

Rahmenkonzept

Offene Kinder- und Jugendarbeit
und (außer-) schulische
Bildungsangebote im Kölner Norden

**Kinder- und Familienhilfen
Michaelshoven gGmbH**

April 2021

INHALTSVERZEICHNIS

- 1. Die Diakonie Michaelshoven**
- 2. Die Kinder- und Familienhilfen Michaelshoven**
 - 2.1 Offene Kinder- und Jugendarbeit**
 - 2.2 Gebundener Ganzttag an der Henry-Ford-Realschule**
 - 2.3 Übermittag-Betreuung an der Gustav-Heinemann-Hauptschule**
 - 2.4 Jugendberufshilfe**
 - 2.5 Soziale Gruppenarbeit**
 - 2.6 Übermittag-Betreuung/INSPA im Treff**
 - 2.7 Mittagessen für Kinder**
- 3. Rechtliche Grundlagen und Rahmenbedingungen**
- 4. Ziele und Prinzipien**
- 5. Pädagogisches Grundverständnis**
- 6. Personelle Ausstattung**
- 7. Qualitätssicherung**

Verantwortlich:

Bereichsleiterin
Sabine Fleper

Tel.: 0221 9956 4334

Fax: 0221 9956 4919

Mail: s.fleper@diakonie-michaelshoven.de

Das Konzept ist urheberrechtlich geschützt.

Sie haben lediglich das Recht zur dienstlichen Nutzung. Die Weitergabe an nicht genehmigte, externe Dritte sowie die Vervielfältigung und Veröffentlichung im www/Internet ist nicht gestattet.

1. Die Diakonie Michaelshoven

Mit Menschen Perspektiven schaffen...

Dieser Leitsatz beschreibt das Ziel unseres Handelns: Wir arbeiten mit unseren Nutzer*innen, Besucher*innen und Bewohner*innen stets auf Augenhöhe zusammen, binden Sie in ihren Prozess der Lebensgestaltung ein und machen sie zum Subjekt unseres Handelns.

Personenzentrierter Ansatz

Jeder Mensch ist einzigartig – und die Diakonie Michaelshoven hilft ihm bei der Entfaltung seiner Potenziale. Statt Behinderungen oder Störungsbilder als Defizite in den Mittelpunkt zu stellen, konzentrieren wir uns auf die individuellen Entwicklungsmöglichkeiten und Lebensbedingungen jedes Menschen.

Arbeitsfelder

Als innovatives und werteorientiertes Unternehmen sind wir spezialisiert auf komplexe Problemstellungen und spezielle Störungsbilder. Die einzigartige Verbindung unterschiedlicher Arbeitsfelder unter dem Dach der Diakonie Michaelshoven ist Voraussetzung für ganzheitlich ineinandergreifende und nachhaltig wirksame Angebote. Dies sind unsere Arbeitsfelder:

- **Kinder, Jugendliche und deren Familien**

Stationäre und ambulante Hilfen für Familien sowie Kinder – und Jugendliche mit und ohne Behinderung, Kindertageseinrichtungen, Offene Kinder- und Jugendarbeit, Schulprojekte

- **Erwachsene Menschen mit Behinderung und Senioren**

Ambulante und stationäre Hilfen für erwachsene Menschen mit Behinderung
Ambulante und stationäre Hilfen für Menschen im Alter

- **Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten**

Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe, Stationäre und ambulante Hilfen für Menschen mit einer psychischen Behinderung, Beratungsangebote für Menschen mit Zuwanderungsgeschichte

- **Bildungs- und sozial benachteiligte Menschen**

Berufliche Rehabilitation, Fachschulen für Sozialpädagogik und Altenhilfe, Integrationsfirma Fairstores, Maßnahmen zur Integration von Menschen mit einer Behinderung auf dem Arbeitsmarkt

