

**SABINE MAYER**  
Qualitätsmanagement und  
Assistenz der Abteilungsleitung



## Wir gestalten Zukunft!

Unter diesem Motto hat die Kinder- und Jugendhilfe Wien 2015 einen umfangreichen und mutigen Organisationsweiterentwicklungsprozess gestartet, der auf den Ergebnissen von MitarbeiterInnen- wie Führungskräftebefragungen aufbaut, wie durch ein verstärktes Miteinander in der Organisation die Leistungen für unsere Zielgruppen noch verbessert werden können. Dieses ambitionierte Ziel im Hinblick auf die Größe unserer Abteilung sowie die Vielfältigkeit und Komplexität unserer Aufgaben war so herausfordernd, dass wir uns entschieden haben, diesen Prozess nicht allein zu bewältigen, sondern durch eine Organisationsberatungsfirma begleiten zu lassen.

Zunächst wurden gemeinsam die Ziele der Organisationsweiterentwicklung definiert und eine Projektarchitektur wurde entworfen. Im Rahmen eines Strategieworkshops des Managementteams und der Projektleitung wurden die Dimension und die inhaltlichen Schwerpunkte des beabsichtigten Veränderungsprozesses geklärt. Ausgehend von den Aufgaben der Kinder- und Jugend-

hilfe wurden Arbeitsaufträge formuliert:

- eine örtliche Zusammenfassung unseres umfangreichen Serviceangebotes („Familienservicestellen“),
- ein verstärkt multiprofessionelles und lösungsorientiertes Arbeitssetting im Gefährdungskontext („Multiprofessioneller Krisenarbeit“),
- eine intensivere Zusammenarbeit der verschiedenen Organisationseinheiten und die Erweiterung der Steuerungskompetenzen in den Regionen („Regionales Arbeiten stärken“),
- Überlegungen zu inhaltlicher Differenzierung im Bereich der Unterbringungsangebote („Stationäre Angebote differenzieren und innovative Betreuungsangebote entwickeln“),
- eine Bündelung und Individualisierung der ambulanten Betreuungsangebote („Ambulante Angebote zusammenführen und weiterentwickeln“) sowie
- eine spezifische Auseinandersetzung mit den Erfordernissen gelingender Pflegekinderarbeit („Struktur der Pflegekinderarbeit“).



Das Interesse unserer MitarbeiterInnen, an einer der Gruppen teilzunehmen, war erfreulich groß, sodass es nicht schwierig war, die Projektgruppen hierarchie- und professionsübergreifend zu besetzen. Wenige Wochen später präsentierten die Projektgruppen im Rahmen einer Großgruppenveranstaltung ihren Auftrag sowie ihre bisherigen Überlegungen und ermöglichten rund 250 anwesenden KollegInnen, Ideen und Anregungen einzubringen. Von Anfang an hatten wir uns vorgenommen, einerseits möglichst vielfältig Partizipation im Organisationsentwicklungsprozess zu leben und andererseits unsere MitarbeiterInnen auch regelmäßig über den Stand des Prozesses zu informieren. Foren der Beteiligung und regelmäßige Veröffentlichungen im Intranet über die Arbeit der Projektgruppen und Steuerungsgremien haben dies sichergestellt.

Endes des Jahres 2015 übergaben die ersten Projektgruppen ihre umfangreichen Abschlussberichte der Abteilungsleitung. Alle Berichte hatten ein beeindruckend hohes fachliches Niveau, enthielten die gewünschte multiprofessionelle Ausrichtung und zeichneten sich durch die Orientie-

rung an den Kindern und ihren Familien aus. Erste Entscheidungen für zukünftige Leistungsgestaltungen und eine Organisationsstruktur wurden vom Managementteam und der Abteilungsleitung bereits getroffen, andere müssen aufgrund der hohen Komplexität und möglicher Wechselwirkungen noch eingehender analysiert und diskutiert werden.

Der Prozess unserer Organisationsentwicklung geht im nächsten Jahr weiter und wird uns vor neue Herausforderungen stellen. Die Veränderung aber hat schon spürbar begonnen, sie zeigt sich im inhaltlichen Austausch in den Gruppen, im Anstoßen von zusätzlichen Entwicklungsprozessen und beim Reflektieren über uns und unsere Arbeit. Interessant und offen bleibt aber noch, wie sich unser gemeinsames Ziel, unsere Leistungen für Kinder und Familien qualitativ weiterzuentwickeln, in Organisations- und Kommunikationsstrukturen zukünftig abbilden wird.

