

Frühe HILFEN

Evaluation 2018 bis 2021 der Umsetzung von Frühe Hilfen in Österreich

Ergebnisse

Ziel des Qualitätsstandards

Ziel des Qualitätsstandards:

- Einen Standard zu entwickeln, der deutlich macht, was nötig ist, um eine hohe Qualität zu ermöglichen.
- Eine Orientierung für bestehende Netzwerke und für den Aufbau neuer Netzwerke zu schaffen.
- Regionalen Netzwerken eine Grundlage zur Verfügung zu stellen, mit welcher die eigene qualitätsvolle Arbeit abgesichert werden kann.
- Eine Abgrenzung zu anderen Angeboten zu stützen.
- Einen längerfristigen Qualitätsentwicklungsprozess unterstützen.

Nicht-Ziel des Qualitätsstandards: Ein Bewertungs-Tool zu entwickeln, das aufzeigt, was das Netzwerk erfüllt oder nicht erfüllt!

Ziel und Forschungsfragen der Evaluation

Umsetzungszeitraum: März 2018 bis März 2021

Ziel: Evaluation des Prozesses zur Festlegung und Abstimmung des Qualitätsstandards sowie der Umsetzung des Qualitätsstandards in den regionalen Netzwerken

Übergeordnete Fragestellungen:

- Trägt der Qualitätsstandard zu einer gelingenden regionalen Umsetzung der Frühen Hilfen bei?
- Welche Faktoren unterstützen die Umsetzung des Qualitätsstandards auf regionaler Ebene? Welche Hürden und Barrieren gibt es bei der regionalen Etablierung des Qualitätsstandards?
- Welche Qualitätskriterien und Umsetzungsstrategien haben sich bewährt? In welchen Bereichen besteht noch Weiterentwicklungs-/ Verbesserungsbedarf?
- Kann das NZFH.at die regionale Ebene in der aktuellen Umsetzungsphase zufriedenstellend/ausreichend unterstützen?

3 Schwerpunkte der Evaluation

1. Prozess zur (Weiter-)Entwicklung des Qualitätsstandards

- Telefonische Interviews & Fokusgruppen mit Frühe-Hilfen-KoordinatorInnen
- Abstimmungstreffen mit NZFH.at