- **Diagnostik, Beratung und Therapie**

Psychologische, medizinische und therapeutische Hilfen

Regionale Präsenz, Sozialraumorientierung

Die Inklusion aller Menschen in ihren Stadtteilen gelingt nur unter Berücksichtigung ihrer sozialen Beziehungen, einer Barrierefreiheit und der Vernetzung von Hilfen. Vor diesem Hintergrund organisieren wir unsere Hilfen dezentral, durch Standortbüros in den Regionen Köln, Rheinisch-Bergischer Kreis, Rhein-Sieg-Kreis, Rhein-Erft-Kreis, und im Oberbergischen Kreis, gemeinsam mit lokalen Kooperationspartnern nach den Bedürfnissen unserer Nutzer*innen, Besucher*innen und Bewohner*innen.

Eine vollständige Beschreibung der Dienstleistungsangebote finden Sie auf unserer Webseite unter www.diakonie-michaelshoven.de.

2. Die Kinder- und Familienhilfen Michaelshoven

Die Kinder- und Familienhilfen Michaelshoven gGmbH (KFM) ist einer der größten diakonischen Anbieter von Jugendhilfeleistungen und Leistungen der Eingliederungshilfe für Kinder und Jugendliche unter einem Dach in Köln und der Region.

Mit unseren über 800 Mitarbeitenden engagieren wir uns täglich dafür, den Leitsatz der Diakonie Michaelshoven umzusetzen und mit Kindern, Jugendlichen und Ihren Familien gemeinsam Perspektiven zu schaffen.

Wir:

- sind christlich, kommunikativ und kompetent.
- haben Respekt vor der Einzigartigkeit des Menschen.
- heißen Vielfalt willkommen.

Wir stehen für:

- sichere Lebensorte, verbindliche und verlässliche Rahmenbedingungen mit individuellen Handlungsspielräumen für eine bestmögliche Entwicklung der Persönlichkeit.
- Teilhabe, Partizipation und Inklusion,
- Eigenverantwortung und Selbstwirksamkeit.

Dies gilt gleichermaßen für Kinder, Jugendliche, Familien und Mitarbeitende.

Wir fördern Kinder und Jugendliche in ihrer Entwicklung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit. Wir beraten Eltern und andere Erziehungsberechtigte bei der Umsetzung ihres Erziehungsauftrages und ihrer Erziehungsverantwortung. Dies tun wir auf der Basis aktuellster fachlicher Standards und unserer diakonischen Werte.

Wir leisten dabei unseren Beitrag für die Sicherstellung positiver Lebensbedingungen für junge Menschen und ihre Familien.

Mit allen unseren Angeboten sind wir in den jeweiligen Sozialräumen präsent und vernetzen uns aktiv. Gleichzeitig gibt es Regionen, in denen wir uns besonders engagieren oder besonders stark vertreten sind und neue Dienstleistungen in engem Austausch mit den lokalen Akteur*innen entwickeln.

2.1 Die Offene Kinder- und Jugendarbeit

Zur Offenen Kinder- und Jugendarbeit gehören die Einrichtungen:

- Bau- und Abenteuerspielplatz „Der Bau“
- Kinder- und Jugendzentrum „OT Magnet“
- Kinder und Jugendzentrum „Seeberger Treff“

Seit den 70er Jahren leisten die Mitarbeiter*innen dieser Kinder- und Jugendeinrichtungen lebenswelt- und sozialraumorientierte „Offene Kinder- und Jugendarbeit“ im Stadtbezirk Köln-Chorweiler. Mitte des Jahres 2017 fand die Trägerübernahme vom „Jugendcafé Chorweiler e.V.“ zu den Kinder- und Familienhilfen der Diakonie Michaelshoven statt.

Neben der originären „Offenen Kinder- und Jugendarbeit“ finden in den Einrichtungen viele verschiedene Angebote statt, die an den Bedürfnissen der im Sozialraum lebenden Kinder und Jugendlichen ausgerichtet sind. Dazu gehören unter anderem die Soziale Gruppenarbeit, Übermittagsbetreuung, Jugendberufshilfe und das „Mittagessen für Kinder“, wie auch verschiedenartige Projekte (z.B. mit medienpädagogischem Schwerpunkt) oder besondere gemeinschaftliche Aktivitäten.

