

## Auswahl von Fachsoftware für die Kinder- und Jugendhilfe

### Kriterien und Tipps für die Praxis<sup>1)</sup>

#### Vorwort

Im Mittelpunkt des Leitfadens stehen mögliche Kriterien für die Auswahl von Fachsoftware.

Der Fachausschuss Personal- und Organisationsentwicklung hat sich in mehreren Sitzungen mit der Thematik auseinander gesetzt. Eine entsprechende Zuarbeit erfolgte durch Herrn Prof. Helmut Kreidenweis, der auch in den Sitzungen des Fachausschusses seine Positionen darstellte und mit den Mitgliedern des Fachausschusses diskutierte.

Ziel der Empfehlung ist es nicht, eine bestimmte Fachsoftware für die Kinder- und Jugendhilfe auszuwählen und zu empfehlen, da die Mitglieereinrichtungen im EREV sehr heterogen sind und sich von unterschiedlichen Ausgangspunkten mit dieser Thematik befassen. Jede Einrichtung muss daher von vornherein für sich selbst definieren, mit welchem Ziel sie eine Software einführen oder ergänzen will und welchem Zweck diese dienen soll.

Es handelt sich bei der Auswahl von Fachsoftware aus Sicht des Fachausschusses nicht um eine rein technische Auswahl, sondern hat bereits im Prozess der Auseinandersetzung mit diesem Thema Auswirkungen auf die Organisa-

tion des Trägers. Mit einer Entscheidung müssen darüber hinaus auch eine Reihe von Veränderungen auf den unterschiedlichsten Ebenen erfahrungsgemäß bedacht werden.

Das Papier beschreibt daher in einem ersten Schritt die Phasen des Softwareauswahlprozesses und in einem zweiten Schritt Auswahlkriterien. Diese Zusammenfassung verdeutlicht, dass in beiden Phasen innerhalb der entscheidenden Organisationen auch immer wieder bedacht werden muss, welche organisatorischen Auswirkungen der Prozess der Auswahl und Einführung von Fachsoftware auf das Unternehmen hat in Bezug auf

- Einsatz von Mitarbeiterressourcen,
- Veränderung von Prozessen innerhalb der Organisation.

Die Auswahlkriterien markieren somit immer wieder Meilensteine, an denen der Prozess von den Einrichtungen überprüft werden und zu einer Entscheidung geführt werden kann, die dem zuvor definierten Ziel und Zweck der Einführung der Software und ggf. dessen Anpassung und Veränderung dienen.

#### I. Einführung

Mit dem Vorhaben, in einer Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe Fachsoftware einzusetzen, können unterschiedliche Ziele verbunden sein: Kosteneinsparung, Effektivitätssteigerung, Qualitätsverbesserung der pädagogischen Arbeit und manches mehr. Je nach Gewichtung und Ausgestaltung dieser Ziele kann es durchaus zu Entscheidungen für unterschiedliche Produkte kommen, deren Einsatz sich im jeweils konkreten Fall als sinnvoll erweist. Dieser Leitfaden kann deshalb nur Hinweise auf **mögliche** Kriterien für die Auswahl einer Software geben. Ob

und auf welche Weise diese auf die jeweilige Einrichtung zutreffen, muss **individuell** vor Ort beurteilt werden. Das aktuelle Software-Angebot für die Kinder- und Jugendhilfe ist sehr unterschiedlich strukturiert. Je nach Herkunft und Ausrichtung der Anbieter ist es beispielsweise stärker auf **Verwaltungsfunktionen** oder auf **Funktionen für den pädagogischen Bereich** ausgerichtet. Auch werden nicht selten Programme, die ursprünglich für den Altenhilfe- oder Behindertenhilfereich entwickelt wurden, mehr oder weniger stark an die Anforderungen der Jugendhilfe angepasst.

<sup>1)</sup> Die Arbeitshilfe wurde vom EREV-Fachausschuss Personal- und Organisationsentwicklung mit Beratung von Prof. Helmut Kreidenweis erarbeitet und vom Vorstand am 19.01.2006 verabschiedet.

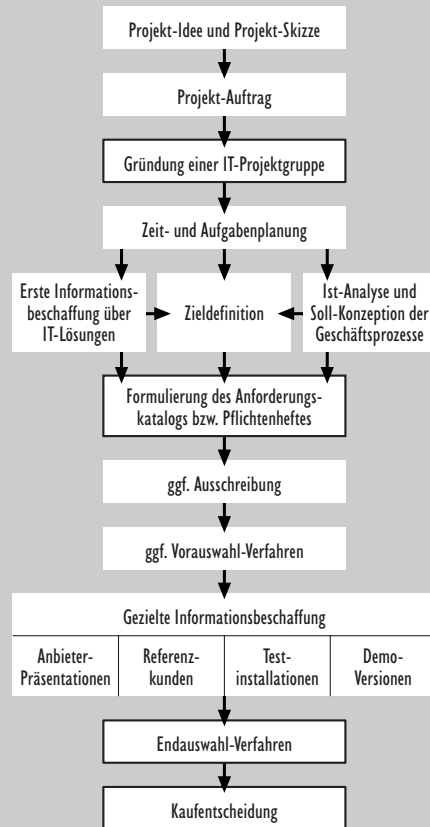
Da das Software-Angebot in den letzten Jahren enorm gewachsen ist, wird ein Überblick über den Markt immer schwieriger. Zugleich nimmt die innere Komplexität der Programme stetig zu, so dass ein Vergleich der Systeme untereinander und mit den eigenen Anforderungen nur mit Hilfe speziell dafür entwickelter **Methoden** möglich ist. Als notwendig erweist sich ein systematisches Vorgehen bei der Auswahl der Software auch, weil mit einer solchen Entscheidung **erhebliche Investitionen** verbunden sind und die **Arbeitsprozesse** der eigenen Einrichtung dadurch **über viele Jahre entscheidend geprägt** werden.

