



Ziel der Umfrage

Eine Einschätzung zu Ergebnis und **Qualität der einzelnen Fallbearbeitung** zu erhalten. Bei schwierigem Fallverlauf oder abweichender Fallbeurteilung zwischen Träger und Jugendamtssachbearbeitung: eine Klärung / Verständigung zu suchen.

Die Umfrage umfasste folgende, thematische Bereiche:

- **fachliche Kompetenz** (Qualität der Fallbearbeitung, Umsetzung der Hilfeaufträge)
- **Ausstattung** (Räumlichkeiten, Fachpersonal, Leistungsangebot)
- **Ethisch-religiöse Grundhaltung** (Wertschätzender Umgang, Atmosphäre, Wertevermittlung)
- **Kommunikation** (Erreichbarkeit, Informationsaustausch, Telefon-/Mail-Kontakt)
- **Preis-Leistungs-Verhältnis**
- **Informationsmaterial** (Flyer, Webseite, Leistungsbeschreibung)
- **Verbesserungsvorschläge oder Wünsche** (Freies Feld für Anmerkungen, Erläuterungen)

Form der Umfrage

Feedback-Formular auf der Webseite, anonymisiert durch das Aktenzeichen, auf Wunsch auch als Postbrief verschickt.

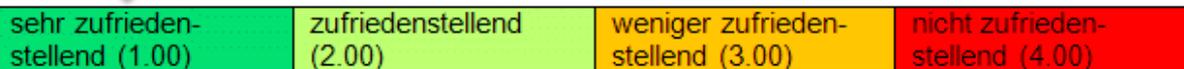
Ergebnisse von 2018 – 05.2022 (allgemeiner Rücklauf):

Anzahl der verschickten Fragebögen:	368
Anzahl der erhaltenen Feedbacks:	136 (dies entspricht einem Anteil von 37 %)
Antwortmöglichkeiten: (mit dem entsprechenden Punktwert)	a) sehr zufriedenstellend (1.00) b) zufriedenstellend (2.00) c) weniger zufriedenstellend (3.00) d) nicht zufriedenstellend (4.00)

Ergebnisse von 2018 – 05.2022:

(die einzelnen Fragen betreffend, mit erreichtem Durchschnittswert von 1.00 – 4.00)

1. Wie beurteilen Sie die **fachliche Kompetenz** (Qualität der Fallbearbeitung, Umsetzung der Hilfeaufträge) der Jugendhilfe St. Elisabeth im Fall...?



(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,45)

2. Wie beurteilen Sie die **Ausstattung** (Räumlichkeiten, Fachpersonal, Leistungsangebot) der Jugendhilfe St. Elisabeth im Fall...?



(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,56)

3. Wie erleben sie die **ethisch-religiöse Grundhaltung** (Wertschätzender Umgang, Atmosphäre, Wertevermittlung) der Jugendhilfe St. Elisabeth?

↓

sehr zufrieden- stellend (1.00)	zufriedenstellend (2.00)	weniger zufrieden- stellend (3.00)	nicht zufrieden- stellend (4.00)
------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,50)

4. Wie beurteilen Sie die **Klarheit von Zuständigkeiten** innerhalb der Jugendhilfe St. Elisabeth im Fall...?

↓

sehr zufrieden- stellend (1.00)	zufriedenstellend (2.00)	weniger zufrieden- stellend (3.00)	nicht zufrieden- stellend (4.00)
------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,38)

5. Wie beurteilen Sie die **Kommunikation** (Erreichbarkeit, Informationsaustausch, Telefon-/Mail-Kontakt) mit der Jugendhilfe St. Elisabeth im Fall...?

↓

sehr zufrieden- stellend (1.00)	zufriedenstellend (2.00)	weniger zufrieden- stellend (3.00)	nicht zufrieden- stellend (4.00)
------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,44)

6. Wie beurteilen Sie das **Preis-Leistungs-Verhältnis** der Jugendhilfe St. Elisabeth im Fall...?

↓

sehr zufrieden- stellend (1.00)	zufriedenstellend (2.00)	weniger zufrieden- stellend (3.00)	nicht zufrieden- stellend (4.00)
------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,67)

7. Wie beurteilen Sie das **Informationsmaterial** (Flyer, Webseite, Leistungsbeschreibung) der Jugendhilfe St. Elisabeth im Fall...?

↓

sehr zufrieden- stellend (1.00)	zufriedenstellend (2.00)	weniger zufrieden- stellend (3.00)	nicht zufrieden- stellend (4.00)
------------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

(Erreichte Durchschnittsbeurteilung: 1,69)

8. Haben Sie **Verbesserungsvorschläge oder Wünsche** für eine zukünftige Zusammenarbeit, die Sie uns gerne mitteilen möchten? (Freies Textfeld)

Erhaltene Rückmeldungen im Einzelfall:

- *Ich bedanke mich für die sehr gute und unkomplizierte Zusammenarbeit bei allen Beteiligten!*
- *Nein danke. Die Zusammenarbeit ist hervorragend.*
- *Bessere Kommunikation über den aktuellen Fallverlauf / Stand.*
- *Vielen Dank für die hervorragende und zielführende Zusammenarbeit in dem betreffenden Fall! Verbesserungswünsche gibt es von hier nicht.*
- *Viele Grüße.*
- *Das Angebot war für das Kind leider gar nicht das richtige. Ggf. hätte dies zu Anfang schon von der Einrichtung, oder auch mir erkannt werden müssen. So hätte man sich viel Arbeit und Ärger ersparen können. In Notfällen, sollte auch die Nummer der Rufbereitschaft gewählt*

werden, damit Absprachen hier getroffen werden können. Ansonsten haben Kinder und Eltern die Möglichkeit Schlupflöcher zu finden.