Köln-Chorweiler, einer der elf besonders geförderten Stadtbezirke Kölns, ist gekennzeichnet durch ein erhöhtes Maß an diversen sozialen und wirtschaftlichen Problemlagen, aus denen – speziell für die dort lebenden Kinder und Jugendlichen – ein verstärkter Förderbedarf hervorgeht. Oftmals belastende familiäre Verhältnisse, Hilfebedürftigkeit, teils prekäre Wohnverhältnisse oder die ungünstige Stadtrandlage sind nur einige Faktoren, die die Lebenswelt und den Alltag der Anwohner*innen erschweren können. All diese sozialräumlichen Aspekte müssen in der „Offenen Kinder- und Jugendarbeit“ vergegenwärtigt werden, um adäquat auf die speziellen Bedürfnisse und Bedarfe der Kinder und Jugendlichen reagieren zu können.

Die Besonderheiten der Angebote sind ihre niedrigschwellige Erreichbarkeit sowie ihre partizipative Ausrichtung. Die Einrichtungen sind für viele junge Menschen nicht nur Freizeit- und Begegnungsstätten, sondern verlässliche und konstante Lebens- und Schutzräume und für die meisten Besucher*innen sogar ein zweites Zuhause.

Die ausführliche inhaltliche Ausgestaltung der Angebote und Projekte kann den jeweiligen Einrichtungskonzepten entnommen werden.

2.2 Gebundener Ganztag an der Henry-Ford-Realschule

Als zusätzliches Angebot im Sozialraum Kölner Norden ist die Kinder- und Familienhilfe Michaelshoven gGmbH Träger des Gebundenen Ganztags an der Henry-Ford-Realschule. Im Rahmen der Kooperation von Jugendhilfe und Schule soll ein ganzheitliches Bildungs- und Erziehungsangebot umgesetzt werden und Schule als gemeinsamer Lern- und Lebensort gestaltet werden. Die organisatorische und konzeptionelle Verzahnung von Vormittags- und Nachmittagsangebot, fachabhängiger und fachunabhängiger Bildungsarbeit ist hier von zentraler Bedeutung.

Die inhaltliche Ausgestaltung des Angebotes kann dem jeweiligen Einrichtungskonzept entnommen werden.

2.3 Übermittag-Betreuung an der Gustav-Heinemann-Hauptschule

Die Kinder- und Familienhilfen Michaelshoven gGmbH sind ebenfalls Träger der Über-Mittag-Betreuung (ÜMB) an der Gustav-Heinemann-Hauptschule. Die ÜMB bietet an vier Tagen in der Woche eine verlässliche Betreuung nach dem Schulunterricht. Die Gruppe besteht aus 25 Schüler*innen aus den Jahrgängen 5-7, die verbindlich für ein Schuljahr für das Angebot angemeldet werden. Darüber hinaus wird eine Pausenbetreuung für alle Schüler*innen der Sekundarstufe 1 angeboten.

Die inhaltliche Ausgestaltung des Angebotes kann dem jeweiligen Einrichtungskonzept entnommen werden.

2.4 Jugendberufshilfe

Für den Übergang von der Schule in den Beruf stehen im Seeberger Treff zwei Kolleginnen mit jeweils einer halben Stelle für die Beratung der Jugendlichen zur Verfügung. Alle Besucher*innen haben hier die Möglichkeit, bei Fragen zu Praktika und Bewerbungen oder dem Erarbeiten von Zukunftsperspektiven, auf kurzem Wege einen Termin zu vereinbaren.

2.5 Soziale Gruppenarbeit

In Kooperation mit dem Bezirksjugendamt Chorweiler wird auf dem Bauspielplatz ein eigenständiges niedrigschwelliges Gruppenangebot nach § 29 SGB VIII durchgeführt. Sie bietet für Kinder im Grundschulalter u.a. eine besondere Förderung im sozialen und emotionalen Miteinander, sowie die Möglichkeit, neue Interessen und Talente zu entwickeln.

