

Einsichtnahme in Beratungsdokumentationen zu Zwecken der Qualitätssicherung

In Beratungsprozessen werden sehr persönliche Lebenssituationen thematisiert. Die Beraterinnen und Berater sind daher verpflichtet, die ihnen anvertrauten Privatgeheimnisse zu schützen. Dies gilt auch für Dokumentationen von Beratungen, die von den Fachkräften angelegt werden. Sie sind geschützt aufzubewahren und stehen nicht zur Einsichtnahme durch Dritte zur Verfügung (*bke 1995b*).

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung hat diesen Gesichtspunkt des Schutzes der Rechte der Ratsuchenden in den zurückliegenden Jahren, als mancherorts Grundsätze des Datenschutzes noch nicht genü-

Betrachtung erforderlich macht.

Das Thema Qualitätssicherung hat in den letzten Jahren in der Erziehungs- und Familienberatung eine zunehmende Bedeutung erhalten. Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung hat diesen Prozess aktiv unterstützt und eine differenzierte Beschreibung von Qualitätsmerkmalen der Leistung Erziehungs- und Familienberatung vorgelegt (*bke 1999*). Sie hat in diesem Zusammenhang

- die Regelung der Leitungsverantwortung,
- die Regelung der Dienst- und Fachaufsicht und

Qualitätssicherung in der Erziehungs- und Familienberatung

Zu den erprobten Methoden der Qualitätssicherung zählen in der Erziehungsberatung seit Anbeginn

- die regelmäßige Fallbesprechung im multidisziplinären Fachteam und
- eine regelmäßige externe Supervision.

Sie tragen entscheidend dazu bei, dass die fachliche Sicht auf die Probleme eines Kindes oder einer Familie nicht auf die Perspektive der für die Beratung zuständigen Fachkraft begrenzt wird, sondern weitere hilfreiche Aspekte einbezogen werden können.

Es gehört deshalb zu den zentralen Aufgaben der Leitung einer Erziehungsberatungsstelle, im Rahmen der Dienstaufsicht auf die rechtlichen ebenso wie die fachlichen Aspekte der Leistungserbringung durch die Beraterinnen und Berater der Einrichtung zu achten. Dazu gehören, wie die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung bereits frühzeitig ausgeführt hat:

- „Teilnahme der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen an regelmäßigen Fallbesprechungen
 - Darstellung eigener Fälle in den Besprechungen
 - Supervision der fachlichen Arbeit
 - Personalentwicklung durch Planung der Fortbildung
 - Einhaltung der Regeln fachlichen Könnens“ (*bke 1997, S. 79*).
- Regeln fachlichen Könnens sind in

bke-Hinweis

gend Aufmerksamkeit erhalten haben, wiederholt betont. Im vorliegenden Hinweis geht die *bke* der Frage nach, ob die notwendige Qualitätssicherung der Beratungspraxis eine differenzierte

bke-Hinweise sind durch Beschluss des Verbandes autorisiert

- die Etablierung und regelmäßige Auswertung eines Qualitätssicherungssystems

als notwendige Elemente der Strukturqualität von Einrichtungen beschrieben, die die Leistung Erziehungs- und Familienberatung erbringen wollen.

der Erziehungsberatung nicht explizit ausformuliert. Es bestehen keine *Leitlinien* wie in anderen Arbeitsfeldern, die den *State of the Art* im Umgang mit umschriebenen Problemkonstellationen formulieren. Aber der *Deutsche Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung* hat *Grundsätze fachlichen Handelns in der Institutionellen Beratung* verabschiedet, die Eckpunkte der fachlichen Durchführung von Beratungen beinhalten. Diese *Grundsätze* unterstreichen die Bedeutung der Fallvorstellung im Team und der externen Supervision (DAKJEF 2003).

Zu den notwendigen Merkmalen der Prozessqualität von Beratung zählt darüber hinaus auch die Dokumentation der Arbeit, insbesondere das Führen von Beratungsdokumentationen (bke 1999, S. 59). Denn für eine gelingende Beratung sollen die von den Ratsuchenden beschriebenen Fakten und Eindrücke, eigene Beobachtungen der Fachkraft, sowie ihre Hypothesen und Einschätzungen im Verlauf der Beratung schriftlich notiert werden. Dies gewährleistet Kontinuität in der Beratung und ermöglicht die Reflexion des Beratungsprozesses (ebd.).

