waren z.B. in einigen Krisenzentren die Kinderzimmertüren nur mit Schlüssel von außen zu öffnen, in anderen wurde der freien Zugänglichkeit der Vorzug gegeben. Ebenso bestanden organisatorische Unterschiede zwischen den einzelnen Krisenzentren (z.B. Handyregelungen, Schlafens- und Fernsehzeiten, Koch- und Essgewohnheiten). Die Einbindung der koordinatorschen bzw. pädagogischen Leitungen in den Fallverlauf sowie die internen Besprechungen (z.B. Teamsitzungen) waren nicht definiert. Inhaltliche Vorgaben zur sozialpädagogischen Arbeitsweise und Methodik, z.B. in Form eines pädagogischen Konzeptes lagen ebenso wie solche zur Tagesgestaltung nicht vor. Dadurch wurden fachliche Tools wie z.B. sozialpädagogische Diagnose, Genogramm und Biografiearbeit in den einzelnen Krisenzentren in unterschiedlichem Ausmaß eingesetzt.

Im Ergebnis führten die wenig konkreten Vorgaben der Dezernatsleitung zu einer unterschiedlichen Qualität der sozialpädagogischen Arbeit, womit die im Rahmen der Einschau teilweise vorgefundene hohe Arbeitsqualität nicht ausreichend gesichert erschien. Da die noch gültigen fachlichen Standards aus dem Jahr 2008 nicht an geänderte Bedingungen angepasst worden waren und wesentliche Elemente eines zeitgemäßen sozialpädagogischen Konzeptes, wie z.B. Kinderrechte, Prinzipien der gendergerechten Pädagogik und Erkenntnisse der Traumaforschung fehlten, erachtete der Stadtrechnungshof Wien eine Überarbeitung und Aktualisierung der fachlichen Standards mit einer Schwerpunktsetzung auf die pädagogische Arbeitsweise als vordringlich.

Nicht unerwähnt bleiben soll, dass zur abteilungsübergreifenden Qualitätssicherung bereits im Jahr 2013 vom früheren Kontrollamt eine Empfehlung ausgesprochen wurde, die Qualitätshandbücher der einzelnen Dezernate anhand einer einheitlichen Struktur zu gestalten bzw. zusammenzuführen sowie die Aktualität, die Vollständigkeit und die Abstimmung zwischen den Organisationseinheiten sicherzustellen (s. Tätigkeitsbericht 2013/14, MA 11, Prüfung der Organisation, KA II - 11-2/13). Diese Empfehlung befand

sich nach Angabe der Stabsstelle Qualitätsmanagement und Assistenz der Abteilungsleitung zum Zeitpunkt der Einschau nach wie vor in Umsetzung, ein entsprechendes Handbuch war noch nicht fertiggestellt.

4.9.3 Die Dokumentation der sozialpädagogischen Arbeit erfolgte im Betrachtungszeitraum entsprechend den Vorgaben weitgehend elektronisch, ebenso wurden die vorgesehenen Formulare verwendet. Die innerhalb der Stichprobe vorgefundenen Mängel betrafen überwiegend die Tagesdokumentationen, in welchen trotz weitreichend detaillierter Aufzeichnungen durch punktuell fehlende Eintragungen in manchen Fällen der Aufenthalt des Kindes nicht lückenlos nachvollzogen werden konnte.

Zu bemerken war, dass die im Jahr 2014 erfolgte Umstellung der Dokumentation auf ELFADO die Datenqualität erhöhte, indem Informationen anderer Dezernate jederzeit einsehbar, die Erfasserin bzw. der Erfasser der Daten leicht nachvollziehbar und keine nachträglichen Bearbeitungen der Einträge mehr möglich waren. Demgegenüber konnte im Zuge der Einschau bei den Mitarbeitenden auch eine große Unsicherheit in Bezug auf die Inhalte und Ausdrucksweise in ELFADO erkannt werden, weshalb teilweise zusätzlich händische Hilfsaufzeichnungen geführt wurden. Ein ausreichender Informationsstand über die Anwendung dieses komplexen Programmes war zum Zeitpunkt der Prüfung noch nicht flächendeckend vorhanden, wodurch in Einzelfällen die Einträge in falschen Kategorien erfolgten. Infolge dessen schienen diese nicht in der kindbezogenen Dokumentation, sondern nur in tageweisen Auswertungen des gesamten Krisenzentrums auf. Verbesserungsbedarf wurde darüber hinaus auch in der Einbindung der in den Krisenzentren verwendeten Formulare in ELFADO (wie z.B. Protokolle der Aufnahme- und Krisengespräche) und in einer fallbezogenen chronologischen Darstellung des gesamten Krisenaufenthaltes erkannt.