2.6 Übermittagsbetreuung bzw. ISBA im Seeberger Treff

Für die Besucher*innen, die eine zusätzliche Förderung im schulischen Bereich benötigen, gibt es die Möglichkeit an allen fünf Werktagen altersabhängig in zwei Gruppen bei schulischen Aufgaben unterstützt zu werden.

2.7 Mittagessen für Kinder

Eine Tradition, die von dem vorherigen Träger übernommen wurde, ist die Versorgung der Kinder- und Jugendlichen mit einem warmen Mittagessen. Im Seeberger Treff wird hierzu in einer großen Küche für die Besucher*innen der Einrichtungen und der ÜMB-Gruppe an der Gustav-Heinemann-Hauptschule ein gesundes, leckeres und vollwertiges Gericht angeboten. Die jungen Menschen zahlen 1 € pro Gericht, alle anderen Kosten sind ausschließlich über Spenden finanziert.

3. Rechtliche Grundlagen und Rahmenbedingungen

Die gesetzliche Grundlage für die Offene Kinder- und Jugendarbeit findet sich im ersten Abschnitt des Sozialgesetzbuch Acht (SGB VIII):

Gemäß § 11 des SGB VIII sind jungen Menschen die zur Förderung ihrer Entwicklung erforderlichen Angebote der Jugendarbeit zur Verfügung zu stellen. Sie sollen an den Interessen junger Menschen anknüpfen und von ihnen mitbestimmt und mitgestaltet werden, sie zur Selbstbestimmung befähigen und zu gesellschaftlicher Mitverantwortung und zu sozialem Engagement anregen und hinführen. Dabei können Angebote der Jugendarbeit auch Personen, die das 27. Lebensjahr vollendet haben, in angemessenem Umfang einbeziehen.

Weiterhin ergeben sich in der pädagogischen Arbeit auch Handlungsansätze im Bereich des § 13 (Jugendsozialarbeit) und für das spezielle Angebot auf dem Bauspielplatz der § 29 (Soziale Gruppenarbeit) des SGB VIII.

Die gesetzlichen Bestimmungen und Vorgaben zum Kinderschutz (§ 8a SGB VIII; Bundeskinderschutzgesetz) werden in besonderer Weise berücksichtigt. Auf der Basis dieses Kinderschutzgesetzes werden Maßnahmen gemäß den rechtlichen Vorgaben ergriffen, um den Schutz des Kindeswohles zu sichern.

Neben den Bundesgesetzen gilt das Kinder- und Jugendfördergesetz des Landes NRW. Hier werden die Kommunen verpflichtet, für jede Legislaturperiode einen kommunalen Kinder- und Jugendförderplan aufzustellen. In den sogenannten Richtlinien zur Förderung der Offenen Kinder- und Jugendarbeit werden die genaue Zielsetzung, die Leistungsbeschreibung und das Förderverfahren im Kinder- und Jugendförderplan der Stadt Köln näher erläutert.

Die Finanzierung der Offenen Kinder- und Jugendeinrichtungen setzt sich zusammen aus städtischer Förderung und Landesförderung (Landesjugendplan). Die Förderung wird im entsprechenden Zuwendungsvertrag mit geltendem Leistungskatalog geregelt. In diesem Leistungskatalog werden die einrichtungsbezogenen Aufgaben und Ziele detailliert beschrieben. Einmal jährlich werden im sogenannten Wirksamkeitsdialog mit der Fachabteilung für Kinderinteressen und Jugendförderung diese Ziele überprüft und anschließend neue Ziele vereinbart.

Der zweckgebundene Einsatz der Landesmittel ist von den Trägern nach Abschluss des Haushaltsjahres bis zum 28.02. des darauffolgenden Jahres durch rechtsverbindliche Bestätigung nachzuweisen.

