

## **Qualitätsentwicklungsvereinbarung**

gem. § 78 b Abs. 1 Nr.3 SGBVIII

i. V. mit dem Rahmenvertrag nach § 78 f SGB VIII für Baden- Württemberg vom 08.12.2006

zwischen

dem örtlichen Träger der Jugendhilfe

**Landratsamt Alb-Donau-Kreis**

**Schillerstraße 30**

**89077 Ulm**

und

dem Träger der Einrichtung

**Stiftung St. Konradhaus Schelklingen**

**Konradstraße 1**

**89601 Schelklingen**

für die Einrichtung

**St. Konradhaus Schelklingen**

**Konradstraße 1**

**89601 Schelklingen**

(Leistungserbringer)



## § 1

### Geltungsbereich

Auf der Grundlage der getroffenen Leistungsvereinbarungen gilt diese Qualitätsentwicklungsvereinbarung für folgende Leistungsangebote:

1. Stationären Hilfen zur Erziehung gem. §§ 34, 35a, 41 SGB VIII (Zentrale Wohngruppen, Dezentrale Wohngruppen, sonstige betreute Wohnformen)
2. Schulische Leistungsangebote der J.B.Sproll-Schule St. Konradihaus Schelklingen (Schularten Schule für Erziehungshilfe mit Förder- und Hauptschule; Berufliche Schulen in freier Trägerschaft mit Sonderberufsfachschule am Heim incl. Berufsvorbereitungsjahr und Sonderberufsschule am Heim)
3. Berufsbildende Leistungsangebote (Ausbildung / Praktikum in Einrichtungen der Erziehungshilfe)

## § 2

### Ziel und Auftrag der Qualitätsentwicklung

Die Entwicklung der Qualität der Leistungsangebote ist eine gemeinsame Aufgabe des Trägers der Einrichtung und des örtlich zuständigen Trägers der Jugendhilfe.

Über die in diesem Vertrag vereinbarten Qualitätsgrundsätze, Konzepte und Bewertungskriterien zur Qualitätsentwicklung schaffen sie Vertrauen in die Leistungsangebote und ihre Fähigkeit zur Verwirklichung ihrer Erziehungs- und Hilfeaufträge.

## § 3

### Qualitätsgrundsätze

Die zwischen Vertragspartnern vereinbarten Qualitätsgrundsätze für die in § 1 genannten Leistungsangebote sind in der Anlage 1 angegeben.



## **§ 4 Konzepte der Qualitätsentwicklung**

(1) Die zwischen den Vertragspartnern getroffenen Absprachen über die Verfahren der gemeinsamen Qualitätsentwicklung im Bereich

- des Aufnahmeverfahrens
- der Hilfeplanung
- der Elternarbeit
- der Informationspflichten
- der Hilfebeendigung
- der Kommunikation und Zusammenarbeit in Konflikten und Krisen
- des Beschwerdewesens

sind in Anlage 2 dieser Vereinbarung beschrieben.

(2) Das Qualitätsentwicklungskonzept des Trägers der Einrichtung

- mit seinem Qualitätsleitbild,
- seinen Qualitätszielen und
- seinem System der Qualitätsplanung

ist in Anlage 3 dieser Vereinbarung formuliert.

## **§ 5 Bewertung und Darlegung der Qualitätsentwicklung und der Qualität der Leistungsangebote**

(1) Die zwischen den Vertragspartnern vereinbarten Leitlinien zur Bewertung

- der Qualität der Leistungsangebote und
- der Umsetzung des Qualitätsentwicklungskonzeptes der Einrichtung

sind in Anlage 4 aufgeführt.

(2) Zeitraum und Zeitpunkt der Qualitätsbewertung werden jeweils für den künftigen Bewertungszeitraum vereinbart.

(3) Zur Darlegung der Qualitätsentwicklung und ihrer Bewertung erstellt der Träger der Einrichtung einen Bericht zur Qualitätsentwicklung (s. § 9 Rahmenvertrag).

Dieser enthält insbesondere

- Informationen zur Verwirklichung des vereinbarten Qualitätsentwicklungskonzeptes;
- Rückmeldungen zur Bewertung der Qualitätsentwicklung, nach den vereinbarten Leitlinien.

Der Qualitätsentwicklungsbericht wird in Abstimmung zwischen dem Träger der Einrichtung und dem örtlichen Träger der Jugendhilfe regelmäßig vorgelegt und gemeinsam ausgewertet.