Dienstaufsicht und Beratungsdokumentation

Die Dienstaufsicht der Leitung einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle erstreckt sich daher auch auf das Führen von Beratungsdokumentationen. Dabei sind drei Aspekte zu unterscheiden: zunächst die Sicherstellung, dass eine Dokumentation geführt wird, sodann der *formale* Gesichtspunkt, wie Beratungsdokumentationen durch die Fachkräfte geführt werden, und der *inhaltliche* Gesichtspunkt, wie die Beratung angesichts der von den Ratsuchenden formulierten Problemlagen erfolgt. Soll dies im Einzelfall überprüft werden, muss konkrete Einsicht in die Beratungsdokumentation genommen werden. Die Aufgabe der Qualitätssicherung tritt hier in Konkurrenz zu der Pflicht, das Privatgeheimnis der Ratsuchenden zu schützen.

Die Pflicht zum Schutz des Privatgeheimnisses ist eine Vorbedingung für das Gelingen von Beratungsprozessen (BVerfG 1977, S. 211). Beraterinnen und

Berater müssen das ihnen entgegengebrachte Vertrauen der Ratsuchenden durch ihr tatsächliches Verhalten rechtfertigen. Dennoch gilt die Pflicht zum Schutz von Privatgeheimnissen nicht absolut. Eine Offenbarung (Weitergabe) anvertrauter Daten ist vielmehr unter zwei Voraussetzungen zulässig: (1) Die Person, die Einzelheiten ihrer privaten Lebensverhältnisse anvertraut hat, willigt selbst in die Weitergabe ihrer Daten ein, und (2) gesetzliche Vorschriften geben der Beratungsfachkraft die Befugnis zur Weitergabe anvertrauter Daten (bke 1995a, S. 30f.). Der Schutz des Privatgeheimnisses muss also im Rahmen der Rechtsordnung insgesamt gesehen werden.

Dazu gehören auch die Vorschriften zum Sozialdatenschutz, wie sie in §§ 35 bis 85a SGB X für alle Sozialleistungsbereiche festgelegt sind. Zwar gehen die Datenschutzbestimmungen des SGB VIII diesen allgemeinen Grundlagen vor, aber die Gestaltung der organisationsinternen Datenhandhabung ist für die Kinder- und Jugendhilfe nicht spezifisch eingeschränkt worden. Deshalb gilt § 67c SGB X direkt auch für die Kinder- und Jugendhilfe. Er regelt, unter welchen Bedingungen rechtmäßig gespeicherte Daten für *andere* Zwecke genutzt werden dürfen, und stellt dabei zugleich klar, dass ein anderer Zweck dann *nicht* vorliegt, wenn die Daten für die „Wahrnehmung von Aufsichts-, Kontroll- und Disziplinarbefugnissen“ für die verantwortliche Stelle erforderlich sind (Münder u.a. 2006, § 64 Rn 13).

§ 67c SGB X ist in Bezug auf die Erziehungsberatung in der Regel mit Blick auf Rechnungsprüfung und Durchführung von Organisationsuntersuchungen erörtert worden. Sie setzen keine Einsichtnahme in Beratungsdokumentationen, insbesondere in die personenbezogenen Daten der Ratsuchenden, voraus (bke 1996, S. 81). Entsprechend sind auch mögliche externe Zertifizierungen zu beurteilen. Die Einsichtnahme in Beratungsdokumentationen ist dafür in der Regel nicht erforderlich. Für die stelleninterne Handhabung muss jedoch ebenso klar festgestellt werden, dass eine Verwendung von Beratungsdokumentationen zum Zweck der Dienstaufsicht rechtlich zulässig ist: Sie gehört „zum sachlich notwen-

digen und für den Bürger erkennbaren Bearbeitungsvorgang“ (Mörsberger in Wiesner 2006, § 67c SGB X Rn 3; auch: Rombach in Hauck; Noftz, K § 67c Rn 53f.).