4. Ziele und Prinzipien

Unser zentrales Ziel ist es, die **Rechte von Kindern und Jugendlichen** im Sinne der UN-Kinderrechtskonvention und der Behindertenrechtskonvention mit unserem Handeln und Tun zu fördern und zu stärken. Wir wollen mit unserer Arbeit deutlich machen, dass Unterschiedlichkeit und Vielfalt eine Bereicherung darstellt, um damit auch der Diskriminierung entgegenzuwirken. Wir wollen Kinder und Jugendliche dabei unterstützen, ihre Fähigkeiten zur Überwindung von Barrieren zu erkennen und damit ihre **Teilhabechancen erhöhen**. Mit unserem **inklusiven** Ansatz möchten wir das gemeinsame Aufwachsen von Kindern und Jugendlichen mit und ohne Beeinträchtigung fördern und unseren Beitrag für eine inklusive Gesellschaft beisteuern.

Weiterhin gelten folgende Ziele und Prinzipien für unsere Angebote und werden je nach Schwerpunkt in den Einzelkonzepten näher beschrieben:

Partizipation, Medienkompetenz und Mobilität fördern, Gesundheitsförderung, Lebenswelt- und Sozialraumorientierung, Prävention, Gender Mainstreaming, Cultural Mainstreaming, Stärken- und Ressourcenorientierung, Bildung.

Mit einer regelmäßigen Teilnahme an internen und /oder externen fachspezifischen und sonstigen **Fortbildungsangeboten** sichern wir die Qualität der Arbeit und bieten den Mitarbeiter*innen die Möglichkeit sich nach ihren Neigungen und Interessen weiterzuentwickeln.

Mit allen unseren Angeboten sind wir in dem Sozialraum präsent und vernetzen uns aktiv und stehen in engem Austausch mit den lokalen Akteur*innen zur Bedarfserfassung und Entwicklung neuer Projektideen.

Die spezifische Umsetzung der Ziele und Prinzipien ist in den jeweiligen Einrichtungskonzepten näher beschrieben.

5. Pädagogisches Grundverständnis

Neben unserem diakonischen Leitbild, dem Auftrag zur Sicherung des Kindeswohls, einer breiten methodischen Ausrichtung und dem Bereitstellen eines verlässlichen und sicheren Rahmens, verpflichten wir uns zu folgendem pädagogischen Grundverständnis, auf dessen Basis wir den Alltag in unseren Angeboten gestalten.

Wir akzeptieren in jedem Verhalten eines Kindes, Jugendlichen und jungen Erwachsenen einen subjektiven Sinn. Ausgehend von den persönlichen Fähigkeiten, Ressourcen und der kulturellen Lebenswirklichkeit eines Menschen, gehen wir stets von der Möglichkeit einer Entwicklung aus, wenn wir ihm mit Vertrauen, Transparenz und Fachlichkeit begegnen. Dabei sind wir in einem dialogischen Austausch mit dem Menschen und seinem Umfeld. Nur mit der Möglichkeit, Selbstwirksamkeit zu erfahren, werden wir gemeinsam mit den Menschen tragfähige Lösungen und realistische Lebensperspektiven erarbeiten. Eine stetige Überprüfung der eigenen pädagogischen Konzepte und Handlungen ist dafür Voraussetzung. Ebenso die Vernetzung mit anderen Fachkräften und Akteuren vor Ort. Damit erhöhen sich die Chancen, die Teilhabe und vor allem die soziale Zugehörigkeit der Kinder, Jugendlichen und jungen erwachsenen Menschen in allen Lebensbereichen zu verbessern.

In diesem Zusammenhang arbeiten wir interdisziplinär und störungsspezifisch. Die fachliche (Weiter-) Qualifikation aller Mitarbeitenden hat einen hohen Stellenwert. Die fortlaufende Reflexion der pädagogischen Arbeit gehört genauso zum Selbstverständnis, wie eine hohe kommunikative Transparenz und eine partizipative Ausrichtung im pädagogischen Alltag.

