



Frère-Roger-Kinderzentrum
gemeinnützige GmbH

Qualitätsmanagement **Handbuch**

QM-Handbuch

Inhalt

1. **Vorwort der Leitung**
2. **Was uns leitet**
3. **Unsere Qualitätsziele**
4. **Unser Rahmen ist die Qualität**
 - 4.1. QMS nach DIN EN ISO 9001:2000
 - 4.2. Überprüfung und ständige Verbesserung des QMS
5. **Was wir leisten ...**
 - 5.1. ... bei der Aufnahme
 - 5.2. ... beim Diagnoseverfahren
 - 5.3. ... während der Betreuung
 - 5.4. ... bei der Entlassung und Nachbetreuung
6. **Qualität hat viele Quellen**

1. Vorwort der Leitung

Von Anfang an leistete das Frère-Roger-Kinderzentrum eine zeitgemäße und qualitätsvolle pädagogische Arbeit. Wir helfen Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen und ihren Familien in schwierigen Lebenslagen.

Dieses Handbuch stellt Ihnen das Qualitätsmanagementsystem des Frère-Roger-Kinderzentrums vor. Mit diesem QM-System sichern wir nicht nur die bisherige qualitätsvolle Arbeit, sondern verpflichten uns auch zu einer ständigen Verbesserung. Es ist uns ein Anliegen, dem Leser unsere Arbeitsweise und Qualitätsstandards transparent zu machen. Wir zeigen auf, wie unsere Qualitätspolitik und unsere Qualitätsziele ausgelegt sind und welche Wege wir gehen, um uns ständig zu verbessern.

Wir ließen uns bei der Erstellung des Qualitätsmanagementsystems des Frère-Roger-Kinderzentrums von dem Bestreben leiten, alle drei Dimensionen von Qualität gleichrangig zum Zuge kommen zu lassen:

- die fachliche,
- die wirtschaftliche
- und die diakonisch-caritative Qualität.

Die pädagogischen Hilfen in den einzelnen Bereichen orientieren sich daher stets an den jeweiligen fachlich anerkannten Qualitätsstandards. Wir erbringen unsere Leistungen nach den Grundsätzen einer wirtschaftlichen Betriebsführung. Alle die sich für unsere Hilfe entscheiden, erleben diese als gelebte Caritas der Kirche.

**Valentin Rothbucher
Leiter des Frère-Roger-Kinderzentrums**

2. Was uns leitet

Wir lassen Kinder, Jugendliche, junge Erwachsene und deren Familien in schwierigen Lebenslagen nicht allein.

- Grundlage und Auftrag unseres Handelns ergeben sich aus dem Leitbild unseres Trägers: Jungen Menschen und ihren Familien zu einem sinnerfüllten Leben zu helfen.
- Dieser Auftrag geschieht auf der Grundlage unseres christlichen Menschenbildes. Wir achten die Würde des Einzelnen und schätzen seine Einzigartigkeit als wertvoll.

Echtheit **Respekt**

WERTE

Selbstkongruenz

Wärme

Akzeptanz **Pflichterfüllung**

Offenheit

gegenseitiges Vertrauen

3. Unsere Qualität[sziele]

- **Kundenzufriedenheit**
Erreichen wir durch hohe Qualität unserer Arbeit in der Planung, Durchführung und Reflexion. Wir nehmen Fragen ernst und beraten umfassend. Wünsche, Beschwerden, Erwartungen und Anregungen werden regelmäßig aufgegriffen geprüft und umgesetzt.
- **Mitarbeiterzufriedenheit**
Die Erhöhung der Fachlichkeit erfolgt durch Mitarbeiterschulungen, -fortbildungen und Supervision. Die MitarbeiterInnen werden auch in ihrer sozialen und persönlichen Entwicklung durch Mitarbeiter- und Pastoralgespräche unterstützt.
- **Innovation**
Die ständige Verbesserung der Qualität und die Weiterentwicklung der angebotenen Hilfen ist Aufgabe aller MitarbeiterInnen und der Leitung. Nur so sind die wirtschaftlichen Grundlagen der Einrichtung dauerhaft zu sichern.
- **Wirtschaftlicher Mitteleinsatz**
Wir gehen verantwortungsvoll mit begrenzten Mitteln um. Durch effizientes und effektives Arbeiten sichern alle MitarbeiterInnen die wirtschaftlichen Grundlagen der Einrichtung und damit ihre Arbeitsplätze.