**SABINE KRÄUTER**  
Leiterin Gruppe Finanz



## Qualitätsverbesserungen für die alltägliche Arbeit

2015 war aus vielerlei Sicht ein herausforderndes Jahr im Bereich der Verwaltung und Administration der Ressourcen der MAG ELF. Einerseits galt es wiederum eine Vielzahl an Rahmenbedingungen (Vorgaben, Erlässe, Verordnungen und andere wichtige Regelwerke) einzuhalten und umzusetzen und dabei die zur Verfügung stehenden Budgetressourcen entsprechend zu verwalten und einzusetzen, und andererseits auch den laufenden und aktuellen Weiterentwicklungen bestmöglich Rechnung zu tragen.

Ein Gesamtüberblick über den finanziellen Rahmen der MAG ELF anhand der Ausgaben und Einnahmen im Jahr 2015 auf Basis des Rechnungsabschlusses 2015 ist im Statistikteil des Jahresberichtes zu finden.

### **Neues ausprobieren – Herausforderungen meistern**

Dass es auch immer wieder gelingt, die Fachbereiche in ihrer täglichen, herausfordernden Arbeit bestmöglich zu unterstützen, kann zum Beispiel im Zusammenhang

mit dem laufenden Projekt „Videodolmetsch“ dargestellt werden:

Dolmetschleistungen sind ein wichtiges und unverzichtbares Angebot in der fachlichen Arbeit der MAG ELF und haben in den vergangenen Jahren an Bedeutung gewonnen. Das persönliche Dolmetschen „vor Ort“ ist in vielen Situationen unverzichtbar, genauso wie die ausgezeichnete Kontaktschiene zum Übersetzungsdienst des Presse- und Informationsdienstes der Stadt Wien.

Besonders erfreulich ist es daher, dass auf Initiative der MD-OS (Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit) die MAG ELF im Spätherbst 2015 eingeladen wurde, an einem Testprojekt „Videodolmetsch“ teilzunehmen. Mit diesem Service werden über Smartphone, Tablets und Notebooks Dolmetschleistungen angeboten.

Innerhalb von 120 Sekunden garantiert der Anbieter eine Videokonferenz, und es steht ein Pool aus rund 500 hochqualifizierten Dolmetscherinnen und Dolmetschern für etwa 14 Sprachen bereit.

Die MAG ELF testet das System in vier ihrer Einrichtungen, in zwei Regionalstellen Soziale Arbeit mit Familien und in zwei Standorten im Bereich der Sozialpädagogischen Einrichtungen. Es stellte sich sehr rasch heraus, dass dieses Service bereits ausgereift ist und auch schon im Gesundheitsbereich und in anderen öffentlichen Verwaltungen im Einsatz steht. Die Dolmetscherinnen und Dolmetscher standen immer innerhalb der versprochenen zwei Minuten Zeit zur Verfügung. Die Qualität der Gesprächsführung und Dolmetschleistung waren hervorragend. Wenn das Angebot auf den bereits geplanten 24-Stunden-Dienst erweitert wird, steht der MAG ELF neben den bereits bewährten persönlichen Dolmetschungen ein wichtiges zusätzliches Hilfsmittel zur Verfügung.

Die MAG ELF sieht das Projekt als wesentlichen Gewinn für beide Seiten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden durch eine rasche und unkomplizierte Dolmetschung in ihrer Tätigkeit entlastet, was eine Steigerung der Arbeitsqualität bedeutet, und Kundinnen und Kunden kommen rascher zu einer zielführenden Erledigung ihrer Anfragen und Anliegen.

Die MAG ELF ist daher an einem Regelbetrieb äußerst interessiert und wird nach Ende des Probebetriebs – derzeit mit Ende März 2016 festgelegt – an einer Umsetzung weiterarbeiten. Die nächsten Schritte sind die Klärung und Festlegung aller erforderlichen Rahmenbedingungen.

### **Neubau, Umbau, Ausbau – Investitionen und Veränderungen**

Ein weiterer Schwerpunkt lag im Jahr 2015 im Bereich baulicher Maßnahmen, Investitionen und Veränderungen bei Standorten und Objekten der MAG ELF.