## § 6 Prüfrecht

Die Prüfungsrechte der Vertragspartner sind in § 18 Vertragsverletzungen des Rahmenvertrages geregelt.

## § 7 Kosten der Qualitätsentwicklung

Die in dieser Qualitätsentwicklungsvereinbarung festgelegten Leistungs- und Qualitätsmerkmale sind eine Grundlage der Entgeltvereinbarung.

## § 8 Anlagen

Die in den §§ 3,4,5 genannten Anlagen 1-4 sind Bestandteil dieser Qualitätsentwicklungsvereinbarung.

## § 9 Laufzeit

Die Vereinbarung gilt ab 01.04.2009

Die Vereinbarung ist frühestens kündbar zum Ablauf 31.03.2010

Unterschriften:

Ulm, den 23.02.2009

Schelklingen, den 25.02.2009



Landratsamt Alb-Donau-Kreis

St. Konradhaus Schelklingen

Anlage 1: Qualitätsgrundsätze

Anlage 2: Absprachen über gemeinsame Verfahren der Qualitätsentwicklung

Anlage 3: Qualitätsentwicklungskonzept des Trägers der Einrichtung

Anlage 4: Leitlinien zur Bewertung der Qualität der Leistungsangebote und der Qualitätsentwicklung.

## Qualitätsgrundsätze

### Anlage 1 zur **Qualitätsentwicklungsvereinbarung**

gem. § 78 b Abs. 1 Nr.3 SGBVIII

i. V. mit dem Rahmenvertrag nach § 78 f SGB VIII für Baden- Württemberg vom 08.12.2006

Als Vertragspartner berücksichtigen wir die nachstehenden, von der Kommission Kinder- und Jugendhilfe Baden-Württemberg beschlossenen Grundsätze zur Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Hilfen zur Erziehung (Hilfen nach § 27 i.V.m. §§ 32, 34; 35, 41 i.V.m. § 34 u. 35, 35a Abs. 2 Ziff 2 / 2. Alternative u. Ziff 4 SGB VIII) in den vereinbarten Leistungsangeboten als Handlungsgrundsätze.

Leistungsträger – Träger der öffentlichen Jugendhilfe  
Landratsamt Alb-Donau-Kreis

Leistungserbringer - anerkannter Träger der freien Jugendhilfe  
St. Konradhaus Schelklingen

1. Leistungsträger und Leistungserbringer arbeiten partnerschaftlich und vertrauensvoll zusammen. Sie anerkennen, dass jedem aus seiner Aufgabe heraus eine eigene, bestimmte Rolle zuwächst, die er zu erfüllen hat. Die partnerschaftliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit erfolgt in gegenseitiger Wertschätzung.
2. Unter Qualität („Beschaffenheit“) einer Leistung verstehen die Partner alle die Leistung betreffenden Vorgänge und Handlungen, die auf fachlich qualifizierter Grundlage erfolgen und die bedarfsgerecht wirksam und wirtschaftlich erbracht werden. Dies bezieht sich auf Leistungen im Zusammenhang mit der Hilfeplanung, der Durchführung und Beendigung der Hilfe sowie der Zusammenarbeit zwischen Leistungsträger und Leistungserbringer. Die Qualität umfasst die Dimension der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität.
3. Grundlage des gemeinsamen Handelns ist, die bei den jungen Menschen und ihren Familien vorhandenen positiven Ressourcen zu erkennen, sie einzufordern und damit für die Problembewältigung zu nutzen. Auch die Hilfe zur Selbsthilfe gehört in diesem Sinne zur Ressourcenorientierung. Ziel der Leistung ist die Förderung des jungen Menschen zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit sowie die Stärkung der Familie.
4. Die Partner respektieren bei der Auswahl der Hilfe und berücksichtigen bei der Durchführung der Hilfe das Wunsch- und Wahlrecht der Leistungsberechtigten. In der Regel weist der Leistungsträger die Leistungsberechtigten auf dieses Recht hin und berücksichtigt dies bei der Auswahl der Einrichtungen und Dienste, soweit dies nicht mit unverhältnismäßigen Mehrkosten verbunden ist.