Doch auch wenn die Nutzung erho-bener personenbezogener Daten zu Zwecken der Dienst- und Fachaufsicht (allgemeiner: der Aufsicht und Kontrolle) grundsätzlich zulässig ist, muss der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit gewahrt werden. Es muss geprüft werden, welche Daten zur Erfüllung dieser Aufgabe erforderlich sind. In der Regel kann die Aufgabe der Dienst- und Fachaufsicht mit anonymisierten Daten durchgeführt werden. Die personenbezogenen Daten der Betroffenen sind dafür nicht erforderlich. Auch die Wahrnehmung der Aufsichts- und Kontrollaufgaben muss deshalb so durchgeführt werden, dass der Umfang des Eingriffs in die Rechte der Ratsuchenden so gering wie möglich gehalten wird (Mörsberger a.a.O., Rn 5). Dies kann dadurch sichergestellt werden, dass eine Beratungsdokumentation, in die zu Zwecken der Qualitätssicherung Einsicht genommen werden soll, zuvor von der Beratungsfachkraft oder der Geschäftsstelle der Einrichtung (Sekretariat) anonymisiert wird (Kunkel 2006, § 65, Rn 3). Denn für den Prüfungszweck ist es nicht erforderlich, die Identität des Ratsuchenden zu kennen. Auch ist für den Zweck der Qualitätssicherung keine Einsichtnahme in *alle* Beratungsdokumentation erforderlich. Wenn also die üblichen Mittel der Qualitätssicherung (siehe oben) nicht als ausreichend betrachtet werden, und die Leitung der Beratungsstelle Einsicht in Beratungsdokumentationen nehmen will, dann stellt die Stichprobe ein geeignetes Mittel dar.

Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung empfiehlt, dass Leiterinnen und Leiter, die im Rahmen ihrer Dienstaufsicht Einsicht in Beratungsdokumentationen nehmen wollen, dies den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gegenüber frühzeitig ankündigen und die Einsichtnahme auf anonymisierte Stichproben begrenzen. Dabei sollten sie verdeutlichen, dass diese Maßnahme nicht mit einer Kritik an der Arbeitsweise der Fachkraft verbunden ist, sondern dass sie ein Element im

Rahmen des Qualitätssicherungssystems der Beratungsstelle darstellt.

Belange der Beratungsfachkraft

Bei der Einsichtnahme in Beratungsdokumentationen ist grundsätzlich zu beachten, dass die Rechte aller Personen, von denen personenbezogene Daten in der Dokumentation enthalten sind, beachtet werden müssen. Dies betrifft

müssen sie dokumentiert werden und gehören als methodische Schritte nicht zum Bereich der Privatgeheimnisse der Fachkraft.

Einsichtnahme ohne Anonymisierung

Erfolgt eine Einsichtnahme nicht im Rahmen der allgemeinen Qualitätssicherung, sondern aus Anlass einer konkreten Beschwerde oder eines an-

Durch eine Einsichtnahme in online geführte Beratungen werden daher keine Rechte von Nutzerinnen und Nutzern berührt. Dies muss nur dann anders beurteilt werden, wenn die Onlineberatung mit einer Person durchgeführt wird, die auch im persönlichen Beratungsgespräch gesehen wird und deren Identität daher bekannt (und gespeichert) ist. In diesem Fall gelten die vorstehend beschriebenen Grundsätze.

Die fachliche Unabhängigkeit der Beratungsfachkraft

Beratung erfordert, auf individuelle Probleme von Kindern und Familien in einer die besondere Situation dieser Personen berücksichtigenden Weise einzugehen, um für sie geeignete Perspektiven zur Lösung zu entwickeln. Für die Tätigkeit von Erziehungs- und Familienberatern ist daher ihre „fachliche Unabhängigkeit“ konstitutiv (*bke* 1996). Diese Unabhängigkeit kennzeichnet auch andere sozialpädagogische Arbeitsfelder (Luthe 1993). Den Fachkräften können daher konkrete Handlungen in einem Einzelfall nicht vorgeschrieben werden. An die Stelle von arbeitsrechtlich sonst üblichen Weisungen im Einzelfall tritt in der Beratung das fachliche Gespräch. Die Fachkräfte sind gehalten, den Inhalt fachlicher Gespräche – wie z.B. der Fallbesprechungen im multidisziplinären Fachteam – nach eigenem Ermessen und Vermögen in ihrer Praxis umzusetzen (DAKJEF 2003). Dabei orientiert sich die Fachkraft an den in der Einrichtung gemeinsam entwickelten fachlichen bzw. konzeptionellen Standards.