Ständige Weiterentwicklungen machen es auch in diesem Bereich laufend erforderlich, die bestehenden Standorte gemeinsam mit den Fachbereichen zu evaluieren.

Es handelt sich dabei um ein zeitintensives Arbeitsfeld, bedingt es doch eine Vielzahl von ganz unterschiedlichen Arbeitsschritten, bevor man mit dem „bezugsbereiten Objekt“ belohnt wird:

Je nach Größenordnung und fachlichen Angeboten müssen Standortoptionen geprüft und entschieden, Raumprogramme erstellt, muss der Umfang von Umbau-



und Sanierungsarbeiten definiert werden, müssen sämtliche Raumplanungen erstellt und abgestimmt werden, muss eine klare Ressourcenplanung hinsichtlich Finanzierbarkeit und Ausstattung/Einrichtung erfolgen. Weiters muss eine Bemusterung gemacht werden, Möbliierungspläne und Übersiedlungspläne sind zu erstellen, alle Einrichtungs- und Ausstattungsgegenstände (vom Möbelstück bis zum PC, vom Telefon bis zur Beschriftung) müssen rechtzeitig bestellt werden. Das alles natürlich in enger Kooperation mit den zuständigen fachlichen Dienststellen wie MA 34, MA 14 und MA 54, dem Bauträger und den ArchitektInnen. Für unsere eigenen Sozialpädagogischen Einrichtungen müssen außerdem im Bedarfsfall die notwendigen Antragstellungen (an den Gemeinderatsausschuss bzw. Gemeinderat) erfolgen und die entsprechenden Vertragsabschlüsse durchgeführt werden.

In Wien 20, Dresdnerstrasse 43 wurde ein zentraler Großstandort für die Angebote der Rechtsvertretung (2/20), der Sozialen Arbeit (S2, S20) und des Psychologischen Dienstes eingerichtet, darüber hinaus ging

im Erdgeschoß das neunte Eltern-Kind-Zentrum in Betrieb.

Der neue Standort bietet einerseits die notwendige Kapazität, um den verschiedenen Angeboten der MAG ELF räumlich gerecht zu werden und diese zentral zusammenzuführen, und andererseits einen entsprechenden Rahmen für die Kundinnen und Kunden, aber auch für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Räumlichkeiten der Regionalstelle Soziale Arbeit 1/4/5 im Amtshaus 4, Favoritenstrasse 18 konnten komplett saniert werden. Dadurch ist es gelungen, wieder ein adäquates, freundliches Ambiente zu schaffen.

Für das Eltern-Kind-Zentrum 11. Bezirk (vormals Rosa-Jochmann-Ring) wurde in Wien 11, Wilhelm-Weber-Weg 4/3/43 ein moderner neuer Standort eingerichtet, der die erforderlichen räumlichen Kapazitäten bietet und über eine ausgezeichnete verkehrstechnische Anbindung und die Nähe zu den fachlichen Angeboten der MAG ELF verfügt.

Der Standort Rosa-Jochmann-Ring wird derzeit umgebaut und steht danach als Standort für eine Wohngemeinschaft zur Verfügung.

Im 10. Bezirk in der Favoritenstraße 211 wurden Flächen angemietet und adaptiert, die nun als Erweiterung für das Eltern-Kind-Zentrum Katharinengasse und den zweiten Standort eines Pflegekinderzentrums (Südost – Bezirke 3, 10, 11, 12, 23) in Betrieb gingen.

In Wien 18, Hockegasse 41 steht nach einem Umbau ein zusätzliches Krisenzentrum für Burschen zur Verfügung.

Für den ehemaligen Standort des Familiencoachings in der Hockegasse wurden in Wien 2, Schiffamtsgasse 14 nach Sanierung adäquate Räume zur Verfügung gestellt.

Die Räumlichkeiten der Wohngemeinschaft 15, Goldschlagstraße 108 konnten durch die Anmietung einer daneben liegenden Wohnung erweitert werden.

Das seit 2014 im Einsatz stehende Sanierungsteam, das im Bereich der eigenen Sozialpädagogischen Einrichtungen tätig ist, realisiert laufend (Instandhaltungen und Renovierungen) in Wohnungen für das Betreute Wohnen, in Wohngemeinschaften und Krisenzentren. Das Konzept ist voll aufgegangen und spiegelt sich in hoher Zufriedenheit aller Beteiligten und großen Ressourceneinsparungen wider.