

ORIENTIERT AN DIN EN ISO 9001:2000 unter Berücksichtigung von Elementen der Version nach DIN EN ISO 9001:2015

SCHLOSS ZINNEBERG Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung Schwestern vom Guten Hirten Zinneberg, KöR Zinneberg



Das **QM-Handbuch** ist Grundlage von Schloss Zinneberg und dessen Bereiche, Schwerpunkt Kinder- und Jugendliche.

Verantwortlich für den Inhalt des QM-Handbuches:

Sr. Dr. Christophora Eckl, Einrichtungsleitung und Trägerbeauftragte für den QM-Prozess in der Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung Schloss Zinneberg, Zinneberg 3, 85625 Glonn

www.schloss-zinneberg.de

Dieses QM-Handbuch wurde in Kraft gesetzt durch den Träger von Schloss Zinneberg, KöR/ Zinneberg und die Deutsche Provinz der Schwestern vom Guten Hirten, KöR/Würzburg Madrider Ring 62 97084 Würzburg

www.guterhirte.de

Revisionsstand 8 vom 11. September 2022



EINLEITUNG

"Gott hat Euch seine Gaben mitgeteilt. Wendet sie an!" M. Eufrasia Pelletier (1796-1868)

03

HANDBUCH QM QUALITÄTSMANAGEMENT



| 0.0 | Einleitung | |
|-----|--|----------------------|
| | 0.1 Inhaltsverzeichnis | Seite 03 |
| | 0.2 Vorwort | Seite 04 |
| 1.0 | Führung | |
| | 1.1 Die deutsche Ordensprovinz und Schloss Zinneberg - | |
| | Teil eines weltweiten Trägers | Seite 07 |
| | 1.2 Organigramm der deutschen Ordensprovinz | Seite 08 |
| | 1.3 Qualitätsleitbild und Qualitätsziele der Einrichtungen in Deutschland | Seite 09 |
| | 1.4 Die Einrichtungen und Unternehmensziele | Ocite 00 |
| | der deutschen Ordensprovinz im Überblick | Seite 11 |
| 2.0 | QM-System | |
| | 2.1 Aufbau und Struktur des QM-Systems | Seite 17 |
| | 2.2 QM-Organisation | Seite 18 |
| 3.0 | Recourcenmanagement | |
| | 3.1 Corporate Design und Öffentlichkeitsarbeit | Seite 20 |
| | 3.2 Personalmanagement | Seite 22 |
| | 3.3 Informationsmanagement | Seite 23 Seite 24 |
| | 3.4 Vertragsprüfung3.5 Neu- und Weiterentwicklung von Dienstleistungen, | Seile 24 |
| | Programmen und Konzeptionen | Seite 25 |
| | 3.6 Wirtschafts- und Finanzwesen | Seite 26 |
| | 3.7 Baulichkeiten und Ausstattung | Seite 26 |
| | 3.8 Arbeitssicherheit und versicherungsrechtliche | 0-:4- 00 |
| | Angelegenheiten 3.9 Beschaffung | Seite 26 Seite 27 |
| | 3.10.Umwelt und Ökologie | Seite 27 |
| 4.0 | Kundenorientierte Prozesse | |
| | 4.1 Aufnahme | Seite 29 |
| | 4.2 Diagnose | Seite 29 |
| | 4.3 Maßnahmen | Seite 30 |
| | 4.4 Entlassung | Seite 30 |
| | 4.5 Nachbetreuung | Seite 31 |
| 5.0 | Unterstützende Prozesse | |
| | 5.1 Haustechnik | Seite 33 |
| | 5.2 Hauswirtschaft5.3 Pädagogische Verwaltung und generell Verwaltung | Seite 33 Seite 34 |
| | 5.5 Fadagogische verwaltung und generen verwaltung | Seile 34 |
| 6.0 | Messung, Analyse und Verbesserung | |
| | 6.1 Messung der Kundenzufriedenheit, Verbesserung von Verfahren und Dienstleistungen, Umgang mit Fehlern | Seite 36 |
| | 6.2 Messung der Prozesse | Seite 36 |
| | 6.3 Statistik | Seite 37 |
| 7.0 | Nachwort | Seite 39 |



0.2 Vorwort

Die Einführung und die Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagement-Systems (QM-System), orientiert an DIN EN ISO 9001:2015 soll dem Anspruch nach Einheit in Vielfalt Rechnung tragen.

Die Aktualisierung des QM-Systems von Schloss Zinneberg im Mai 2017, war Folge einer Weiterentwicklung der DIN EN ISO 9001:2000. Entsprechend wurden die Inhalte dieses Handbuchs überprüft, angepasst. Diese Revision (Stand 8, September 2022) dient einer erneuten Überprüfung. Zu beachten: Dieses QM-Handbuch bezieht sich ausschließlich auf Schloss Zinneberg.

Festgestellt wurde 2017, dass das Handbuch bereits die wesentlichen Hinweise der aktualisierten Norm beinhaltet. So war die Abstimmung zwischen Qualitätsleitbild und Qualitätsstrategie, der Blick auf verschiedene Zielgruppen und ihre Berücksichtigung bei Verfahren und Standards, der Deming-Zyklus, die Betonung von Wissensmanagement, die zentrale Rolle der Obersten Leitung in einem QM-Prozess bereits Inhalt in der Erstversion. Die Verfahren, die sich aus dem QM-Handbuch ableiten und an den Gliederungspunkten der DIN EN ISO 9001:2000 nach wie vor orientieren, mussten 2017 lediglich um die Punkte Chancen und Risiken (soweit im Verfahren sinnvoll zu erwähnen) erweitert werden.

Qualität bedeutet von seiner Wortwurzel her "Klangfarbe", also so viel wie Töne, Rhythmen harmonisch miteinander in Verbindung setzen. Auch soziale Einrichtungen können symbolisch mit einer Art Komposition gleich gesetzt werden, nur geht es hier nicht um Töne und Rhythmen im musikalischen Sinn, sondern um das Ineinanderbringen von vielfältigen Gegebenheiten. In unserer Einrichtung gibt es z.T. unterschiedliche Angebotsarten bzw. Konzeptionen für Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und andere Zielgruppen. Wirken unterschiedliche Menschen verschiedenster Berufsgruppen zusammen, muss verschiedentlich auf Anforderungen von Gesetzesvorgaben, Vorstellungen zuständiger Behörden und beteiligten Gruppen (Eltern etc.) eingegangen werden. Qualitätsmanagement bedeutet auch, Spielraum einzuplanen für aktuelle Situationen (z.B. aufgrund von gesellschaftlichen Umständen wie Pandemie..) und entsprechend Verfahren kurzfristig abzuwandeln. Leben ist Bewegung! Es gilt grundsätzlich, vielfältige Interessen und Perspektiven sinnvoll miteinander zu verbinden. Alles muss geschehen auf der Basis von Wertvorstellungen, Zielsetzungen und dem grundlegenden Auftrag des Trägers. Dieser Vollzug muss aber auch spezifische Traditionen, bauliche und personelle sowie wirtschaftliche Anforderungen und Gegebenheiten berücksichtigen. Es gilt gemeinsame Leitlinien, Standards, gemeinsame Spielregeln und Abläufe in der Einrichtung zu entwickeln und festzuhalten sowie Zuständigkeiten zu klären. Berücksichtigt werden müssen dabei die Umstände von Zeit und Situation. QM leistet somit einen entscheidenden Beitrag das grundsätzliche Ziel zu erreichen:

Die zeitgemäße, wertorientierte Umsetzung unseres Auftrages als Dienstgemeinschaft: Begleitung, Bildung und Förderung von Kindern , Jugendlichen und jungen Erwachsenen in verschiedenen Lebenssituationen. Diese sollen zu einer eigenverantwortlichen und für das Gemeinwohl mitverantwortlichen, sowie einer selbstbestimmten Teilhabe am gesellschaftlichen Leben befähigt werden.

Klangfarbe

Standards

Lebendiges Verfahren



Die Vorgaben der DIN EN ISO 9001:(2000)2015 sind als eine Art "Kompositionsanleitung" zu verstehen. Sie zeigt wesentliche Punkte, die es gilt mit spezifischen Inhalten (Standards, Verfahrensanleitungen, Arbeitsanleitungen etc.) zu füllen, um eine Einrichtung in dem oben beschriebenen Sinn "auf Kurs" zu halten.

Die DIN EN ISO 9001:2015 betont den individuellen Zuschnitt eines QM-Systems. U.a. soll es die Freiheit einräumen, auch auf ein QM-Handbuch zu verzichten. Wir verzichten nicht und auf die damit verbundenen Gliederungspunkte der DIN EN ISO 9001:2000. Sie bilden ein sinnvolles Netzwerk der Orientierung. Trotz Empfehlung der aktuellen Norm: wir bleiben nach wie vor der Papierform treu. Virensicher...und greifbar!

Weiterentwicklung



Trotz der Vorgaben des QM-Handbuches gilt: Qualitätsmanagement (QM) versteht sich als lebendiges Verfahren, das nicht neben dem Alltag "herläuft". Es nimmt das "richtige Leben" in den Blick und bringt es "auf den Punkt". Auch wenn QM den Anspruch erhebt, durch das Aufstellen verbindlicher Verfahren und Regelungen effektive und effiziente Arbeit in einer Einrichtung zu erreichen, darf eines nicht außer acht gelassen werden: QM ist ein Prozess, der immer nur zu einem vorläufigen Abschluss , zu Weiterentwicklung herausfordert. Und: QM macht eine Einrichtung nicht fehlerfrei. Zum "richtigen Leben" gehören auch in gewissem Maße die kleinen Fehler des Alltags. Sie fordern zur Verbesserung und Weiterentwicklung heraus – machen uns aber auch aufmerksam auf wesentliche Qualitätsbausteine, auf die unsere Einrichtung gründet: Wertschätzung, Vertrauen und gegenseitige Unterstützung. Sie müssen gerade in Krisenzeiten, wenn "etwas schief läuft" zum Tragen kommen.

Lebendiges QM ist ein Eckpfeiler dafür, dass unsere Einrichtung zu einem **Arbeits- und Lebensraum wird**, wo der*die Einzelne – egal ob Jugendlicher*e oder Mitarbeiter*in die Chance persönlicher Entfaltung und Weiterentwicklung erleben und nutzen kann.

Dieses QM-Handbuch, schwerpunktmäßig für den Kinder- und Jugendhilfebereich, ist aber auch übertragbar auf andere Zielgruppen. Es umfasst die vom Träger festgelegten Leitgedanken. Auf ihnen basieren sämtliche Verfahrensanleitungen und Arbeitsanleitungen.



FÜHRUNG

"Glaubt Ihr, es genügt schon, wenn ich meine Aufgabe getreu erfülle, grobe Fehler vermeide, auf demselben Stand stehen bleibe? Nein, nein! Diese Art Stillstand hat große Ähnlichkeit mit dem Schlafe. Deshalb müssen wir uns mühen, in Bewegung zu bleiben."

M. Eufrasia Pelletier (1796-1868)



1.0 Führung

1.1 Die Deutsche Ordensprovinz und Schloss Zinneberg – Teil eines weltweiten Trägers

Die Einrichtungen der Schwestern vom Guten Hirten bieten vielfältige Programme und Hilfen für Menschen unterschiedlichen Alters und unterschiedlicher Lebenssituation an. Der Schwerpunkt des Einsatzes liegt auf Angeboten für junge Menschen, Familien und Frauen, um diese auf ihrem **Lebensweg** zu fördern, zu stärken und ihrer Situation entsprechend zu begleiten.