Die Überprüfung der Qualität erfolgt im Rahmen des jährlich stattfindenden Wirksamkeitsdialoges mit dem Jugendamt der Stadt Köln (Bezirksjugendpflege) sowie im Rahmen der internen Audits.

Wesentliche Steuerungsinstrumente zur Qualitätssicherung sind:

- Dokumentation des Tagesgeschehens und besonderer Vorfälle
- wöchentliche Teambesprechungen
- Teamtage
- Teilnahme an internen und externen Fortbildungen
- Jährlicher Wirksamkeitsdialog
- Regelmäßiger Austausch mit Fachkräften im Sozialraum
- Fest definierte teaminterne QM-Beauftragte, die auch an den entsprechenden Schulungen teilnehmen
- Regelmäßige Team- und Fallsupervision bei Bedarf
- Fest definierte Beauftragte für Dienstplangestaltung, Brandschutz, IT, Kassenführung

6. Personelle Ausstattung

Die Grundsätze und Aktivitäten der Personalpolitik der Diakonie Michaelshoven Kinder- und Familienhilfen gGmbH tragen dazu bei, Arbeitsplätze so zu gestalten, dass sie jedem Mitarbeitenden die Möglichkeit zu beruflicher und persönlicher Entfaltung bieten. Die Kinder- und Familienhilfen sind darauf bedacht, allen Beschäftigten gleiche berufliche Chancen zu bieten und toleriert keine Diskriminierung oder Belästigung, gleich welcher Art. Wir sehen Vielfalt als Chance.

Personalgewinnung

Personalgewinnung beginnt bei der Ausbildung. Durch enge Zusammenarbeit mit den Ausbildungsstätten –insbesondere dem Berufskolleg der Diakonie Michaelshoven- unserer zukünftigen Fachkräfte übernehmen wir die Mitverantwortung für eine solide, praxisorientierte Ausbildung. Gezielte Unterstützung der Praktikant*innen und Berufseinsteiger*innen haben das Ziel, Handlungssicherheit im Alltag zu vermitteln und damit vor Überforderung zu schützen. Der konkrete Bewerbungsprozess für Fachkräfte verläuft digital über das zentrale Bewerber*innenportal der Diakonie Michaelshoven.

Personalentwicklung

Personalentwicklung findet in der KFM im aktiven Dialog statt und basiert auf dem Prinzip von „fördern und fordern“. In regelmäßig stattfindenden Mitarbeitenden-Gesprächen werden sowohl die persönlichen Interessen der Mitarbeitenden als auch die innovationsorientierten Bedarfe der Einrichtung betrachtet und entsprechende Absprachen zu Entwicklungsmaßnahmen getroffen. Über unsere unternehmenseigene Akademie bieten wir ein breitgefächertes Fort- und Weiterbildungsprogramm, das auch für externe Interessenten geöffnet ist. In den letzten Jahren sind wir erfolgreich dazu übergegangen, neben den individuellen Fortbildungen auch solche für komplette Teams anzubieten, und haben damit, insbesondere bei speziellen Fachthemen, ein höheres Maß an Nachhaltigkeit bewirken können. In regelmäßigen Supervisionen und kollegialer Beratung für Teamleitungen wird die Möglichkeit geboten, Perspektivwechsel vorzunehmen und fachliche Weiterentwicklung sicher zu stellen. Nach krisenhaft erlebten Situationen bieten wir unseren Mitarbeitenden ein Einzelcoaching an, um die erfahrene Belastung professionell bearbeiten zu können. Als besondere Karriere-Chance für einzelne Mitarbeitende und das Unternehmen betrachten wir das Talentmanagement.

Schwerpunkte der Teamentwicklung liegen u.a. im Bereich:

- Traumapädagogik
- Deeskalation
- Sexualprävention

Mit der Gründung unseres Kompetenzzenters mit derzeit 10 Kompetenzbereichen stehen allen Mitarbeitenden Expertinnen und Experten bei fachlichen Fragen z.B. im Bereich Autismus, Traumapädagogik oder Medienpädagogik zur Verfügung.

