



4 Qualitätsentwicklung und Qualitätsentwicklungsvereinbarung

4.1 Einführung

- Die Qualität der Erziehungshilfe nach § 34 SGB VIII umfasst
- die Strukturqualität der Einrichtung nach unserer konzeptionellen Ausrichtung und ihrer Leistungs- und Organisationsstruktur
- die Prozessqualität der Hilfestellung nach der Leistungsvereinbarung nach § 78b SGB VIII und der Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII sowie
- die Ergebnisqualität im Sinne der Zielerreichung nach dem im Hilfeprozess fortgeschriebenen Hilfeplan

Einige Merkmale der Qualitätsentwicklung unserer Arbeit sind z. T. in der Leistungsbeschreibung zu finden. Die Entwicklung der Qualität unserer Einrichtung bezogen auf die Organisation (Strukturqualität), die Arbeitsweise (Prozessqualität) und die Evaluation der Arbeit (Ergebnisqualität), wird von uns verstanden als ein systematischer und kontinuierlicher Prozess.

Wir sind bestrebt die Qualitätsentwicklungsvereinbarung in der geforderten Differenzierung umzusetzen. Unsere Qualitätsentwicklung stellt sich derzeit wie folgt dar:

- fachlich gezielte Fort- und Weiterbildung
- Supervision
- Grundsatzgespräche, Abstimmung pädagogischer Vorstellungen und deren Umsetzung durch Strukturieren des Alltags, Kommunikationsstile und Haltungen im Team
- Teamgespräche, Pädagogenkonferenzen, Hauskonferenzen
- Mitarbeit in Fachgremien (Örtliche und Überörtliche)
- Erziehungsplanung
- differenzierte Tischvorlagen/Berichte für Hilfeplangespräche
- Zielcontrolling mit allen Beteiligten,
- Mitwirkung aller Beteiligten bei Entscheidungsprozessen
- Krisenintervention
- Dokumentation von Prozessen, Zielen und Planungen, die sich aus Hilfeplanung und Erziehungsplanung ergeben, übersichtliche Aktenführung, Führung eines Tagebuchs
- Entwicklung von Checklisten¹, Protokollbögen, Konzepten in Qualitätszirkeln

4.2 Zur Strukturqualität

4.2.1 Merkmale bezogen auf die Einrichtung

Betriebserlaubnis	liegt vor (gem. §§ 45, 46 SGB VIII)
Meldepflichten	werden ordnungsgemäß durchgeführt nach § 47 SGB VIII sowohl bezogen auf die

¹ Verschiedene Instrumente päd. Arbeit

	Mitarbeiter als auch bezogen auf die Kinder
Anerkennung als Träger der freien Kinder- und Jugendhilfe	ist gegeben
Zugehörigkeit zu einem Dachverband	ist gegeben: Diözesancaritasverband Essen e. V.
Zugehörigkeit zu einem Fachverband	ist gegeben: Bundesverband kath. Einrichtungen der erzieherischen Hilfen (BVkE)
Anerkennung der Gemeinnützigkeit des Trägers	liegt vor, Anerkennung als Stiftung des privaten Rechts

4.2.2 Merkmale bezogen auf die Mitarbeiter

4.2.2.1 Mitarbeiter

Name	Beschäftigungsbeginn	
Ch. Weise	2002	Dipl.-Pädagoge/Dipl.-Soz.-Arb., systemischer Familienberater
A. Hörning	1990	Dipl.-Heilpädagogin, systemische Familientherapeutin (DGSF), systemische Kinder- und Jugendlichentherapeutin (DGSF), system. Traumatherapeutin

Mitarbeiter/pädagogischer Bereich Wohngruppen:

Th. Tomalla	1992	Dipl.-Pädagogin/ Sozialtherapeutin Gruppenleitung
G. Bruckmann	1999	Erzieher, Erlebnispädagoge (BVkE)
A. Bendel	2005	Erzieherin
B. Richter	1999	Erzieherin
E. Thus	2008	Dipl.-Sozialpädagogin
J. Arndt	2004	Erzieherin
N. van Risswick	2004	Erzieherin, Sozialarbeiterin (B.A.)
A. Schmitz	2008	Dipl.-Sozialpädagogin
L. Sümpelmann	2003	Erzieher, mit musiktherapeutischer Zusatzausbildung (EAG-FTI)
B. Kaiser	1998	Erzieherin
S. Savatović	2008	Erzieherin
Th. Sauer	2008	Dipl.-Sozialarbeiter
I. Veltmann	2009	Erzieherin
S. Schmid	2009	Erzieherin
S. Karihman	2009	Erzieherin

Intensivpädagogen im pädagogischen Bereich Wohngruppen:

A. Schmitz	2009	Dipl.-Sozialpädagogin
N. Gehne	2010	Dipl.-Pädagogin

4.2.2.2 Mitarbeiter/hauswirtschaftlicher/technischer Bereich

Name	Beschäftigungsbeginn	Fachbereich
B. Fredrich	2010	Bürokauffrau
A. Kreßler	2001	Haustechnischer Dienst
M. Hackert	2007	Hauswirtschaftskraft
E. Schumacher	2008	Hauswirtschaftskraft

Die Beschäftigungsdauer weist auf eine gute Kontinuität in der Mitarbeiterschaft hin, gleichzeitig auf Offenheit für die Personalentwicklung von Berufsanfängern, Wiedereinsteigern und damit verbundene neue Lernprozesse.

Dienstverträge:

Die Vergütung erfolgt gemäß der AVR des Caritasverbandes.

Die Mitarbeiter der Erziehungsstellen, der Kindertagesstätte sowie des AFB-Teams finden sich auf der Webseite den entsprechenden Punkten zugeordnet.

4.3 Zur Prozessqualität

Die Prozessqualität bezieht sich auf die Planung, Strukturierung und den Ablauf der Leistungserbringung. Die Art und Weise der Leistungserbringung ergibt sich aus den Leistungszielen. Die Prozessqualität kann z.B. an folgenden Parametern dargestellt und gemessen werden:

- fachlich qualifizierte Anleitung der Mitarbeiter sowie die Sicherstellung von Fort- und Weiterbildung
- prozessbegleitende Beratung
- bedarfsorientierte Hilfeleistung einschließlich deren Dokumentation
- Überprüfung und stetige Fortschreibung der Hilfepläne
- bedarfsgerechte Fortentwicklung der Konzeption
- Dienstplangestaltung, fachübergreifende Teamarbeit
- Unterstützung und Förderung der Selbsthilfepotentiale

4.3.1 Merkmale zur Prozessqualität bezogen auf die Mitarbeiter

4.3.1.1 Dienstplangestaltung

Die Dienstplangestaltung erfolgt unter arbeitsrechtlichen Aspekten; Arbeitspausen, Ruhezeiten und Zeitzuschläge etc. werden gewährleistet. Die Verantwortung für die Gestaltung des Dienstplanes liegt bei den Gruppenleitern der einzelnen Gruppen/Teams. Controlling und Regelung für Notsituationen ist gegeben (Leitungsebene).

4.3.1.2 Stellenbeschreibungen

Die Stellenbeschreibungen liegen vor. Diese werden regelmäßig überarbeitet.

4.3.1.3 Arbeitsschutz und Fürsorge

Nach den Bestimmungen der Unfallverhütungsvorschriften der zuständigen Berufsgenossenschaft erfolgt die Umsetzung der Schutzmaßnahmen wie z.B. die arbeitsmedizinische Vorsorge, Lebensmittelhygieneverordnung, Erste Hilfe etc. Ein Sicherheitsbeauftragter des Trägers ist für die Vermittlung und Information zu Themen wie Unfallverhütungsvorschriften und Brandschutzunterweisung zuständig.