Die Ordensgemeinschaft der Schwestern vom Guten Hirten wurde 1835 von der Französin Maria Eufrasia Pelletier (1796–1868) gegründet. Die Ordensgründerin war eine weit und modern denkende Frau. Sie war ihrer Zeit voraus und besaß Mut zu Visionen, Organisationstalent, die Fähigkeit, Menschen zu begeistern und einzubinden in eine große Aufgabe. Vor allem hatte sie unerschütterliches Vertrauen in einen menschenfreundlichen, guten Gott, der wie ein Hirte für den Menschen sorgt. "Warum eigentlich nicht?!", ist einer ihrer Lieblingsaussprüche gewesen, wenn es darum ging unkonventionelle Projekte anzugehen.

"Warum eigentlich nicht?"



Schwestern vom Guten Hirten in allen Kontinenten

Das weltweite Werk der Schwestern vom Guten Hirten wird mitgetragen von einem kontemplativen Zweig der Schwestern vom Guten Hirten, und den Freunden*innen vom Guten Hirten, einer ökumenischen Gemeinschaft von Männern und Frauen. Hinzu kommt ein großer Stab von kompetenten und motivierten **Mitarbeiter*innen** verschiedener Professionen. Es geht um fachliches und persönliches Engagement, um auf vielfältige Weise, Lebenssituationen und Problemlagen von jungen Menschen, Familien und Frauen zu begegnen.

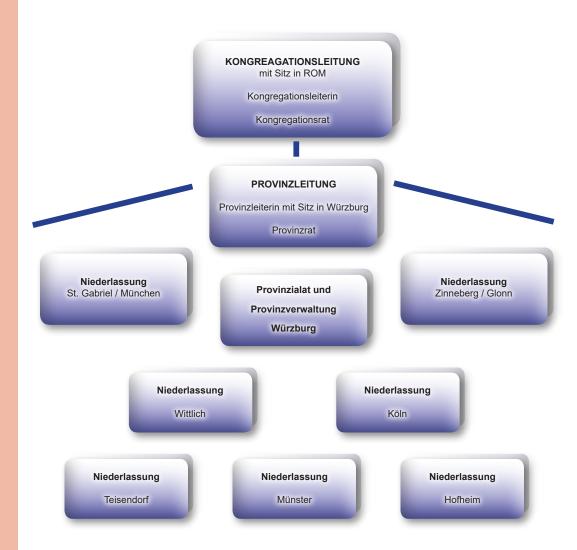
Non Government Organisation



Es geht aber auch um gesellschaftspolitisches Engagement. Dieser Einsatz kommt durch den Status als **Non Government Organisation (NGO)** mit Beraterstatus beim UN-Ecosoc-Rat verstärkt zur Wirkung. In Ergänzung zu der "Hilfe vor Ort" ist die politische Tätigkeit ein wichtiges Instrument, um mitzuarbeiten "...an der Veränderung jener Umstände, die andere Menschen zu einer Randexistenz verurteilen" (Konstitutionen der Schwestern vom Guten Hirten Art. 6).

Sitz der Kongregationsleitung ist **Rom**. Das geistliche Zentrum der Schwestern vom Guten Hirten, das sog. Mutterhaus, befindet sich in **Angers/ Frankreich**. Um das weltweite Werk zu koordinieren und zu steuern, ist es in verschiedene Verwaltungsbezirke unterteilt. Die Einrichtungen der deutschen Ordensprovinz der Schwestern vom Guten Hirten, unabhähängig von ihrer jeweiligen Rechtsform, sind Teil dieses globalen Netzes.

1.2 Organigramm der Deutschen Ordensprovinz





1.3 Qualitätsleitbild und Qualitätsziele unserer Einrichtungen

Jede Einrichtung setzt in ihrem fachlichen Wirken unterschiedliche Akzente. Sie richten sich jedoch an einem **Qualitäts-Leitbild** aus, das für alle Mitarbeiter*innen verbindlich ist. Dieses Qualitäts-Leitbild, das **Pastorale Führungsmodell** der Schwestern vom Guten Hirten (PFM) versteht sich als grundsätzliches **Orientierungsmuster**. Es zieht sich als "**roter Faden**" durch sämtliche Bereiche – egal, welcher fachliche Schwerpunkt umgesetzt wird. Durch die Ausrichtung an einem gemeinsamen Leitbild soll sich das Zusammenwirken aller Mitarbeiter*innen intensiv gestalten und ausbauen.

Der Name "Pastorales Führungsmodell" verweist auf die Besonderheit dieses Qualitäts-Leitbildes: Pastoral zielt auf den Kern unseres Wirkens – auf das Charisma der Hirtensorge. Symbolisch sich als Hirte*in verstehen meint, den Menschen als ganzheitliche Persönlichkeit sehen und ihm so begegnen, dass er sich seines Wertes und seiner Würde bewusst werden kann (vgl. Konstitutionen der Schwestern vom Guten Hirten, Nr. 5). In Verbindung damit steht der Begriff Führungsmodell. Es geht um eine besondere Art von Unternehmensführung, um ein Modell wertorientieren Managements. Es handelt sich um Führung, die wertorientiert ist, auf einer Tradition aufbaut und den Mitarbeiter*innen eine zentrale Stelle in der Entwicklung der Einrichtung zuweist. Dieses Qualitätsleitbild gibt gleichzeitig eine Ausrichtung für Kooperation vor. Es konkretisiert sich in zusätzlichen Grundsätzen für Leitungskräfte und die einzelnen Mitarbeiter*innen.

Abb. Das Pastorale Führungsmodell (PFM) - Qualitätsleitbild des Trägers

Der Schöpfer und **Urgrund allen Lebens** SITUATION Ganzheitlicher Einsatz für Menschen Strukturen Mitarbeiterinne BARMHERZICKEN DANKBARKEIT Erfahrbar Maria und Lebendige Sichtbarmachen der Liebe des Eufrasia Tradition VERTRAUEN **Pelletiers** REUDE Guten Hirten der Orientierung und Befähigung besonders für Kinder, Mädchen und Frauer ZEIT **GOTT** der Freund des Lebens

Orientierungsmuster



Aus den einzelnen Elementen des PFM leiten sich die Qualitätsziele des Trägers ab. Sie sind für alle Einrichtungen Leitlinien. Sie erfahren ihre Konkretisierung in den formulierten fachspezifischen Qualitätsstandards, Verfahrens- und Arbeitsanleitungen der Einrichtung:

- Ziel unseres gemeinsamen Wirkens ist es, den Menschen so zu begegnen, dass sich jeder*e in seiner*ihrer Einmaligkeit erfahren kann und ihm*ihr durch unsere Haltung die Grundüberzeugung vermittelt wird.
 - jeder Mensch mit Würde und Einzigartigkeit ausgestattet,
 - menschliches Leben auf Dialog und Gemeinschaft verwiesen ist und
 - jeder*e hat einen unverwechselbaren Auftrag in dieser Welt zu erfüllen hat.
- Ziel ist es, die Liebe des Guten Hirten konkret erfahrbar und sichtbar werden zu lassen je nach fachlichem Auftrag
 - durch verschiedene sozialpädagogische, pädagogische, heilpädagogische und therapeutische Programme und Prozesse,
 - durch fachliche Angebote und
 - Dienstleistungen,
 - durch religionspädagogische Angebote,
 - und durch unser Zusammenwirken als Dienstgemeinschaft, die sich unterstützt, ergänzt und ermutigt.
- Ziel unseres Wirkens ist, den ganzen Menschen zu sehen und zu erfassen. Wir verstehen unsere Hilfe als ganzheitliches Angebot, um jeden Menschen im Rahmen seiner Möglichkeiten zu fördern und selbstbestimmte Teilhabe am Leben zu ermöglichen.
- Ziel ist, im Organisationsaufbau und –ablauf Strukturen zu schaffen und zu wahren, die Orientierung geben und einzelne und Gruppen befähigen, ihre Aufgaben bestmöglich und mit Zufriedenheit zu erfüllen.
- Ziel ist, alle Mitarbeiter*innen in ihrem Verantwortungsbewusstsein zu stärken und so zu motivieren, dass sie sich in hohem Maße mit den Einrichtungszielen identifizieren und an deren Umsetzung aktiv beteiligen.
- Ziel ist, persönliche und organisationsspezifische Weiterentwicklung und Innovation zu ermöglichen auf dem Boden von Wirtschaftlichkeit, Subsidiarität, Nachhaltigkeit.
- ♦ Ziel ist, die Gründerpersönlichkeit, Maria Eufrasia Pelletier, in den Einrichtungen "lebendig" zu halten und von ihren ursprünglichen Ideen sich im Heute herausfordern zu lassen.
- Ziel ist schließlich, in unseren Einrichtungen eine Atmosphäre des gegenseitigen Vertrauens, der Freude, Wertschätzung und Toleranz zu erhalten, in der Einzelne sich persönlich entfalten können.

Dienstgemeinschaft

Weiterentwicklung



1.4 Die Einrichtungen und Unternehmensziele der Deutschen Ordensprovinz

Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe

- Schloss Zinneberg, Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung
 - Heilpädagogisches Heim für Mädchen und junge Frauen
 - Heilpädagogische Tagesstätte
 - ◆ Staatlich anerkanntes Förderzentrum zur sozialen und emotionalen Entwicklung (5. – 9. KI)
 - Berufsschule Schwerpunkt soziale und emotionale Entwicklung
 - Offene Ganztagesschule
 - Ausbildungsbereich
 - Vorberufliches F\u00f6rderprogramm FLLAPS
 - Krisenintervention f
 ür Kinder, Jugendliche und Eltern
 - Jugendsozialarbeit an Schulen / Soziale Gruppenarbeit
 - Dienststelle Flexible Hilfen
 - Kinderkrippe

♦ München, Soziale Einrichtungen St. Gabriel

- Haus Debora, Wohngruppen für Mutter und Kind
- Integratives Kinderhaus
- Kinderkrippe

♦ Wittlich, Haus St. Anton – Hilfezentrum für Kinder und Frauen

- Spatzennest Wohngruppe für Kinder
- Kinderkrippe
- Sonstige erzieherische Hilfen
- Heimstätte für minderjährige und junge erwachsene Schwangere/Mütter

Münster, Guter Hirte Münster

Kindertagesstätte

Einrichtungen für Frauen

- **♦ München, Soziale Einrichtungen St. Gabriel**
 - Haus Hagar
 - Haus Mirjam
 - Lebenspforte



Einrichtungen für Seniorenbetreuung, Pflege und Betreuung von Menschen mit Behinderung

- München, St. Gabriel Gruppe St. Eufrasia/ St. Josef
 - Kranken- und Pflegeabteilung für Ordensangehörige

♦ Münster, Guter Hirte Münster

- Wohnen für Menschen mit Behinderung
- Ambulante Dienste
- Pflegeheim

Kultureinrichtungen und Gästebetreuung

- Schloss Zinneberg
 - Kultur- und Gästebereich
 - Klosterladen, Klostercafe

Münster, Hotel Guter Hirte

Integratives Hotel

Mitarbeit von Schwestern vom Guten Hirten bei anderen Trägern

- Teisendorf
 - Seelsorge in der Pfarrei
- ♦ Köln
 - Mitarbeit in der Pfarrseelsorge

München

 Information, Prävention und Beratung für Menschen in finanzieller und psychischer Missbrauchssituation

Bad Kissingen

Arbeit mit Migrantinnen in Not (SOLWODI)

Klare

Perspektiven

HANDBUCH QM QUALITÄTSMANAGEMENT



Leben heißt Entwicklung. Das gilt für Menschen und Gruppen, das gilt auch für Einrichtungen. Eine Einrichtung "auf Kurs" zu halten bedeutet: realistisch den Ist-Stand betrachten, Visionen entwickeln, Ziele festlegen und konsequent umsetzen. Entwicklung von Einrichtungen geschieht in der Spannung von Stabilität und Bewegung. Ziele geben eine klare Perspektive vor. Ziele berücksichtigen Erfahrungen des Gestern und fordern zum Handeln in der Gegenwart heraus, um eine Brücke in die Zukunft zu schlagen. Die Qualität unserer Ziele bestimmt die Qualität unserer Leistungen. Die Unternehmensziele erheben den Anspruch Richtung zu weisen. Sie konkretisieren damit die Vorgaben des Qualitäts-Leitbildes und verweisen auf inhaltliche Schwerpunkte, die bei der Zielerreichung berücksichtigt werden müssen.