Um sämtliche Informationen eines Krisenaufenthaltes in einem Programm zu erfassen und diese benutzerinnen- bzw. benutzerfreundlich zur Verfügung zu stellen, regte der Stadtrechnungshof Wien einen weiteren Ausbau von ELFADO und begleitende Schulungsmaßnahmen an.

5. Kosten- und Leistungsrechnung

In der Magistratsabteilung 11 wurden von der Stabsstelle Controlling die Kosten und Leistungen auf Kostenstellen und Kostenträger (Produkte) bezogen ausgewertet.

5.1 Kosten der Krisenzentren

Nachfolgend werden die im Betrachtungszeitraum auf den Kostenstellen der Krisenzentren insgesamt angefallenen Kosten und daraus errechnete Durchschnittswerte dargestellt:

Tabelle 1: Kosten der Krisenzentren

	2012	2013	2014
Personalkosten (in EUR)	6.587.531,76	6.749.826,42	6.833.305,46
Sachkosten (in EUR)	1.167.154,49	1.164.858,32	1.206.410,75
Gesamtkosten (in EUR)	7.754.686,25	7.914.684,74	8.039.716,21
Aufnahmen	857	764	722
Gesamtkosten/Aufnahme (in EUR)	9.048,64	10.359,54	11.135,34
Anzahl der systemisierten Plätze	122	122	122
Kosten pro Tag und Kind je systemisiertem Platz (in EUR)	174,15	177,74	180,55
Anzahl der durchschnittlich belegten Plätze	112	109	109
Kosten pro Tag und Kind je belegtem Platz (in EUR)	189,69	198,94	202,08

Quelle: Stabsstelle Controlling, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die Personal- und Sachkosten der Krisenzentren entwickelten sich im Betrachtungszeitraum indexkonform leicht ansteigend. In Bezug auf die Berechnung der Kosten pro Aufnahme sei darauf hingewiesen, dass diese Werte aufgrund der über das Jahresende hinausgehenden Aufenthalte nur einen groben Näherungswert der durchschnittlichen Aufenthaltskosten darstellen.

Infolge der hohen Auslastung lagen die Kosten eines belegten Platzes nur rd. 10 % über jenen eines systemisierten Platzes. Zu der mit der Auslastungssituation in Verbindung stehenden Problematik sei an dieser Stelle auf Pkt. 6 hingewiesen. Insgesamt betrachtet zeigten auch die Kosten pro Platz einen moderaten Anstieg.

5.2 Produktkosten

Aufgrund des Überwiegens jener Tätigkeiten, die im Rahmen der Gefährdungsabklärung erfolgten, wurden zwei Drittel der im Krisenzentrum entstandenen Kosten dem Produkt *"P2 - Abklärung von Gefährdung des Kindeswohls"* zugerechnet. Die im Krisenzentrum angefallenen Kosten für eine Abklärung stiegen von 6.649,-- EUR im Jahr 2012 auf 7.624,-- EUR im Jahr 2013 und 8.188,-- EUR im Jahr 2014. In dieser Erhöhung spiegeln sich die im Betrachtungszeitraum annähernd gleiche Auslastung bei verringerten Aufnahmezahlen und folglich eine verlängerte durchschnittliche Aufenthaltsdauer wider. Zur Betrachtung der Kosten eines im Krisenzentrum stattfindenden Abklärungsverfahrens war zu bemerken, dass die *"ambulante Abklärung"* des Dezernates 2 weitere Kosten in der Höhe von rd. 900,-- EUR je Minderjähriger bzw. Minderjährigem verursachten. Diese fielen parallel zu den Kosten des Krisenzentrums an und müssen daher bei einer Gesamtbetrachtung hinzugerechnet werden.