5. Die Partner beachten bei der Ausgestaltung der Leistungen und der Erfüllung der Aufgaben die von den Personensorgeberechtigten bestimmte Grundrichtung der Erziehung sowie deren Rechte bei der Bestimmung der religiösen Erziehung.
6. Die Partner berücksichtigen die unterschiedlichen Lebenslagen von Mädchen und Jungen und wirken darauf hin, Benachteiligungen abzubauen und die Gleichberechtigung von Mädchen und Jungen zu fördern.
7. Die Partner beachten bei der Durchführung und Schaffung von Leistungsangeboten die Strukturmaxime der Partizipation. Der Leistungsträger stellt die Beteiligung des jungen Menschen im Hilfeplanverfahren sicher, der Leistungserbringer bei der Erziehung in der Einrichtung. Die Leistungsberechtigten werden entsprechend ihrer Rechtsposition an den Entscheidungen beteiligt.
8. Die Partner beziehen bei der Durchführung und Schaffung von Leistungsangeboten die Strukturmaxime der Integration und Normalisierung ein.
9. Die Partner sehen sich dem Grundsatz der bedarfsgerechten Orientierung der Jugendhilfe verpflichtet. Sie sorgen jeweils entsprechend ihrer Aufgaben dafür, dass rechtzeitig die richtige Hilfe gewährt und so gestaltet wird, dass die Inanspruchnahme von Hilfen und Angeboten adäquat dem Hilfebedarf erfolgen kann.
10. Leistungsträger und Leistungserbringer stellen in allen Phasen der Planung neuer (teil-/ stationärer) Angebote frühzeitig die gegenseitige Beteiligung / Information sicher. Die Partner stimmen diese Planungen aufeinander ab und ergänzen sich gegenseitig.
11. Die Partner achten bei der Verwirklichung von Leistungsangeboten auf die Strukturmaxime der Dezentralisierung / Regionalisierung.
12. Die Partner schenken der Strukturmaxime der Alltagsorientierung bei der Schaffung und Durchführung der Hilfe Beachtung. Dabei wird insbesondere auf die Zugänglichkeit im Alltag, auf die Situationsbezogenheit und die Ganzheitlichkeit der Hilfe geachtet.

Unterschriften:

  
.....  
Landratsamt Alb-Donau-Kreis

  
.....  
St. Konradhaus Schelklingen

# Absprachen über gemeinsame Verfahren der Qualitätsentwicklung / Schlüsselprozesse

## Anlage 2 zur Qualitätsentwicklungsvereinbarung

gem. § 78 b Abs. 1 Nr.3 SGBVIII

i. V. mit dem Rahmenvertrag nach § 78 f SGB VIII für Baden- Württemberg vom 08.12.2006

### 1. Aufnahme(verfahren)

#### Aufnahmeanfrage / Vorstellungsgespräch

Für den Regelfall gelten nachfolgend beschriebene Ablaufschritte. Im Fall von Aufnahmen in Krisensituationen, Inobhutnahmen und anderen Sonderbedarfen soll die Vorgehensweise gemäß der Vereinbarung zu Inobhutnahmen des Landratsamtes Alb-Donau-Kreis Anwendung finden.

- Das Jugendamt fragt auf der Grundlage eines auf den Einzelfall bezogenen Hilfeplankonzeptes bei der Einrichtung an, ob die Aufnahme des jungen Menschen grundsätzlich möglich ist. Soweit nicht bereits bekannt, benennt die Einrichtung hierfür die für die Belegung verantwortliche Fachkraft.
- Im weiteren Gespräch werden detaillierte Informationen über den jungen Menschen (familiäre, soziale, schulische, therapeutische und rechtliche Hintergründe, Ressourcen und Perspektiven sowie deren Bewertung und bisherige Hilfen) und über die Einrichtung (Konzeptionen, Leistungsbeschreibung, Entgelt, mögliche Zusatzleistungen) ausgetauscht. Der Versand notwendiger Unterlagen und ein Rückmeldetermin werden vereinbart.
- Die Unterlagen werden an die Einrichtung übermittelt.
- Die Einrichtung sichtet die Unterlagen und fordert bei Bedarf beim Jugendamt zusätzliche Informationen an.
- Das Jugendamt und die Einrichtung vereinbaren telefonisch zum festgelegten Rückmeldetermin einen Vorstellungstermin, zu dem das Jugendamt die Eltern und eventuell weitere Beteiligte einlädt.
- Das Vorstellungsgespräch findet in der Einrichtung nach der Regel „so wenig Personen wie möglich, so viele wie nötig“ statt. Teilnehmen müssen: die fallverantwortliche Fachkraft des Jugendamtes, der junge Mensch, Sorgeberechtigte sowie die für die Belegung verantwortliche Fachkraft der Einrichtung. Teilnehmen können bei Bedarf: Vertreter der Schule, der Wohngruppe, des Fachdienstes, weitere Beteiligte.
- Im Rahmen des Vorstellungsgesprächs ist zu klären, ob und unter welchen Voraussetzungen die im Hilfeplankonzept erarbeitete Leistung durch die Einrichtung erbracht werden kann. Es werden generelle Absprachen und - soweit möglich - konkrete Verabredungen/Vereinbarungen getroffen, d.h. soll eine Leistungserbringung erfolgen, so wird verbindlich festgelegt, ob die Hilfe im Rahmen der von der Einrichtung vorgehaltenen Regel- und konzeptionsbedingten Leistungen erbracht wird.
- Am Ende des Vorstellungsgesprächs wird die Dauer der Bedenkzeit für alle Beteiligten vereinbart.