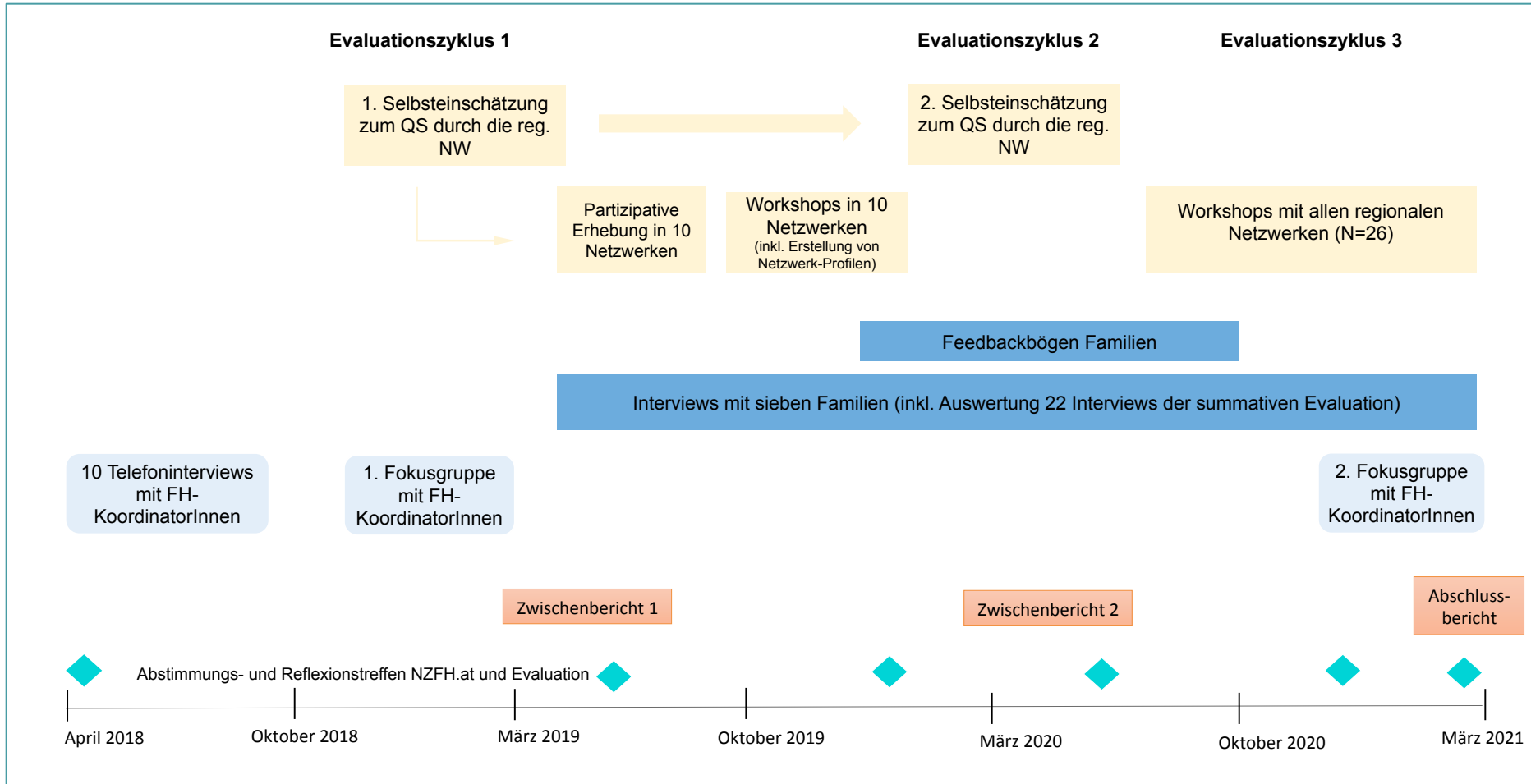
2. Umsetzung des Qualitätsstandards

- Selbsteinschätzungsbogen für NW (2 Messzeitpunkte)
- Vertiefende Evaluation in ausgewählten NW in der ersten Phase
- Zusammenfassende Workshops mit allen Netzwerken
- Befragung und Rückmeldung von Familien (Interviews mit insgesamt 6 ausgewählten Familien, Feedbackbögen für Familien)

3. Kooperation mit NZFH.at

- Laufend in allen Forschungszyklen

Ablauf und Zeitplan der Evaluation



**1. Teil:
Evaluation des Prozesses zur
(Weiter-)Entwicklung des
Qualitätsstandards
aus Sicht der FH-Koordination und
regionalen Netzwerke**

Zufriedenheit mit der bisherigen Entwicklung des Qualitätsstandards

- **Hoher Grad der Beteiligung und Einbindung:** alle interviewten Frühe-Hilfen-Koordinatorinnen und Koordinatoren fühlten sich im bisherigen Prozess zur Festlegung des Qualitätsstandards ausreichend eingebunden.
- **Effizienter und gelungener Prozess** zur Festlegung des Standards
- **Rückmeldeschleifen aus der Praxis:** Aufnahme der Erfahrungen aus der Praxis wurde als sehr wichtig empfunden, um das Commitment der Netzwerke zu erhöhen.
- **Stellungnahmeverfahren:** Sinnvoller Ablauf des Verfahrens, wobei für einzelne Befragte nicht ganz klar nachvollziehbar war, warum manche Rückmeldungen übernommen wurden und andere nicht.

Wünsche für den zukünftigen Prozess zur Weiterentwicklung und Implementierung

- Bisheriges **Prozedere** hat sich bewährt und **solte fortgeführt werden**.
„Es ist ein sehr guter Zugang, der zu begrüßen ist.“
- Entwicklung und Implementierung nicht als Top-Down-Weisung, sondern als **partizipativer Prozess**: Zusammenwirken der Strategie- und Umsetzungsebene.
- Notwendig für eine Implementierung: **Identifikation aller Personen der Frühe-Hilfen-Teams mit dem Standard**, um diesen auch mitzutragen.
„Ich glaube, dass sich alle Beteiligten auch identifizieren müssen mit dem Qualitätsstandard, wenn die Familienbegleiterinnen keinen Sinn dahinter sehen, dann wird die Umsetzung ziemlich schwierig werden.“
- Erfolgskritischer Faktor: **regionale Diversität der Netzwerke** und mögliche **Knüpfung der Finanzierung an Einhaltung** des Standards.
- Unterstützung des NZFH.at bei der Implementierung durch Bick auf **Klarheit und Verbindlichkeit** mit gleichzeitigem Verständnis des **Qualitätsstandards als dynamisches Dokument**.