Die Unternehmensziele erfahren weitere Differenzierung in den Zielen, die sich die einzelnen Einrichtungen kurz-, mittel- und langfristig setzen. Nachfolgend sind jene Unternehmensziele bzw. inhaltliche Schwerpunkte aufgeführt, die den Kinder- und Jugendhilfebereich betreffen.

Unternehmensziel 1

Ziel ist die qualitativ optimale Erfüllung des Sendungsauftrages, besonders für die Zielgruppen: Kinder, junge Menschen im Kontext ihrer jeweiligen Lebenswelt und ihrer augenblicken Situation. Immer geht es dabei um Begleitung, Förderung, Bildung damit jede*er Einzelnen die Chance auf selbstbestimmte Teilhabe und gelingendes, glückliches Leben gegeben ist.

Charisma

Zu beachten ist bei der einrichtungsspezifischen Umsetzung dieses Sendungsauftrages:

- Der Träger erhebt den Anspruch wertorientierten Managements vor Ort. Dies bedeutet: Charisma und reflektierte Tradition sind die Grundlage für Handeln.
- Die Bestandssicherung der jeweiligen Einrichtung muss ge klärt sein. Regelmäßig gilt es vor Ort und zusammen mit dem Träger zu prüfen: entsprechen die **Angebote** den jeweiligen Notlagen (Zielgruppe, Konzept, Qualität, Erfordernisse aufgrund gesellschaftlicher Entwicklungen...), den gesetzlichen und fachlichen Standards; ist die Einrichtung ausreichend bekannt und ihre Pädagogik transparent, nachvollziehbar, ist die Bereitschaft zur Korrektur und Weiterentwicklung gegeben; unterstützen die Strukturen den Anspruch nach Effektivität und Effizienz.

Richtschnur

Unternehmensziel 2

Ziel ist die Spiritualität der Schwestern vom Guten Hirten, als Träger der Einrichtung, lebendig zu halten.

Dabei ist zu beachten:

Der Träger verpflichtet sich durch Schulungen, das Qualitätsleitbild und die zugrundeliegende Unternehmensphilosphie zu erschließen.



Unternehmensziel 3

Ziel ist durch eine umsichtige **Verwaltung vor Ort und auf Trägerebene**, die Einrichtungen in verschiedenen Bereichen zu entlasten u.a. durch einheitliche Standards und Verfahrensweisen.

Dabei ist zu beachten:

- Die Umsetzung eines Verwaltungsstatus bzw. anderer Verfahren (z.B. Erstellung des Wirtschaftsplanes, arbeitsrechtliche Standards), die als Richtschnur für Handeln im Wirtschafts- und Finanzbereich vorgegeben sind, müssen bei Entscheidungen vor Ort berücksichtigt werden.
- Die Ressourcen von Träger und Einrichtung (Kapital, Anlagen, Grundstücke, Gebäude, Einnahmen) müssen optimal im Sinne von Nachhaltigkeit genutzt werden zur Umsetzung der Unternehmensziele und ihre inhaltlichen Ansprüche.
- Ein Schwerpunkt, um ein positives Corporate Image des Trägers zu wahren, ist gezielte Öffentlichkeitsarbeit nach außen und nach in nen. Letzteres kann als "interne Öffentlichkeitsarbeit" in den einzelnen Einrichtungen verstanden werden, um den Träger und die Ar beit vor Ort "präsent" zu halten.

Unternehmensziel 4

Ziel ist die Sicherstellung des optimalen Zusammenwirkens aller Mitarbeiter*innen nach dem Prinzip der **Dienstgemeinschaft**.

Dabei ist zu beachten:

- Der Träger achtet auf die Sicherstellung des Arbeitsplatzes und die tarifgerechte Besoldung.
- ♦ Klare Strukturen durch realistische Organigramme und Stellenbeschreibungen und entsprechender Kommunikation sind obligatorisch.
- Der Träger setzt auf die Bereitschaft des*der Einzelnen, sich in hohem Maße fachlich und persönlich zu engagieren, Verantwortung zu übernehmen und zu einem guten Arbeitsklima beizutragen. Identifikation mit Qualitäts-Leitbild und den Unternehmenszielen des Trägers ist selbstverständlich.

Unternehmensziel 5

Ziel ist die Bewusstseinsentwicklung, dass Träger und Einrichtungen in ein **internationales Unternehmen** eingebunden sind - durch die Weltweite der Kongregation der Schwestern vom Guten Hirten.

Dabei ist zu beachten:

- Das Bewusstsein, dass die Einrichtung Teil eines weltweiten Netzwerkes ist, soll lebendig sein.
- Aus diesem Bewusstsein heraus verpflichtet sich jede Einrichtung, sich solidarisch mit der EINEN WELT zu erklären und entsprechend soziale Gerechtigkeit, Frieden, die Schöpfung zu bewahren. Das Prinzip Nachhaltigkeit und Mitverantwortung für nachfolgen de Generationen ist leitend. Zielführend sind dabei die Vorgaben der Vereinten Nationen, wie UN-Menschrechtscharta und SDG (Sustainable Development Goals = Nachhaltigkeitsziele der UN vgl. www.unric.org/de/17ziele/

Engagement

Weltweites Netzwerk



Inklusion und Partizipation als Grundgedanken unseres Handelns

Das Leitprinzip "Ein Mensch ist mehr wert als die ganze Welt!" ist Ausgangspunkt unseres professionellen Handelns. Die mit diesem Leitprinzip verbundene Forderung, die Achtung der Würde des Menschen und die Wertschätzung jedes*r Einzelnen in den Mittelpunkt zu rücken, ist für uns als Dienstgemeinschaft sowohl leitend im Umgang mit den uns anvertrauten jungen Menschen, für alle, die wir begleiten, als auch für alle, mit denen wir als Dienstgemeinschaft unterwegs sind. Hierin begründet sind der Inklusionsansatz sowie das Recht auf Diversität, aber auch die Forderung diese im Alltag umzusetzen. Unsere Verschiedenartigkeit ist Bereicherung und gegenseitige Ergänzung.

Die Vielfalt von Menschen, ihre Stärken, Fähigkeiten, ihre Begrenzungen und Einschränkungen, Lebensentwürfe, Sehnsüchte und Hoffnungen spiegeln die Chance von "Leben in Fülle". Das Leitbild unseres Hauses verweist darauf. Es orientiert sich u.a. am urchristlichen Bild des Guten Hirten, der auf dieses Leben in Fülle verweist (Joh.10,10). Es ist keine abgehobene Position, die damit letztlich gemeint ist, keine "Exclusiv-Form" menschlichen Lebens, die Ausgrenzung impliziert. Es ist die Forderung und Herausforderung, Menschenleben in seiner Einzigartigkeit und Freiheit zu erkennen, in all seinen lebensweltlichen Bedingungen und Bezügen zu respektieren und zu gestalten. Das bedeutet außerdem, sensibel zu sein für Barrieren, die Ausgrenzung in jeder Form bedingen und Mut und Ideen zu entwickeln, diese zu überwinden, mit diesen zu leben. Es geht darum so zu denken und zu handeln, dass Würde und Wertschätzung jene Einheit bilden, die erst Vielfalt und gegenseitige Bereicherung und Weiterentwicklung ermöglicht. Auf diesem Wertefundament erachten wir Inklusion als das Recht von Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen entsprechend ihrer persönlichen Situation und im Wechselspiel der verschiedenen Lebensbezüge, in denen der*die Einzelne steht, gefördert und begleitet zu werden. Unsere Konzeptionen und Programme sowie unsere Auffassung von Bildungsvermittlung stellen somit für sich eine spezifische Form heilpädagogischer und therapeutischer Begleitung dar, ganzheitlich ausgerichtet und "mitten im Leben" – und darauf ausgerichtet, dass der*die Einzelne selbst zum Träger des Wertes gegenseitiger Wertschätzung und sich ergänzender Bereicherung wird!

Partizipation ist das Prinzip, den uns anvertrauten Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen "auf Augenhöhe" zu begegnen. Für die Betreuten heißt dies, ihr Recht selbstverständlich wahrnehmen zu können, sich in das Alltagsgeschehen einzubringen mit ihren Ideen, Bedürfnissen, Werte und ihrer Verantwortung. Partizipation fängt nicht erst ab einem bestimmten Alter an. Es geht immer darum, Menschen in ihren Bedürfnissen, ihrer Individualität wahrzunehmen, ernst zu nehmen und ihnen möglichst viele Tätigkeitsspielräume zu schaffen. Obgleich der Entwicklungsstand Einzelner berücksichtigt werden muss, die individuellen Möglichkeiten - ausschlaggebend ist immer das Überzeugtsein, dass jeder Mensch über ein Potential von Ressourcen und die Fähigkeit zur Verantwortungsübernahme besitzt. Unsere Unternehmenskultur hat den Anspruch, geprägt zu sein von Authentizität in der Kommunikation, Transparenz im Handeln, Vertraulichkeit in den Beziehungen und Sicherheit für jeden*e.

Neben diesen Grundprinzipien orientiert sich jede Einrichtung an den Vorgaben der Internationalen Richtlinien und Standards der Ordensgemeinschaft für den Umgang mit uns anvertrauten Menschen. Darüber hinaus formuliert jede Einrichtung ihre weiteren **Grundprinzipien fachlichen Handelns** und stellt sie in den Kontext von Konzeptionen, Verfahren, gesetzlichen Vorgaben etc. Fundierte wissenschaftliche Erkenntnisse sind darüber hinaus Richtlinie!

"Leben in Fülle"

Inklusion

Partizipation Sicherheit



QM-SYSTEM

2

Seid gewissenhaft in den kleinen Dingen des Alltags. Doch verliert euch nicht an sie. Vergesst nicht: Schwingt euch immer wieder zum Himmel auf.