- Nach Ablauf der Bedenkzeit informieren alle Beteiligten das Jugendamt über ihre Entscheidung.
- Das Jugendamt ergänzt und dokumentiert das Hilfeplankonzept um die Verabredungen des Vorstellungs-/Aufnahmegesprächs, beschreibt darin u.a. die vorgesehenen Regel- und konzeptionsbedingten Leistungen. Damit wird das Hilfeplankonzept zum Hilfeplan nach § 36 SGB VIII / KJHG. Sollen individuelle Zusatzleistungen erbracht werden, so werden deren Umfang und Entgelt beschrieben und (im Hilfeplan) dokumentiert.
- Ein Termin für das erste Hilfeplan(fortschreibungs)gespräch wird vereinbart. Dieses erste Gespräch sollte spätestens sechs Monate nach der Aufnahme erfolgen.
- Für den Fall der Aufnahme wird ein Aufnahmetermin festgelegt.
- Der Hilfeplan wird allen Beteiligten zeitnah zugeleitet und von diesen bestätigt. Grundsätzlich sollte die Zuleitung des Hilfeplanes spätestens bis zum Hilfebeginn erfolgen.
- Das Jugendamt verpflichtet sich, spätestens zum abgesprochenen Aufnahmetermin die Kostenzusage zu erteilen.

## **Aufnahme**

Die Aufnahme des jungen Menschen in der Einrichtung findet in möglichst vertrauter Atmosphäre statt. Deshalb ist neben dem jungen Menschen und den/dem Sorgeberechtigten oder einer anderen wichtigen Bezugsperson mindestens eine vom Vorstellungsgespräch bekannte Person der Einrichtung anwesend. Nach Möglichkeit nimmt der/die künftige Bezugserzieher/-in teil. Die fallverantwortliche Fachkraft des Jugendamtes entscheidet selbst über ihre Teilnahme.

Spätestens bei der Aufnahme werden zwischen der Einrichtung und den Sorgeberechtigten Absprachen über Zeitpunkt, Umfang und Ablauf der nächsten Kontakte im Rahmen der Vereinbarungen des Hilfeplans getroffen: z.B. Telefonate, Besuche, Heimfahrten.

## **2. Hilfeplanverfahren**

Grundlage der Hilfeplanung ist der Hilfeplan nach § 36 Abs. 2 SGB VIII / KJHG und dessen Fortschreibungen. Der Hilfeplan setzt die wesentlichen Maßstäbe für die Hilfegestaltung. Die Fortschreibungen nehmen auf den (Erst)Hilfeplan Bezug.

### **Hilfeplangespräch**

Das Hilfeplangespräch findet in der Regel halbjährlich statt, unabhängig von der im Einzelfall notwendigen ständigen Zusammenarbeit von Jugendamt und Einrichtung während des Hilfeprozesses. Ort und Zeitpunkt des nächsten Hilfeplangesprächs werden zwischen den Beteiligten festgelegt. Die fallverantwortliche Fachkraft des Jugendamtes lädt zum Gespräch ein und ist zuständig für die Moderation und Dokumentation.

Die Einrichtung erstellt zur Vorbereitung des Gesprächs unter Beteiligung des jungen Menschen, je nach dessen Alter und Entwicklungsstand, eine Vorlage und sendet diese dem Jugendamt und den Personensorgeberechtigten 14 Tage vor dem für das Hilfeplangespräch angesetzten Termin zu. Die Gesprächsvorlage soll in einer für alle Beteiligten verständlichen Sprache formuliert sein.