Die im Zusammenhang mit einer vollen Erziehung zu verrichtenden Tätigkeiten wurden mit insgesamt rd. einem Viertel der Gesamtkosten bewertet und den Produkten *"P4 - Fremdunterbringung in eigenen Einrichtungen"* und *"P9 - Fremdunterbringung in zugekauften Einrichtungen"* zugerechnet. Der Leistung *"L1 - Administration"* wurde ein weiterer geringer Kostenanteil zugeordnet.

6. Auslastung

Im Dezernat 6 wurde die tägliche Belegung der Krisenzentren erfasst und Monatsstatistiken über die durchschnittliche Belegung erstellt.

Tabelle 2: Durchschnittsauslastung der Krisenzentren in den Jahren 2012 bis 2014

	2012 in %	2013 in %	2014 in %
Jänner	80,4	81,3	85,0
Februar	98,0	86,0	101,4
März	99,3	106,7	103,2
April	98,3	99,5	103,8
Mai	108,2	102,4	101,2
Juni	111,6	109,7	107,9
Juli	88,5	80,3	84,1
August	73,6	65,6	64,2
September	77,8	60,7	72,6
Oktober	91,9	90,1	82,4

	2012 in %	2013 in %	2014 in %
November	93,4	104,7	85,7
Dezember	91,4	100,8	87,7
Gesamt	92,7	90,7	89,9

Quelle: Monatsstatistik Dezernat 6, Darstellung Stadtrechnungshof Wien

Die Auswertung zeigt eine Schwankungsbreite der durchschnittlichen Monatsauslastung von 60,7 % bis 111,6 %. In allen Jahren war auffällig, dass der überdurchschnittlich hohen Belegung im Frühsommer eine Periode schwächerer Belegung folgte. Nach Auskunft der Krisenzentrumsmitarbeitenden lag dies z.T. in der familiären Belastungssituation am Ende des Schuljahres und in der nachfolgenden Ferienzeit begründet, wodurch keine Meldungen von Schulen und weniger Gefährdungsabklärungen erfolgten.

Obwohl sich die Belegung der Krisenzentren im Betrachtungszeitraum im Jahresdurchschnitt in geringem Ausmaß rückläufig entwickelte, lag im Jahr 2014 die Durchschnittsauslastung erstmals in fünf aufeinanderfolgenden Monaten bei über 100 %.

Neben den Schwankungen im Jahresverlauf konnte der Stadtrechnungshof Wien bei einer näheren Betrachtung der Statistiken des Dezernates 6 erhebliche Unterschiede in der Auslastung der einzelnen Krisenzentren feststellen. Eine diesbezüglich im Jahr 2014 vom Bereich Fortbildung, Forschung und Entwicklung durchgeführte Auswertung zur Belegung bestätigte diesen Eindruck insofern, als darin auf eine ungleichmäßige Auslastung der Krisenzentren hingewiesen wurde.

Zu bemerken war, dass aufgrund starker Schwankungen in der Belegung die Monatsdurchschnittswerte die tatsächliche Situation in den Krisenzentren nicht ausreichend widerspiegeln. Um einen besseren Einblick in konkrete Belegungs- und damit verbundene Belastungssituationen für das Personal - aber auch für die betreuten Minderjährigen - zu erlangen, wurden daher vom Stadtrechnungshof Wien die Tagesbelegungen der einzelnen Krisenzentren des gesamten Jahres 2014 ausgewertet.