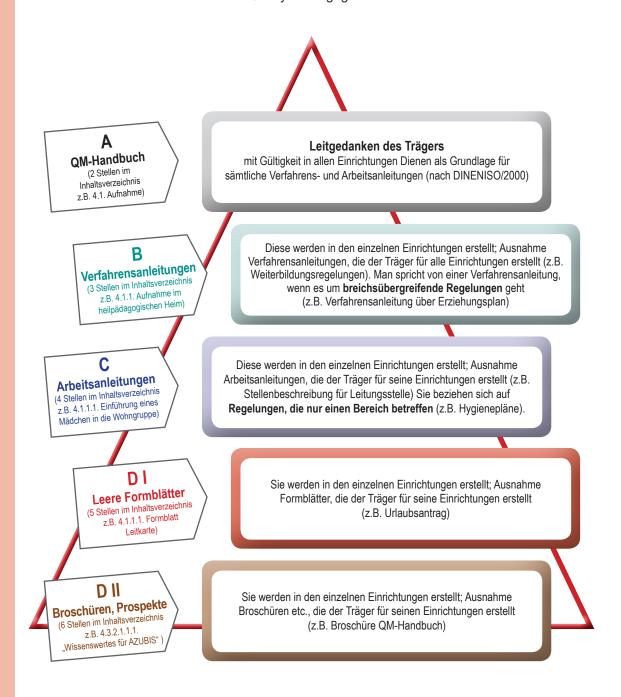
M. Eufrasia Pelletier (1796-1868)



2.0 QM-System

2.1 Aufbau und Struktur des QM-Systems

Das QM-System ist einheitlich geregelt. Nachfolgende Darstellung zeigt den Aufbau des QM-Systems. Er unterteilt sich in 5 Bereiche. Entsprechend ist das Inhaltsverzeichnis des QM-Systems gegliedert.



Die Gliederungspunkte für Verfahrens- und Arbeitsanleitungen sind vom Träger vorgegeben und in der entsprechenden Verfahrensanleitung beschrieben.



2.2 QM-Organisation

Die Organisation von QM orientiert sich an Größe und der Differenziertheit des einzelnen Bereiches. So kann es sein, dass einzelne Bereiche in der Einrichtung über kein eigenes QM-System verfügen, vielmehr nur einschlägige Verfahren etc. als Orientierungsrahmen erhalten (z.B. Klosterladen) und/oder einem anderen Bereich mit vollständigen System zugeordnet sind (z.B. vorberuflicher Förderbereich dem Ausbildungsbereich; Ganztagesschule dem Schulbereich...). Dadurch soll auf alle Fälle eine durchgängige Information über Verfahren etc. gewährleistet sein, ohne immer über ein komplettes System mit mehreren Ordnern verfügen zu müssen.

r in ng. em

Die Einrichtungsleitung von Schloss Zinneberg trägt für die Inhalte der in der Einrichtung erstellten Verfahren und Dokumente die Verantwortung. Verfahren und Dokumente, bei denen es um das Zusammenspiel mit dem Träger der Einrichtung bzw. mit Verantwortlichen des Verwaltungssprengels geht, müssen auf diesen Verantwortungsebenen abgesprochen sein.

Die Einrichtungsleitung achtet auf **Weiterentwicklung** des QM-Systems vor Ort und kann QM-Beauftragte (QMB s. u.) bzw. Qualitätsbeauftragte (QB s.u. - nur für einen Bereich zuständig) benennen, die den QM-Prozess vor Ort steuern.

Als Träger verschiedener Einrichtungen erarbeitet die oberste Leitung des jeweiligen Verwaltungssprengels der Ordensgemeinschaft ihrerseits notwendige Verfahrens- und Arbeitsanleitungen und evtl. daraus resultierende Formblätter bzw. Broschüren. Diese besitzen allgemeine Gültigkeit für die Einrichtung und müssen in das jeweilige QM-System eingepflegt werden.

Zur QM-Organisation gehören auch **QM-Schulungen** in der Einrichtung (z.B. bei der Einführung neuer Mitarbeiter*innen, spezielle Workshops, Auditschulungen, Hilfestellungen bei der Erarbeitung von Verfahren, Einordnung ins System etc....).

Die oberste Leitung der Einrichtung (Trägervertretung) trägt die letzte Verantwortung für den QM-Prozess vor Ort. Sie kann diese an die Einrichtungsleitung delegieren (s.o.).

Qualitätsmanagementbeauftragte (QMB) haben die Aufgabe in den Einrichtungen, den QM-Prozess zu steuern. Sie sind als Stabstelle bei der obersten Leitung der Einrichtung bzw. deren Vertretung angesiedelt. Für die einzelnen Arbeitsbereiche werden **Qualitätsbeauftragte (QB)** benannt, die stellvertretend für einen Arbeitsbereich QM "im Blick" ahben. Sie berufen bei Bedarf Qualitätszirkel (Arbeitskreise) ein zur Erarbeitung entsprechender Verfahrens- und Arbeitsanleitungen.

Die QB's treffen sich regelmäßig zu einer **QM-Runde** unter der Leitung eines QMB's. Dort werden neue, genehmigte Verfahren und Dokumente ausgegeben, Arbeitsaufträge besprochen.

Regelmäßig finden **interne Audits** statt. Sie sollen helfen, das QM-System auf deren Wirksamkeit hin zu testen. Dies beinhaltet die Überprüfung von Verfahren und Arbeitsabläufen und ist auch eine zusätzliche Möglichkeit der Verbesserung und Weiterentwicklung bestehender Regelungen.

Alltagsaudits nehmen die einzelnen Bereiche in die Pflicht, ihre Verfahren regelmäßig im Alltag zu überprüfen und einen Überblick zu erhalten, was wer an Verfahren ändern bzw. neu entwickeln muss.

Verfahrensund Arbeitsanleitungen

Qualitätsbeauftragte



"Ein einziges Herz kann alles beleben!" M. Eufrasia Pelletier (1796-1868)



3.0 Resssourcenmanagement

3.1 Corporate Image

Das Prinzip **Einheit in Vielfalt** als Kern unserer **Unternehmenskultur** kommt auch zum Tragen in unserem Verständnis vom Erscheinungsbild des Trägers und seiner Einrichtungen.

Corporate Image ist das "äußere Erscheinungsbild" eines Trägers und seiner Einrichtungen im Hinblick auf Corporate Design (z.B. Logo, Briefköpfe, Baulichkeiten) Corporate Attitude (Verhaltensweisen) und Corporate Communication (z.B. Werbung, Öffentlichkeitsarbeit), wodurch der Kernauftrag und das Selbstverständnis erfahrbar- und sichtbar werden soll. Anders ausgedrückt:

Im Erscheinungsbild kommt in besonderer Weise die Identität des Trägers und seiner Einrichtungen zum Ausdruck und vermittelt somit nach innen und außen etwas von der Identität des "Unternehmens Guter Hirte".

Das Logo des Trägers

Der Hirtenstab und das Kreuz – Ausdruck dafür, dass wir in unserem Wirken, Jesus den Guten Hirten als Vorbild gewählt haben. Seine Sorge gilt vor allem denen, die in einer schwierigen Lebenssituation sind.

Das äußere Herz – wir sind herausgefordert, **unser eigenes Herz** "ins Spiel" zu bringen. Das **Herz als Symbol für Liebe**, die durch unser Sein und Wirken erfahrbar- und sichtbar werden soll.

Das innere Herz – der Impuls für alles Sein und Wirken liegt in der Liebe Gottes zu jedem*r Einzelnen von uns. Gottes Herz schlägt in der Schöpfung. Neben dem verbindlichen Verwenden des Trägerlogos entwickelt jede Einrichtung zusätzlich ihr eigenes Logo, das ihre Identität zum Ausdruck bringt.

Medien und Vorgabedokumente

Die Qualität unserer Arbeit spiegelt sich auch wieder in den verschiedenen Kommunikationsmittel, wie Printmedien (Broschüren, Infozettel etc.), Internet, Funk und Fernsehen. Wir sehen in ihnen ein wertvolles Mittel, unsere **Professionalität** zum Ausdruck zu bringen und auf unseren Auftrag aufmerksam zu machen. Wir stellen unser spezifisches Wirken dar mit den verschiedenen kreativen Ausdrucksformen - unter Beachtung folgender Aspekte:

- Die Rückbindung an den Träger muss zum Ausdruck kommen (Logo, Verweis auf den Träger etc.).
- Wir legen Wert darauf, stets die Wachstumsfähigkeit und die Ressourcen des einzelnen hilfesuchenden Menschen zentral im Blick zu haben und zum Ausdruck zu bringen.
- Die verschiedenen Bereiche unserer Einrichtung haben ein einheitliches Design ggf. unter Verwendung eines Leitgedankens.
- Jede Veröffentlichung bedarf der Einwilligung des Trägers bzw. des*der dafür Beauftragten.

Corporate Design

Professionalität

Rahmenbedingungen



Vorgabedokumente (Formblätter für verschiedene Sach- und Themengebiete wie Urlaubsantrag, Erziehungsplanraster) sind ebenfalls durch ein einheitliches Design gekennzeichnet und verweisen dadurch auf die einheitliche Vorgehensweise im jeweiligen Verfahren.

Wertschätzung

Ambiente und Atmosphäre

Ambiente und Atmosphäre unserer Einrichtung spiegelt die Qualität unserer Arbeit wieder. Sie sind ein wesentlicher **Einflussfaktor** auf den Erfolg unserer Arbeit. Deshalb messen wir den baulichen, räumlichen und materiellen Rahmenbedingungen eine sehr große Bedeutung bei.

Wir legen Wert auf ästhetisch ansprechende **Gestaltung von Räumen**. Die sorgsame Pflege der Umgebung, das **Achten auf Sauberkeit** und Ordnung ist für uns nicht Selbstzweck, sondern Ausdruck der Wertschätzung gegenüber Menschen, die bei uns täglich leben und arbeiten.

Qualität spiegelt sich auch wieder in den Gebrauchsgegenständen des Alltags, wie Werkzeug, Materialien, Arbeitskleidung.

Arbeit im Kinder- und Jugendhilfebereich heißt, sich als Mensch einbringen. Dies gilt unmittelbar für die in der Erziehungsarbeit tätigen Mitarbeiter*innen. Das gilt indirekt für alle Mitarbeiter*innen, die in **unterstützenden Bereichen**, wie Hauswirtschaft, Küche, Verwaltung und Haustechnik, Fahrdienst, Garten und Leitung wirken. Unsere Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung verstehen sich als **pädagogisches Milieu**, in dessen Rahmen es von größter Bedeutung ist, dass Umgangsformen gepflegt und angebahnt werden, die von gegenseitiger Wertschätzung, Freundlichkeit und Vertrauen geprägt sind. Die Art und Weise des Umgangs unter den Mitarbeiter*innen, ihre Fähigkeit **Schlüsselqualifikationen** (wie Kooperationsfähigkeit, Verantwortungsübernahme etc.) und **informelle Kompetenzen** (z.B. Wissensmanagement, Flexibilität in Bezug auf Arbeitsmethoden, Offeneheit für Neues - wie Digitalisierung etc.) umzusetzen, hat Vorbildcharakter für die uns anvertrauten Menschen.

Eine **Haltung der Achtsamkeit** und des Respekts gegenüber Menschen, Dingen und der Umwelt entspricht unserem Qualitäts-Leitbild. Sie ist Grundlage dafür, dass unsere Einrichtungen zu einem Lebensraum werden für Hilfesuchende und Mitarbeiter*innen.

Feste und Traditionen

Zu einem Grundvollzug des Lebens gehört das Feiern und die Ausübung von Gebräuchen.