In der Vorlage nimmt die Einrichtung Bezug auf die vereinbarten Ziele des Hilfeplans und stellt erreichte Ziele und aktuelle Entwicklungen dar. Die Einrichtung berichtet aus ihrer Sicht über evtl. Veränderungsbedarfe bei der Gestaltung der Hilfe.

Die am Hilfeplangespräch teilnehmenden Vertreter/-innen von Einrichtung und Jugendamt verfügen über die erforderlichen Kompetenzen für die Umsetzung der im Hilfeplan zu treffenden Vereinbarungen. Die Bedarfsfeststellung liegt in der alleinigen Verantwortung des Jugendamtes.

Beim Hilfeplangespräch soll die Zahl der Teilnehmer/-innen im Interesse des betroffenen jungen Menschen auf die unmittelbar für die Hilfestellung zuständigen Personen beschränkt bleiben.

Der Inhalt des Hilfeplangesprächs ergibt sich aus § 36 Abs. 2 SGB VIII / KJHG:

- a) Darstellung der Entwicklungsfortschritte der Hilfe im Hinblick auf die im Hilfeplan formulierten Ziele, die Verständigung über die Zielerreichung (Zielerreichungsanalyse) sowie die Überprüfung des bisherigen Hilfeverlaufes
- b) Verständigung über Veränderungen des Hilfebedarfes und daraus abgeleitet über Art und Umfang der geeigneten und erforderlichen pädagogischen und die damit verbundenen therapeutischen Leistungen, ggf. unter Berücksichtigung der schulischen Entwicklung bzw. der Ausbildungssituation
- c) Darstellung der voraussichtlichen Dauer der Hilfe und die Gültigkeit des aktuellen Hilfeplans sowie die Festlegung von Ort und Zeitpunkt des nächsten Hilfeplan(fortschreibungs)-gesprächs.

Grundlage für alle zu erbringenden Leistungen ist die schriftliche Form des Hilfeplans und dessen Fortschreibungen. Diese Dokumentation der Ergebnisse des Hilfeplangesprächs ist Aufgabe des Jugendamtes. Die Hilfeplanfortschreibung wird allen Beteiligten zeitnah zugeleitet und von diesen bestätigt.

### **3. Elternarbeit**

Elternarbeit umfasst in jedem Fall die folgenden Bestandteile:

- Gestaltung der Aufnahmesituation und der Hilfe-/ Erziehungsplanung unter aktiver Einbeziehung der Bezugspersonen aus dem Herkunftssystem sowie Thematisierung der Elternarbeit im Hilfeplangespräch
- Unterstützung der Kinder/Jugendlichen bei Telefon- und Briefkontakten
- Initiieren gemeinsamer Aktivitäten, Alltagshandlungen und Freizeitunternehmungen
- Kontaktpflege bei Besuchen der Herkunftseltern in der Einrichtung
- Vor- und Nachbereitung selbständiger Besuche des Kindes /Jugendlichen in der Herkunftsfamilie
- Teilhabe der Herkunftseltern/-familie an Festen und Feiern des Kindes/Jugendlichen

Sind im Einzelfall darüber hinausgehende Leistungen der Elternarbeit angezeigt und notwendig, erfolgen die notwendigen Absprachen mit dem zuständigen Jugendamt im Zusammenhang mit dem Hilfeplanverfahren. Die Organisation und Durchführung dieser besonderen Leistungen der Eltern- und Familienarbeit erfolgt auf der Grundlage der Anlage 2 Ziff. 2.2 zum Rahmenvertrag nach § 78f SGB VIII.



#### 4. Informationspflichten

Besondere Ereignisse und wesentliche Abweichungen vom Hilfeplan erfordern eine zeitnahe gegenseitige Information und gegenseitige Abstimmung des weiteren Vorgehens von Einrichtung und Jugendamt.

Eine gegenseitige Information von Einrichtung und Jugendamt erfolgt insbesondere bei folgenden Ereignissen:

- Wohnsitzwechsel der Eltern bzw. der Sorgeberechtigten
- Entwicklungen, die eine wesentliche Abweichung zum Hilfeplan vermuten lassen
- familiäre Veränderungen und Änderungen beim Sorgerecht
- Beschwerden der Eltern bzw. Sorgeberechtigten
- Anhaltspunkte, die auf eine Gefährdung des Kindeswohles schließen lassen.