- *Eine Fortsetzung der guten und konstruktiven Kooperation ist wünschenswert!*
- *keine*
- *Vorbildliche Kooperation in dieser Angelegenheit !*
- *Weiter so !!!!*
- *Kommunikation hätte das letzte halbe Jahr der Hilfe besser sein müssen.*
- *Bei Krankheit oder Ausfall einer Fachkraft, zeitnahe Rückmeldung an den fallzuständigen Sachbearbeiter des Jugendhilfedienstes.*
- *Zur Beendigung der Jugendhilfemaßnahme hätte ich mir einen kurze Rückmeldung über den Verlauf der Hilfe in den letzten Monaten gewünscht bzw. einen kurzen Abschlußbericht.*
- *bessere Personalausstattung*
- *Fremdunterbringung (vor allem Aufnahme- und Diagnosegruppe): Eine Diagnose hinsichtlich der Perspektiventwicklung / zukünftiger Lebensmittelpunkt wäre in diesem Fall wünschenswert gewesen. Ansonsten wurde der Austausch als positiv empfunden.*
- *Das Video-Home-Training war für die Familie sehr hilfreich. Hierdurch wurde eine für die Familie geeignete Form des Lernens und Umlernens eingebracht. Die Fortsetzung und Stabilisierung der erreichten Fortschritte sowie die Umsetzung der erkannten Veränderungspotenziale sollten im Anschluss an eine solche Methode forciert werden. Insofern erscheint der Zeitraum rückblickend als zu kurz. D.h. die Familie hat von dieser Methode im besonderen Maße profitiert, hätte aber eine längere Begleitung gebrauchen können.*
- *Angehängte Datenschutzbedingungen nicht einsehbar.*
- *Ich arbeite immer wieder gerne mit Ihnen!!!Vielen Dank!*
- *Vielen Dank nochmals für die sehr gute Zusammenarbeit in dem o.g. Fall. Herzliche Grüße*
- *Da die Hilfe nur 2 Tage ange dauert hat, kann ich das leider nicht richtig beurteilen.*
- *Punkt 6 kann ich nicht beurteilen. Ich bin mit der Arbeit der Tagesgruppe und der Wohngruppe sehr zufrieden. Tolle Mitarbeiter!*
- *Weiter so in der guten Kooperation zwischen dem JHD Hoe und der JH St. Elisabeth! Insbes. auch hinsichtl. der Bereitschaft, gemeinsam individuelle und z.T. auch kreative Problemlösungsstrategien zu entwickeln...,*
- *Dass die realen Betreuungszeiten auf der Website erscheinen. bis 16:00 und nicht wie angegeben bis 17:00, da dies besonders wenn ein Jugendlicher in die Schule geht einen großen Unterschied ausmacht.*
- *Durch und durch positive Zusammenarbeit und eine fachlich stringente und fundierte Haltung.*
- *Keinerlei Wünsche oder Verbesserungsvorschläge.*
- *Die Räumlichkeiten konnten auf Grund der Coronapandemie nicht besichtigt werden.*
- *Ich fände es gut den Fragebogen etwas anzupassen. Punkt 2. konnte ich eigentlich nicht bewerten, weil es sich um eine ambulante Hilfe im Haushalt der Kindesmutter handelte. Auch den Punkt 6. finde ich als zuständiger Sachbearbeiter beim Jugendhilfedienst schwierig zu beantworten, weil die Kostensätze auf Jugendhilfeplanungsebene passieren und die einzelnen Sachbearbeiter dazu angehalten werden die Kostensätze zu respektieren und die Träger gleichermaßen zu belegen. Auf unserer Ebene sind die fachlichen und menschlichen Kompetenzen entscheidend. Vielleicht könnten Sie dieses stattdessen differenzierter aufzeigen. Ich werde gerne wieder auf Sie zukommen.*
- *Leider habe ich die Erfahrung gemacht, dass der JHD erst sehr spät über wichtige Veränderungen informiert wurde. Der JHD hatte dann oft nur kurzfristig die Gelegenheit auf Veränderungen, welche schon seit Wochen bekannt gewesen sind zu reagieren. Zukünftig wäre ein intensiverer und rechtzeitiger Austausch wünschenswert.*
- *Mein Gesamteindruck ist sehr zufriedenstellend. Zum Infomaterial etc. kann ich wenig sagen,*



da ich die Hilfe so übernommen habe. Die Vorarbeit haben andere geleistet.

- *Das Zufriedenstellend bei Frage 2 bezieht sich auf die Räumlichkeiten. Ist halt ein altes Gebäude in einem schwierigen Viertel.*
- *Guten Tag Herr Tölle, nur zur Einordnung. Ich hatte den Fall erst vor einem Monat aus Eving bekommen. Daher viele Antworten auf Grundlage der Übergabe und meines kurzen Kontaktes. Dieser war absolut Zufriedenstellend! Sehr zeitnah wurden mir die wichtigsten Fragen beantwortet, was besonders in diesem Fall sehr hilfreich war! Ich komme gerne wieder auf Ihre Angebote zurück! Haben Sie einen angenehmen Tag!*
- *nein, da ich in der nächsten Woche meinen Dienst beenden werde und die Freistellungsphase meines Altersteilzeitvertrages beginnt. Alles Gute !*
- *Als Verbesserung für den Fragebogen: Für uns im ASD ist das Preis-Leistungs-Verhältnis nicht zu bewerten, da dies von einer anderen Stelle (FEL, WJH) gemacht wird.*