2. Teil: Evaluation zur Umsetzung des Qualitätsstandards

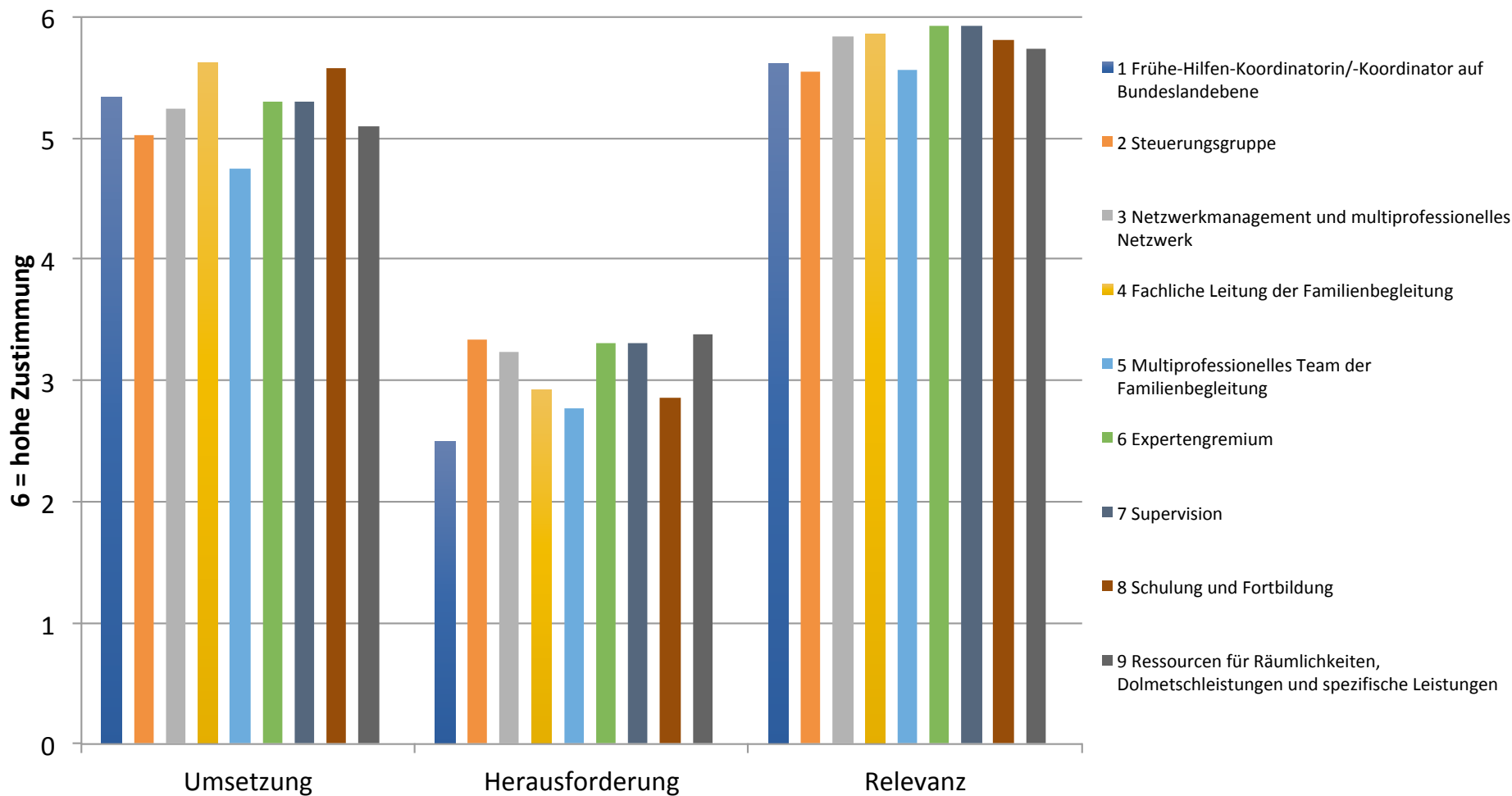
***Rückmeldungen aus den Netzwerken
und Familien***