Eine Information des Jugendamtes durch die Einrichtung erfolgt insbesondere bei folgenden Ereignissen:

- Entweichen des jungen Menschen
- Krankenhausaufenthalt des betreuten jungen Menschen
- sich abzeichnende Krisen (z.B.: Straftaten, Drogengebrauch)
- gravierende Vorkommnisse in Einrichtung und Gruppe, soweit der junge Mensch betroffen ist (z.B. Wechsel von Bezugserziehern/-innen, Straftaten und Drogengebrauch anderer Gruppenmitglieder)
- bevorstehende Verlegung des jungen Menschen in eine andere Wohngruppe
- anstehender Schul- oder Ausbildungswechsel des Kindes/Jugendlichen.

Eine Information der Einrichtung durch das Jugendamt erfolgt insbesondere bei folgenden Ereignissen:

- anstehender Wechsel der örtlichen Zuständigkeit
- Wechsel der fallverantwortlichen Fachkraft im Jugendamt.

#### 5. Hilfebeendigung

##### Planmäßige Beendigung

Die Ausrichtung der Hilfe auf Zielerreichung und Hilfebeendigung sollte bei jedem Hilfeplangespräch deutlich werden, d.h. der voraussichtliche Zeitpunkt der geplanten Beendigung der Hilfe und die weiteren Perspektiven werden in jedem Hilfeplan(fortschreibungs)gespräch thematisiert und im Hilfeplan bzw. dessen Fortschreibung dokumentiert. Spätestens beim letzten Hilfeplangespräch vor der geplanten Beendigung ist ein Beendigungstermin festzulegen. Kurz vor oder nach dem Ende der Hilfe findet ein Abschlussgespräch statt, in dem alle Beteiligten die Hilfe bewerten (Einzelfallbezogene Auswertung); im Mittelpunkt dieser Auswertung steht die gemeinsame Bewertung des Hilfeverlaufes und der Überprüfung der Erreichung/Nichterreichung der im Hilfeplan festgelegten Ziele (Zielerreichungsanalyse).



### Ungeplante Beendigung

Eine ungeplante Beendigung liegt dann vor, wenn die Hilfe in der Einrichtung entgegen der bisherigen Planung endet und das Jugendamt deshalb die Leistung beendet,

z.B. wenn

- sich ein junger Mensch entzieht
- sich die Einrichtung (mit/ohne Einwilligung der Eltern) nicht mehr im Stande sieht, die Hilfe weiterzuleisten
- das Jugendamt die Hilfe (mit/ohne Einverständnis der Eltern) beendet oder - die Leistungsberechtigten den der Hilfe zugrunde liegenden Antrag zurückziehen.

Auch bei einer ungeplanten Beendigung ist von allen Beteiligten eine gegenseitige Rückmeldung im Sinne eines Abschlussgesprächs erforderlich. Ist es nicht möglich, alle Beteiligten einzubeziehen, so soll mindestens eine gemeinsame Auswertung seitens des Jugendamtes und der Einrichtung erfolgen.

### 6. Kommunikation und Zusammenarbeit bei Konflikten zwischen Jugendamt und Einrichtung

Wird von einem Beteiligten ein Konflikt wahrgenommen, so ist er aufgefordert, unverzüglich mit den direkten Konfliktpartnern ins Gespräch zu kommen, um den Interessenkonflikt zu beschreiben und eine Lösung auf dieser Ebene zu erarbeiten. Gelingt eine Lösung nicht, wird beiderseits jeweils die nächst höhere Leitungsebene zur Klärung des Sachverhaltes zeitnah eingeschaltet. Werden grundsätzliche Absprachen zur Konfliktlösung getroffen, so sind diese schriftlich zu dokumentieren und in Einrichtung und Jugendamt bekannt zu geben.

### 7. Beschwerdewesen

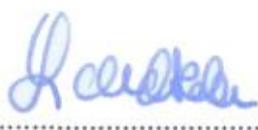
Jugendamt und Einrichtung verpflichten sich, kritische Rückmeldungen und Beschwerden der Betroffenen (Kind/Jugendlicher/Eltern/Personensorgeberechtigte) und von dritter Seite (Eltern, Lehrer, Nachbarn ...) ernst zu nehmen, unabhängig davon, wie die Beschwerden oder Klagen vorgebracht werden.

