

Kernprozess: Falleingang

Teilprozess: Erstkontakt

Prozesseigner	Fachkraft des Falleingangsmanagements, ASD-Fachkraft
Ziele	Mit der Bürgerin/dem Bürger wurde ihr/sein Anliegen soweit geklärt, dass die zielgerichtete Vermittlung an die zuständige Stelle möglich oder die Zuständigkeit der Jugendhilfe festgestellt ist.
Zu beteiligende interne Personen	• Wirtschaftliche Jugendhilfe (im Rahmen der Zuständigkeitsklärung) • Ggf. Jugendhilfe im Strafverfahren • Ggf. Pflegekinderdienst • Ggf. ASD • Ggf. Eingliederungshilfe
Beteiligte externe Personen	• Bürger/in • Junger Mensch • Dritte (z. B. Schule, Tageseinrichtung, Polizei etc.) • Fachkräfte aus anderen Diensten
Dokumente	• Anlegen einer Fallakte • Deckblatt • Gesprächsnotiz • Formbrief zur Terminvereinbarung
Tätigkeiten	Der Zugang zur Fachkraft erfolgt • Schriftlich, • Persönlich, • Telefonisch Der Erstkontakt findet statt: • Direkt mit einem/mehreren Familienmitgliedern • Indirekt über Dritte (Schule, Tageseinrichtung, Polizei, etc.)
Frist	1 Woche
Hinweise	Sollte sich bei der ersten Kontaktaufnahme direkt herausstellen, dass ein anderer Fachdienst des Jugendamtes oder Dienste anderer Einrichtungen erbracht werden sollen, findet eine Weiterleitung bzw. Weitergabe der Kontaktdaten an die entsprechenden Stellen statt.

Teilprozess: Auftragsklärung

Prozesseigner	Fachkraft des Falleingangsmanagements, ASD-Fachkraft
Ziele	Der konkrete Bedarf ist gemeinsam mit dem Bürger definiert und seine Mitarbeitsbereitschaft ist festgestellt.
Zu beteiligende interne Personen	-
Beteiligte externe Personen	• Personensorgeberechtigte und ggf. sekundäre Bezugspersonen • Junger Mensch • Personen und Institutionen aus dem sozialen Umfeld • Dritte (z. B. Schule, Tageseinrichtungen, Ärzte)
Dokumente	• Fallakte • Aktenvermerk • Dokumentvorlage „Schweigepflichtsentbindung“
Tätigkeiten	• Informationen sammeln:

	▪ Ressourcen der Beteiligten ▪ Problembeschreibung ▪ Subjektive Sichtweisen der Beteiligten ▪ Bisherige Lösungsversuche (auch Kontakt zu anderen Hilfsinstanzen) • Mitarbeitsbereitschaft klären • Kontext klären (Vorgeschichte) • Beratungs- und/oder Unterstützungsbedarf konkretisieren • Festlegung der weiteren Schritte und verbindliche Absprachen treffen • Ggf. Beendigung des Beratungsprozesses • Ggf. Kollegiale Rücksprache im Team bzw. mit Leitung
Frist	Zwei Wochen nach Erstkontakt
Hinweise	Beratungsgespräche können- je nach Einschätzung durch die Fachkraft- in der Schule, in der Tageseinrichtung, etc. oder im Jugendamt stattfinden. Bei Bedarf findet das Gespräch im Haushalt der Familie statt.