In Festen kommt Leben auf besondere Weise zum Ausdruck – Aktiv sein, seine Fähigkeiten einbringen, gemeinsam kreativ sein, miteinander und aneinander Freude erfahren.... Reflektierte stimmige Tradition lebt hier **mit allen Sinnen**. Feiern sind Höhepunkte im Leben sie ragen aus dem Alltag. Wir erachten es deshalb als Selbstverständlichkeit, dass Feierlichkeiten des kirchlichen und profanen Jahres gefeiert werden. Auch persönliche Feste von Kindern, Jugendlichen und Mitarbeiter*innen nehmen einen wichtigen Stellenwert ein und müssen in unterschiedlichen Formen der Umsetzung Beachtung erfahren. Neben den Feierlichkeiten sind sinnvolle Sitten und Gebräuche Teil einer lebendigen Tradition. "Es muss feste Bräuche geben", sagt Exupery. Damit sind jene Vollzüge im Alltag gemeint, die für den Menschen "bergenden Charakter" besitzen. Sie tragen dazu bei, dass eine Einrichtung positiv erfahren wird.

Unterstützende Bereiche

> Feste, Traditionen

Kritikfähigkeit



Öffentlichkeitsarbeit

Die oben genannten Aspekte haben Rückwirkung intern, sie kommen aber auch in der **Repräsentation nach außen** zur Geltung. Das Image eines Hauses ist hierin Grund gelegt.

Ein oberster Grundsatz für die Repräsentation unserer Einrichtung ist die positive Einstellung gegenüber unserer fachlichen Arbeit und dem gemeinsamen Wirken als Dienstgemeinschaft. Es geht nicht um "Schönfärberei", um Konfliktvermeidungsverhalten bzw. Fehlervertuschung. Die Fähigkeit, konstruktiv Kritik zu üben und Kritik anzunehmen ist eine Voraussetzung für persönliche und organisationsspezifische Weiterentwicklung. Vielmehr geht es um Commitment, d.h. um eine Loyalität gegenüber Träger, Einrichtung und Kollegen*innen, die durch Reden und Handeln intern und extern zum Ausdruck kommt. Es muss jedem*r bewusst sein, dass die Aktivität und die Einstellung jedes*jeder Mitarbeiter*in auf irgendeine Weise das Erscheinungsbild einer Einrichtung beeinflusst.

Öffentlichkeitsarbeit ist in den Einrichtungen stets beim Träger angesiedelt, kann aber delegiert werden, i.d.R. an die Einrichtungsleitung. Auch beauftragte Stabstellen können installiert werden. Größere öffentliche Aktionen (Film, Fernsehen, Rundfunk, Internetauftritte, Jubiläen der Einrichtung etc. finden in Absprache mit allen Bereichsleitungen unseres Hauses statt ggf. auch bei Bedarf mit der Obersten Leitung des Verwaltungssprengels der Ordensgemeinschaft.

Klosterladen/- cafe und Kultur-/Gästebereich

Einen wesentlichen Anteil an der Öffentlichkeitsarbeit von Schloss Zinneberg und dem dort geleisteten sozialen Engagement, haben Klosterladen-cafe und der Kultur- und Gästebereich. Sie dienen der Kinder- und Jugendhilfe, indem sie z.B. realistische interne Praktikumsplätze bieten für den Ausbildungsbereich bieten. Sie vermitteln aber darüber hinaus Besucher*innen und Gästen durch das Angebot qualitativ hochwertiger Produkte und Dienstleistungen, vor allem aber durch eine Atmosphäre der Herzlichkeit und der Wertschätzung etwas von der zugrundeliegenden Unternehmenskultur. Durch die Tätigkeit in diesen Bereichen werden unsere Kollegen*innen zu Botschafter*innen für unser soziales Engagement.

Organisationsaufbau

3.2 Personalmanagement

Das Qualitätsleitbild (vgl. Punkt 1.3.) weist dem*r Mitarbeiter*in eine zentrale Stelle zu in der Umsetzung des Auftrages: Menschen, besonders Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene in ihrer **Ganzheitlichkeit** zu fördern und sie in ihrer Würde und Einmaligkeit anzunehmen. Unternehmensziel 5 (vgl. Punkt 1.4.) greift diesen Schwerpunkt auf, der nachfolgend konkretisiert werden soll: Das gemeinsame Unterwegs-Sein als **Dienstgemeinschaft** ist kennzeichnend für die Arbeit von Mitarbeiter*innen in den Einrichtungen der Schwestern vom Guten Hirten. "Unterwegs-Sein" meint, das gemeinsame zielgerichtete Handeln der jeweiligen Mitarbeiterschaft. Damit verbunden ist die Möglichkeit, sich persönlich und als Einrichtung weiter zu entwickeln. "Unterwegs" meint aber auch solidarisch zu jenen Menschen zu stehen, die in in unserer Einrichtung betreut werden und einen Beitrag zu leisten, dass Menschen mit z.T. äußerst problematischer Lebensgeschichte, einen Weg in eine positive Zukunft finden - zu ihrem **persönlichen Glück** gelangen.

Als Weggemeinschaft sich an diesem Ziel orientieren, heißt damit gleichzeitig sich als Einzelner*e davon in Dienst nehmen zu lassen. Dienstgemeinschaft bedeutet somit als Arbeitsgemeinschaft unterwegs sein. Grundlegende Bedingung dafür ist das positive Zusammenwirken aller, die ihr **Mensch- und Mitmenschsein**, ihre fachliche Qualifikation und ihr Engagement für Menschen, besonders für junge Menschen im Kontext von Familie und Gesellschaft einsetzen.

Hoffnungszeichen

Gemeinsames Unterwegs-Sein



Es ist deshalb unbedingt erforderlich, dass die Arbeitsweise aller Mitarbeiter*innen von **gegenseitiger Wertschätzung** und **offener Kommunikation** geprägt ist sowie von der Bereitschaft, den Auftrag eigenverantwortlich mitzutragen und kreativ mitzugestalten. In diesen Elementen liegt der Schlüssel zur Freude am Tun, zur **Motivation**, die eigene Kompetenz und Erfahrung einzubringen und zu einer Atmosphäre, in der jeder*e sich fachlich und persönlich weiter entwickeln kann. Wir erachten in diesem Zusammenhang auch persönliche **fachliche Weiterbildung** als ein wichtiges Moment.

Durch klaren Organisationsaufbau, Kompetenzverteilung und Aufgabenbeschreibungen für verschiedene Tätigkeitsfelder versuchen wir **helfende Strukturen** zu schaffen, die den*r Einzelnen und Teams in der Arbeit entlasten und **Ressourcen** freisetzen. Rahmenbedingungen für den Arbeitsauftrag sind die Grundordnung des kirchlichen Dienstes im Rahmen kirchlicher Arbeitsverhältnisse der Deutschen Bischofskonferenz (GO) und die Arbeitsvertragsrichtlinien des Deutschen Caritasverbandes (AVR).

Dienstgemeinschaft bedeutet für uns, sich als "Unterwegs-Gemeinschaft" zu verstehen, auch im Hinblick auf der Suche nach gelingendem Leben. Dieses Verständnis beinhaltet eine aktive kritische Auseinandersetzung mit kirchlichen und gesellschaftlichen Strukturen und erkennt darin die Chance für persönliche und institutionelle Weiterentwicklung.

Die Gemeinschaft der Schwestern vom Guten Hirten orientiert sich am biblischen **Bild des Guten Hirten** und schöpft aus dem Reichtum des Charismas und Ideals ihrer Ordensgründerin, der **HI. Maria Eufrasia Pelletier (1796 - 1868)**. Es ist Anliegen des Trägers, diesen Schatz mit seinen Mitarbeiter*innen zu teilen u.a. durch interne Fortbildungsangebote.

Dienstgemeinschaft bedeutet als **Hoffnungsträger*in** unterwegs sein. Die Bereitschaft, sich als Mitarbeiter*in in den Dienst des Guten Hirten zu stellen, setzt Hoffungszeichen: **Hoffnungszeichen** für Menschen, die am Rande stehen, Hoffnungszeichen, dass Arbeitswelt zum positiven, schöpferischen Lebensraum für Menschen werden kann; Hoffungszeichen dafür, dass ER, unser GOTT, **ein "Freund des Lebens"** (Buch der Weisheit) ist und "Leben in Fülle", Höhen, Tiefen, Möglichkeiten und Begrenzungen eingeschlossen, (Joh. 10, 10) schenken will.

3.3 Informationsmanagement

Die Arbeit in einer Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung kann mit einem Netz verglichen werden, das nur dann stabil ist, tragen und Rückhalt geben kann, wenn die Verknüpfungspunkte stimmen. Stimmige Kommunikation im Sinne von **effizientem Informationsaustausch** ist der wesentliche Faktor, dass ein funktionierendes soziales Netzwerk entstehen und Bestand haben kann. Es ist eine entscheidende Einflussgröße, wenn das Bündeln von Kräften und Aktivitäten, ausgerichtet auf ein gemeinsames Ziel, gelingen soll. Wir legen Wert darauf, dass strukturelle Bedingungen in unserer Einrichtung sich positiv auf Kommunikation und Kooperation auswirken. Dabei spielen folgende Fragen eine Bedeutung:

Können fachliche Informationen in einer Einrichtung sachgemäß über mittelt werden? – z.B. Sind Zuständigkeiten geklärt, gibt es festgelegte Besprechungsforen, wo Informationsaustausch stattfinden kann etc.

Kommunikation und Kooperation

Kunde*in und Leistungsanbieter*in



- 2. Können sich der*die einzelne Mitarbeiter*in bzw. Teams identisch verhalten z.B. besteht eine grundsätzliche Übereinkunft was pädagogischen Ansatz und Ziele anbelangt?..
- Ist kongruentes Verhalten zwischen Kommunikationspartner* innen möglich? –z.B. Ist es möglich, darüber zu sprechen was einem wirklich "am Herzen" liegt?
 Ist offenes Ansprechen von Wünschen, Zielen möglich etc.
- 4. Wirkt sich die Struktur, positiv auf die Umsetzung des jeweiligen Auftrages aus? z.B. Werden konkrete Zielvereinbarungen und Arbeitsschritte in Besprechungen beschlossen? Fühlen sich Mitarbeiter*innen in einen Planungsund Umsetzungsprozess mit einbezogen?



3.4 Vertragsprüfung

Eine differenzierte Kinder- und Jugendhilfeeinrichtung wie Schloss Zinneberg hat mit unterschiedlichen Arten von Verträgen zu tun. Da sind zunächst die Vereinbarungen zwischen öffentlichen Trägern wie Jugendamt, Entgeltkommission, Regierung, Agentur für Arbeit, Bezirk und uns als **Leistungsanbieter**. Dazu gehören auch Verträge mit externen Firmen, die Tätigkeiten im Auftrag übernehmen für Hauswirtschaft, Küche, Verwaltung, Haustechnik ..., IT, Arbeitssicherheit und Datenschutz. Immer geht es gemäß des Wesens eines Vertrages um ein Abkommen zwischen Partner*innen, zwischen Kunde*in und Leistungsanbieter*in.