Die Auswertungen der auf acht Plätze systemisierten regionalen Krisenzentren gaben Aufschluss darüber, dass an 310 Tagen des Jahres 2014 eine Überbelegung in mindestens einem Krisenzentrum gegeben war. Die einzelnen Zentren waren im Jahr 2014 an 63 bis 180 Tagen überbelegt. Im gesamten Jahresverlauf und über alle regionalen Krisenzentren betrachtet, kam es 1.476-mal zu Überbelegungen, was bedeutet, dass diese Einrichtungen an durchschnittlich 33,7 % aller Tage überbelegt waren. Rund die Hälfte der Überbelegungen betraf ein Kind, rd. 40 % zwei und die restlichen Fälle drei bis vier Kinder. Im überregionalen Bereich der Jugendlichen zeigte sich, dass das auf 16 Plätze systemisierte Krisenzentrum für jugendliche Mädchen an 38 Tagen (d.s. 10,4 % aller Tage des Jahres 2014) und das auf 10 Plätze systemisierte Krisenzentrum für jugendliche Burschen an 172 Tagen (d.s. 47,1 % aller Tage des Jahres 2014) überbelegt war. Die Überbelegungen innerhalb der einzelnen Krisenzentren erstreckten sich oftmals über mehrere Wochen.

Minderjährige, die in Krisenzentren aufgenommen wurden, befanden sich meist in einem traumatisierten und verunsicherten Zustand. In den Krisenzentren sollte ihnen - entsprechend den fachlichen Standards - Sicherheit und Schutz sowie besondere Aufmerksamkeit durch die Mitarbeitenden geboten werden. Die Einschau zeigte, dass bei einer erhöhten Kinderanzahl insbesondere bei den räumlichen Gegebenheiten und bei den zeitlichen Ressourcen für die Einzelarbeit Problembereiche auftraten und die Einhaltung der eigenen fachlichen Standards - auch nach Auskunft der Mitarbeitenden - erschwert wurde. Gründe dafür waren, dass die Ressourcen der als Vorhalteleistung konzipierten Einrichtungen an der systemisierten Platzanzahl ausgerichtet waren und darüber hinaus unabhängig von den äußeren Rahmenbedingungen die Gruppengröße einen wichtigen Einflussfaktor in der Sozialpädagogik darstellt. Nicht zu unterschätzen war dabei, dass in den regionalen Krisenzentren die Gruppe aus Kindern im Alter von 3 bis 14 Jahren beider Geschlechter zusammengesetzt war und teilweise soziale oder psychiatrische Auffälligkeiten vorlagen.

Mit Inkrafttreten der SPEVO (s. Pkt. 2.2) hatte die Betreuung der Minderjährigen in Gruppen von höchstens acht Kindern bzw. Jugendlichen zu erfolgen. Ein Überschreiten der Gruppenhöchstzahl in Krisenzentren war demnach nur mehr in begründeten päd-

gogischen Notsituationen zulässig. Gemäß den erläuternden Bemerkungen zu dieser Verordnung wären darunter kurzfristige Überschreitungen zu verstehen, die zur Sicherung des Kindeswohls erforderlich sind.

Zusammenfassend war festzuhalten, dass die bei der Prüfung festgestellten Überbelegungen der Krisenzentren über längere Zeiträume nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien nicht als kurzfristige Überschreitungen gewertet werden konnten. Die zum Zeitpunkt der Einschau gültige Weisung zur regionalen Versorgung (s. Pkt. 4.2) trug durch die darin vorgesehene Möglichkeit der Aufnahme von bis zu zehn Kindern je Krisenzentrum zu diesen Überbelegungen bei. Weitere Gründe lagen in beschränkten ambulanten Ressourcen, langen Aufenthaltsdauern (s. Pkt. 4.9) und Wiederaufnahmen von bereits fremduntergebrachten Kindern (sogenannte Rückstellungen).

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl, durch eine neue verordnungskonforme interne Regelung zur Handlungsweise bei Überbelegungen künftig Überschreitungen der Gruppenhöchstzahl nur in pädagogischen Notsituationen zuzulassen. Ebenso sollten alle Möglichkeiten zur Vermeidung von Aufnahmen in Krisenzentren - etwa durch eine Ausweitung des im Pkt. 7.2 angeführten Projektes - ausgeschöpft werden.