**Strategisches Ziel** einer jeden Software-Investition heute muss es sein, die **Mehrfachhaltung von Daten zu vermeiden oder** eine vorhandene Mehrfachhaltung zu **reduzieren**. D.h. die Daten jedes Mitarbeiters, jedes Betreuten oder jeder kooperierenden Einrichtung sollten im Idealfall **nur ein einziges Mal an einer einzigen Stelle** gespeichert sein. Wo dies nicht möglich ist (etwa bei der Klientenverwaltung und der Finanzbuchhaltung) müssen intelligente Schnittstellen für einen automatischen Datenabgleich sorgen. Verwaltungsdaten und pädagogische Daten sollten in jedem Falle in einem System gehalten werden, da es zahlreiche Verknüpfungen zwischen beiden Bereichen gibt. Gleiches gilt für die Terminverwaltung und Ähnliches. Alle notwendigen Dokumente (wie etwa Anschreiben, Betreuungsverträge, Berichte usw.) sollten unter **direktem Zugriff** auf den **zentralen Datenbestand** erstellt werden können, ohne die Daten in eine andere Software kopieren zu müssen.

Dieser Leitfaden konzentriert sich primär auf die **fachbereichsspezifischen inhaltlichen** Kriterien der Software-Auswahl. Zur Methodik des Prozesses können an dieser Stelle nur kurze Hinweise gegeben werden. Die folgende Grafik gibt eine Übersicht über die Schritte eines solchen Auswahlprozesses. Diese können je nach Umfang und Reichweite des Projektes variieren. Zentrale Merkmale sind dabei folgende:

- Professionelles Projektmanagement mit den dafür notwendigen Zeitressourcen
- Klarheit über die Ziele einer IT-Einführung
- Überblick über das aktuelle Marktangebot
- Analyse und ggf. Veränderung von Arbeitsprozessen der Organisation

## Phasen des Software-Auswahlprozesses



- Erstellung eines individuellen Anforderungsprofils
- Vorauswahlverfahren mit Reduktion auf ca. drei Anbieter
- Gezielte Informationsbeschaffung vor der Endauswahl
- Methodengeleitetes Endauswahlverfahren

An den Auswahlprozess schließt in der Regel der Einführungsprozess mit Mitarbeiterschulung und anderen wichtigen Faktoren an. Auch dieser muss in Form von Projektarbeit geplant und gesteuert werden. Hinweise dazu finden sich ebenfalls in der oben angegebenen Literatur (S. 134 ff).

## 2. Auswahlkriterien

Mögliche Kriterien für die Auswahl von Fachsoftware für Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe gliedern sich in folgende fünf Bereiche:

- System-Merkmale
- Bereichsübergreifende Funktionen
- Funktionen für den pädagogischen Bereich
- Verwaltungs- und Steuerungsfunktionen
- Anbieter-Informationen

Die hier beschriebenen allgemeinen System-Merkmale sind ebenso wie die Anbieter-Informationen weitgehend unabhängig von den Gegebenheiten vor Ort nutzbar. Die an das System gestellten Anforderungen für den pädagogischen Bereich können je nach Zielsetzung einer Organisation **stark voneinander abweichen**, so dass hier nur **allgemein gehaltene Hinweise** gegeben werden können. Die Anforderungen an die **Verwaltungsfunktionen** sind vor allem **abhängig von der Größe und Gliederung der Einrichtung** sowie von ihrer **verwaltungstechnischen Einbindung** in übergeordnete Strukturen von Trägern bzw. in Komplexeinrichtungen.

### 2.1. Allgemeine System-Merkmale

Dieser Abschnitt umfasst neben technischen Basismerkmalen all diejenigen Funktionen und Kriterien, die zur Aufrechterhaltung eines sicheren und komfortablen Betriebs der Software sinnvoll bzw. notwendig sind.

#### Systemtechnik

- Benutzte Datenbank bzw. alternativ einsetzbare Datenbanken:

Für kleine Einrichtungen (bis ca. 50, max. 100 Betreute) mit geringem Datenaufkommen genügt vielfach eine klassische Fileserver-Datenbank wie Microsoft Access oder Foxpro. Größere Betriebe sollten eine Client-Server- oder SQL-Datenbank einsetzen. Neben kostenfreien Open-Source-Produkten wie MySQL werden auch kommerzielle Produkte wie Microsoft SQL, Oracle oder Progress angeboten. Hierfür müssen in der Regel zusätzlich zum Programmpreis pro Arbeitsplatz Lizenzen erworben werden. Ideal ist es, wenn ein Software-Hersteller mehrere Datenbank-Anbindungen zur Auswahl stellt und auch während der Nutzungsdauer ein Wechsel der Datenbank möglich ist.

- Server-Based Computing:

Müssen z.B. Außenwohngruppen datentechnisch angebunden werden oder wird eine Zentralisierung der IT-Ressourcen im lokalen Netzwerk angestrebt, sollte das Programm so aufgebaut sein, dass die Software komplett auf den Serversystemen läuft und am PC des Nutzers keine bzw. nur noch geringe Installationen notwendig sind. Dies wird heute realisiert durch einen sog. Terminal-Server-Betrieb unter Citrix Metaframe bzw. Microsoft Terminal-Server oder durch Lauffähigkeit des Programms innerhalb eines Browser-Fensters (z.B. MS Internet Explorer).

Dabei sollte das transferierte Datenvolumen so minimiert sein, dass die Anbindung von Außenstellen auch via ISDN möglich ist.

- Offenheit des Systems:

Die Software sollte offene Standard-Schnittstellen zur Datenein- und ausgabe zur Verfügung stellen. Wichtig ist in erster Linie eine Datenübergabe bzw. Integration in Office-Produkte sowie die Anbindung an eine Finanzbuchhaltungs-Software.

Von der Systemtechnik der Software hängen wesentlich die technischen Anforderungen an die Nutzer-PCs, Server, Betriebssystem- und Netzwerk-Architekturen ab. Entscheidungen für die Neukonzeption der Systemlandschaft sollten daher in enger Abstimmung mit dem Lieferanten der Fachsoftware sowie ggf. anderer wichtiger IT-Systeme (z.B. Rechnungswesen, Personalverwaltung) getroffen werden.