Professionalität Wertschätzung

Kompetenz Verantwortung

Optimale Hilfe

Personalität Flexibilität

Hohe Zufriedenheit

Sparsamer Umgang mit Mitteln

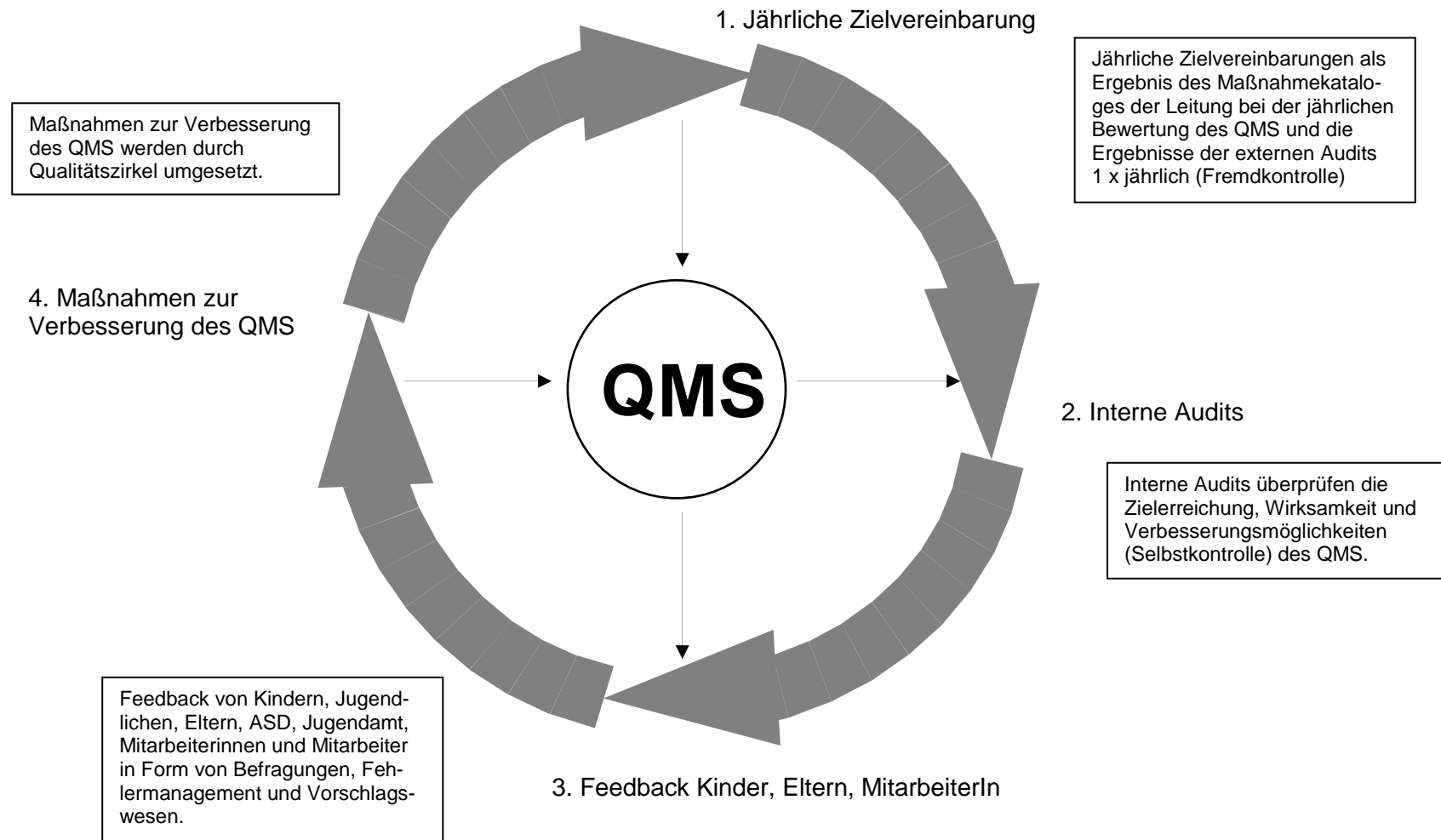
Kollegialität

4. Unser Rahmen ist die Qualität

Die Qualität der Arbeit im Frère-Roger-Kinderzentrum ist formal festgelegt durch das Qualitätsmanagementsystem (QMS)

- Grundlage des QMS ist die DIN EN ISO 9001:2000
- Das QMS enthält die Vorgaben für Controlling, Revisionen, Audits sowie für die Einarbeitung und Qualifizierung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bzw. Führungskräften.
- Das gesamte QMS wurde EDV-gestützt eingerichtet und steht allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zur Verfügung.
- Das EDV-gestützte Qualitätsmanagementhandbuch enthält sämtliche qualitätsrelevanten Grundlagen, alle Ablaufbeschreibungen und Hilfsmittel wie Arbeitsanleitungen, Formulare und Checklisten.
- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind gehalten, sich die für Ihren Arbeitsbereich relevanten Inhalte anzueignen und Änderungen zu beachten.
- Das QMS ist flexibel und wird regelmäßig intern und extern überprüft bzgl. seiner Handhabung, Wirksamkeit und Verbesserungsmöglichkeiten und durch kontinuierliche Zielvereinbarungen weiterentwickelt.