Allgemeine Einschätzung des Nutzens

- Wichtige **Basis für die Weiterentwicklung** der Frühen Hilfen in Österreich: sichert eine bundesweite Einheitlichkeit und eine Mindestqualität
- **Commitment:** Viele Aspekte (z.B. Ressourcen, Rolle der Koordination, Rahmenbedingungen) werden nicht mehr hinterfragt.
- **Rahmen für die eigene Arbeit** und Integration von Erfahrungen im Standard: *„Man weiß dadurch, welchen Auftrag man erfüllen muss, wie Qualität gelebt wird und gelebt werden soll. Durch den Qualitätsstandard werden auch bestimmte Werte und bereits gesammelte Erfahrungen aus der Vergangenheit weitergegeben.“*
- Regt **Diskussion und Reflexion** an.
- Qualitätsstandard als **Legitimationsinstrument:** *„Wir tun uns leichter, bei der Ausweitung auf weitere Regionen zu argumentieren“.*
- **Verbesserungsvorschlag:** stärkere Klärung, was der Standard ist und wie er eingehalten werden sollte (ev. durch mehr Beispiele, um die Nachvollziehbarkeit zu erhöhen)

Selbsteinschätzung der regionalen Netzwerke

STRUKTURQUALITÄT - GESAMT



Allgemeine Rückmeldungen zur Strukturqualität

- Alle 9 Kriterien sind für die Netzwerke **sinnvoll und nachvollziehbar**.
- In keinem Netzwerk und Bundesland gibt es einen Wunsch nach einer Änderung oder Streichung der Kriterien.
- Insgesamt **hohe Einschätzung der Relevanz** in den Netzwerken
- Umsetzung manchmal aufgrund **mangelnder Ressourcen** noch herausfordernd für die Netzwerke
- Wunsch nach **Ergänzung eines Kriteriums** zu den Anforderungen und Aufgaben des NZFH.at in der Strukturqualität
- **Adaptionsbedarfe** hinsichtlich der einzelnen Anforderungen in den Kriterien wurden geäußert, wenngleich diese sich häufig zwischen den Netzwerken divergierten.

Zentrale Erkenntnisse

Ad 1. FH-KoordinatorInnen auf Bundeslandebene

- Genaue Aufschlüsselung der Qualitätsanforderungen wichtig: umfassende **Formulierung der Anforderungen schaffen Klarheit** für die Netzwerke
- Zentral zur Sicherung der Qualität: **Transparenz und laufender Austausch zwischen allen Ebenen**
- **Stundenausmaß** sollte sich nicht nur an der Größe des Bundeslandes, sondern auch an der Anzahl der regionalen Netzwerke bzw. auch Bezirke orientieren
- **Ergänzung** im Qualitätsstandard der zentralen Themen und Inhalte des Austausches

Zentrale Erkenntnisse

Ad 2. Steuerungsgruppe

- Wunsch nach mehr **Transparenz** über die Steuerungsgruppe hinsichtlich der Zusammensetzung und der Inhalte: „*Bei uns landet nichts*“.
- Den **gegenseitigen Informationsfluss** stärken: Punktuelle Einbindung des Frühe-Hilfen-Teams
- Wunsch, dass **eine Person dafür verantwortlich** sein sollte, relevante Informationen an das Gesamtteam weiter zu geben

Zentrale Erkenntnisse

Ad 3. Netzwerkmanagement und multiprofessionelles Netzwerk

- Rolle der Netzwerkmanagerin/des Netzwerkmanagers wurde als besonders wichtig für die regionale Netzwerkarbeit eingeschätzt.
- **Berücksichtigung regionaler Gegebenheiten** und dort zur Verfügung stehender Netzwerkstrukturen als wichtiger Bestandteil gelingender Netzwerkarbeit.
- Ein **Netzwerk ist dynamisch**: AnsprechpartnerInnen ändern sich (Angebote kommen hinzu oder fallen weg etc.): eine regelmäßige und ständige Netzwerkarbeit ist unerlässlich.
- Höherer **zeitlicher Aufwand**: Einige Netzwerke waren dafür, mehr als 0,5 VZÄ (0,75-1 VZÄ) für die Netzwerkpflge anzudenken.
- **Übergeordneter Austausch** (zwischen den Regionen und angrenzenden Bundesländern) auf Ebene des Netzwerkmanagements: wird als sehr positiv wahrgenommen, wo es gelebt wird.
- **Personalunion**: es sollte im QS präserter gemacht werden, dass sich die Stunden der beiden Rollen addieren.