Um insbesondere bei größeren Projekten die Angemessenheit und Aktualität der verwendeten Basis-Technologien vollständig beurteilen zu können, ist umfangreiches Orientierungswissen über informationstechnologische Trends und Entwicklungen notwendig. Falls dieses intern nicht verfügbar ist, sollte ggf. eine externe Expertise eingeholt werden.

#### System-Administration und Datensicherheit

Die internen Verwaltungsfunktionen einer Software beziehen sich v.a. auf die Vergabe von Nutzerberechtigungen und die Veränderung grundlegender Programm-Einstellungen bis hin zur Umgestaltung der Benutzeroberfläche. Die-

se Funktionalitäten dürfen nur einem definierten Kreis dafür berechtigter Administratoren zugänglich sein.

Um den gesetzlichen Vorgaben des Datenschutzes nach dem BDSG und SGB zu genügen, sollte die Software mindestens folgende Anforderungen erfüllen:

- Das Programm verfügt über ein mitarbeiterbezogenes Zugriffsrechte-System
- Die Anmeldung im Programm kann mit dem Betriebssystem Log-In verknüpft werden. (nur eine Anmeldung erforderlich)
- Die Vergabe von Zugriffsrechten ist für Gruppen bzw. Standard-Mitarbeiterrollen und Individuen möglich
- Gruppen-/Rollen-Rechte und Personenrechte können additiv kombiniert werden
- Das Zugriffsrechte-System regelt sowohl den Zugriff zu Datensätzen als auch den Zugang zu Masken (z.B. sollen die Mitarbeiter aus dem ambulanten Bereich nur die Klientendaten sehen, für die sie zuständig sind und nur in die Programmbereiche gelangen, die für Ihre Arbeit notwendig sind)
- Vergabe von Zugangs-, Lese-, Schreib- und Löschrechten pro Maske und pro Datensatz (Klient) bzw. Datensatzgruppe (z.B. Wohngruppe)
- Wichtige Aktionen wie die Löschung kompletter Datensätze, die Veränderung von Basis-Parametern oder der Datenexport werden vom System automatisch mit User-Name, Datum und Uhrzeit protokolliert und sind nicht änder- oder löschbar.
- Klienten- und Mitarbeiter-Datensätze können anonymisiert werden, ohne dass für retrospektive statistische Auswertungen notwendige Daten gelöscht werden müssen
- Die in sozialen Einrichtungen notwendige Datensicherheit kann nur im Rahmen eines IT-Sicherheitskonzeptes gewährleistet werden.

### **Customizing-Fähigkeit**

Customizing bedeutet Anpassung einer Software an einrichtungsspezifische Gegebenheiten ohne Programmierung bzw. Eingriff in den Programmcode. Diese Anpassungen können zumeist von der Einrichtung selbst vorgenommen werden, wengleich dafür in der Regel Kenntnisse not-

wendig sind, die über das Wissen eines normalen Nutzers hinausgehen.

Je flexibler eine Software ist, um so passgenauer kann sie an die spezifischen Bedürfnisse angepasst werden. Auch spätere Änderungen, etwa der Dokumentations-Systematik oder der Gliederungsstruktur einer Einrichtung können damit abgebildet werden. Diese Anpassungen sind jedoch zumeist arbeitsintensiv und erfordern eine genaue Vorstellung über die gewünschte Funktionalität.

Die Customizing-Fähigkeit heutiger Jugendhilfe-Software ist unterschiedlich ausgeprägt. In der überwiegenden Mehrzahl der Programme können Inhalte von Schlüsselfeldern (z.B. zur Erfassung von Nationalitäten usw.) einrichtungsspezifisch verändert und erweitert werden. Wesentlich weitergehende Anpassungsformen beziehen sich auf die Neudefinition von Datenfeldern und die eigene Gestaltung von Bildschirm-Masken. Welcher Grad an Flexibilität notwendig ist, hängt von den jeweiligen Anforderungen ab und muss einrichtungsspezifisch geklärt werden.

### **Prozess-Orientierung**

Der Aufbau vieler Programme für die Kinder- und Jugendhilfe orientiert sich noch stärker an der Systematik der Datenverarbeitung als an den „natürlichen“ Arbeitsabläufen in der Praxis. Anzustreben ist jedoch eine Orientierung der Software an den gängigen Prozessen der Praxis. Der Nutzer wird dabei etwa beim Aufnahmeprozess durch alle notwendigen Funktionsbereiche geleitet und an Schnittstellen zwischen Verwaltung und Pädagogik stehen Übergabefunktionen (z.B. in Form von Task-Leisten) zur Verfügung. Die Vorteile der Prozess-Orientierung liegen in einer schnelleren Erlernbarkeit, höherer Datenqualität und schnelleren Bearbeitungszeiten.

Die Nutzung prozessorientierter Funktionen setzt jedoch eine Standardisierung derartiger Prozesse voraus, die in der Praxis nicht immer gegeben oder möglich ist. Da sich die Arbeitsprozesse von Einrichtung zu Einrichtung teilweise erheblich unterscheiden, ist ferner eine hohe Flexibilität der Software notwendig. Auch ist damit zumeist ein entsprechender Customizing-Aufwand verbunden.

### Software-Ergonomie

Die Bedienerfreundlichkeit einer Software ist ein wesentlicher Faktor für die Akzeptanz und Effizienz der Informationstechnologie. Daher sollte nicht nur auf die Funktionalität, sondern auch auf ihre einfache und übersichtliche Nutzbarkeit Wert gelegt werden.

Hinsichtlich der ergonomischen Gestaltung der Software kann auf die internationale Norm DIN EN ISO 9241 hingewiesen werden, deren Grundsätze auch in der Bildschirmarbeitsplatz-Verordnung (BildscharbV) von 1996 als rechtlich verbindliche Vorgaben enthalten sind.

Der Original-Gesetzestext ist zu finden unter:  
<http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/bildscharbv/>

Praxisorientierte Hinweise zur Gestaltung von Bildschirm-Arbeitsplätzen und zur Beurteilung von Software finden sich unter:  
<http://www.sozialnetz-hessen.de/ergo-online>

### 2.2. Bereichsübergreifende Programmfunktionen

Die nachfolgend genannten Funktionen sind sowohl für die pädagogische Arbeit als auch für die Verwaltung sinnvoll.