7. Entwicklungen in der Krisenarbeit

7.1 Ausbaupläne

Die Dezernatsleitung teilte dem Stadtrechnungshof Wien mit, dass aufgrund der angespannten Belegungssituation im Bereich der männlichen Jugendlichen (s. Pkt. 6) künftig ein weiteres Krisenzentrum für jugendliche Burschen eröffnet werden solle und ein diesbezüglicher Standort bereits feststehe.

In Anbetracht der Tatsache, dass bis zum Zeitpunkt der Einschau durch unbegleitete minderjährige Fremde, minderjährige Haftentlassene und psychisch Erkrankte der Platzbedarf für jugendliche Burschen zunehmend im Ansteigen begriffen war, sollte die Schaffung dieses zusätzlichen Krisenzentrums ehestmöglich erfolgen.

7.2 Intensive ambulante Krisenarbeit

Im Jahr 2012 wurde das Pilotprojekt *"Intensive Ambulante Krisenarbeit"* in drei Regionalstellen gestartet, in welchem Familien in Krisensituationen von einem zusätzlich zugeschalteten multiprofessionellen Team aus Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Psychologie intensiv begleitet wurden. Gemeinsam mit der Familie sollten die Aspekte der Gefährdung des Kindes erkannt sowie mit entsprechenden methodischen Mitteln und durch Einbeziehung vorhandener oder zu generierender Ressourcen entgegengewirkt werden.

Ausgangspunkt des Projektes war eine lang anhaltende Überlastung der Krisenzentren insbesondere im Jahr 2010 und die damit einhergehende Notwendigkeit der Verringerung der Aufnahmezahlen der Kinder in den Zentren. Aufgrund positiver Evaluierungsergebnisse des Bereiches Fortbildung, Forschung und Entwicklung wurde das Projekt in den pilotierten Stellen weitergeführt. Eine Ausweitung auf weitere Regionalstellen war lt. Auskunft der Dienststelle aus Ressourcenmangel nicht erfolgt.

7.3 Bedarfsorientierte stationäre Gefährdungsabklärung

Im Jänner 2014 wurde in einer sozialpädagogischen Region ein neues Projekt der Gefährdungsabklärung in den Krisenzentren pilotiert. Anders als bisher vorgesehen sollte die bedarfsorientierte stationäre Gefährdungsabklärung nicht längstens sechs Wochen dauern, sondern solange ein Abklärungsbedarf bestand. Weiters wurde in diesem Modell von den Vertretungsregelungen zwischen den regionalen Krisenzentren abgesehen, die bislang regelten, dass bis zur Anzahl von zehn Kindern pro Krisenzentrum die Aufnahme innerhalb der Region und darüber hinaus in Krisenzentren anderer Regionen zu erfolgen hatte. Im Projekt waren nunmehr keine überregionalen Vertretungen vorgesehen, sondern es waren alle Kinder ausschließlich in der eigenen Region zu versorgen. Diese Bedingungen setzten eine bessere Planung der Aufnahmen und ein intensives Vernetzen der Berufsgruppen der Dezernate 2 und 6 bzw. eine verstärkte Ressourcenaktivierung innerhalb der Region voraus.

Eine Evaluierung des Bereiches Fortbildung, Forschung und Entwicklung zeigte, dass in dieser neuen Organisationskultur vorrangig Verbesserungen bei der Kooperation, im

Ressourceneinsatz und eine stärkere Orientierung am Kind wahrgenommen wurden. Außerhalb der betroffenen Regionen wurde jedoch auch von einigen Mitarbeitenden angeführt, dass die bisher geltenden überregionalen Vertretungsregelungen in Notsituationen von Vorteil seien, weshalb von ihnen eine Übertragbarkeit des Projektes auf andere Regionen in Zweifel gezogen wurde.