- Wir überprüfen die Anforderungen, die wir als Kunde*in an einen*e möglichen*e Vertragspartner*in stellen. Folgende Fragestellungen können hierbei hilfreich sein:
 - Erreichen wir durch den Erwerb einer Leistung/eines Produktes unsere Zielsetzung?
 - Stimmt das Preis-Leistungsverhältnis?
 - Welche Vorteile weist das Angebot auf im Vergleich zu anderen?
 - Passt die "Unternehmensphilosophie" des möglichen Vertragspartners zur Grundausrichtung des Trägers?
- Wir überprüfen umgekehrt in Situationen, in denen wir Leistungsanbieter*in sind, inwieweit wir den Anforderungen eines*r möglichen Vertragspartners*in,entsprechen können. Folgende Fragen können hier hilfreich sein:
 - Sind für uns als Einrichtung die Forderungen generell erfüllbar (z.B. ist Konzeption für den Hilfesuchenden die geeignete Maßnahme?)
 - Besitzen wir die notwendigen Kapazitäten, um Anforderungen zu erfüllen? (z.B. Können wir Hausbesuche bei Eltern durchführen angesichts unseres Personalstandes)?
 - Sind alle Vorstellungen des*r möglichen Vertragspartners*in ein deutig und vollständig festgelegt (z.B. Vereinbarungen im Hilfe plan)?
 - Passt die Unternehmensphilosophie des* möglichen Vertragspartners*in zur Grundausrichtung des Trägers (z.B. Strikte Ablehnung christlicher Grundwerte)?

Wandlungsprozesse



Nur so ist vertrauensvolle Zusammenarbeit möglich. Nur so ist **Qualität** gewährleistet, was auch Das-Nicht-Zustandekommen eines Vertrages beinhalten kann. Qualitätsmäßig arbeiten heißt auch, **sich rechtzeitig abgrenzen**. Grundsätzlich wird jede Anfrage bzw. jeder Vertrag, der zur Ausarbeitung eines Angebotes führt, sowie die dazugehörigen Unterlagen einer individuellen Prüfung unterzogen, um **Chancen und Risiken** im Vorfeld abschätzen zu können.

3.5 Neu- und Weiterentwicklung von Dienstleistungen, Programmen und Konzeptionen

Unsere Einrichtung leistet einen wertvollen Beitrag für den einzelnen Menschen und für die Gesellschaft als Ganzes. **Wandlungsprozesse** in der Gesellschaft bzw. in der Mit- und Umwelt sind für soziale Einrichtungen generell eine Herausforderung, der sie sich stellen müssen. Dabei ist wichtig, nicht nur aktuellen **Herausforderungen** zu begegnen, sondern langfristig strategisch zu planen, um für zukünftige Sach- und Problemlagen gerüstet zu sein. Wissen und Erfahrung bilden die Basis, die richtigen Schritte für die Zukunft zu setzen.

Von zentraler Bedeutung ist bei der Neu- und Weiterentwicklung von Dienstleistungen, Programmen und Konzeptionen, generell so genannte geschlossene **Regelkreise der Überprüfung** einzusetzen. Sie ermöglichen eine Analyse und Weiterentwicklung. Ein gängiges Modell hierzu ist für uns der **Deming-Zyklus**, auch **PDCA-Zyklus** genannt. Er beinhaltet folgende Schwerpunkte, die als Leitlinie für einfache oder auch komplexere Vorgänge Gültigkeit haben.



Abb. Der Deming-Zyklus geht zurück auf einen amerikanischen Wirtschaftswissenschafter - Walter Andrew Shewhart.



3.6 Wirtschaft und Finanzwesen

Unsere Einrichtung ist mit ihrem Finanzmanagement an ein Verwaltungsstatut gebunden. Neben den vereinbarten Entgelten für die einzelnen Bereiche in der Kinder- und Jugendhilfe nimmt auch der Fundraisingbereich eine wichtige Stellung ein zur Finanzierung unseres sozialen Wirkens. Die Zuständigkeit in unserem Haus ist hierzu klar geregelt und an die Leitung der Einrichtung gebunden. Diese kann Aufgaben an eine zugeordnete Stabstelle delegieren. Sie ist ebenso Ansprechpartnerin für den Förderverein "Kinder- und Jugendhilfe Schloss Zinneberg e.V.", der die Arbeit der Einrichtung, finanziell, ideell und durch praktische Tätigkeit vielfältig unterstützt.

Fundraising

3.7 Baulichkeiten und Ausstattung

Im Bewusstsein, dass zu einem heilpädagogisch-therapeutischen Milieu nicht allein die gestalteten professionellen Beziehungen, sondern auch das **gestaltete Umfeld** gehört, messen wir der Raumgestaltung und dem Ambiente des Hauses große Bedeutung bei. Wir orientieren uns dabei an den strukturellen Gegebenheiten der Einrichtung, an den Bedürfnissen junger Menschen sowie gesetzlichen Richtwerten. (s. auch 3.3.).

Verantwortung

Grundsätzlich trägt jeder*e Mitarbeiter*in Verantwortung für die zweckentsprechende Nutzung und für den pfleglichen Umgang mit den zur Verfügung gestellten Räumlichkeiten und deren Ausstattung. Die pädagogischen Konzeptionen haben zur Zielperspektiv, den jungen Menschen anzuhalten, bei der Gestaltung und Pflege des eigenen Raumes, Wohnraumes und sonstiger Nutzflächen, Mitverantwortung zu übernehmen. Dabei spielen die Prinzipien Sicherheit, Stil und Nachhaltigkeit eine wichtige Rolle. Ein heilpädagogischer Grundsatz ist, sich dafür verantwortlich zu fühlen, Beschädigungen möglichst zeitnah wieder in Ordnung zu bringen. Besondere Unterstützung erfährt der Bereich "Baulichkeiten und Ausstattung" durch Hauswirtschaft, Garten und Haustechnischem Dienst und den Koordinatoren*innen für den Bereich der Digitalsierung

3.8 Arbeitssicherheit, Datenschutz und versicherungsrechtliche Angelegenheiten

Es gelten die entsprechenden Gesetze. Grundsätzlich sind wir angewiesen, dass

- die dem Arbeitsschutz und der Unfallverhütung dienenden Vorschriften entsprechend der Betriebsverhältnisse sowie
- gesicherte arbeitsmedizinische, sicherheits- und datenschutztechnische Erkenntnisse zur Verbesserung des Arbeitsschutzes, der Unfallverhütung und der Wahrung von Persönlichkeitsrechten an gewandt werden.

Insbesondere die **Digitalisierung**, die in allen Bereichen der Einrichtung zunehmend wichtige Bedeutung hat, braucht Koordination und Kompetenz, um den fachlichen und gesetzlichen Anforderungen zu entsprechen. Um die Maßnahmen, die dem Arbeits- und Datenschutz und der Unfallverhütung dienen, umzusetzen, so wie Versicherungs schutz zu gewährleisten, erachten wir es als Selbstverständlichkeit, dass der*die einzelne Mitarbeiter*in, sich der eigenen Verantwortung und Vor sorgepflicht bewusst ist.





Dies bedeutet, der*die Einzelne hat nach bestem Wissen und Gewissen alles zu tun bzw. zu unterlassen hat, um Eigen- und/oder Fremdgefährdung oder -schädigung auszuschließen. **Sicherheits-, Brand schutz-, Datenschutz-, ITbeauftragte** der Einrichtung achten auf mögliche Gefahrenstellen und sorgen für deren Behebung.

Hygienemanagementbeauftragte planen, erarbeiten und überprüfen kontinuierlich sämtliche Prozesse in den einschlägigen Bereichen, um Gesundheitsrisiken frühzeitig zu erkennen und optimale Versorgung zu gewährleisten.



3.9 Beschaffung

Zur Sicherstellung der Qualität aller externen Produkte/Dienstleistungen, die für den Betrieb unserer Einrichtungen notwendig sind, werden die Beschaffungsmaßnahmen geplant und überwacht. Der **Beschaffungsvorgang** durchläuft fünf Hauptschritte:

- Bedarfsermittlung unter Beachtung der Notwendigkeit, der Effizienz und des vorhandenen Budgets,
- Beurteilung des Lieferanten gemäß jeweils definierter Leistungskriterien (z.B. Berücksichtigung von Umweltkriterien, Nachhaltigkeit, Saisonalität, Regionalität und der Einkaufsrichtlinien (z.B. Nährstoffe in Lebensmitteln),
- Auswahl des Lieferanten auf der Basis der Ergebnisse der Lieferantenbeurteilung,
- Wareneingangs- bzw. Leistungsprüfung,
- Dokumentation des Beschaffungsvorgangs.

"Haus, Heim"

3.10 Umwelt und Ökologie

Unternehmensziel 6 fordert uns heraus, unsere Einstellung und unser Tun im Alltag darauf hin zu überprüfen, inwieweit dadurch dem Leben und der ganzen Schöpfung gedient ist.

Ziel ist es deshalb in unserer Einrichtung, dass Mitarbeiter*innen und zu Betreuende ein **sozialökologisches Bewusstsein** entwickeln; ein Bewusstsein der Mitverantwortung der*des Einzelnen, von dem sich entsprechenden Handeln in der unmittelbaren Arbeits- und Lebenssituation ableitet.

Das Wort "Ökologie" bringt treffend zum Ausdruck, um was es uns in der Sorge für unsere Umwelt, unsere Welt gehen muss. Die Wurzel des Wortes meint "Haus, Heim". Damit kann das Wohnhaus, der Arbeitsraum aber genauso die Natur gemeint sein. Immer geht es jedoch um das gleiche Anliegen: Ein Haus will gestaltet, "eingerichtet" werden. Ein Haus wird von Menschen eingerichtet. Es wird von Menschen geprägt und prägt umgekehrt. Ein Haus "beheimatet" im übertragenen Sinn, wenn der *die Einzelne Sicherheit, Wohlbefinden und die Möglichkeit erfährt, sich weiterzuentwickeln. Es geht um Zusammenwirken, Kultur schaffen - Zukunft gestalten. Dieser Grundsatz gilt für unsere Einrichtung, als Teil des "gemeinsamen Hauses", als Arbeitsraum für Mitarbeiter*innen und als Lebensraum für die uns anvertrauten Kinder und Jugendlichen.

Wir sind Teil der Schöpfung, die für nachfolgende Generationen gestaltet und bewahrt werden will.



KUNDENBEZOGENE PROZESSE

4

"Um schwimmen zu lernen muss man ins Wasser springen. Trockenübungen helfen nicht. Fürchtet euch nicht vor Schwierigkeiten!"

M. Eufrasia Pelletier (1796-1868)



4.0 Kundenorientierte Prozesse

4.1 Aufnahme

Die Aufnahme in unsere Einrichtung erfolgt aufgrund eines i.d.R. vom Jugendamt festgestellten Bedarfes, der sich an den gesetzlichen Vorgaben des **SGB VIII** orientiert bzw. nach Maßgabe der Bestimmungen der Schulbehörden, bzw. anderer Ämter und deren Rechtsgrundlagen (z.B. Agentur für Arbeit, Bezirk).

Unsere Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe reihen sich nach §3 Abs. 1 SGB VIII ein in "..die Vielfalt von Trägern unterschiedlicher Wertorientierungen und die Vielfalt von Inhalten, Methoden und Arbeitsformen." Jede Einrichtung legt in ihrem **Konzept** bzw. in ihren **Leistungsbeschreibungen** neben der klaren Aussage hinsichtlich unserer christlichen Wertvorstellungen, Aufnahme- bzw. Ausschlusskriterien sowie methodische und inhaltliche Vorgehensweisen fest.

Diese Tatsache gilt es bei der Aufnahme von jungen Menschen zu berücksichtigen. Nur unter Beachtung dieser Kriterien kann die Voraussetzung geschaffen werden, dass wir dem*der Einzelnen jene pädagogischen bzw. heilpädagogischen Hilfen sowie **Bildungsangebote** geben können, die er*sie angesichts seiner individuellen Problemlage tatsächlich benötigt. Wir erachten es als selbstverständlich, dass unsere Mitarbeiter*innen den Aufnahmeprozess planen und durchführen.