#### Klienten-Stammdaten

Stammdaten der betreuten jungen Menschen werden sowohl von der Verwaltung als auch für die pädagogische Arbeit benötigt. Hier sollte insbesondere auf eine historische Datenhaltung geachtet werden, d.h. dass bei Eintrag neuer Sachverhalte die alten nicht überschrieben, sondern in einer Historie gespeichert werden, so dass z.B. jederzeit der frühere Wohnort oder die zuvor besuchte Schule bei einem Wechsel erhalten bleibt.

Institutionen wie Kostenträger, Schulen, Krankenkassen usw. sollten nicht direkt beim Klienten gespeichert werden. Sinnvoller ist es vielmehr, wenn diese separat von den Klienten in einer eigenen Datentabelle gehalten werden und eine Verknüpfung zwischen den Datensätzen hergestellt wird. Damit werden Mehrfacheingä-

ben vermieden und Aktualisierungen (z.B. die Änderung der Telefonnummer eines Jugendamtmitarbeiters) müssen nur an einer Stelle gepflegt werden.

Zu den klientenbezogenen Stammdaten gehören insbesondere:

- Lebensorte
- Bezugspersonen aus dem privaten Umfeld (Eltern, Geschwister usw.)
- Bezugspersonen aus dem institutionellen Umfeld (Schule usw.)
- Vormundschaften, Betreuungen
- Personensorge, Aufenthaltsbestimmungsrecht usw.

#### Dokumentenmanagement

Im Verlauf der Betreuung werden zahlreiche Text-Dokumente zu den Klienten in der Einrichtung erstellt oder kommen von externen Partnern wie Jugendamt, Sozialamt, Schule usw. herein. Zumindest die in elektronischer Form vorliegenden Klienten-Dokumente, ggf. jedoch auch digitalisierte (eingescannte) Papier-Dokumente sollten unmittelbar im Programm verwaltet und den Klienten zugeordnet werden können.

- Zuordnung von Text- und anderen elektronischen Dokumenten (Ausgangs-Korrespondenz, interne Formulare usw.) zum jeweiligen Klienten, möglichst mit Speicherung der Dokumente direkt in der Datenbank (dadurch optimierter Datenschutz und sicherer Zugriff)
- Zuordnung von Bilddokumenten (z.B. gescannte Eingangs-Korrespondenz, Fotos) zum jeweiligen Klienten, möglichst mit Speicherung der Dokumente direkt in der Datenbank
- Textfeld zur Kommentierung oder Beschreibung der einzelnen Dokumente
- Sortierung und Filterung der Dokumente pro Klient nach Datum und frei definierbaren Kriterien (z.B. Dokumenten-Art wie Gutachten, Brief, Entwicklungsbericht, Hilfeplan usw.)
- Volltextsuche in den Kommentaren und Text-Dokumenten
- Integration der Dokumenten-Verwaltung in das Zugriffsrechte-System, z.B. zur Trennung von Verwaltungs- und Pädagogik-Dokumenten

### Formular- und Listenverwaltung

Sowohl in der Verwaltung, als auch in der pädagogischen Arbeit werden verschiedene Listen und Formulare benötigt. Da die Anforderungen an Inhalte und Strukturen dieser Ausdrücke mit der Zeit variieren, sollten sie von der Einrichtung selbst angepasst bzw. neu erstellt werden können.

- Freie Gestaltbarkeit von Textformularen aller Art (Serienbriefe, Betreuungsverträge) mit automatischem Eindruck von Datenbank-Inhalten (Klientendaten, Mitarbeiterdaten usw.) in einer Standard-Textverarbeitung (MS Word)
- Nutzbarkeit vordefinierbarer Textbausteine in Formularen
- Freie Gestaltbarkeit von Listen aller Art (Geburtstagslisten, Belegungslisten, Telefonlisten usw.) mit freier Definition der jeweiligen Filter- und Sortierkriterien (z.B. nur die Bewohner der Gruppe A, sortiert nach Geburtstag und Monat)
- Wahlweise Ausdruck auf Papier oder Versand per Fax (Fax-Server-Anbindung) bzw. E-Mail (Mail-Server-Anbindung). (Datenschutz beachten!)

### Adressverwaltung

Datenbank zur Verwaltung der Kontaktdaten kooperierender Institutionen und Personen wie Jugendämter, Schulen, Beratungsstellen, Ärzten, Pflegeeltern usw. mit folgenden Merkmalen:

- Vergabe und Filterung bzw. Sortierung nach frei definierbaren Institutionsmerkmalen (z.B. Institutionsart, Region usw.)
- Hinterlegung einer beliebigen Zahl von Ansprechpartnern pro Institution mit Funktion innerhalb der Organisation und allen Kontaktdaten (Telefon, E-Mail, Fax)
- Verknüpfung von Institutionen und Ansprechpartnern mit eigenen Klienten (z.B. zur Dokumentation eines Betreuungsverhältnisses oder für Abrechnungszwecke)
- Warnhinweis bei Löschung eines verknüpften Datensatzes

### Organisationsgliederung

Insbesondere für größere Organisationen ist eine flexible Funktion zur Abbildung der eigenen Organisationsgliederung in der Software sinnvoll. Die Gliederungsstufen müssen entsprechend der

Realität hierarchisch oder additiv einander zuordbar sein. Klienten, Mitarbeiter, Leistungen und andere wichtige Faktoren müssen den jeweiligen Gliederungsstufen zugeordnet werden können.

Für jeden Bereich sind folgende Informationen sinnvoll:

- Einrichtungsfelder, Tätigkeitsfelder
- Zielgruppe
- Leistungsstruktur, Setting
- Konzept, Leistungsbeschreibung
- Ort
- Aktuelle Belegung (Name und Anzahl d. Personen)
- Freie Plätze

### Termin- und Aufgabenplanung

Für die Termin- und Aufgabenplanung können auch Standard-Programme wie **Microsoft Outlook** oder **Lotus Notes** benutzt werden. Diese bieten viele sinnvolle Funktionen an. Da diese Programme meist in direktem Kontakt mit dem Internet stehen und nicht selten gravierende Sicherheitslücken aufweisen, ist bei ihrer Nutzung in Verbindung mit personenbezogenen Daten **größte Vorsicht** geboten. Nachteilig ist ferner, dass hier **kein direkter Zugriff** auf in der Fachsoftware gespeicherte Klienten- oder Mitarbeiterdaten möglich ist. Diese müssen meist separat gehalten werden.