Auch im Rahmen der Qualitätssicherung muss die fachliche Unabhängigkeit der Beraterinnen und Berater beachtet werden. Einsichtnahme in die Beratungsdokumentation einer Fachkraft zielt deshalb weder auf bloße Kontrolle noch gar auf eine Einschränkung ihrer Handlungsmöglichkeiten. Die (stichprobenartige) Einsichtnahme der Leitung in anonymisierte Dokumentationen von Beratungsprozessen ist vielmehr eine Voraussetzung für einen individuellen fachlichen Diskurs mit der

Für den Prüfungszweck ist es nicht erforderlich, die Identität des Ratsuchenden zu kennen.

auch persönliche Daten der Beratungsfachkraft selbst. Wenn sich solche Daten in der Beratungsdokumentation befinden, müssen sie vor der Einsichtnahme durch die Leitung ebenfalls unkenntlich gemacht werden.

Grundsätzlich ist jedoch davon auszugehen, dass Beratungsdokumentationen keine Privatgeheimnisse von Fachkräften enthalten. Zwar ist die Gestaltung der Beratungsbeziehung ein zentrales Element der Beratung und schließt auch persönliche Reaktionen der Beratungsfachkraft auf das Beziehungsangebot des Ratsuchenden ein. Aber wenn Beratungsfachkräfte ihre Gegenübertragung zum Verständnis der Situation des Ratsuchenden nutzen, dann setzen sie ihre Gefühlsreaktionen als einen methodischen Arbeitsschritt ein. Die Gegenübertragung gehört dann nicht mehr zum Privatgeheimnis der Fachkraft. Fachkräfte müssen also prüfen, ob sie ihre persönlichen Reaktionen und Gefühle als Bestandteile ihres methodischen Vorgehens einsetzen. Wenn dies der Fall ist, dann

deren Anhaltspunktes, dann wird eine Einsichtnahme ohne vorherige Anonymisierung der Beratungsdokumentation erforderlich. In solchen Fällen sollte der bzw. die Beschwerde führende Ratsuchende darauf hingewiesen werden, dass im Rahmen der Prüfung der Beschwerde auch (ggf. mehrere) Dienstvorgesetzte in die Dokumentation seiner/ihrer Beratung Einsicht nehmen werden.

Einsichtnahme in Onlineberatungen

Wenn Beratungen online erbracht werden, muss sichergestellt sein, dass technisch die Bedingungen des Datenschutzes gewährleistet werden. D.h. konkret, dass der Beratungsprozess unter Nutzung eines verschlüsselten Servers erfolgen muss (vgl. im Einzelnen: *bke* 2004). Dabei wird der Ratsuchende in der Regel für sich einen Nicknamen frei wählen. Dadurch ist bereits sichergestellt, dass ein Rückschluss auf seine konkrete Identität nicht möglich ist.

Fachkraft über ihre berufliche Tätigkeit. Dieser Diskurs hat das Ziel, eine größtmögliche Qualität der Beratungsleistung zugunsten von Kindern und ihren Familien zu gewährleisten.

Der Gesichtspunkt der Qualitätssicherung hebt also ins Bewusstsein, dass der Schutz des Privatgeheimnisses des Ratsuchenden nicht mit einem Schutz der Beratungsfachkraft vor fachlicher Kritik an ihren Interventionen in eins gesetzt werden kann. Wohl legt die fachliche Unabhängigkeit die Verantwortung für die jeweilige Intervention in die Hand der einzelnen Fachkraft, aber die Fachkraft bleibt für die Wahl ihrer Intervention begründungspflichtig.

Für von der Leitungsfachkraft selbst durchgeführte Beratungen kann der Träger eine entsprechende Qualitätssicherung durch externe Beauftragte sicherstellen.

Zusammenfassung

Der Leiter/die Leiterin einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle ist als Vertreter des Trägers gegenüber den Kindern und ihren Familien verantwortlich

für die Einhaltung der Standards bei der Leistungserbringung. Die Wahrnehmung der Dienstaufsicht als Personalaufsicht mit ihren beiden Aspekten der rechtlichen und der fachlichen Aufsicht gehört daher zur Verantwortung von Leiterinnen und Leitern einer Beratungsstelle. Sie müssen entscheiden, ob zusätzlich zu den bewährten Methoden der Qualitätssicherung auch eine stichprobenartige Einsichtnahme in Beratungsdokumentationen erfolgen soll. Innerhalb der Beratungsstelle muss für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Transparenz bestehen, wie die Aufgabe der Aufsicht wahrgenommen wird.