Dem Beschwerdeführer wird empfohlen, sich direkt an die jeweils zuständige Stelle zu wenden. Ist er dazu nicht bereit, wird ihm angeboten, die Beschwerde an die zuständige Stelle weiterzuleiten.

Wird durch die Beschwerde die Hilfeplanung wesentlich berührt, werden alle am Hilfeprozess Beteiligten davon verständigt.

Unterschriften:

  
.....  
Landratsamt Alb-Donau-Kreis

  
.....  
St. Konradhaus Schelklingen

## Qualitätsentwicklungskonzept St. Konradhaus Schelklingen

### Anlage 3 zur Qualitätsentwicklungsvereinbarung

gem. § 78 b Abs. 1 Nr.3 SGBVIII

i. V. mit dem Rahmenvertrag nach § 78 f SGB VIII für Baden- Württemberg vom 08.12.2006

#### Qualitätsleitbild

- Unsere Leistungsangebote sind Hilfeangebote an junge Menschen, ihre Familien und ihre Bezugspersonen. Durch unsere Leistungsangebote nehmen wir eine wichtige gesellschaftliche Aufgabe wahr.
- Wir haben einen hohen Anspruch an unsere Arbeit: Wir möchten junge Menschen, die Hilfe auf ihrem Weg in ein eigenständiges Leben benötigen, umfassend unterstützen.
- Dabei richten wir unser Handeln an unserer Tradition und Satzung, unserer Zugehörigkeit zur Caritas sowie an unserem Leitbild aus. Wir sind in Umfang und Qualität den vereinbarten Leistungen einschließlich der vereinbarten, gemeinsamen Qualitätsgrundsätzen verpflichtet.
- Unter Qualität verstehen wir alle Merkmale unseres Leistungsangebotes bezüglich ihrer Eignung, die Bedürfnisse und Wünsche der Adressaten unserer Leistungsangebote zufrieden zu stellen, die Anforderungen unserer Auftraggeber und Interessenspartner zu erfüllen, sowie den fachlichen und gesetzlichen Erfordernissen unserer Arbeit gerecht zu werden.
- Wir verpflichten uns zur ständigen Verbesserung unserer Leistungen, deren Qualität an der Berücksichtigung aktueller fachlich-sozialwissenschaftlicher Ansätze und an den Rückmeldungen der Adressaten wie der Kostenträger deutlich wird. Dies bedeutet, die Bedürfnisse und Anforderungen der Adressaten unserer Leistungsangebote, unserer Auftraggeber und Interessenspartner fortwährend zu erheben und zu berücksichtigen.
- Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist für die Qualität seiner Arbeit mitverantwortlich. Jugendhilfe agiert in einem Spannungsfeld, in dem unterschiedliche Auffassungen, Auseinandersetzungen und Konflikte systemimmanent sind. Eine kundenfreundliche Grundhaltung sowie regelmäßige, bedarfsgerechte Qualifizierung versetzen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Lage, qualitätsbewusst im Sinne unseres Qualitätsverständnisses zu handeln.
- Als Jugendhilfeeinrichtung sind wir Dienstleistungsorganisation. Die Leitung der Einrichtung fördert die Weiterentwicklung eines entsprechenden Bewusstseins in unserer Einrichtung.
- Das Leitungsteam motiviert die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Beteiligung bei der Erstellung und Aufrechterhaltung des Qualitätsentwicklungssystems. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Beteiligte oder Verantwortliche in den beschriebenen Prozessen sind aufgefordert, Vorschläge zur Verbesserung an Leitung, Steuerkreis, Qualitätsentwicklungsbeauftragte zu richten.
- Die Leitungskräfte der Einrichtung fördern eine Kultur der konstruktiven Offenheit gegenüber Kritik und Problemen.
- Unsere Leistungsangebote haben eine Struktur- sowie eine Prozess- und eine Ergebnisdimension. Diese drei Dimensionen haben wir beständig im Blick und sind um deren Optimierung bemüht.