Bietet eine Fachsoftware ein praktikables Modul für dieses Aufgabenspektrum an, sollte es aus Gründen der Datensicherheit und zur Vermeidung mehrfacher Datenhaltung bevorzugt eingesetzt werden. Folgende Funktionen sind dabei sinnvoll:

- Freie Definition von Terminarten (z.B. Kliententermin, interne Besprechung usw.)
- Grafische Terminverwaltung auf der Basis eines automatischen Kalenders
- Wiedervorlagen pro Mitarbeiter und Klient mit optionaler Erinnerungsfunktion
- Verzahnung von Terminen mit Klienten und Mitarbeitern (Mitarbeiter A hat mit Klient B am Tag xx einen Termin zur Sprachförderung)
- Aufgabenverwaltung mit Erledigungsvermerk
- Automatischer Eintrag regelmäßig wiederkehrender Termine (z.B. Teambesprechung)
- Eintrag von Abwesenheitszeiten (Urlaub, Krankheit, Fortbildung ...)

- Verschiedene Kalender-Sichten (Einzel-Mitarbeiter, Einzel-Klient, Mitarbeiter-Gruppe, Klienten-Gruppe usw.)
- Optional Eigen- und Fremdvergabe von Terminen
- ggf. Verknüpfung mit Urlaubs- und Fortbildungsplanung
- ggf. integrierte Einsatzplanung für Fachleistungsstunden mit ausdrückbarem Nachweis für Kostenträger

### Ressourcenverwaltung

Verwaltung von Ressourcen wie Fahrzeuge, Gemeinschaftsräume, technische Geräte mit mitarbeiterbezogener Buchungsfunktion und grafischer Darstellung der Buchungszeiträume im Kalender.

### 2.3. Funktionen

#### für den pädagogischen Bereich

Der Einsatz einer Fachsoftwarelösung in den pädagogischen Arbeitsbereichen soll die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Erledigung von Routineaufgaben entlasten und zur Qualitätsverbesserung beitragen. Je nach den einrichtungsspezifischen Konzepten der Pädagogik, des Qualitätsmanagements und der Evaluation können die hier benötigten Funktionalitäten **sehr unterschiedlich** sein. Insbesondere ist es wichtig, sich vor der Beschaffung einer Software auf der fachlich-organisatorischen Ebene eine **genaue Vorstellung über Ziele, Strukturen und Inhalte der künftigen Arbeit** zu entwickeln und diese in Anforderungen an die Software zu übersetzen.

Die Software sollte in jedem Fall folgende grundlegenden Schritte eines Betreuungsprozesses abbilden. Aus der Prozessperspektive überlappen sich dabei teilweise pädagogische und verwaltungstechnische Funktionen.

#### Aufnahme

- Checkliste für benötigte Unterlagen (Kostenübernahme, Gutachten usw.)
- Auswahlliste für Gründe für HzE (Mehrfachnennungen möglich)
- Dokumentation der Vorgespräche
- Dokumentation der Aufnahmeentscheidung

Bei Absagen:

- Auswahlliste für Absagegründe
- Dokumentation der Absage-Entscheidung

### Hilfeplanung

Je nach örtlichen Gegebenheiten sind die Jugendhilfe-Einrichtungen auf unterschiedliche Art in die Hilfeplanung und deren Fortschreibung involviert. Entsprechend unterschiedlich sind in diesem Bereich die Anforderungen an die Software. Legen die Jugendämter etwa im Rahmen eines sozialraumorientierten Konzeptes die Hilfeplanung mehr oder weniger stark in die Hand der Jugendhilfe-Einrichtung, muss die Software entsprechende Funktionen bereitstellen. Nehmen die Jugendämter ihre Planungshoheit in vollem Umfang selbst wahr, müssen die relevanten Informationen aus dem Hilfeplan in die eigene Fachsoftware übernommen werden können. Ein elektronischer Austausch der Hilfeplanungsdaten zwischen Jugendamt und Erziehungshilfeträger ist bislang auf der Ebene der Fachsoftware nur in Einzelfällen möglich. Insbesondere müssen hier umfangreiche Vorgaben des Datenschutzes und der IT-Sicherheit auf dem Übertragungsweg berücksichtigt werden.

### **Der heute vielfach praktizierte, ungeschützte Austausch von Klienten-Informationen via E-Mail ist eindeutig gesetzeswidrig und in hohem Maße verantwortungslos.**

Neben der Form der Arbeitsteilung zwischen Jugendamt und Einrichtung beeinflusst das fachliche Grundkonzept wesentlich die erwartete Funktionalität im Bereich der Hilfeplanung. Hierbei kann grob zwischen den beiden Konzepten „Diagnostik“ und „Aushandlung“ unterschieden werden. Während diagnostisch orientierte Konzepte etwa exakte Kriterienlisten notwendig machen, ist bei dialogisch orientierten Konzepten stärker auf die Möglichkeit zur Dokumentation und Gegenüberstellung verschiedener Fallperspektiven (Betroffener, Eltern, Jugendamt, Einrichtung, Schule usw.) zu achten.