Wir legen während der **Aufnahmephase** (Anfrage, Aufnahmegespräch, tatsächliche Aufnahme) besonderen Wert auf eine positive Atmosphäre, um bei Kindern/ Jugendlichen und/oder Eltern mögliche Ängste und Unsicherheiten abzubauen bzw. abzuschwächen. Die Art der Kommunikation wird deshalb bestimmt von

- Interesse Verständnis für Situation, Zuhören, Vorurteilsfreier Austausch etc.,
- Verbindlichkeit klare Auskünfte, eindeutige Vereinbarungen, Trans parenz, "Begegnung auf Augenhöhre" etc.

4.2 Diagnose

Zentrales Anliegen ist, die Ziele und Vereinbarungen, festgelegt im Aufnahme- bzw. im ersten **Hilfeplangespräch**, weiter auszuarbeiten und in eine Arbeitssystematik zu bringen. Wesentliche Grundlage ist hierzu eine umfassende **Anamnese**, um weitere pädagogische, heilpädagogische und psychologische Vorgehensweisen bzw. Bildungsmaßnahmen festzulegen. Grundlage für die Anamnese bilden Informationen so weit möglich durch den jungen Menschen selbst und deren Familie bzw. Bezugspersonen, des weiteren **Informationen** durch die zuständige Behörde.

Daneben werden vorliegende Unterlagen begutachtet und ggf. weitere Informationen eingeholt z.B. von Ärzten, Kliniken, vorab besuchten Schulen, Ausbildungsstätten. Wichtig ist bereits zu diesem Zeitpunkt, **die Ressourcen des*der Einzelnen** zu erkennen, auf denen aufgebaut werden kann. Die Vorgaben des Datenschutzes sind immer bindend.

Die Anamnese mündet ein in die **Diagnostik** und individuelle **Erziehungs-/Förderplanung** (letztere für Kleinkinder bzw. im schulischen Bereich). Es soll darauf geachtet werden, dass soweit als möglich der junge

Gezielte Planung

Information



Mensch selbst mit in diese Planung einbezogen wird. **Fallgespräche** ergänzen diese Systematik, in dem sie prägnante Aspekte, die Entwicklung des jungen Menschen betreffend, herausgreifen. Ziele sind konkret und nach dem **SMART-Modell** zu formulieren: **S**pezifisch-**M**essbar-**A**nsprechend-**R**ealistisch-**T**erminiert.

4.3 Maßnahmen

Bei den verschiedenen Maßnahmen wie

- der Betreuung im Alltag (z.B. Bereitstellen von Wohnraum, lebenspraktische Hilfen, Unternehmungen und Aktionen im Freizeitbereich, Unterrichts- Ausbildungsprojekte)
- Maßnahmen zur Erziehungs- und Entwicklungsförde rung, Bildung (wie z.B. Vorbildfunktion der p\u00e4dagogischen Mitarbeiter*innen, Einzelgespr\u00e4che, Gruppenarbeit, ressourcenorientierte Angebote, schulische und berufliche Unterst\u00fctzung)
- Mittelbare Leistungen (wie z.B. tägliche Dokumentation, Gespräche mit Eltern, Ämter, Therapeuten, Schule, Ausbildung)
- Fachdienstliche Leistungen (wie z.B. Krisenintervention, regelmäßige psychologische Förderung)

ist zu berücksichtigen, dass der zu betreuende junge Mensch stets von seiner ganzheitlichen Persönlichkeit her gesehen werden muss. Ein besonderes Prinzip ist hierbei die Lebensweltorientierung. Diese bedeutet, dass alle schulischen, ausbildungstechnischen und pädagogischen Maßnahmen sich an der Wechselwirkung von Individuum und lebensweltlichen Zusammenhängen zu orientieren hat (z.B. im Hinblick auf das Familiensystem, gesellschaftlichen Anforderungen). Dabei gilt es jedoch zu berücksichtigen, dass der junge Mensch hin zur Verantwortungsfähigkeit und –bereitschaft und zur selbstbestimmten Teilhabe am gesellschaftlichen Leben begleitet wird.

Kinderschutz hat oberste Priorität und ist durch Vertrag mit dem örtlichen Jugendamt Grundlage jeder Konzeption! Ein eigenes Schutzkonzept gibt einen Überblick über die verschiedenen Maßnahmen und der Prävention.Grundprinzipien unseres fachlichen Handelns sind zudem konzeptionell festgeschrieben.

Der Erfolg aller Interventionen hängt entscheidend davon ab, inwieweit unsere Einrichtung als **zuverlässiges soziales System** von jungen Menschen erlebt wird, d.h. als ein soziales Netzwerk unterschiedlicher Bereiche (z.B. Wohngruppe/Schule/Ausbildung, Organisation des Hauswesens/Kinderkrippe etc.), die gemeinsam zielgerichtet vorgehen. Dadurch kann unsere Einrichtung als Lebensraum erfahren werden, der Geborgenheit und den nötigen Raum zur Entwicklung gibt und dem Kind/Jugendlichen jene Sicherheit bietet, sich persönlichen, sozialen und sonstigen Herausforderungen zu stellen.

Der Erfolg aller Interventionen hängt entscheidend davon ab, inwieweit Eltern, wichtige Bezugspersonen bzw. auch Ämter und sonstige unterstützende Stellen in die Arbeit als **Partner*innen** mit einbezogen werden. Bei akuten Krisen bzw. Verdacht auf Kindeswohlgefährdung werden die zuständigen Behörden von uns umgehend informiert.

Förderung

Lebensraum und Lebensweltorientierung





4.4 Entlassung

Ebenso wie die Aufnahme in unsere Einrichtung, wird auch die Entlassung frühzeitig mit allen Beteiligten geplant. Eine längerfristige Vorbereitung des jungen Menschen auf die Entlassung aus dem jeweiligen Kinder- und Jugendhilfebereich, ist aus psychologischen, pädagogischen und sachlichen Gründen unbedingt notwendig. Gezielte **Stufenprogramme** (z.B. vermehrte Heimfahrten mit anschließender gezielter Reflektion, Besuche in der künftigen Pflegefamilie, Wechsel in eine andere Wohnform innerhalb einer Einrichtung/ Option zunehmender Verselbständigung, Praktika, Wechsel in eine öffentliche Schule, Arbeitsplatzsuche...), bereiten eine bevorstehende Entlassung gezielt vor. Aus sozialisationstheoretischer Sicht kann der Mensch erworbene Erfahrungen und Erkenntnisse oft erst zu einem späteren Zeitpunkt in die neue Lebenssituation integrieren. Unser professionelles Handeln ist gekennzeichnet, dem jungen Menschen "tragfähige Brücken" in die Zukunft zu bauen.

Bei einer unplanmäßigen Beendigung richtet sich die Maßnahme nach den jeweiligen Umständen, insbesondere der zeitlichen Frist und der Kooperationsbereitschaft des jungen Menschen und/oder der Sorgeberechtigten. Die zuständige Behörde wird von uns umgehend über drohende Abbrüche in Kenntnis gesetzt. Die notwendigen **organisatorischen Vorkehrungen** werden entsprechend getroffen.

Interesse

4.5 Nachbetreuung

Neben den informellen Kontakten, die wir mit Ehemaligen pflegen über Telefonate, Einladungen zu Festen, Rundbriefe, Besuche in der Einrichtung etc., wodurch wir unser Interesse an deren Leben und Weiterentwicklung bekunden, sind die formellen **Formen der Nachbetreuung** ein wichtiger Bestandteil unseres pädagogischen Handelns.

Nachbetreuung ist eine Form der Kinder- und Jugendhilfe bzw. des REHA-Ausbildungsbereiches. Sie findet im Anschluss an eine Maßnahme in unserer Einrichtung statt. Sie wird im Hilfeplan festgelegt oder ist wie in der Ausbildung gesetzlich vorgeschrieben. Sie geschieht in erster Linie in Form von Beratung und wird angeboten,

- für junge Menschen, die noch nicht in der Lage sind, allein ihre Lebensvollzüge zu gestalten, Unterstützung z.B. zur Integration auf dem regulären Arbeitsmarkt benötigen,
- für Jugendliche, Kinder, die in die Ursprungsfamilie zurückkehren,
- oder die in eine andere Betreuungsform wechseln (z.B. Pflegefamilie) und das Jugendamt eine befristete Begleitung von Kind und Pflegefamilie durch die vertraute Betreuungsperson für nötig erachtet.



UNTERSTÜTZENDE PROZESSE

5

"Ihr alle, die ihr in unserem Haus vereinigt seid, arbeitet am Heil des Menschen… Jene welche im Garten, in der Bäckerei, in der Linnenkammer in der Erziehung oder in irgendeinem Amt beschäftigt seid, arbeitet am Heil der Menschen."

M. Eufrasia Pelletier (1796-1868)



5.0 Unterstützende Prozesse

5.1 Haustechnik und andere Dienste

Grundsätzlich trägt jeder*e Mitarbeiter*in Verantwortung für zweckentsprechende Nutzung und den pfleglichen Umgang mit den zur Verfügung gestellten **Ressourcen**. Auch die jungen Menschen sind dafür zu sensibilisieren.

Der Haustechnische Dienst erledigt Reparaturen, kleinere Umbaumaßnahmen oder Sanierungsarbeiten bei entsprechender Erfordernis. Den Auftrag zur Erledigung einer Schadensmeldung bzw. die Genehmigung kleiner Umbaumaßnahmen vorzunehmen, geschieht immer in Absprache mit der Leitung der Einrichtung und erfordert deren Genehmigung. Die Mitarbeiter*innen des Haustechnischen Dienstes sind darüber hinaus, soweit es den Möglichkeiten bzw. den gesetzlichen Vorgaben entspricht, auch mit der Wartung des Geländes beauftragt.

Haustechnik als unterstützender Bereich hilft mit, dass Pädagogik "geschehen" kann. Dies gilt ebenso für angrenzende Bereiche wie **Fahrdienst** und die **Garten- und Geländearbeiten.**

Es erfordert **gegenseitiges Verständnis** von den Mitarbeiter*innen der Haustechnik und Pädagogik, was die z.T. unterschiedlichen Herausforderungen und Vorgehensweisen der Bereiche betrifft. Gefordert ist die Umsetzung des **Prinzips Nachhaltigkeit** und ein Verständnis für **ökologische Alltagsgestaltung**.

5.2 Hauswirtschaft und Versorgung

Auch hier gilt der Grundsatz, dass jede Mitarbeiter*in Verantwortung trägt für die zweckentsprechende Nutzung und den pfleglichen Umgang mit den zur Verfügung gestellten **Räumlichkeiten** und deren Ausstattung. Im pädagogischen Bereich spielt dieser Grundsatz insofern eine Rolle, als Ambiente und Atmosphäre die Qualität unserer Arbeit wiederspiegeln (s. a. 3.1.) Sie sind ein wesentlicher Einflussfaktor auf den Erfolg von Maßnahmen. Dies beinhaltet auch, dass es zu einer Zielperspektive des pädagogischen Handelns gemacht werden muss, Kinder und Jugendliche im Rahmen ihrer Möglichkeiten anzuhalten, bei der Gestaltung und Pflege des eigenen Raumes und Wohnumfeldes **Mitverantwortung** zu übernehmen. Sie erfahren hierbei sachgemäße Anleitung.