Ferner bestehen darüber hinaus zum Schutz der Mitarbeiter eine Dienstreise- und Kaskoversicherung für Privatfahrzeuge und eine Gruppenunfallversicherung.

4.3.1.4 Mitarbeitervertretung

Grundlage der Tätigkeit der Mitarbeitervertretung ist die Mitarbeitervertretungsordnung (MAVO und kirchliches Recht).

4.3.1.5 Personal/Mitarbeiterentwicklung

Um qualifizierte pädagogische Arbeit kontinuierlich bieten zu können, werden die Mitarbeiter beraten und begleitet. Teamsitzungen sind wöchentlich, die Teambesprechung findet im 14-tägigen Rhythmus hausintern statt. Bei Bedarf gibt es Team-Supervision und/ oder professionelle Unterstützung durch externe Fachleute aus dem näheren Umfeld (z.B. Psychotherapeuten, Ärzte etc.). Einzelberatung von Mitarbeiter, auch Supervision erfolgt nach Bedarf.

Fort- und Weiterbildungsangebote werden nach Möglichkeit von allen Mitarbeitern wahrgenommen. Eine Übersicht der bestehenden Fortbildungsangebote gibt die Heimleitung.

Außerdem gewähren wir die Teilnahme an Fachtagungen sowie an Exerzitien im Rahmen der AVR.

Für leitende Mitarbeiter legt der Träger und die Heimleitung besonderen Wert auf die Fort- und Weiterbildung zu folgenden Themen: Qualitätsmanagement (QM), Sozialmanagement (SM), Personalmanagement und Projektmanagement (PM) und aktuelle innovative Ansätze. Ebenfalls werden fachspezifische Weiterbildungsmaßnahmen gewährt.

Jährlich finden Personalentwicklungsgespräche, die auch schriftlich dokumentiert werden, sowie Klausurtage statt.

4.3.1.6 Personalmanagement

Die Mitarbeiterführung gestaltet sich über Informationsprozesse (mündlicher und schriftlicher Art) und wird durch eine übersichtlich gestaltete Strukturierung der Aufgaben gewährleistet. Die Mitarbeiterzufriedenheit ist in diesem Kontext (PM) ein wichtiger Aspekt, denn diese wirkt sich positiv auf die Arbeit mit den Kindern, Ju-

gendlichen, jungen Erwachsenen und Eltern aus.

4.4 Merkmale der Prozessqualität bezogen auf die Zusammenarbeit mit den Heranwachsenden und deren Familien

Es bestehen Dokumentationssysteme. Sie dienen der Überprüfung und Kontrolle von Prozessen und Leistungen im Kontext:

- der individuellen Erziehungsplanung (Dokumentieren von Zielen, Timerplaner über besondere Ereignisse, Abweichungen von Planungen, Beobachtungen etc.),
- der Erziehungsplanung für die einzelnen Gruppen,
- der Hilfeplangespräche gemäß § 36 SGB VIII,
- der Arbeit mit den Familien der Heranwachsenden.

Als selbstverständlich in unserer Arbeit mit den Heranwachsenden und ihren Familien sehen wir den Umgang mit Datenschutz, die Achtung ihrer Rechte sowie ihren Schutz (nach den rechtlichen Bestimmungen des SGB VIII, den rechtlichen Vorgaben wie Kindschaftsrechtsreformgesetz, der UN-Kinderrechtskonvention, z.B. Achtung des Briefgeheimnisses, Jugendschutzgesetz sowie Lebensmittelhygieneverordnung usw.).

4.4.1 Partizipation – Kinderjugendkonferenz (KiJuKo)

Die Gründung war 2002: Die Konferenzen finden in regelmäßigem Rhythmus statt. Im Raphaelhaus ist es unser Bestreben, dass die Kinder und Jugendlichen in angemessener Weise ihre Rechte kennen und leben lernen, ferner ihre eigenen Sichtweisen und Ideen einbringen und entsprechend ihrer individuellen Entwicklung lernen Verantwortung zu übernehmen. In diesem Kontext werden sie in Entscheidungsprozesse einbezogen, das Beteiligungsrecht wird hier umgesetzt! Wichtige Kriterien/Ziele sind u. a.:

- Kinder werden ernst genommen
- Stärkung der Handlungs- und Entscheidungskompetenzen
- Finden von Lösungen bei der Alltagsrealität/-problemen
- Interesse fördern sowie
- adäquater Einsatz für seine Ziele, evt. bis dahin sich irgendwann politisch zu engagieren

4.4.2 Merkmale bezogen auf die Zusammenarbeit mit dem Träger der öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe

Als grundlegenden Qualitätsentwicklungsprozess sehen wir die Kooperation im Rahmen der kontinuierlichen Weiterentwicklung des Hilfeplanverfahrens gem. § 36 SGB VIII. Dies beinhaltet z.B.:

- in Zeitabständen und/oder bei wichtigen Ereignissen Informationsaustausch z.B. durch Telefonate,
- Dokumentation der Entwicklung, Ereignisse, Prozesse (Verlauf), ergänzende Maßnahmen, Ziele usw.,

- Vorbereitung des Hilfeplangesprächs im Team: Erstellen der Tischvorlage mit aktuellen Informationen zur Entwicklung, Bedürfnissen, etc. des Kindes; Nachbereitung des HPGs,
- fachliche Stellungnahme im Hilfeplangespräch,
- Gespräche mit Eltern/ Großeltern in denen Entscheidungen oder Inhalte des HPG transparent gemacht werden.

4.4.2.1 Zugangsprozess zum Jugendhilfeausschuss

Die Zusammenarbeit mit dem Jugendhilfeausschuss ist gewährleistet einerseits durch Mitvertretung der Einrichtung (qua Satzung) durch den örtlichen Caritasverband im Jugendhilfeausschuss. Vorbereitungen zu den Sitzungen werden durchgeführt im Rahmen der Konferenzen der kath. Träger der Kinder- und Jugendhilfe in Mülheim an der Ruhr.

4.5 Zur Ergebnisqualität

Die Ergebnis-Qualität ist als Zielerreichungsgrad der Leistungserbringung zu verstehen.

Dabei werden vor allem die im Hilfeplan festgelegten Ziele mit dem tatsächlich erreichten Zustand verglichen. Bei der Beurteilung der Ergebnis-Qualität werden das Befinden und die Zufriedenheit aller Beteiligten mit berücksichtigt.

Außerdem beinhalten die Ergebnisqualität neben den Aspekten der Effektivität und Zielwirksamkeit, die Effizienz und das Kosten-Nutzen-Verhältnis.

4.5.1 Evaluationsvorgänge innerhalb der Einrichtung und Gruppen

Die festgelegten Ziele werden Anhand der Ergebnisse des Hilfeprozesses überprüft.

- Sie erfolgen im Rahmen der Erziehungsplanung regelmäßig, z.B. in Teamgesprächen und Konferenzen. Die Dokumentation, z.B. Führen von Protokollen, Wochenplanungen, Prozessdokumentation etc., sind selbstverständliche, integrale Bestandteile der Arbeit und Voraussetzung für die Überprüfung der tatsächlich erbrachten Leistung/Zielerreichung und eventueller Divergenzen.
- Sie werden durch die jeweiligen Teams selbst gesteuert.
- In Hilfeplangesprächen erfolgen Rückmeldungen zu den Ergebnissen, ebenfalls Schlussfolgerungen für die Arbeit.

4.5.2 Evaluation im Kontext mit der Zusammenarbeit des Trägers der öffentlichen Kinder- und Jugendhilfe

Im Rahmen des Hilfeplanverfahrens finden mindestens halbjährlich, nach Bedarf auch in kürzeren Abständen, Gespräche statt. Hier erfolgt eine Auswertung der gemeinsam festgelegten Ziele unter Anwesenheit aller am Erziehungsprozess beteiligten.