7.4 Weiterentwicklung der Organisation der Magistratsabteilung 11

Ende des Jahres 2014 wurde von der Magistratsabteilung 11 ein externes Organisationsberatungsunternehmen mit dem Projekt "*Weiterentwicklung der Organisation der MAG ELF*" beauftragt. Die multiprofessionelle Krisenarbeit, ihre inhaltliche Ausrichtung und strukturellen Rahmenbedingungen waren u.a. Themen, die im Mittelpunkt dieser Organisationsentwicklung standen.

Dazu wurde zum Zeitpunkt der Einschau eine Projektgruppe mit Mitarbeitenden aus dem Bereich der Krisenarbeit gebildet, die ein Fachkonzept für die multiprofessionelle Krisenarbeit entwickeln sollte. Für die gesamte Organisationsentwicklung der Magistratsabteilung 11 war ein Zeitraum von zwei Jahren vorgesehen.

Da für die umfassende Organisationsentwicklung im Rahmen des Projektes "*Weiterentwicklung der Organisation der MAG ELF*" zwei Jahre eingeplant waren, wurde empfohlen, im Interesse der Betroffenen auch in diesem Zeitraum laufend Verbesserungen zu erwirken und etwaige Ergebnisse bzw. Projektanpassungen bei einer dezernatsübergreifenden Neustrukturierung der Krisenarbeit zu integrieren.

8. Zusammenfassung der Empfehlungen

Empfehlung Nr. 1:

Die Bewilligungsverfahren gemäß Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz 2013 für den Betrieb der Krisenzentren wären umgehend abzuschließen (s. Pkt. 2.2.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wurde entsprochen.

Empfehlung Nr. 2:

Bei Dienstplanänderungen sollte verstärktes Augenmerk auf den Bedienstetenschutz gelegt und insbesondere Unterschreitungen der täglichen Ruhezeiten hintangehalten werden (s. Pkt. 3.4.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Empfehlung wird zum Anlass genommen, nicht nur die Mitarbeitenden, sondern auch deren direkte Vorgesetzte darauf hinzuweisen, dass die gesetzlich vorgeschriebenen Ruhezeiten unbedingt einzuhalten sind, insbesondere dann, wenn keine unabwendbaren Notwendigkeiten für dienstliche Anwesenheit gegeben sind. Das Jahresarbeitszeitmodell gilt im Sinn des Bedienstetenschutzes auch für die Krisenzentren. Der Hinweis auf diese gesetzliche Regelung ist in schriftlicher Form ergangen.

Des Weiteren wird der Hinweis des Stadtrechnungshofes Wien, dass das Leitungspersonal der Krisenzentren das Bedienstetenschutzgesetz unterschiedlich interpretiert, zum Anlass genommen, in Kooperation mit dem Fortbildungszentrum und der Gruppe Personal eine Schulung für diesen Themenbereich in den Jahren 2015/16 durchzuführen.

Empfehlung Nr. 3:

Die Schaffung eines speziellen Fortbildungsangebotes für das Leitungspersonal der Krisenzentren mit fachlichen, arbeitsrechtlichen und weiteren führungsrelevanten Schwerpunkten wurde angeregt (s. Pkt. 3.5.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Bereits im Jahr 2015 wurde begonnen, sowohl für Koordinatorsches als auch für Pädagogisches Leitungspersonal eine Fortbildung für die in der Empfehlung Nr. 3 festgehaltenen Punkte zu

konzeptionieren. Der erste Fortbildungslehrgang wird im Frühjahr 2016 stattfinden.

Empfehlung Nr. 4:

Wenn externe Supervision aufgrund von Ressourcenknappheit nicht zeitnah erfolgen kann, sollte die Inanspruchnahme magistratsinterner Expertinnen bzw. Experten anderer Dienststellen vermehrt genutzt werden (s. Pkt. 3.5.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird entsprochen.

Empfehlung Nr. 5:

Eine Überarbeitung und Aktualisierung der fachlichen Standards mit einer Schwerpunktsetzung auf die pädagogische Arbeitsweise wurde als vordringlich erachtet (s. Pkt. 4.9.2).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Überarbeitung und Aktualisierung der fachlichen Standards unter Berücksichtigung auch der im Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erwähnten sozialpädagogischen Fragestellungen wurde durch das Dezernat in Auftrag gegeben und wird mit Ende des Jahres 2015 abgeschlossen sein und in einer entsprechenden Präsentation den Mitarbeitenden vorgestellt.