Zentrale Erkenntnisse

Ad 4. Fachliche Leitung

- **Wichtige Rolle der fachlichen Leitung:** kann für Austausch zwischen dem Team sorgen, ist unter anderem Ansprechperson bei fachlichen und auch organisatorischen Fragen bzw. Herausforderungen in der Begleitung.
- **Schnittstellenfunktion** der fachlichen Leitung zwischen Koordination, AuftraggeberInnen, Geschäftsführungen der Träger, Abteilungsleitungen, Frühe-Hilfen-Teams und Netzwerkmanagement.
- **Umfang der Tätigkeit:** 10% des Gesamtstundenvolumens der Familienbegleitung für die fachliche Leitung sollten um ein Mindestmaß ergänzt werden, auch abhängig davon, wie viele FamilienbegleiterInnen (als Personen) tätig sind.
- **Einbindung** der fachlichen Leitung in den Quartalstreffen mit der FH-Koordination.
- Wunsch nach Maßnahmen wie **Fortbildungen und Klausuren.**

Zentrale Erkenntnisse

Ad 5. Multiprofessionelles Team der Familienbegleitung

- Sehr **rasche und passgenaue Hilfe** durch ein multiprofessionelles Team für die Familien.
- Besonders wichtig ist, ausreichend **Zeit für Austausch im Team** zu haben – Teamsitzungen als wichtiger Bestandteil (Präsenz und Online).
- Unklarheiten darüber, wie **Richtwerte zum Stundenausmaß** der FamilienbegleiterInnen anders definiert werden könnten: jedoch lässt sich aus den Ergebnissen ablesen, dass ein Festhalten an einem Richtwert dazu dienen kann, Kapazitätsgrenzen deutlicher zu machen und einer Überlastung in Teams entgegenzuwirken.
- Vorschlag einzelner Netzwerke: nicht Mindestmaß, sondern Höchstmaß an Stunden für reine Familienbegleitung festzulegen.

Zentrale Erkenntnisse

Ad 6. Expertengremium

- **Die Relevanz und der Nutzen** eines installierten Expertengremiums ist für die qualitätsvolle Arbeit der Frühen Hilfen für Netzwerke außer Frage.
- Eine **Flexible Gestaltung** des Gremiums hinsichtlich der Zusammensetzung, wie im Qualitätsstandard empfohlen, erscheint ein guter Weg, um das Gremium „lebendig“ zu halten.
- Vereinzelt **kritische Rückmeldungen zum Begriff** des „Expertengremiums“.

Ad 7. Supervisionen

- Flexible Handhabung zwischen **Teamsupervision und Fallsupervision**
- Klare Regeln bzw. Angaben zur **Einzel-supervision**: hier geschieht wenig Umsetzung