Überprüfung und ständige Verbesserung des QMS durch Selbst- und Fremdkontrolle



Die Leitung ist überzeugt, dass durch einen kontrollierten, sich stets weiterentwickelnden Verbesserungsprozess die Voraussetzungen geschaffen werden, die Qualitäts- und Leitziele möglichst gut umzusetzen.

5.1. Was wir leisten ...

... *bei der AUFNAHME*

- Nach individueller Absprache mit den Eltern und den zuständigen Stellen, z. B. dem Jugendamt, findet in unserer Einrichtung innerhalb kürzester Zeit eine Abklärung des Aufnahmewunsches statt.
- Durch einen Schnuppertag bzw. das Probewohnen werden Eltern und Kinder in ihrem Wunsch- und Wahlrecht gestärkt.
- Anhand kurzer unbürokratischer Wege wird zum Wohle des Kindes und im Interesse der Eltern die Aufnahme erleichtert.
- Bei Kindern im Schulalter wird gemeinsam über das heilpädagogisch-therapeutische Betreuungsangebot und den Schulplatz an der Heimschule entschieden.

Beratung *Hilfe*
Klärung
Aufnahmeentscheidung
KINDER
Jugendliche
FAMILIEN, die Hilfe brauchen

5.2. Was wir leisten ...

... *beim DIAGNOSEVERFAHREN*

- Innerhalb eines Zeitraumes bis zu drei Monaten wird eine umfassende Diagnostik erstellt.
- Die Eltern werden durch ein ausführliches Anamnesegespräch am Prozess beteiligt und fortlaufend informiert.
- Die Diagnosen der Kliniken, Beratungsstellen und Schulen werden mit einbezogen.
- Die Gruppen- und Fachdienstmitarbeiterinnen verschiedener Berufsgruppen arbeiten eng mit dem Kind über Beobachtungen und Testverfahren.
- Unser Handeln ist orientiert an der Professionalität unserer Mitarbeiterinnen und der Qualität unserer Leistungen.

ANAMNESE

Professionalität

Testverfahren

Beobachtungen

Qualität

5.3. Was wir leisten ...

... während der BETREUUNG

- Die Kinder erfahren bei uns Halt und Geborgenheit.
- Sie lernen mit den Regeln und Grenzen des Lebens umzugehen.
- Aber auch Frohsinn und Feiern kommen bei uns nicht zu kurz.
- Alle MitarbeiterInnen verstehen sich als „Anwalt“ des Kindes.
- Eine große Beteiligung der Eltern ist gewünscht und gefordert.
- Die Kinder und Jugendlichen werden unterrichtet und gefördert.

Prävention

Förderung

Therapie

ERZIEHUNG

Förderbeschulung

Betreuung

Beratung

5.4. Was wir leisten ...

... bei der ENTLASSUNG und NACHBETREUUNG

- Wir bereiten die Kinder geplant auf die Zeit nach der Betreuung vor.
- Wir besprechen und planen mit den Eltern den Übergang zwischen Einrichtung und Elternhaus und Schule.
- Wir vermitteln Anschlussmaßnahmen und geben auch Hilfe für die Zeit „danach“.

Selbstständigkeit

Lebensbewältigung

SINNERFÜLLUNG

Vertrauen

Eingliederung

LEBENSSTÜCHTIGKEIT

6. Qualität hat viele Quellen

- Professionell gestaltete Erziehung der uns anvertrauten Kinder und Jugendlichen ist die zentrale Säule unserer Hilfeangebote.
- Um diese qualitativ gestalten zu können ist die Zusammenarbeit und Unterstützung vieler anderer Berufsgruppen unverzichtbar.
- Nur im abgestimmten Miteinander ist Qualität möglich.

EDV

Personalabteilung

Buchhaltung

Einkauf

Qualität geht durch den Magen

Verwaltung

Öffentlichkeitsarbeit

Arbeitssicherheit

Hauswirtschaft

Küche

Haustechnik