

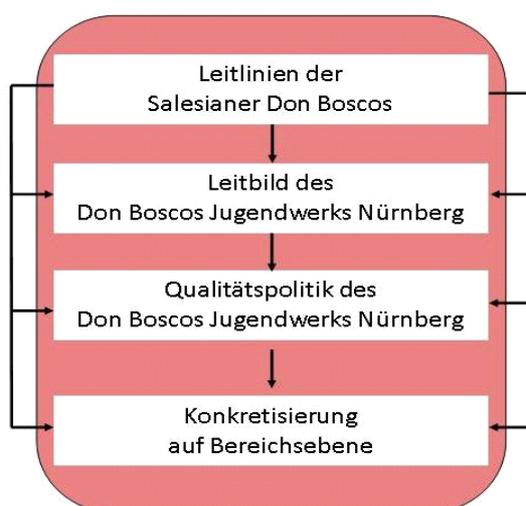
Qualitätspolitik des Don Bosco Jugendwerk Nürnberg

1. Einleitung

Das Don Bosco Jugendwerk Nürnberg ist nach der international anerkannten Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Wir erbringen unsere Angebote mit hoher Qualität und verpflichten uns dazu, das Qualitätsmanagementsystem laufend zu verbessern. Dies zeichnet sich aus durch eine hohe Kundenzufriedenheit, Nachhaltigkeit des unternehmerischen Wirtschaftens sowie in der Optimierung der Produkt- oder Prozessqualität. Die Qualitätspolitik definiert die aktuelle und angestrebte Identität des Don Bosco Jugendwerk Nürnberg und ist Gegenwart und Zieldefinition zugleich. Verglichen mit der nationalen Politik eines Landes ist die Qualitätspolitik eine Art „Verfassung“ unserer Einrichtung. Sie dient der Vereinheitlichung des Handelns aller Beschäftigten, indem Sie den mittelfristigen und langfristigen Kurs der Einrichtung bestimmt. Die aus der Qualitätspolitik abzuleitenden Zielvorgaben fördern im Gesamtkontext vorteilhaftes Verhalten, sodass gegenwärtig ggf. unterschiedliche Arbeitskulturen in eine zukünftig einheitlichere Kultur zusammengeführt werden.

2. Ansprüche an unsere Qualitätspolitik

Unsere Qualitätspolitik bezieht sich auf drei Säulen von Qualität: auf die Gewährleistung der gesetzlichen und vertraglichen Anforderungen, auf die Sicherstellung der Fachlichkeit auf der Basis der aktuellen fachwissenschaftlichen Erkenntnisse sowie auf die Sicherung der Werteorientierung. Die Maßgabe dabei ist eine wirkungsvolle und nachhaltige Qualitätsentwicklung in der sozialen Arbeit zum Nutzen von unseren Kunden, zu ihrer Sicherheit und letztendlich ihrer Zufriedenheit. Wir sehen unsere Qualitätspolitik nicht als isoliertes Projekt, sondern binden diese in das ganzheitliche Einrichtungskonzept und die gegenwärtige Unternehmenskultur ein.



Unsere Qualitätspolitik ist lebendig, d.h. sie ist in unserem Haus spürbar und erlebbar. Dies äußert sich zum Beispiel darin, dass die Leitung sich in ihren Entscheidungen auf die Qualitätspolitik beruft, die Vermittlung der Qualitätspolitik wesentlicher Bestandteil des

Einarbeitungsverfahren neuer Mitarbeiter/innen ist und operative Entscheidungen auf Grundlage der Qualitätspolitik getroffen werden. Die Leitung der Einrichtung stellt sicher, dass die Qualitätspolitik zum einen angemessen ist, dass darin eine Verpflichtung zur ständigen Verbesserung der Wirksamkeit enthalten ist, dass ein Rahmen zur Festlegung und Bewertung von Qualitätszielen angeboten und innerhalb der Einrichtung auch vermittelt wird und die Qualitätspolitik im Rahmen unserer jährlichen Managementbewertung auf ihre Angemessenheit bewertet wird.