Literatur

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (1995a): Bedeutung der Datenschutzregelungen des KJHG für die Erziehungsberatungsstellen. In: *bke* (1997): *Rechtsfragen in der Beratung*. Fürth, S. 23 – 33.

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (1995b): Aktenführung in Erziehungsberatungsstellen. In: *bke* (1997): *Rechtsfragen in der Beratung*. Fürth, S. 57 – 66.

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (1996): Aufsicht über Erziehungsberatungsstellen.

In: *bke* (1997): *Rechtsfragen in der Beratung*. Fürth, S. 73 – 84.

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (1997): *Rechtsfragen in der Beratung*. Fürth.

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) (1999): *Qualitätsprodukt Erziehungsberatung*, Heft 22 der vom BMFSFJ hrsg. Reihe *Qs – Materialien zur Qualitätssicherung in der Kinder- und Jugendhilfe*. Bonn.

Bundesverfassungsgericht (BVerfG) (1977): Urteil vom 24. Mai 1977. In: *bke* (1997): *Rechtsfragen in der Beratung*. Fürth, S. 208 – 214.

Deutscher Arbeitskreis für Jugend-, Ehe- und Familienberatung (2003): Grundsätze fachlichen Handelns in der Institutionellen Beratung. In: *Informationen für Erziehungsberatungsstellen*, Heft 1/2004, S. 6 – 11.

Hauck, Karl; Noftz, Wolfgang (Hg.) (2005): *Sozialgesetzbuch X*. Berlin.

Luthe, Ernst-Wilhelm (1993): Die sozialpädagogische Freiheit – Rechtsgrundlagen funktionaler Autonomie in der Sozialverwaltung. In: *Zeitschrift für Sozialhilfe und Sozialgesetzbuch*, Heft 10/1993, S. 514 – 523.

Kunkel, Peter-Christian (Hg.) (2006): *Sozialgesetzbuch VIII. Kinder- und Jugendhilfe*. Baden-Baden.

Münder, Johannes u.a. (2006): *Frankfurter Kommentar zum SGB VIII: Kinder- und Jugendhilfe*. Weinheim und München.

Wiesner, Reinhard (Hrsg.) (2006): *SGB VIII – Kinder- und Jugendhilfe*. München.

Impressum

Herausgeber:

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.
Herrnstraße 53, 90763 Fürth

Tel: (09 11) 9 77 14-14
Fax: (09 11) 74 54 97
E-Mail: bke@bke.de
Internet: www.bke.de

Redaktion:

Klaus Menne, Herbert Schilling,
Edelgard Golias

Gestaltungskonzept:
Armin Stingl, Fürth
Druck: Druckerei Tümmel, Nürnberg

Die Informationen für Erziehungsberatungsstellen erscheinen jährlich mit drei Heften.

Bezugspreis:

Einzelheft: 5,- Euro
im Jahresabonnement 10,- Euro,
zzgl. Versandkosten
ISSN 1434-078X

bke-Stellungnahme und bke-Hinweis:

In der Rubrik *bke-Stellungnahme* äußert sich die bke zu Fragen von grundsätzlicher Bedeutung für das Gebiet der Erziehungs- und Familienberatung.

In der Rubrik *bke-Hinweis* gibt die bke Anregungen zur praktischen Gestaltung der Arbeit in den Erziehungs- und Familienberatungsstellen. Die Texte in beiden Rubriken sind durch Beschluss des Verbandes autorisiert.

EB-Forum: Im EB-Forum werden Beiträge veröffentlicht, in denen Autoren ein Thema der Erziehungs- und Familienberatung aus eigener Sicht behandeln. Diese und andere namentlich gezeichneten Beiträge geben nicht unbedingt die Auffassung der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung oder der Redaktion wieder.

Manuskripte: Die Einsendung von Manuskripten wird an die Adresse der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung erbeten. Über eine Veröffentlichung entscheidet die Redaktion. Zurücksendung erfolgt nur, wenn Porto beigefügt ist.

Nachdruck: Der Nachdruck von bke-Stellungnahmen und bke-Hinweisen ist unter Angabe der Quelle erwünscht. Der Nachdruck von Autorenbeiträgen bedarf der Zustimmung der Redaktion.