## Qualitätsziele

- Oberstes Ziel unserer Anstrengungen im Rahmen der Qualitätsentwicklung ist die Zufriedenheit der Adressaten unserer Leistungsangebote, unserer Auftraggeber, sowie anderer Interessenspartner.
- Mit den Maßnahmen der Qualitätsentwicklung möchten wir zum Vertrauen der Adressaten unserer Angebote sowie unserer Auftraggeber und unserer Interessenspartner in die Leistungsfähigkeit unserer Einrichtung beitragen.
- Folgende Maßnahmen sollen der Erreichung dieses Zieles dienen:
  - Ständige Verbesserung unserer Leistungen
  - Lernen aus Fehlern und Fehlervermeidung
  - gleichbleibende Güte unserer Arbeitsabläufe
- Durch zeitnahes Controlling, effizienten Personaleinsatz und wirtschaftliche Mittelverwendung erzielen wir einen sparsamen und nutzbringenden Einsatz der Leistungsentgelte.

## System der Qualitätsplanung

- In Abstimmung zwischen der Geschäftsführung und dem Verwaltungsrat der Stiftung St. Konradhaus Schelklingen wird ein Qualitätsentwicklungssystem eingeführt.
- Das Qualitätsentwicklungssystem orientiert sich an den Grundsätzen der Normenreihe der DIN EN ISO:
  - Kundenorientierung
  - Verantwortlichkeit der Leitung
  - Mitarbeiterorientierung
  - Prozessorientierung
  - Systemorientiertes Handeln
  - Kontinuierliche Verbesserung
  - Sachlicher Ansatz zur Entscheidungsfindung
  - Lieferantenbeziehungen zum gegenseitigen Nutzen
- Die Leitung der Einrichtung trägt die Verantwortung für die Entwicklung, Einführung und Aufrechterhaltung des Qualitätsentwicklungssystems und stellt die notwendigen Ressourcen hierfür zur Verfügung.
- Die Leitung der Einrichtung leitet den Steuerkreis Qualitätsentwicklung, benennt die Verantwortlichkeiten, identifiziert die Kernprozesse und setzt Beschreibungen dieser Prozesse in Kraft.
- Die Kernprozesse sowie die unterstützenden Prozesse werden beschrieben und turnusmäßig, wie in den jeweiligen Prozessbeschreibungen benannt, im Rahmen von Qualitätszirkeln überprüft und verbessert.
- Eine angemessene Dokumentation macht die erbrachten Leistungen nachvollziehbar.
- Die Anwendung und Einhaltung der eingeführten Prozessbeschreibungen und der zugeordneten Nachweisdokumente wird regelmäßig intern überprüft.

Unterschriften:

gesehen, Ulm, den 5.3.2009

St. Konradhaus Schelklingen

Landratsamt Alb-Donau-Kreis



St. Konradhaus Schelklingen  
Perspektiven für die Jugend

## Leitlinien zur Bewertung der Qualität der Leistungsangebote und der Qualitätsentwicklung

### Anlage 4 zur Qualitätsentwicklungsvereinbarung

gem. § 78 b Abs. 1 Nr.3 SGBVIII

i. V. mit dem Rahmenvertrag nach § 78 f SGB VIII für Baden- Württemberg vom 08.12.2006

### Einzelfallbezogene Auswertung

Die einzelfallbezogene Auswertung ist Bestandteil des Hilfeplanverfahrens. In diesen Prozess sollen nach Möglichkeit die Beteiligten (Kind/Jugendlicher, Eltern, Vertreter von Einrichtung und Jugendamt) im Rahmen des Abschlussgesprächs (vgl. Ziff.3.3) einbezogen sein. Diese Bewertung ist Teil der individuellen Hilfeplanung, die sich an den individuellen Ausgangsbedingungen und den vereinbarten Leistungen orientiert.

Die Einrichtung nutzt als Grundlage für die einzelfallbezogene Auswertung, sofern vorgesehen, die vom fallzuständigen Jugendamt bereitgestellten Instrumente der Fallevaluation, in allen anderen Fällen die von der Einrichtung entwickelten pädagogischen Instrumente, sowie standardisierte psychologische Instrumente der Fallevaluation.

### Bewertungsverfahren als Folgeprozess aus der individuellen Hilfeplanung

Die über den Einzelfall hinausgehende Auswertung von Hilfen mit dem Ziel der Angebotsentwicklung sowie der Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen Jugendamt und Einrichtung erfordert eine regelmäßige Zusammenarbeit. Die Ergebnisse werden von der Jugendhilfeplanung des örtlichen Trägers sowie der Planung der Angebote der Einrichtung für den regionalen Bedarf berücksichtigt.

Unterschriften:

Landratsamt Alb-Donau-Kreis

St. Konradhaus Schelklingen