3. Handeln mit Profil und Qualität – unsere Qualitätsgrundsätze

Salesianischer Geist

Die Art und Weise, wie die Salesianer Don Boscos und die MitarbeiterInnen mit jungen Menschen leben und arbeiten, ist vorgebildet durch Don Bosco und seine Pädagogik. Er hat „auf Eingebung Gottes hin einen eigenen Stil des Lebens und Handelns vorgelebt und uns überliefert: den salesianischen Geist. Mitte und Inbegriff dieses Geistes ist die pastorale Liebe“. Diesen Geist gilt es heute, unter veränderten gesellschaftlichen Bedingungen und unter Aufnahme neuer wissenschaftlicher Erkenntnisse zu leben. Es ist daher Aufgabe aller, die in der Deutschen Provinz der Salesianer Don Boscos mitwirken, das besondere pädagogisch-pastorale Erbe Don Boscos zu „studieren“, es sich anzueignen und gemeinsam die Qualitätsmerkmale salesianischer Arbeit mit jungen Menschen in der konkreten Praxis zu verwirklichen. Denn inmitten einer Vielzahl freier und öffentlicher Träger der Jugendhilfe und Jugendpastoral soll das Profil salesianischer Tätigkeit sichtbar werden. Die Qualitätsmerkmale salesianischer Tätigkeit bilden daher eine der maßgeblichen Grundlagen unseres Handelns.

In der täglichen Begegnung mit Kindern und Jugendlichen achten wir die jeweiligen gültigen gesetzlichen Bestimmungen sowie rechtlichen Grundlagen. Darüber hinaus finden bei uns folgende Richtlinien und Abkommen besondere Bedeutung:

- die Un-Kinderrechtskonvention, insbesondere Art. 19 (Schutz vor Gewaltanwendung) und Art. 34 (Schutz vor sexuellem Missbrauch)
- das Haager Minderjährigenschutzabkommen
- die Richtlinien der zuständigen Jugendämter und der Landesjugendämter
- und die jeweiligen Richtlinien der Deutschen Bischofskonferenz und der Deutschen Ordensobernkongregation

Kundenzufriedenheit, Erwartungen

Unsere Arbeit wird zielgerichtet, planvoll und strukturiert erbracht. Eine gute Zusammenarbeit mit den Kindern und Jugendlichen, ihren Erziehungsberechtigten, mit den Agenturen für Arbeit, Institutionen, Betrieben sowie öffentlichen und kirchlichen Stellen ist uns wichtig. Wir arbeiten als pädagogisch orientiertes Dienstleistungsunternehmen mit sozialem Auftrag kundenorientiert und wirtschaftlich. Im Umgang mit Kindern, Jugendlichen, MitarbeiterInnen und Partnern ist eine transparente und offene Kommunikation essentiell. Nur so entsteht Vertrauen als Basis und Voraussetzung für eine erfolgreiche und langfristige Zusammenarbeit. Wir wachsen gemeinsam an Herausforderungen und Erfolgen zur Zukunftssicherung unserer Einrichtung.

Leitungsgrundsätze

Leitungsgrundsätze dienen den Mitarbeitenden als Orientierung. Die Leitung schafft die Basis für eine offene und kooperative Zusammenarbeit. Das Miteinander ist geprägt von dem

Bemühen Eigenverantwortlichkeit und Kontrolle in Balance zu halten. Alle Leitungspersonen engagieren sich persönlich und vorbildlich für die Qualität ihrer Arbeit.

Mitarbeitende, Kompetenz und Entwicklung

Wir fühlen uns dem Kinder- und Jugendschutz verpflichtet und beachten das Fachkräftegebot des SGB VIII. Unsere Mitarbeitenden sind qualifiziert, verantwortungsbewusst, kompetent und motiviert. Sie erhalten die Möglichkeit, sich entsprechend neuer Standards weiterzuentwickeln. Die Mitarbeitenden werden befähigt, kundenorientiert und wirtschaftlich ihre Arbeitsaufgaben zu meistern und sind um eine kontinuierliche, persönliche und fachliche Weiterbildung bemüht. Durch Förderung und Forderung der Menschen in unserer Einrichtung stellen wir eine stetige Verbesserung unserer Arbeitsqualität und Kreativität sicher.

Materielle, personelle und organisatorische Voraussetzungen

Schaffungen von notwendigen personellen und organisatorischen Voraussetzungen seitens der Einrichtungsleitung werden gewährleistet. Die stetige Verbesserung unserer Prozesse und Dienstleistungen ist ein wesentliches Ziel unserer Einrichtung.