Zentrale Erkenntnisse

Ad 8. Schulungen und Fortbildungen

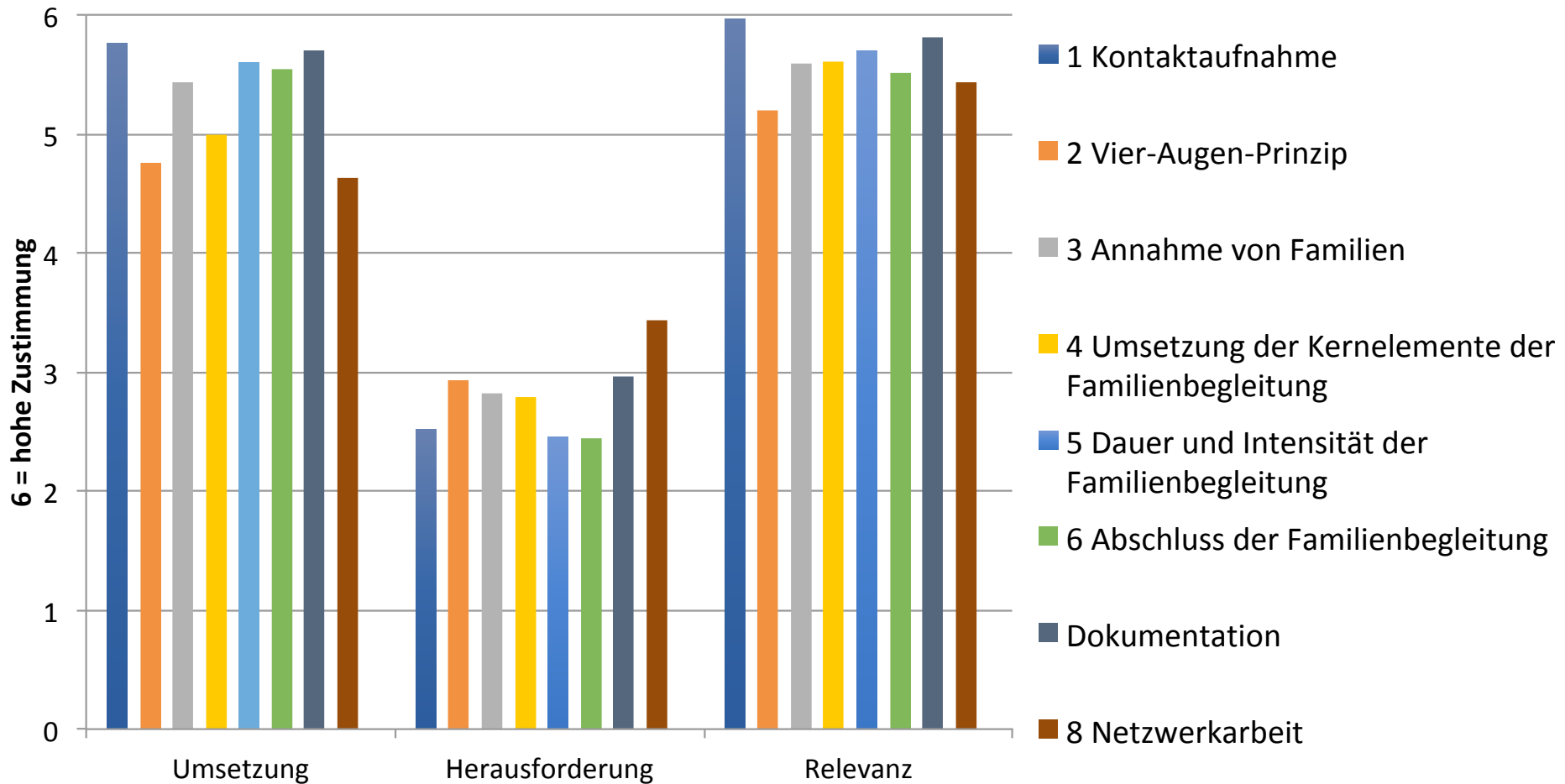
- Das Schulungs- und Fortbildungsangebot wird als **bereichernd, wertvoll und identitätsstiftend** gesehen.
- Schulungen und Fortbildungen für Fachliche Leitung zu Personalthemen sowie mögliche Teilnahme FH-Koordination an Basisschulung werden gewünscht.

Ad 9. Ressourcen für Räumlichkeiten, Dolmetschleistungen und spezifische Leistungen

- Häufige Thematisierung der **Räumlichkeiten** und deren Wichtigkeit für das qualitätsvolle Arbeiten.
- Hinsichtlich weiterer Ressourcen für eine qualitätsvolle Arbeit kristallisierte sich vor allem die Möglichkeit des **Dolmetsch** (persönlich oder auch über Video) als besonders wichtig heraus.
- Ambivalente Haltung zu **Notfalltöpfen**: wichtig erscheinen klare Richtlinien, die transparent gehalten werden und dass im Gesamtteam eine Einigung darüber besteht.

Selbsteinschätzung der regionalen Netzwerke

PROZESSQUALITÄT - GESAMT



Allgemeine Rückmeldungen zur Prozessqualität

- Auch hier wurden alle 8 Kriterien als **sinnvoll und nachvollziehbar** angesehen und sollen bestehen bleiben.
- Ergänzungsvorschläge bei bestimmten Anforderungen aus den Daten wurden gemacht.
- Insgesamt gab es eine **hohe Einschätzung der Relevanz** in den Netzwerken.
- Deutlich wurde eine größere **Einigkeit in den Netzwerken** zur Prozessqualität im Vergleich zur Strukturqualität und größtenteils kommt es zu einer **Umsetzung** der formulierten Qualitätsanforderungen.