Empfehlung Nr. 6:

Um sämtliche Informationen eines Krisenaufenthaltes in einem Programm zu erfassen und diese benutzerinnen- bzw. benutzerfreundlich zur Verfügung zu stellen, wurden ein weiterer Ausbau von ELFADO und begleitende Schulungsmaßnahmen angeregt (s. Pkt. 4.9.3).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Für den weiteren Ausbau von ELFADO wurde den Dezernaten 2 und 6 sowie der internen EDV bereits ein weiterer Projektauftrag erteilt. In Halbjahresschritten wird das Programm bis zur vollen Umsetzung auf weitere Organisationseinheiten ausgedehnt und es werden auch laufend Verbesserungen eingearbeitet. Im Dezernat 6 werden für die Mitarbeitenden weiterhin Schulungen zur Handhabung des Programmes durchgeführt.

Empfehlung Nr. 7:

Um Überschreitungen der Gruppenhöchstzahl hintanzuhalten, sollten eine neue verordnungskonforme Regelung zur Handlungsweise bei Überbelegungen in Kraft gesetzt und darüber hinaus alle Möglichkeiten zur Vermeidung von Aufnahmen in Krisenzentren ausgeschöpft werden (s. Pkt. 6).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Die Empfehlung wird aufgegriffen und ein Erlass als verordnungskonforme interne Regelung zur Handlungsweise bei Überbelegung ausgearbeitet, damit künftig Überschreitungen der Gruppenhöchstzahl nur in pädagogischen Notsituationen zulässig sind.

Empfehlung Nr. 8:

In Anbetracht der Tatsache, dass bis zum Zeitpunkt der Einschau durch unbegleitete minderjährige Fremde, minderjährige Haftentlassene und psychisch Erkrankte der Platzbedarf für jugendliche Burschen zunehmend im Ansteigen begriffen war, sollte die Schaffung eines zusätzlichen Krisenzentrums in diesem Bereich ehestmöglich erfolgen (s. Pkt. 7.1).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Den erhöhten Versorgungsbedarf im Bereich männlicher Jugendlicher wird - wie bereits seit dem Frühjahr 2015 geplant - Rechnung getragen.

Das neu adaptierte Krisenzentrum für Burschen in Wien 18, Hockegasse 41 wird Anfang des Jahres 2016 voraussichtlich zur Verfügung stehen. Bereits Ende Oktober 2015 wird jedoch eine Zwischenlösung im ehemaligen Krisenzentrum der Region 2 in Wien 21, Baumergasse 10, eingerichtet.

Empfehlung Nr. 9:

Da für die umfassende Organisationsentwicklung im Rahmen des Projektes "*Weiterentwicklung der Organisation der MAG ELF*" zwei Jahre eingeplant waren, wären im Interesse der Betroffenen auch in diesem Zeitraum laufend Verbesserungen zu erwirken und etwaige Ergebnisse bzw. Projektanpassungen bei einer dezernatsübergreifenden Neustrukturierung der Krisenarbeit zu integrieren (s. Pkt. 7.4).

Stellungnahme der Magistratsabteilung 11:

Im Rahmen der laufenden Organisationsweiterentwicklung der Magistratsabteilung 11 werden erste Zwischenergebnisse, auch von der Projektgruppe "*Multiprofessionelle Krisenarbeit*", mit Anfang des Jahres 2016 vorliegen. Im Ablaufplan der Organisationsentwicklung ist vorgesehen, inhaltliche Verbesserungen bzw. leicht umsetzbare Veränderungen bereits im laufenden Prozess durchzuführen. Angemerkt wird, dass aufgrund der komplexen und einander beeinflussenden fachlichen Abläufe (Schnittstellen) bei Veränderungen aber auch der Gesamtprozess im Auge behalten werden muss.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im September 2015