Unabhängig von der konkreten konzeptionellen Ausformung werden für eine durchgängige Hilfeplanung folgende Grundfunktionalitäten benötigt:

- Dokumentation entscheidungsrelevanter Fakten (Familienstruktur, Biografie, soziale und materielle Verhältnisse etc.)
- Dokumentation der Einschätzungen aller Beteiligten zur Situation (z.B. Probleme, Ressourcen), zum Hilfebedarf, sowie den jeweiligen Motiven, Erwartungen und Zielen
- Aufbereitung der entscheidungsrelevanten Fakten und Einschätzungen zur Ermittlung des Hilfebedarfs in Hilfeplan-Gesprächen
- Dokumentation der Teilnehmenden, des Verlaufs und des Ergebnisses des Hilfeplangesprächs einschließlich der Ziele, zugehörigen Maßnahmen, deren Begründung und einer Zeitperspektive
- Dokumentation von Absprachen bzgl. der Zusammenarbeit der Beteiligten und der Personensorge
- Zusammenstellung und Ausgabe des Hilfeplans
- Fortschreibung des Hilfeplans mit Möglichkeit zum Durchlaufen aller oder eines Teils der oben genannten Schritte
- Historische Darstellung des bisherigen Hilfeverlaufs und der Fortschreibungen

Hilfreich kann ferner eine grafische Genogramm bzw. Soziogramm-Funktionalität mit frei wählbaren grafischen Symbolen sein. Diese sollte direkt mit der Datenbank verknüpft sein, so dass z.B. beim Klick auf einen Namen die Stammdaten der jeweiligen Person sichtbar werden.

### Erziehungsplanung

Für die Erziehungsplanung gelten die bei der Hilfeplanungsfunktionalität gemachten Vorbemerkungen analog. Dabei ist die technische Abbildung der Erziehungsplanung stark abhängig von den vorausgegangenen programminternen Eingaben zum Hilfeplan.

- Übernahme der Ziele aus dem Hilfeplan bzw. aus externen Hilfeplan-Dokumenten
- Untergliederung der Ziele in Feinziele (ein oder zwei weitere Ziel-Ebenen)
- Zuordnung von Maßnahmen zu den Feinzielen
- Durchführungsplanung von Maßnahmen: Verantwortliche Person, Dauer (von Datum bis Datum), ggf. Intervall (1 x wöchentlich), ggf. textliche Präzisierung (Was ist genau zu tun?)

### Dokumentation

Der Bereich Dokumentation umfasst sowohl datentechnisch als auch inhaltlich unterschiedliche Aspekte.

Datentechnisch stellt sich zunächst die Frage, wie die Dokumentation insgesamt strukturiert sein soll. Unter Punkt 2.2. (Bereichsübergreifende Funktionen) wurden bereits die Anforderungen an eine chronologische Dokumentenverwaltung genannt. Da diese auch die Pädagogik betrifft, ist sie als Teil der Dokumentation zu betrachten. Die sonstige pädagogische Dokumentation kann darin integriert oder davon unabhängig im Programm verankert sein. Dies ist u.a. auch abhängig von der Logik des Zugriffsrechte-Systems in diesem Programmteil und von der Art und Tiefe der fachlichen Dokumentations-Erfordernisse im Bereich der Gruppen- oder Tagesdokumentation.

Über die im Dokumenten-Management genannten Anforderungen für eine fortlaufend-chronologische Dokumentation können folgende Punkte genannt werden:

- Automatischer Eintrag von Datum, Uhrzeit und Mitarbeiter (aktuell im Prog. angemeldet)
- Auswahlliste für Art des Eintrages (Verschlagwortung)
- Freie Texteinträge, ggf. mit Hilfe von Textbausteinen
- Markierung von Einträgen als dienstübergaberelevant
- ggf. Dokumentenechtheit der Einträge (keine Löschung, nur Stornierung möglich)
- Filterung der Einträge nach Einzelklient und (Wohn-)Gruppe
- Filterung und Sortierung der Einträge nach Datum, Eintragsart, Schichtübergabe-Relevanz
- Druck von Einzeleinträgen oder einer freien Auswahl an Einträgen
- Freie Volltextsuche über alle Einträge
- ggf. Versand von Einträgen per E-Mail (Datenschutz!)
- Integration externer Dokumente (siehe Dokumenten-Management)

Ein weiterer Aspekt der Dokumentation, die Erfassung von Formen und Graden der Erreichung der gesteckten Ziele ist unmittelbar mit der Eva-

luation verknüpft und wird im folgenden Abschnitt behandelt.

### **Berichtswesen und personenbezogene Evaluation**

Für Berichte aller Art gelten die unter 2.2. genannten Anforderungen an **Formular- und Listenverwaltung**. Klientenbezogene Standard-Texte aller Art wie Entwicklungsberichte, Erziehungspläne, Hilfepläne usw. sollten direkt aus der Datenbank heraus erzeugt und anschließend in der Textverarbeitung nachbearbeitet werden können.

Dabei sollte im Rahmen eines frei definierbaren Basis-Schemas individuell pro Bericht bestimmt werden können, welche Daten aus der Diagnostik, der Planung oder der Dokumentation einfließen.

Die Form der programmgestützten Evaluation ist stark abhängig vom Konzept der Planung, Durchführung und Dokumentation von Zielen und Maßnahmen im Rahmen der Diagnostik sowie der Hilfe- und Erziehungsplanung.

Eine maßgeblich von der Fachsoftware unterstützte fallbezogene Evaluation ist nur auf der Basis einer detaillierten Planung, Durchführung und Dokumentation aller Schritte möglich. Die Dokumentation muss dabei zumindest teilweise standardisiert, also in Form von Skalenwerten erfolgen.

Ein so geartetes Evaluationskonzept in der Software sollte folgende Grundfunktionen bieten:

- Frei definierbare Einschätzungsskalen für die Erreichung von Zielen und Teilzielen
- Frei wählbare Einschätzungsebenen (Klient, Jugendamt usw.)
- Frei definierbare Einschätzungsintervalle (Prozentwerte, Zahlenskala, Begriffs-Skala)
- Tabellarische und grafische Darstellung der Auswertung
- Frei wählbare Auswertungszeiträume
- Frei wählbare Kombinationen von Zielebenen und Einzelzielen für die grafische und tabellarische Darstellung
- Parallele oder getrennte Darstellung unterschiedlicher Einschätzungsebenen
- Übergabe von Tabellen oder Grafiken in Office-Programme (Word, Excel)

Die Nutzung derartiger Funktionalitäten ist in weiten Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe bislang unbekannt. Ihr erfolgreicher Einsatz hängt von zahlreichen fachlichen und organisatorischen Voraussetzungen ab. Unter anderem sind dies:

- Umfassende konzeptionelle Vorarbeiten, ggf. mit wissenschaftlicher Begleitung
- Akzeptanz bei den Mitarbeitern durch enge Einbindung in die konzeptionellen Vorarbeiten
- Gründliche Kenntnisse von Methoden empirischer Sozialforschung
- Genaue Verständigung innerhalb der Einrichtung über die verwendeten Begrifflichkeiten

Gewarnt werden muss an dieser Stelle vor der unreflektierten Übernahme von Evaluations-schemata, die mit verschiedenen Programmen mitgeliefert werden. Diese sind meist im spezifischen Kontext einer anderen Einrichtung entstanden, von der weder das pädagogische Konzept, noch das Erkenntnis-Interesse der Evaluation oder sonstige Informationen bekannt sind.

Teilweise entstammen die Kriterien-Listen auch größeren Studien wie EVAS. Hier ist zumindest ein gewisses Maß an methodischer Sicherheit gewährleistet. Dies ersetzt jedoch nicht eine konzeptionelle Auseinandersetzung mit dem Thema Evaluation und seine Integration in das eigene Konzept.

### **Abwesenheitsverwaltung**

Die Abwesenheit von Klienten betrifft sowohl die Pädagogik als auch die Verwaltung. Abwesenheiten sollten entsprechend der Zugriffsrechte in beiden Bereichen in der Software erfassbar sein. Folgende Merkmale sind sinnvoll:

- Beginn und Ende der Abwesenheit mit Datum und ggf. Uhrzeit
- Auswahlliste für Abwesenheitsgrund
- Bei Eingabe einer Abwesenheit ggf. automatischer Warnhinweis für im Kalender eingetragene Termine
- Statistische Auswertung aller Abwesenheiten nach Bereichen, Gründen, Dauer usw.

### **Entlassung**

- Checkliste für benötigte Unterlagen (Kostenübernahme, Gutachten usw.)

- Auswahlliste von Gründen für Entlassung (Mehrfachnennungen möglich)
- Dokumentation der Aufnahmeentscheidung
- Maßnahme nach der Entlassung

Die Daten der entlassenen Klienten sollten nach Maßgabe der datenschutzrechtlichen Bestimmungen in der Datenbank verbleiben, um auch später für Auswertungen verfügbar zu sein (z.B. Belegungsvergleiche oder Zeitreihen über Aufnahme- und Entlassungsgründe). Ist beispielsweise eine Rückkehr innerhalb kurzer Zeit wahrscheinlich, sollte der Status der Klienten auf „inaktiv“ gesetzt werden können. Damit verschwinden sämtliche Klientendaten aus den Masken und Listen für die tägliche Arbeit. Bei endgültiger Beendigung der Maßnahme (spätestens mit Erreichung der Altersgrenze) müssen die Daten nach den gesetzlichen Bestimmungen zwingend so anonymisiert werden, dass eine Re-Anonymisierung ausgeschlossen ist.

#### 2.4. Verwaltungs- und Steuerungsfunktionen

Nur wenn pädagogische und verwaltungstechnische Daten und Funktionen in einer integrierten Software und Datenbank zusammengefasst sind, lassen sich für die Steuerung der Einrichtung die notwendigen Auswertungen ohne hohen Arbeitsaufwand zeitnah erzeugen. Auch werden dadurch verschiedene technische und inhaltliche Probleme einer doppelten Datenhaltung vermieden.

##### Verwaltung

Der Verwaltungsbereich umfasst insbesondere die finanziellen Aspekte der Klientenbetreuung wie Leistungsabrechnung und sonstige Transferleistungen wie Taschengeld, Bekleidungsgeld usw.

Überschneidungen mit den pädagogischen Daten gibt es v.a. im Bereich der Stammdaten (Namen, Geburtsdatum, Elternadressen usw.), die von beiden Bereichen gemeinsam genutzt werden (vgl. Abschnitt 2.2.).

Nicht zur Verwaltung im Sinne dieses Papiers wird die Personalverwaltung gezählt. In der hier behandelten Fachsoftware werden in der Regel nur wenige Daten der Mitarbeiter benötigt, um ihnen Nutzer-Rechte oder Gruppen bzw. Klienten,

die sie betreuen, zuzuweisen. Diese Daten können zumindest in kleineren oder mittelgroßen Einrichtungen auch ohne datentechnische Verbindung zur Personalverwaltungs-Software parallel eingegeben und gepflegt werden. Je nachdem, ob die Personalverwaltung im Hause oder extern erfolgt, müssen mehr oder weniger Mitarbeiter-Daten in der Fachsoftware gehalten werden. Grundsätzlich sollte aber auf einen möglichst geringen Überschneidungsgrad geachtet werden. Sinnvolle Angaben können sein:

- Anschrift
- Stellenbeschreibung
- Qualifikation
- ggf. absolvierte und geplante Fortbildungen

Ob, wo und wie die Urlaubsplanung sinnvoll elektronisch abgewickelt wird, hängt von zahlreichen Faktoren ab. Dazu gehören etwa die Funktion und Leistungsfähigkeit der Personalverwaltungs-Software, die Existenz einer Dienstplanungs-Software sowie die Möglichkeiten zur Datenübergabe zwischen diesen Programmen und ggf. der Fachsoftware.

Die Klientenverwaltung und Leistungsabrechnung benötigt folgende Funktionalitäten:

- Freie Definierbarkeit von Entgelten, Fachleistungsstunden, Taschengeldern, Sonderpreisen, Eigenanteilen
- Automatisierte Abrechnung von Entgelten (Pflugesätzen) und Fachleistungsstunden nach Regeln der jeweiligen Leistungsverträge mit den Kostenträgern (Berücksichtigung von Abwesenheiten usw.)  
Hier ist insbesondere auf eine möglichst flexible Systematik der Software zu achten, um möglichst alle künftigen Veränderungen der Abrechnungssystematik ohne Programmieraufwand abbilden zu können.
- Automatische Berücksichtigung von Taschengeld, Bekleidungsgeld, Fahrgeld (Schule, Heimfahrten, usw.) und anderen Dauer-Transferleistungen des Kostenträgers nach den jeweils geltenden Regelungen (z.B. Staffelform der Beträge nach Lebensalter)
- Individuelle Verrechenbarkeit von Sonderaufwendungen (Ersteinkleidung usw.) pro Rechnungslauf
- Test-Rechnungslauf mit Plausibilitäts- und Fehlerkontrolle
- Übergabe der Buchungsdaten in die Finanzbuchhaltung per Datenschnittstelle, um doppelte Eingaben zu vermeiden.