Personalbindung

Hohe Unternehmensbindung und Mitarbeitendenzufriedenheit sind unabdingbare Grundlage für die Sicherheit, die wir den Kindern, Jugendlichen und Familien geben wollen. Für die Arbeit mit den oft traumatisierten Menschen bedarf es eines verlässlichen, transparenten Kontextes - auch für alle Mitarbeitenden. Über die Beteiligungsmöglichkeiten am QM-bezogenen Verbesserungsmanagement, der Mitwirkung bei einem der zahlreichen Kompetenzbereiche oder der Teilnahme an Arbeitskreisen, werden große Mitgestaltungsmöglichkeiten eröffnet. Um Handlungssicherheit im Alltag gewährleisten zu können, bieten wir neuen Mitarbeitenden einen intensiven Einarbeitungsprozess. Vereinbarkeit von Familie und Beruf erhält für viele Menschen eine immer größere

Bedeutung. Für die Mitarbeitenden stehen Ansprechpartner*innen für die interne Beratung zum Thema Kinderbetreuung und Versorgung von pflegebedürftigen Angehörigen zur Verfügung. Eine weitere wichtige Säule ist das Betriebliche Gesundheitsmanagement, bestehend aus den drei Bereichen Arbeitsschutz, Betriebliches Eingliederungsmanagement und Gesundheitsförderung. Nach längerer Erkrankung, aber auch als Präventionsinstrument steht einrichtungs-übergreifend ein Fachteam zum Beruflichen Eingliederungsmanagement zur Verfügung. Zudem halten wir ein Team ausgebildeter Suchtkrankenhelfer*innen vor, das betroffene Kolleg*innen und ggfs. Teams zu diesem Thema berät und unterstützt. Ausgebildete Mobbing-Schlichter*innen stehen den Mitarbeitenden ebenfalls zur Verfügung, um im Bedarfsfall schwierige Situationen unter Kolleg*innen zu schlichten. Ihr Auftrag liegt hier auch im Präventionsbereich.

Dieser hält zudem diverse Angebote für die Mitarbeitenden bereit (u.a. Sportangebote, Fitness-Mitgliedschaften usw.). Zahlreiche geschulte Sicherheitsbeauftragte unterstützen das Unternehmen bei der Durchführung der Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten und leisten damit einen Beitrag, die Arbeitsunfähigkeit und –zufriedenheit zu steigern.

7. Qualitätssicherung

Um die Qualität der Arbeit zu gewährleisten, sind im Qualitätsmanagementsystem der Kinder- und Familienhilfen Michaelshoven gGmbH die erforderlichen Prozesse festgelegt.

Im QM-Handbuch sind die QM-Politik der Leitung, das Menschenbild und der Aufbau des Qualitätsmanagement-Systems mit den drei Prozesskategorien Managementprozesse, Dienstleistungsprozesse und Unterstützende Prozesse dokumentiert.

Die Managementprozesse steuern übergreifend die Qualität und Entwicklung der Dienstleistungs- und der Unterstützenden Prozesse.

Die Dienstleistungsprozesse sind am Kunden orientiert und beschreiben z. B. die Kernaktivitäten in der OKJA, das Wohnen und die Alltagsgestaltung, die Gesundheitspflege und Pflege, die Freizeit sowie die Hilfe- und Erziehungsplanung usw. Die unterstützenden Prozesse gewährleisten den notwendigen Support für die Erbringung der Dienstleistung.

Zuständigkeiten und die Verantwortungsbereiche werden mittels des QM-Systems eindeutig festgelegt, d. h. den entsprechenden Leitungsebenen, und/ oder den Mitarbeitenden zugeordnet.

Für jeden Mitarbeitenden ist es verpflichtend, sowohl die QM-Schulungen des internen Fortbildungsprogramms zu belegen wie auch die für seinen Arbeitsbereich relevanten Vorgaben umzusetzen.