Zentrale Erkenntnisse

Ad 1. Kontaktaufnahme

- Kontaktaufnahme in maximal **drei Werktagen als Idealzustand**, wenngleich die Familienbegleitungen sich meist innerhalb von 24 Stunden melden.
- Möglichst **zeitnahes Treffen** ist für viele befragte Familien wichtig.
- **Transparenz zum Vorgehen** bei der Kontaktaufnahme und Klärung zum Angebot

Ad 2. Vier-Augen-Prinzip

- **Ambivalent diskutiert:** insbesondere im Zuge des Erstgesprächs und je nach eingeschätzter Intensität der Begleitung.
- **Transparente Kommunikation** zum Hinzuziehen der zweiten Person wichtig und zentral für eine gelingende Umsetzung ohne Überforderung.

Zentrale Erkenntnisse

Ad 3. Annahme von Familien

- Genaue Formulierung der Anforderungen wird nicht nur als sinnvoll gesehen, sondern auch als **Schutz für die MitarbeiterInnen vor Überlastungen**.
- **Heterogenität der Familien sowie Belastungen der MitarbeiterInnen** müssen hierbei berücksichtigt werden.

Ad 4. Kernelemente der Familienbegleitung

- **Balance zwischen Begleitung und Lotsenfunktion** wird in den Netzwerken gelebt und von den Familien als besonders hilfreich wahrgenommen.
- Positive Wirkung der **Gruppenangebote**: Zentral erscheint auf Basis vieler Rückmeldungen darauf zu achten, ob es nicht bereits Angebote in der Region gebe, die genutzt werden können.
- Fehlende Anforderung zu einem behutsamen und gut vorbereiteten **Wechsel von FamilienbegleiterInnen** bei Familien.

Zentrale Erkenntnisse

Ad 5. Dauer und Intensität

- Keine Begrenzungen hinsichtlich der Dauer und Intensität bei der Anzahl der Treffen und Stunden der Familienbegleitung sinnvoll: Familien schätzen insbesondere die Flexibilität in der Begleitung.
- Eine frühe und transparente Kommunikation über die Dauer der Begleitung ist den Familien wichtig.

Ad 6. Abschluss der Familienbegleitung

- Einige Familien wünschen sich Kontaktmöglichkeiten auch nach Abschluss der Begleitung (durch bspw. Tag der offenen Tür, Fest einmal im Jahr).

Zentrale Erkenntnisse

Ad 7. Dokumentation

- Herausfordernd ist die Dokumentation **innerhalb einer Woche**, wobei dies als sehr wichtig angesehen wird.

Ad 8. Netzwerkarbeit

- Hilfreich: Vernetzungsaktivitäten in Form von Runden Tischen, (Experten-) Gremien, Themenabenden, Diskussionsveranstaltungen, Fachtagen.
- Bereits **bestehende Austausch- und Vernetzungsforen** sollten genutzt werden.

3. Teil: Evaluation der Kooperation mit dem Nationalen Zentrum Frühe Hilfen

Zufriedenheit Zusammenarbeit NZFH.at

- Insgesamt sind alle befragten Netzwerke **sehr zufrieden** mit dem NZFH
„Die Zusammenarbeit mit dem Zentrum und was sie selber dort leisten, da muss ich ganz einfach sagen, da ziehe ich meinen Hut. Sie sind verlässlich und unterstützend.“
- Sehr **rasche Rückmeldung** bei Fragen und Anliegen
- **Zusammenarbeit auf Augenhöhe:** Themen aus den Netzwerken werden auch aufgegriffen und ernst genommen. *„Ich glaube, dass man von Seiten des NZFH nicht mehr machen kann. Es können alle mitpartizipieren (...). Sie sind sehr hellhörig, nehmen die Dinge wahr und halten sie auch fest.“*
- Wenig Optimierungsbedarf – aber Hinweis hinsichtlich eines manchmal zu großen **Umfangs von Informationen**
- **NZFH als Zentrale mit Blick auf das ganze Land:** österreichweit einheitliche FRÜDOK und Sicherung einer gemeinsamen Qualität
- Wünschenswert wäre für einige Netzwerke und Familien eine noch **stärkere österreichweite Bekanntmachung und Werbung zu Frühe Hilfen.**

Kontakt für Nachfragen zu Ergebnissen der Evaluation:

Mag.^a Anna Schachner, MA
queraum. kultur- und sozialforschung.
Bergstraße 12 | Kunstquartier
A-5020 Salzburg
Mobil: 0699 11807174
schachner@queraum.org

www.queraum.org