Da es an dieser Stelle in der Praxis immer wieder zu Problemen kommt, sollte möglichst darauf geachtet werden, dass der Fachsoftware-Anbieter bereits Referenzen bei der Anbindung der entsprechenden Finanzbuchhaltung vorweisen kann.

- Zuordnung aller erfassten Leistungen zu Erlösconten, Kostenstellen und Kostenträgern zur Übergabe an Finanzbuchhaltung und Kostenrechnung
- Elektronisches Kassenbuch für die Gruppen mit einfacher Eingabemaske für die Mitarbeiter und Belegdruck
- Stornobuchungen mit Übergabe an die Finanzbuchhaltung
- Abschlagszahlungen mit automatischer Verrechnung des Endbetrages

### Steuerung und Controlling

Grundsätzlich sollte die Software alle Klientendaten in Kombination mit den Strukturdaten der Einrichtung (Gliederung in Bereiche, Gruppen, betreuende Mitarbeiter usw.) für freie Auswertungen innerhalb der Software bereitstellen. Dadurch können steuerungsrelevante Informationen pro Bereich bzw. im Vergleich der Bereiche gewonnen werden. Für die Erstellung regelmäßiger Berichte sollten selbst definierte Abfragemuster im Programm hinterlegbar und jederzeit wieder ausführbar sein.

Darüber hinaus sind folgende weitere Funktionen bzw. Auswertungsarten sinnvoll:

- Frei definierbare Filter zur Auswahl einer Untergruppe von Daten (z.B. alle Klienten mit Aufenthaltsdauer von über 2 Jahren)
- Bildung von Kreuztabellen, um die Ausprägungen eines Merkmals (z.B. Aufenthaltsdauer) mit einem anderen Merkmal (z.B. Geschlecht oder Nationalität) in Beziehung zu setzen.
- Datenausgabe als Tabelle und/oder Chart
- Wahl zwischen verschiedenen Chart-Formen (Kuchen, Balken, Linien usw.)
- Belegungscontrolling nach Soll/Ist/Auslastung der einzelnen Bereiche und hinterlegten Mitarbeiterplanstellen
- Übergabe von Auswertungen nach Word und Excel als Originaldaten und als aggregierte Daten
- ggf. statistische Basisfunktionen wie Mittelwert, Median oder Standard-Abweichung

### 2.5. Anbieter-Informationen

Bei Fachsoftware ist zumeist ein dauerhafter Kontakt zum Anbieter notwendig. Daher müssen entsprechende Anforderungen an das herstellende bzw. vertreibende Unternehmen gestellt werden. Verschwindet ein Software-Hersteller vom Markt oder stellt er die Produktentwicklung ein, so können die Anwender in der Regel nicht mehr auf Dauer mit dem Programm weiterarbeiten. Zur Absicherung der Investition ist deshalb eine Überprüfung der Zukunftssicherheit des Anbieters sinnvoll. Folgende Kriterien können dazu herangezogen werden:

- Umsatzzahlen der letzten 3-4 Geschäftsjahre
- Mitarbeiterzahl in den letzten 3-4 Jahren (umgerechnet auf Vollzeitstellen)
- Anzahl der Software-Kunden insgesamt (alle Programme, alle Branchen)
- Anzahl der Software-Kunden mit laufendem Wartungsvertrag (Hotline, Updates ...)
- Anzahl der Kunden mit der betreffenden Software (nur aktuelle Version, ggf. zusätzlich: Zahlen der älteren Versionen)
- Entwicklung der Anzahl der Software-Kunden der betreffenden Software in den letzten 3-4 Jahren

Weitere, eher „weiche“ Kriterien sind:

Die strategische Ausrichtung des Unternehmens.

- Hat es nur ein Produkt in einem Zielmarkt oder sichert es sich durch eine breitere Produktpalette ab?
- Existieren strategische Partnerschaften mit anderen Anbietern?
- Orientiert es sich an aktuellen und zukunfts-trächtigen IT-Standards?

### 3. Schlussbemerkung

---

Anders als etwa ein Textverarbeitungs- oder E-Mail-Programm bedarf Fachsoftware in der Regel einer permanenten Pflege durch den Anbieter. Für den Erhalt des Nutzens solcher Software ist es wichtig, dass der Anbieter regelmäßig neue Programmversionen bereitstellt, in denen bekannte Fehler beseitigt, neue Funktionalitäten integriert und notwendige Änderungen durch externe Vorgaben (z.B. Gesetzesänderungen oder neue Betriebssystem-Technologien) realisiert sind.

Dies wird in der Regel durch Betreuungsverträge zwischen Anwender und Anbieter geregelt. Der Abschluss eines solchen Betreuungsvertrages kann in der Regel empfohlen werden. Dabei ist jedoch darauf zu achten, dass

- sich der Anbieter konkret zu einer vollständigen Fehlerbeseitigung und zeitnahen Bereitstellung von Updates verpflichtet,
- eine Kündigungsmöglichkeit in vertretbaren Zeiträumen (max. 3 Monate) gegeben ist,
- die Kosten in einem vertretbaren Verhältnis zur angebotenen Leistung stehen.

### Literatur

---

Evangelische Jugendhilfe 1/2003

Kreidenweis, H.: Sozialinformatik. Nomos Verlag, Baden-Baden 2004.



Bundesverband Evangelischer Einrichtungen und Dienste e.V. • Flüggestraße 21 • 30161 Hannover  
Tel.: (0511) 39 08 81-0 • Fax: (0511) 39 08 81-16 • E-Mail: info@erev.de • www.erev.de