Wirtschaft und Finanzen

Bezüglich Wirtschaft und Finanzen achten wir auf Qualität, Effizienz, Kostenbewusstsein und die erforderliche Transparenz.

Datenschutz und Schweigepflicht

Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten ist für uns eine wesentliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Arbeit als kundenorientiertes und wirtschaftliches Dienstleistungsunternehmen. Wir beachten den Daten- und Vertrauensschutz und gewährleisten die Verschwiegenheit gegenüber den uns anvertrauten Menschen.

Ökologie und Umweltschutz

Die Bewahrung der Schöpfung hat mit der Verantwortung für Kinder und Jugendliche und ihrer Zukunft zu tun. Wir arbeiten als pädagogisch orientiertes Dienstleistungsunternehmen wirtschaftlich und umweltverträglich.

Fachliches Konzept

Wir gestalten unsere Leistungen als kreativen Prozess und arbeiten als pädagogisch orientiertes Dienstleistungsunternehmen mit sozialem Auftrag.

Steuerung der Prozesse, Entwicklung, Messung und Optimierung

Um die Qualität unserer Dienstleistungen zu sichern, wurde in unserer Einrichtung ein QM-System eingeführt und angewandt. Über Messungen und Reflexionen wird der Erfolg des Systems kontrolliert und dient somit zur Unterstützung der Mitarbeitenden in ihrer täglichen Arbeit.

Im Don Bosco Jugendwerk Nürnberg sollen Kinder und Jugendliche sowie MitarbeiterInnen eine sichere Zukunft haben. Maßnahmen werden auf der Ebene der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität regelmäßig überprüft, weiterentwickelt und umgesetzt, um der ganzheitlichen Sorge, die sich in dem Ziel ausdrückt: „damit das Leben junger Menschen gelingen kann“, auch in Zukunft gerecht werden zu können. Um eine qualitativ gute Leistung anzubieten, bedarf es derer ständigen Kontrolle und Verbesserung. Dazu werden folgende Qualitätsgrundsätze und Qualitätsziele für alle Mitarbeitenden als verbindlich erklärt:

4. Qualitätspolitik

1. Wir gestalten für Familien bzw. Personensorgeberechtigte und deren Kinder und Jugendlichen Voraussetzungen, auf deren Grundlage unter Einbeziehung ihrer Ressourcen die bestmögliche Persönlichkeitsentfaltung und Zukunftsbewältigung erzielt werden kann.
2. Wir arbeiten auf dem Hintergrund einer christlichen Wertordnung, den Leitlinien der Salesianer Don Boscos und dem daraus resultierendem Leitbild unserer Einrichtung.
3. Die Grundlage unserer Arbeit ist eine beschriebene und sich an dem Bedarf und den gesellschaftlichen Entwicklungen orientierte Pädagogische Leistung.
4. Wir sind eine Dienstgemeinschaft. Die Wertschätzung unserer MitarbeiterInnen und deren Zufriedenheit sind wesentliche Grundlagen für die Qualität unserer Arbeit.
5. Jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter ist einbezogen in unsere Entwicklung; er/sie ist mitverantwortlich für die Qualität der Hilfen und prägt sie mit. Wir sichern Qualität durch eine bedarfsorientierte, regelmäßige Qualifizierung der MitarbeiterInnen.
6. Wir schaffen Vertrauen durch transparente Kommunikations- und Informationsstrukturen.
7. Wir gewährleisten eine umfassende Hilfe durch Vernetzung unserer Bereiche und durch Abstimmung der von ihnen zu erbringenden Leistungen.
8. Wir arbeiten mit den Jugendämtern und anderen Trägern der Kinder- und Jugendhilfe, insbesondere auf der Grundlage des SGB VIII, fachlich und partnerschaftlich zusammen.
9. Wir arbeiten mit in Fachgremien, Verbänden sowie Arbeitskreisen und sichern dadurch die Rahmenbedingungen. So arbeiten wir kontinuierlich mit an der Weiterentwicklung der Kinder- und Jugendhilfe.
10. Wir verstehen die Ansprüche aller Interessengruppen als ständige Herausforderung an unserer Fachlichkeit und verpflichten uns zu einer ständigen Verbesserung der Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems.
11. Wir handeln verantwortungsbewusst und vorausschauend durch Planung, Budgetierung, Qualitäts- und umsichtiges Finanzmanagement.