Auch **Hauswirtschaft** als unterstützender Bereich hilft mit, dass Pädagogik "geschehen" kann. Das gilt ebenso für die **Versorgunsbereiche - Küche/ Bäckerei/ Garten.**

Gegenseitiges Verständnis von den Mitarbeiter*innen der Hauswirtschaft/ Versorgungsbereiche und Pädagogik, was die z.T. unterschiedlichen Herausforderungen und Vorgehensweisen der Bereiche betrifft 'wird gefordert, ebenso die Umsetzung des Prinzips Nachhaltigkeit und ein Verständnis für ökologische Alltagsgestaltung. Verantwortung





5.3 Pädagogische Verwaltung und Verwaltung generell

Kontinuierliches, zuverlässiges und vollständiges Erfassen aller für die Durchführung der Maßnahme relevanter Dokumente, des **Schriftverkehrs** mit Ämtern, sowie die Dokumentation des Erziehungsprozesses in Form von Hilfe- und Erziehungs-/Förderplänen, Akten- und Gesprächsnotizen, gehören zur Selbstverständlichkeit in unserer Einrichtung. Die Pädagogische Verwaltung trägt für den Kinder- und Jugendhilfebereich Verantwortung, dass Schriftstücke in **Hauptakten** ordnungsgemäß, sachgemäß und datenschutzkonform verwaltet und verwahrt werden. Das selbe gilt für den Bereich der Schulverwaltung - wie generell für **alle Bereiche der Verwaltung**, wo es immer um optimale **Schnittstellengestaltung** geht (z.B. zwischen Pädagogischer Verwaltung und Finanzverwaltung, Datenschutzbeauftragten und Personalverwaltung...) - siehe hierzu Punkt 3.0.

Zuverlässigkeit

Von zentraler Wichtigkeit ist das **Abrechnungsverfahren** mit **Kostenträgern** und die Unterstützung von Mitarbeiter*innen im pädagogischen Bereich, auf Leitungsebene und im schulischen Bereich, beim Schriftverkehr mit den verschiedenen Behörden. Um einen reibungslosen verwaltungstechnischen Ablauf und die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den verschiedenen Ämtern zu gewährleisten, muss der Umgang mit Sachverhalten (z.B. Melden von Eintritt oder Entlassung in eine Einrichtung in der pädagogischen Verwaltung, Abrechnung etc.) seitens der Mitarbeiter*innen im pädagogischen Bereich wie auch seitens der Mitarbeiter*innen in der pädagogischen Verwaltung/ Schulverwaltung von

größter Zuverlässigkeit geprägt sein.



MESSUNG, ANALYSE UND VERBESSERUNG

> Durch eure Mitteilungen wird das Werk des Guten Hirten bekannt und beliebt.

6

M. Eufrasia Pelletier (1796-1868)



6.0 Messung, Analyse und Verbesserung

6.1 Messung der Kundenzufriedenheit, Verbesserung von Verfahren und Dienstleistungen, Umgang mit Fehlern

Der Begriff "Kunde*in", ansonsten nicht üblich in unserer Einrichtung (außer Klosterladen/-cafe, Kultur- Gästebereich), verweist dennoch auf einen interessanten Gesichtspunkt: Die bekannte "Kundenbrille" soll uns dazu verhelfen, aus der Sicht von Kindern und Jugendlichen, die von uns betreut werden, Auftraggeber*innen wie Jugendämter, Eltern und wichtigen Bezugspersonen und der Mitarbeiter*innen als "interne Kunden*innen" (im Hinblick auf die Zusammenarbeit zwischen Bereichen) unsere Arbeit, unsere Art und Weise des Umgangs, Konzeptionen und Dienste zu überprüfen und ggf. zu korrigieren, zu entwickeln. Unsere Einrichtung hat für sich sich verschiedene Verfahren festgelegt in Form von schriftlichen oder mündlichen Umfragen (qualitativ oder quantitativ) bzw. sonstige Verfahren wie Gespräche mit Betroffenen (Eltern, Kindern, Jugendlichen etc.), statistische Erhebungen etc., die Auskunft geben über die Zufriedenheit der verschiedenen Personengruppen, mit denen wir in unserer Einrichtung zu tun haben.

Die Ergebnisse dienen uns als Herausforderung, unser Wirken auf den Prüfstand zu stellen. Unser Interesse liegt auf Weiterentwicklung und Kundenzufriedenheit, entsprechend unseres **Qualitäts-Leitbildes**. Dazu ist regelmäßige realistische Überprüfung unseres Wirkens notwendig. Auch die verschiedenen **Besprechungsforen** in unserer Einrichtung (wie z.B. Konferenzen, Teamgespräche) sowie Anstöße von außen (z.B. durch Medien, aktuelle Anlässe) dienen der Überprüfung bestehen-der Verfahren, Dienstleistungen und Konzeptionen.

Der Umgang mit Fehlern bedeutet nicht das Suchen von "Schuldigen", sondern um die Lösung von Prolemen und damit um neue Chancen. Auch Fehler in Form von Beschwerden von intern und extern, sowie Erkennen von Risiken bieten wichtige Anstöße zur Überprüfung der einrichtungsspezifischen Situation. Grundsätzlich werden Beschwerden an die jeweilige Bereichsleitung sowie an die oberste Leitung in einer Einrichtung weitergeleitet. Ein eigenes Beschwerdemanagement dient dazu, jungen Menschen und Mitarbeiter*innen selbstverständlich in persönlich empfundenen Benachteiligungen, Erschwernissen.... Hilfe zu erhalten.

Fehlern

Umgang mit

"Kundenbrille"

6.2 Messung der Prozesse

Um die **Ergebnisqualität** zu messen und davon auch Forderungen und Argumentationen gegenüber Behörden und Ämter abzuleiten, bedient sich unsere Einrichtung eines anerkannten statistischen Verfahrens, wie z.B. EVA'S. "**Anerkannt"** bedeutet für uns, dass neben der eigenen Überprüfung auch einschlägige Verbände wie unser Spitzenverband, Bundesverband und Landesverband katholischer Einrichtungen und Dienste, diözesane Arbeitsgemeinschaften Verfahren befürworten. Daneben gilt es, Prozesse und Angebote in unserer Einrichtung innerhalb von Konferenzen, Teambesprechungen etc. auf den Prüfstand zu stellen. Auch i**nterne Befragungen** von Jugendlichen, Kindern, Mitarbeiteri*innen spielen hierbei eine wichtige Rolle, genauso wie regelmäßig stattfindende Alltagsaudits und interne Audits (bereichsübergreifend).



Am Ende des Jahres erachten wir es sinnvoll und notwendig, unsere Arbeit in Form einer **Wissensbilanz** (Geschäftsbericht über ein Kalenderjahr) zu reflektieren, damit Standpunkte, Erfolge und Misserfolge bewusst werden, sowie Ausblicke zu erkennen sind.

Eine Wissensbilanz möchte einen Einblick in den Alltag unserer Einrichtung verschaffen, Lebensgefühl für das Haus mit seinen Herausforderungen vermitteln. Es ist das Pendent zu einer wirtschaftlichen Bilanzierung. Es wird die gängige Gliederung einer Wissensbilanz herangezogen, Aspekte einer Gemeinwohlbilanz mit aufgegriffen. Die Vernetzung der Einrichtung mit dem Geschäftsumfeld muss berücksichtigt werden für das Verständnis des Ablaufs eines Geschäftsjahres. Die Vision der Einrichtung kommt zur Sprache sowie der Verweis auf die Jahresziele der Bereiche. Geschäftsstrategien werden erläutert, besondere Aktionen und Maßnahmen dargestellt. Hinzu kommen die Geschäftsprozesse unter besonderer Berücksichtigung der Mitarbeiter,*innen. Strukturkapital als weiterer Gliederungspunkt meint z.B. Erläuterung von Ausszügen unserer Qualtiätsmanagements, bauliche Vorhaben, Vorstellung neuer Konzeptionen usw. Auch auf den "Erfolg" wird verwiesen, der jedes Jahr aus einer anderen Perspektive beschrieben wird. Das Wichtigste bei unserer Zinneberg ist, dass diese nicht nur auf oberster Leitungsebene erstellt wird, sondern als eine Gemeinschaftsaufgabe der gesamten Einrichtung gesehen wird. Diese besondere Art eines Geschäftsberichtes wird zwar von der obersten Leitung initiiert, versteht sich aber als eine Arbeit der ganzen Dienstgemeinschaft. Jeder Bereich hat seinen Beitrag zu liefern, um ein Gesamtbild und damit ein Empfinden für unsere Einrichtung entstehen zu lassen.

Die Wissensbilanz wird alljährlich auf der Homepage veröffentlich - www.schloss-zinneberg.de

6.3 Statistik

Geforderte statistische Erhebungen seitens der Ämter, Behörden, Verbände etc. werden von uns fristgerecht und zuverlässig durchgeführt. Wir sehen darin eine Form, unsere Arbeit transparent zu machen und die Zusammenarbeit zwischen uns als "Basis" und den verschiedenen Stellen, die auf verschiedenen Ebenen, unsere Interessen vertreten, **konstruktiv** zu gestalten und deren Arbeit zu erleichtern.







NACHWORT

Stellen wir uns vor, unsere Häuser bestünden aus durchsichtigem Glase, so dass alles gesehen wird, was in denselben vorgeht.

M. Eufrasia Pelletier (1796-1868)



7.0 Nachwort

Statt eines üblichen Nachwortes folgender Text in Anlehnung an 1 Kor 13:

Denn wenn wir die großartigsten Leitbilder und Unternehmensziele hätten, Professionalität aus allen Konzepten und Besprechungen zutage träte, unsere Leistungsbeschreibungen helle Begeisterung bei Jugendämter und Entgeltkommissionen hervorriefen, Qualitätszirkel und Öffentlichkeitsarbeit top funktionierten, wenn wir die Grundordnung des kirchlichen Dienstes und sämtliche AVR-Richtlinien in die Praxis umsetzten, unsere Finanzen stimmen würden und unsere Verwaltung hervorragend organisiert wäre, wenn wir Wert legen würden auf Dienstgemeinschaft, Weiterbildung, Supervision; Digitalisierung, Arbeits- und Datenschutz wichtig wären,

hätten aber die Liebe nicht - so wäre das nichts.

Und wenn jeder*e Mitarbeiter*in sich voll und ganz auf ihr*sein Fachgebiet verstünde, wenn Schnittstellen geklärt wären, jeder*e bereit wäre, 100%ig Verantwortung zu übernehmen,

ohne Liebe wäre er oder sie hohl, ein tönendes Erz, ein leeres Klirren – das wäre nichts.

Und wenn wir Projekte, Feiern, Workshops, Themenkonferenzen und Seminare, Betriebsversammlungen vorbereiten und durchführen würden, wenn wir über Gott und die Welt reden könnten,

fingen wir es ohne Liebe an – das alles wäre nichts.

Die **Liebe** ist langmütig, ist gütig.
Die **Liebe** ist nicht eifersüchtig.
Sie prahlt nicht, sie ist nicht aufgeblasen.
Die **Liebe** sucht nicht den eigenen Vorteil, sie lässt sich nicht verbittern.
Sie unterstellt nicht das Böse, freut sich nicht über das Unrecht, sondern über die Wahrheit.
Die **Liebe** erträgt alles, glaubt alles, hofft alles, übersteht alles. **Die Liebe hört nie auf!**

So wäre das nichts



| Notizen | |
|---------|---|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | _ |
| | |
| | _ |
| | _ |
| | _ |
| | _ |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |