



# Selbstbewertung

für die Einrichtungen und Dienste der Er-  
ziehungshilfen der Caritas

auf der Basis der Qualitätsleitlinien, Version 1.2 / 22.10.2007

Not sehen und handeln.  
**C a r i t a s**



## EINLEITUNG

Die vorliegende Publikation ist ein Instrument zur Selbstbewertung des einrichtungseigenen Qualitätsmanagementsystems anhand der Qualitätsleitlinien der verbandlichen Caritas. Mit Hilfe dieser Checkliste können Sie überprüfen, ob und in welchem Umfang die Qualitätsanforderungen der Qualitätsleitlinien in Ihrer Einrichtung bzw. in Ihrem Dienst bereits umgesetzt und in Anwendung sind.

Die Überprüfung wird in Form einer Selbstbewertung durchgeführt. Hierbei liegt das Hauptaugenmerk – wie bei den Qualitätsleitlinien auch – auf der Identifikation caritasspezifischer Anforderungen. Dieser Leitfaden soll den Diensten und Einrichtungen der Caritas zusätzliche Orientierung bei der Einführung, Überprüfung und Weiterentwicklung von Qualitätsentwicklungsprozessen und Qualitätsmanagementsystemen bieten.

## DURCHFÜHRUNG DER SELBSTBEWERTUNG

### EMPFEHLUNG ZUM VORGEHEN

Die eingehende Überprüfung der Umsetzung der Qualitätsleitlinien in Form einer Selbstbewertung sollte vom größtmöglichen Nutzen für Ihre Einrichtung geleitet sein. Die folgende empfohlene Vorgehensweise hat sich in der Praxis bewährt, insbesondere weil

- sie vorsieht, dass mehrere Mitarbeiter(Innen) mit der Prüfung betraut sind (Multiplikatoreneffekt),
- alle Bereiche der Einrichtung in die Diskussion einbezogen werden (erhöhtes Problembewusstsein und bessere Kommunikation),
- dadurch „blinde Flecken“ bei der Wahrnehmung von Defiziten in der Einrichtung reduziert werden,
- der kritische Blick auf die eigene Einrichtung geschärft wird und
- auf diese Weise Stärken identifiziert, Verbesserungspotenziale erkannt und bereits kurzfristig konkrete Verbesserungsmaßnahmen in die Wege geleitet werden können.

### Empfehlungen zur Durchführung der Selbstbewertung

| Schritte   | Erläuterung   |
|--|---|
| 1 Entscheidung über die Durchführung der Selbstbewertung | Die Leitung klärt und entscheidet, ob eine Selbstbewertung durchgeführt werden soll. Bei positiver Entscheidung setzt sie sich für die Umsetzung der damit verbundenen Maßnahmen ein und trägt diese mit.   |
| 2 Auswahl der Projektgruppe und Auftragserteilung        | Die Leitung stellt eine Projektgruppe von drei bis acht Personen für die Durchführung der Selbstbewertung zusammen. Die Teammitglieder sollten innerhalb des Bewertungsdurchlaufs nach Möglichkeit nicht wechseln. Es empfiehlt sich, folgenden Personenkreis für die Projektgruppe zu berücksichtigen: Mitglied des Vorstands, Vertreter(in) der Geschäftsführung bzw. der Einrichtungsleitung, Qualitätsmanagementbeauftragte(r), Abteilungs-/Fachbereichsleitung, Mitarbeiter(innen) aus den verschiedenen Arbeitsfeldern, ehrenamtliche bzw. freiwillige Mitarbeiter(innen). Die Leitung benennt die Projektgruppe und erteilt ihr den Auftrag zur Überprüfung der Qualitätsleitlinien. |

- 
- |   |   |
|---|---|
| <b>3</b> Einarbeitung in die Leitlinien und das Instrumentarium | Die Mitglieder der Projektgruppe machen sich vor der ersten Teamsitzung mit den Qualitätsleitlinien und dem Selbstbewertungsinstrument durch Lektüre der entsprechenden Dokumente vertraut, ggf. notieren sie sich Fragen und Anmerkungen dazu. |
|---|---|
- 
- |  |  |
|--|--|
| <b>4</b> Terminplanung für die Projektgruppe | Die Projektgruppe kann die Selbstbewertung im Rahmen einer längeren Zusammenkunft auf einmal oder aber schrittweise in mehreren Sitzungen durchführen. Die vereinbarten Termine für die Projektgruppensitzungen (geschätzter Zeitbedarf: ca. zwei bis vier Stunden je Qualitätsbereich) sind für alle Teammitglieder verbindlich. Das Team erstellt zudem einen Arbeitsplan, der z. B. angibt, an welchen Terminen welche Qualitätsbereiche überprüft werden, und arbeitet diesen Schritt für Schritt ab. Wichtig ist, dass die Sitzungen möglichst in ungestörter Atmosphäre abseits des „Tagesgeschäftes“ stattfinden (keine Unterbrechung durch Telefon o. Ä.). |
|--|--|
- 
- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>5</b> Bewertung und Dokumentation | Die Mitglieder der Projektgruppe bilden sich anhand der im Leitfaden vorgegebenen Fragen und der einrichtungseigenen Dokumente bzw. Nachweise zunächst ein individuelles Urteil über die Umsetzung der Qualitätsleitlinien in ihrer Einrichtung. Anschließend nehmen sie in der Gruppe eine gemeinsame Bewertung vor und suchen bei unterschiedlichen Einschätzungen einen Konsens. Sie dokumentieren ihre Bewertung mit den dazugehörigen Nachweisen sowie den Beschreibungen der Stärken und Verbesserungspotenziale. Die Bewertungsergebnisse werden in die Selbstbewertungscheckliste und das Exceldokument (zur automatisierten Darstellung der Ergebnisse) eingetragen. |
|--------------------------------------|---|
- 
- |  |   |
|--|---|
| <b>6</b> Planung und Auswahl der Verbesserungsprojekte | Nach Abschluss der Selbstbewertung wählt die Projektgruppe drei Verbesserungsprojekte aus. Es empfiehlt sich, bei der Auswahl der Projekte darauf zu achten, dass sie vor allem auf unterdurchschnittlich bewertete Bereiche abzielen und/oder einem plausiblen Priorisierungsschema folgen. Nach erfolgter Auswahl wird ein Projektplan erstellt. Die Projektgruppe legt für jedes Verbesserungsprojekt ein Ziel fest, das sie erreichen will (z. B. „Es liegt ein Einarbeitungsleitfaden für neue Mitarbeiter(innen) vor“) und plant von dieser Zielsetzung ausgehend die erforderlichen Maßnahmen. Bei kurzfristigen Verbesserungsprojekten sollten die Ziele in ca. vier bis acht Wochen realisiert werden, bei mittelfristig angelegten sollten sich Erfolge nach maximal sechs bis acht Monaten einstellen. Bei allen Projekten ist auf eine klare Festlegung der Rahmenbedingungen zu achten: WER macht WAS, WIE, WOMIT bis WANN? (siehe hierzu auch das Kapitel „Maßnahmenplan“). |
|--|---|
- 
- |   |   |
|---|---|
| <b>7</b> Überprüfung der Ergebnisse der Verbesserungsprojekte | Zur vereinbarten Zeit überprüft die Projektgruppe, ob die drei Verbesserungsprojekte planmäßig umgesetzt und die Projektziele erreicht worden sind. |
|---|---|
- 

Bei Unklarheiten oder falls während der Selbstbewertung Fragen aufkommen, können Sie sich an die Arbeitsstelle Qualitätsmanagement (Telefon: 0761/200-339) wenden.

## SYSTEMATIK DES SELBSTBEWERTUNGSINSTRUMENTS

Der Aufbau des Instruments der Selbstbewertung folgt der Systematik der Qualitätsleitlinien, die Qualitätsaussagen für zentrale Dienstleistungen der Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas formuliert. Die nach Maßgabe dieser Aussagen beschriebenen Qualitätsanforderungen werden mit Praxisindikatoren messbar gemacht.

### Aufbau der Qualitätsleitlinien

- Qualitätsbereiche werden durch Qualitätsaussagen inhaltlich umrissen
  - Qualitätsanforderungen konkretisieren die Qualitätsaussagen
    - Praxisindikatoren geben überprüfbare Messkriterien für die Qualitätsanforderungen an

## HINWEISE ZUR BEARBEITUNG DER SELBSTBEWERTUNG

Die Projektgruppe nimmt für jeden Praxisindikator anhand der nachfolgenden Skala eine Einstufung vor. Sie ist in der gesamten Selbstbewertung für alle Fragen immer gleich. Die Skala umfasst fünf Ausprägungen, die zutreffende ist jeweils anzukreuzen.

| Jeweiliger Fachbereich                              |                   | Erfüllungsgrad                                |   |   |   |  |
|---|-------------------|---|---|---|---|--|
|   |                   | 0   | 1   | 2   | 3   | 4  |
| Nr.   | Praxisindikatoren | keine Aktivitäten<br><input type="checkbox"/> | Aktivitäten geplant<br><input type="checkbox"/> | Aktivitäten umgesetzt<br><input type="checkbox"/> | Aktivitäten überprüft<br><input type="checkbox"/> | Aktivitäten angepasst und verbessert<br><input type="checkbox"/> |
| Diese Einteilung entspricht dem <b>PDCA-Zyklus:</b> |                   |   | <b>PLAN</b>                                     | <b>DO</b>   | <b>CHECK</b>                                      | <b>ACT</b>   |

Je nach Praxisindikator lassen sich die in der Tabelle genannten „Aktivitäten“ auch auf eingesetzte Instrumente und Verfahren oder strukturelle Eigenschaften der Einrichtung beziehen. Die Prüfung, ob und in welchem Umfang die Anforderungen an den jeweiligen Praxisindikator erfüllt sind, orientiert sich an dem so genannten PDCA-Zyklus. Er besagt, dass Aktivitäten, Instrumente etc. systematisch geplant (**P**lan), in allen relevanten Bereichen umgesetzt (**D**o), auf Ihren Erfolg hin überprüft (**C**heck) und regelmäßig als Ergebnis der Überprüfungen oder geänderten Rahmenbedingungen angepasst und verbessert werden sollten (**A**ct). Der höchste Reifegrad liegt dann vor, wenn *alle* Elemente des PDCA-Zyklus erfüllt sind, positive Ergebnisse vorliegen und diese objektiv nachgewiesen werden können. In der Praxis wird dieser Idealfall – zumindest für die meisten Indikatoren – nur selten vorkommen.

Seien Sie bei der Bearbeitung aufrichtig zu sich selbst und kreuzen bei der Abfrage jeweils die Aussage an, die Ihrer Meinung nach auch wirklich für Ihre Einrichtung zutrifft. Lassen Sie sich hierbei ausschließlich von Ihrer selbstkritischen Einschätzung leiten. Denn in der Selbstbewertung, die Sie vornehmen, geht es nicht darum, am Ende eine maximale Punktzahl zu erreichen, sondern die Stärken in Ihrer Einrichtung zu identifizieren und Verbesserungspotenziale zu erkennen. Führen Sie sich

vor Augen, dass die Qualität einer Organisation niemals ein Optimum erreicht, sondern kontinuierlich überprüft und verbessert werden muss.

In die Tabellen zu den jeweiligen Qualitätsbereichen sollten Sie neben der Bewertung (Einstufung und Nachweise für die Einstufung) zusätzlich eintragen, wodurch sich Ihre Einrichtung auszeichnet (Stärken) und wo sie noch Handlungs- und Verbesserungsbedarf aufweist (Verbesserungspotenzial).

Gründen sie Ihre Bewertung immer *auf Zahlen, Daten und Fakten* (Z-D-F-Prinzip) und möglichst nicht auf subjektive Eindrücke und Einschätzungen! Beim anschließenden Vergleich der Ergebnisse in der Gruppe kommt es darauf an, sich auf eine einheitliche Bewertung zu einigen. Dabei empfiehlt sich folgende Vorgehensweise:

- Jedes Mitglied der Projektgruppe stellt seine Einstufung vor und begründet diese.
- In der anschließenden Diskussion versuchen die Mitglieder, für die Einstufung zu jeder Frage einen gemeinsamen Wert (= Konsens) zu finden. Dabei begründet jedes Teammitglied seine Argumentation sachlich anhand konkreter Nachweise. In der Diskussion kommt es im Wesentlichen darauf an, ob und in welchem Umfang sich die jeweiligen Einschätzungen nachweisen lassen.
- Weichen auch nach der Diskussion die Einschätzungen um zwei und mehr Bewertungspunkte voneinander ab (z. B. wenn Teammitglied A die Punktzahl „2“, Teammitglied B aber die Punktzahl „4“ vergibt), muss die Projektgruppe die Ursachen für diese divergierende Einschätzung hinterfragen.
- Kann sich die Projektgruppe in der Folge nicht auf einen gemeinsamen Wert einigen, ist in *Ausnahmefällen* möglich, den Durchschnittswert (Arithmetisches Mittel) der angegebenen Einstufungen für die Bewertung des einzelnen Praxisindikators heranzuziehen. Von dieser Vorgehensweise sollte jedoch nur „sparsam“ Gebrauch gemacht werden, da offensichtlich ein größerer Klärungsbedarf vorliegt.

Bitte achten Sie darauf, dass keine Frage unbeantwortet bzw. unbearbeitet bleibt. Sofern Sie eine Frage nicht beantworten können oder wollen, kennzeichnen Sie diese. Nur so können Sie bei der Auswertung eindeutig erkennen, ob Sie bewusst keine Angabe gemacht oder die Frage übersehen haben.

## BEISPIEL FÜR EINEN AUSGEFÜLLTEN SELBSTBEWERTUNGSBOGEN

Das nachfolgende Beispiel zeigt exemplarisch eine Selbstbewertung anhand einer Qualitätsanforderung des Qualitätsbereichs „Leitbildorientierung“. Es enthält die jeweilige Einstufung mit einer kurzen Nennung der Nachweise bzw. der Alltagspraxis und abschließend eine Zusammenfassung von Stärken und Verbesserungspotenzialen.

**So oder so ähnlich könnte Ihr ausgefüllter Selbstbewertungsbogen aussehen:**

### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Dienste und Einrichtungen der Caritas orientieren sich in ihrem fachlichen und organisatorischen Handeln am Leitbild des Deutschen Caritasverbandes und am Träger- bzw. Einrichtungsleitbild. Ihre Beratungs-, Bildungs- und Hilfeleistungen richten sie an diesen wertebezogenen, ethisch-theologischen und fachlichen Normen aus und ermöglichen dadurch eine kontinuierliche Reflexion, Weiterentwicklung und Anpassung.

### Qualitätsanforderungen

#### Qualitätsanforderung:

Die Dienste und Einrichtungen verfügen über ein Leitbild, das Mitarbeiter(innen) und Kooperationspartnern bekannt und verständlich ist.

Praxisindikatoren:

| Nr. | Die Dienste und Einrichtungen der Caritas...                                      | Erfüllungsgrad         |                          |                            |                            |   |
|-----|---|------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|---|
|     |   | 0<br>keine Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten geplant | 2<br>Aktivitäten umgesetzt | 3<br>Aktivitäten überprüft | 4<br>Aktivitäten angepasst und verbessert |
| 1   | entwickeln oder aktualisieren das Leitbild gemeinsam mit ihren Mitarbeiter(inne)n | □                      | □                        | □                          | □                          | □   |

Nachweise:

- Schriftliches Leitbild liegt vor und hängt im Eingangsbereich aus
- Das aktuelle Leitbild wurde 1997 von einer „AG Leitbild“ erstellt und bei einem Klausurtag mit allen Mitarbeiter(inne)n diskutiert, angepasst und verabschiedet (vgl. Hierzu Dokumentation Klausurtag „Leitbild“ 1997)
- Nach dem Zusammenschluss mit der Einrichtung „Cari-Dienst“ wurde auf Wunsch des Vorstandes im Juli 2007 eine Arbeitsgruppe „Leitbild“ eingesetzt, um das Leitbild an die veränderten Rahmenbedingungen anzupassen und zu aktualisieren. Auf der Klausurtagung im März 2008 soll das überarbeitete Leitbild mit allen Mitarbeiter(inne)n diskutiert und verabschiedet werden

|   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 2 | haben die Konzepte sowie sämtliche einrichtungsinternen Regelungen vom Leitbild abgeleitet bzw. mit diesem abgeglichen | X | □ | □ | □ | □ |
|---|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 3 | befähigen ihre Mitarbeiter(innen), die Aussagen des Leitbildes auf konkrete Arbeitssituationen zu übertragen | □ | □ | □ | □ | X |
|---|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

- Die monatlichen Sitzungen des großen Teams beginnen immer mit einem Austausch über einen Abschnitt oder Satz des Leitbildes und gemeinsam wird überlegt, wie eine konkrete Haltung oder welche Handlung daraus folgen könnte (vgl. hierzu Kap. 4.3 QM-Handbuch „Interne Kommunikation“ und Protokolle der Teamsitzungen)
- Dies wird seit 2 Jahren praktiziert
- Im Rahmen der ersten Mitarbeiter(innen)befragung im Mai 2007 wurden die Mitarbeiter(innen) zu diesem Punkt befragt. Es wurden einige Vorschläge zur Veränderung/Verbesserung eingebracht (vgl. hierzu Auswertung der Mitarbeiter(innen)befragung, Kapitel 3). Diese wurden ausgewertet und Veränderungen gemeinsam von Geschäftsführung und Qualitätszirkel besprochen und seit Oktober 2007 umgesetzt. Folgende Veränderungen resultierten daraus (vgl. Protokoll „Qualitätszirkel“ vom 17. August 2007 und Revision 5 des Kapitels 4.1 „Interne Kommunikation“ vom 10. September 2007)
- Da die Diskussion aufgrund der knapp bemessenen Zeit von 10 Minuten häufig abgebrochen werden musste, sind nun 20 Minuten vorgesehen
- Jeweils ein(e) Mitarbeiter(in) bereitet zu der Sitzung den zur Diskussion anstehenden Abschnitt/Satz vor und trägt ihre Gedanken dazu vor, mit dem Ziel, den Austausch schneller in Gang zu bringen

|   |  |   |   |   |   |   |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 4 | thematisieren das Leitbild bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter(innen) | X | □ | □ | □ | □ |
|---|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | kommunizieren das Leitbild bei den Kooperationspartnern | □ | □ | X | □ | □ |
|---|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

Die Kooperationspartner erhalten bei Abschluss eines Kooperationsvertrages ein Leitbild unseres Dienstes ausgehändigt (vgl. Kap. 5.3.2 QM-Handbuch „Regelung zu Kooperationen“)

Jeweils am Ende der einzelnen Qualitätsbereiche finden Sie zwei Felder, in die Sie zu den Praxisindikatoren die Stärken oder Verbesserungspotenziale Ihrer Einrichtung eintragen können.

| Stärken  | Verbesserungspotenziale   |
|--|---|
| <p>Zu 3: Bewährtes Vorgehen, das bei den Mitarbeitenden auf eine hohe Akzeptanz stößt und als hilfreich empfunden wird (vgl. Ergebnis Mitarbeiter(innen)befragung)</p> | <p>Zu 2: Konzeption und Regelungen wurden nicht unter dem Blickwinkel des Einrichtungsleitbildes geschrieben bzw. durchgesehen und überprüft. Sie sind daher nicht explizit mit dem Leitbild abgestimmt.</p> <p>Zu 4: Die Mitarbeiter(innen) erhalten bei Aufnahme ihrer Tätigkeit kein Leitbild ausgehändigt. Im Rahmen der Einarbeitungsphase ist das Leitbild kein explizites Thema, d.h. es wird bei der/dem neuen Mitarbeiter(in) nicht systematisch nachgefragt, ob es Fragen zum Leitbild gibt oder Diskussionsbedarf besteht.</p> <p>Zu 5: Bei den Kooperationspartnern wurde bisher nicht nachgefragt, ob die Aushändigung des Leitbilds als hilfreich erachtet wird bzw. ob gemeinsame Berührungspunkte/Sichtweisen bestehen.</p> |

## C 1 QUALITÄTSBEREICH LEITBILDORIENTIERUNG

### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas orientieren sich in ihrem Handeln an ethisch-theologischen Grundsätzen und an den Prinzipien der katholischen Soziallehre. Sie beschreiben ihr Selbstverständnis und die daraus abgeleiteten Werte und Normen in einem Leitbild, das als verbindliche Grundlage das berufliche und ehrenamtliche Handeln leitet. Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas entscheiden ethische Fragen und Interessenskonflikte vor dem Hintergrund ihres Leitbildes. Sie bringen ihre Orientierung an fachlichen und ökonomischen Zielen und Bedingungen in Einklang mit ihrer christlichen Werteorientierung.

### Qualitätsanforderungen

#### Qualitätsanforderung 1:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas verfügen über ein Leitbild, in dem ethisch-theologische Grundsätze formuliert sind und das den wertorientierten Rahmen für das berufliche Handeln beschreibt.

Praxisindikatoren zu 1:

| Nr.  | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:   | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|      |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| 1.1a | verfügen über ein schriftliches Leitbild das Aussagen macht zu:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>■ Aufgaben und Zweck der Einrichtung</li> <li>■ Menschenbild und Werten</li> <li>■ ethisch-theologische Grundsätze</li> <li>■ fachliche und ökonomische Grundlagen/Maximen</li> <li>■ interkulturelle Öffnung</li> <li>■ Geschlechtergerechtigkeit</li> <li>■ Kinderrechte</li> <li>■ Betroffenenbeteiligung</li> </ul> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>                             |

Nachweise:

|      |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1.1b | bringen die Organisationsziele mit dem Leitbild in Einklang und überprüfen sie regelmäßig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |                                     |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1.1c</b> | richten ihre Arbeit am Leitbild aus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1.1d</b> | überprüfen regelmäßig, wie das Leitbild umgesetzt und gelebt wird | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1.1e</b> | entwickeln das Leitbild kontinuierlich weiter | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas vermitteln oder kommunizieren die Leitbildinhalte als Grundlage des fachlichen Handelns.

Praxisindikatoren zu 2:

| Nr.         | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:   | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|-------------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|             |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| <b>1.2a</b> | vermitteln über ihre Leitungsverantwortlichen das Leitbild den Mitarbeiter(innen), so dass diese es verstehen und umsetzen können | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>                             |

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1.2b</b> | haben das Leitbild bei ihren Kund(inn)en und Interessenspartnern bekannt gemacht | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1.2c</b> | schaffen einfachen/unbürokratischen Zugang zum Leitbild | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 3:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas handeln nach dem Selbstverständnis der katholischen Soziallehre.

Praxisindikatoren zu 3:

| Nr.         | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:   | Erfüllungsgrad                |                                 |                                   |                                   |  |
|-------------|---|-------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
|             |   | <b>0</b><br>keine Aktivitäten | <b>1</b><br>Aktivitäten geplant | <b>2</b><br>Aktivitäten umgesetzt | <b>3</b><br>Aktivitäten überprüft | <b>4</b><br>Aktivitäten angepasst und verbessert |
| <b>1.3a</b> | sehen sich und alle ihre Mitarbeiter(innen) als personales Angebot für die ihnen anvertrauten Menschen (Personalität) | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>        | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/>                         |

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1.3b</b> | setzen sich insbesondere für benachteiligte und gefährdete Kinder, Jugendliche und Familien ein und vertreten deren Interessen in der Öffentlichkeit (Solidarität) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1.3c</b> | beteiligen ihre Klient(inn)en im Hilfeprozess, suchen mit ihnen nach ganzheitlichen Lösungen und fördern deren Eigenverantwortung und Gemeinschaftsfähigkeit (Subsidiarität) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1.3d</b> | setzen die zur Verfügung stehenden Ressourcen zielgerichtet, transparent, langfristig, angemessen und nachhaltig ein, so dass die Zukunftsfähigkeit der Institution gesichert ist (Nachhaltigkeit) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>1.3e</b> | reflektieren ihre Haltungen, ihre Arbeit und das Verhalten Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig auf diesem Hintergrund und entwickeln ihre Arbeitsansätze entsprechend weiter | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>1.3f</b> | entwickeln Messkriterien für oben genannten Indikatoren | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 4:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas setzen sich für die Belange von Kindern, Jugendlichen und deren Familien ein und übernehmen somit eine anwaltschaftliche Funktion.

Praxisindikatoren zu 4:

| Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas: |  | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |   |
|---|--|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|
| Nr.   |  | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbessert |
| <b>1.4a</b>   | übernehmen Mitverantwortung für die Entwicklung sozialer Infrastrukturen und beteiligen sich vor Ort an der Lebensraumgestaltung | □                         | □                           | □                             | □                             | □   |

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>1.4b</b> | setzen sich für soziale Gerechtigkeit ein | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>1.4c</b> | machen auf gesellschaftliche Defizite aufmerksam, die zu Benachteiligungen von Kindern- und Jugendlichen führen könnten | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>1.4d</b> | treten dafür ein, dass Kinder, Jugendliche und deren Eltern bzw. Familien die notwendigen Hilfe- und Dienstleistungen erhalten | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 5:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas zeichnen sich durch eine wertschätzende und anerkennende Haltung den Kindern, Jugendlichen und deren Familien bzw. Sorgeberechtigten gegenüber aus.

Praxisindikatoren zu 5:

| Nr.         | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:             | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|-------------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|             |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und ver-<br>bessert |
| <b>1.5a</b> | orientieren sich an den Ressourcen und Selbsthilfekräften der Klient(inn)en | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>                             |

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1.5b</b> | gestalten verlässliche Beziehungen, die von Vertrauen und persönlicher Zuwendung geprägt sind | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>1.5c</b> | arbeiten mit Kindern, Jugendlichen und deren Familien partnerschaftlich zusammen, indem sie Vereinbarungen zu Art Umfang und Qualität der Zusammenarbeit treffen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

| Stärken | Verbesserungspotenziale |
|---------|-------------------------|
|         |                         |

## C 2 QUALITÄTBEREICH KUND(INN)ENORIENTIERUNG

### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas verfolgen das Ziel, ihre Dienstleistungsangebote an den Bedürfnissen, Interessen und Lebenslagen sozial benachteiligter und individuell beeinträchtigter junger Menschen auszurichten. Sie ermöglichen diesen einen barrierefreien Zugang zu den angebotenen Dienst-, Beratungs-, und Hilfeleistungen und befähigen sie, ihre Entscheidungen selbstbestimmt zu treffen. Dadurch bestärken sie sie in ihrer Selbstverantwortung. Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas beziehen die jungen Menschen auf dem Hintergrund ihrer jeweiligen Lebenswelt und ihres Sozialraumes aktiv ein und bringen ihre wertschätzende und anerkennende Haltung dadurch zum Ausdruck.

### Qualitätsanforderungen

#### Qualitätsanforderung 1:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas orientieren ihre Dienst-, Beratungs-, und Hilfeleistungen am Hilfe- und Unterstützungsbedarf und an den Interessen der jungen Menschen.

Praxisindikatoren zu 1:

| Nr.  | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:   | Erfüllungsgrad         |                          |                            |                            |   |
|------|---|------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|---|
|      |   | 0<br>keine Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten geplant | 2<br>Aktivitäten umgesetzt | 3<br>Aktivitäten überprüft | 4<br>Aktivitäten angepasst und verbessert |
| 2.1a | erfassen regelmäßig die Bedürfnisse ihrer Klient(inn)en und stellen ein bedarfsgerechtes Beratungs- und Unterstützungsangebot zur Verfügung | ☐                      | ☐                        | ☐                          | ☐                          | ☐   |

Nachweise:

|      |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|
| 2.1b | beteiligen die jungen Menschen frühzeitig entsprechend ihren Kompetenzen am Prozess der Hilfe- und Förderplanung, deren Fortschreibung und der Ausgestaltung und Weiterentwicklung der Angebote | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
|------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>2.1c</b> | berücksichtigen die Erfordernisse des Gender-Mainstreaming sowie die geschlechtsspezifischen Interessen und Fähigkeiten junger Menschen | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>2.1d</b> | ermitteln den Bedarf an Angeboten vorausschauend, aktuell und individuell | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>2.1e</b> | beziehen die Lebenswelt und den Sozialraum in die Angebotsorganisation mit ein | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>2.1f</b> | begründen den Bedarf fachlich und setzen ihn zeitnah in ein entsprechendes Angebot um | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>2.1g</b> | stellen institutionalisierte Beteiligungsformen innerhalb der Organisation sicher | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas unterstützen Kinder und Jugendliche in ihrer individuellen und sozialen Entwicklung, bauen Benachteiligungen ab und Kompetenzen auf. Sie unterstützen und beraten die Eltern in Fragen der Erziehung und fördern positive Lebensbedingungen.

Praxisindikatoren zu 2:

| Nr.         | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:  | Erfüllungsgrad                |                                 |                                   |                                   |  |
|-------------|--|-------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|--|
|             |  | <b>0</b><br>keine Aktivitäten | <b>1</b><br>Aktivitäten geplant | <b>2</b><br>Aktivitäten umgesetzt | <b>3</b><br>Aktivitäten überprüft | <b>4</b><br>Aktivitäten angepasst und verbessert |
| <b>2.2a</b> | fördern junge Menschen in ihrer geistigen, körperlichen und seelischen Entwicklung, um ihnen Selbst- und Sozialkompetenz und damit gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen | □                             | □                               | □                                 | □                                 | □  |

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.2b</b> | halten Angebote zur Unterstützung und Stärkung der Erziehungskompetenz der Eltern bereit | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.2c</b> | tragen mit ihrer Eltern- und Familienarbeit zur Verbesserung der Erziehungsbedingungen in der Familie bei | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 3:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas beziehen die Minderjährigen und deren Erziehungsberechtigte in den gesamten Hilfeprozess sowie im Rahmen der Gestaltung des Lebensortes aktiv ein.

Praxisindikatoren zu 3:

| Nr.         | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:   | Erfüllungsgrad           |                          |                            |                            |   |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|---|
|             |   | 0<br>keine Aktivitäten   | 1<br>Aktivitäten geplant | 2<br>Aktivitäten umgesetzt | 3<br>Aktivitäten überprüft | 4<br>Aktivitäten angepasst und verbessert |
| <b>2.3a</b> | orientieren die Beteiligung inhaltlich und methodisch an den alters- und entwicklungsgemäßen Bedürfnissen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>                  |

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.3b</b> | erfragen die Bedürfnisse, Interessen und Wünsche der Kinder und Jugendlichen systematisch | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.3c</b> | dokumentieren die Vorstellungen und Wünsche der Kinder und Jugendlichen und überprüfen sie gemeinsam mit ihnen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.3d</b> | beschreiben die Beobachtungen und Äußerungen der Kinder und machen die Einschätzungen und Deutungen der Erwachsenen zu diesen Beobachtungen kenntlich | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.3e</b> | gestalten die Kommunikation zu den jungen Menschen angemessenen und verständlich | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.3f</b> | beteiligen die Kinder und Jugendlichen in allen Phasen der Hilfeplanung: der Bedarfsermittlung, Hilfeentscheidung und Auswahl, der Fortschreibung des Hilfeplans und der Hilfeplangesprächen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.3g</b> | machen ihnen den Hilfeverlauf transparent und verdeutlichen den Ablauf des Hilfeplangesprächs | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.3h</b> | gestalten das Setting flexibel an den Bedürfnissen des Kindes bzw. Jugendlichen orientiert | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.3i</b> | nehmen Äußerungen der jungen Menschen systematisch auf | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.3j</b> | informieren sie umfassend über ihre Rechte | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.3k</b> | beachten die Anforderungen des Datenschutzes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.3l</b> | beteiligen sie an den sie betreffenden Gruppen- und Organisationsentscheidungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.3m</b> | schaffen Strukturen und Rahmenbedingungen, um den Kindern und Jugendlichen die Mitbestimmung zu erleichtern | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.3n</b> | setzen die im SGB VIII (§§ 8, 9 und 36) formulierten Beteiligungsrechte um | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 4:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas tragen dazu bei, Ausgrenzungen aufgrund von Geschlecht, Geschlecht/Gender, sozialer Position, nationaler, kultureller, religiöser und konfessioneller Herkunft zu überwinden und öffnen ihre Arbeit verstärkt für Menschen mit Migrationshintergrund. Sie gestalten den Zugang zu ihren Angeboten barrierefrei.

Praxisindikatoren zu 4:

| Nr.         | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas: | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|-------------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|             |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| <b>2.4a</b> | ermöglichen in Krisen Termine ohne Vereinbarung                 | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>                             |

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.4b</b> | gewährleisten einen unbeschränkten, barrierefreien Zugang hinsichtlich Sprache, Geschlecht, Behinderung, Ethnie, Kultur und wirtschaftlichem Status bzw. berücksichtigen die jeweiligen Besonderheiten der Kund(inn)en | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2.4c</b> | berücksichtigen bei der Angebotsgestaltung Alterstruktur, Bildungsniveau, individuelle Interessenslagen sowie kulturelle und religiöse Wertvorstellungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>2.4d</b> | verankern die Geschlechtergerechtigkeit und die interkulturelle Öffnung im Leitbild und in ihrem Handeln | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>2.4e</b> | orientieren sich an der Lebenswelt von Menschen mit Migrationshintergrund und richten ihre Angebote an den sozialräumlichen Gegebenheiten aus | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>2.4f</b> | nehmen Migrant(inn)en mit ihren individuellen und kulturellen Bedürfnissen wahr | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>2.4g</b> | berücksichtigen interkulturelle Aspekte bei ihrer Personalplanung | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>2.4h</b> | fördern die interkulturelle Kompetenz ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch entsprechende Fort- und Weiterbildung | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>2.4i</b> | praktizieren eine Öffentlichkeitsarbeit, die auf interkulturelle Arbeit hinweist | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>2.4j</b> | kooperieren vor Ort mit den Migrationsdiensten und bilden Netzwerke mit den pastoralen Diensten und anderen Institutionen und Trägern | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

| Stärken | Verbesserungspotenziale |
|---------|-------------------------|
|         |                         |

### C 3 QUALITÄTSBEREICH SOZIALRAUM- UND LEBENSWELTORIENTIERUNG

#### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas orientieren sich an den realen Lebensverhältnissen der sozial benachteiligten und individuell beeinträchtigten jungen Menschen und berücksichtigen deren Erfahrungen, die ihre Persönlichkeits- und Handlungsmuster prägen. Sie beziehen deren Lebensräume und soziale Bezugssysteme in ihre Dienstleistungen und Hilfen mit ein und berücksichtigen die sozialen, geschlechtsspezifischen und ethnischen Unterschiede. Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas setzen sich dafür ein, Sozialräume so zu gestalten, dass sie für die (fachliche) Problembewältigung tragfähig und belastbar sind.

#### Qualitätsanforderungen

##### Qualitätsanforderung:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas erfassen auf der Grundlage ihrer Arbeit mit wohnungslosen Menschen die Lebenslagen des/der Einzelnen und die Lebenssituation im Gemeinwesen.

Praxisindikatoren:

| Nr.  | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:  | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|------|--|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|      |  | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| 3.1a | haben Kenntnisse über personelle, materielle und infrastrukturelle Ressourcen des jeweiligen Sozialen Raumes | □                         | □                           | □                             | □                             | □  |

Nachweise:

|      |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|
| 3.1b | beziehen die vorhandenen sozialräumlichen Ressourcen zur Bewältigung individueller Problemlagen mit ein | □ | □ | □ | □ | □ |
|------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>3.1c</b> | richten ihre Dienst-, Beratungs- und Hilfeleistungen an den Lebenslagen der Kinder, Jugendlichen und deren Eltern aus | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>3.1d</b> | orientieren sich an den unterschiedlichen Bedürfnissen, Wünschen und Interessen junger Menschen | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>3.1e</b> | beziehen die Kinder, Jugendlichen und deren Eltern aktiv in den Hilfeprozess ein | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

| Stärken | Verbesserungspotenziale |
|---------|-------------------------|
|         |                         |

## C 4 QUALITÄTSBEREICH KINDERRECHTE/BETROFFENENBETEILIGUNG

### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas sehen die in der UN-Kinderrechtskonvention verankerten Kinderrechte und die Adressat(inn)enrechte im Kinder- und Jugendhilfegesetz (SGB VIII) als eine selbstverständliche Grundlage ihrer täglichen Arbeit an. Sie fördern die Umsetzung der Beteiligung der Kinder, Jugendlichen und deren Eltern am Erziehungshilfenprozess und tragen aktiv zur Verwirklichung der Rechte junger Menschen bei.

### Qualitätsanforderungen

#### Qualitätsanforderung 1:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas begreifen die Umsetzung der Kinderrechte und die Betroffenenbeteiligung als eine fortwährende Aufgabe in der Kinder- und Jugendhilfe.

Praxisindikatoren zu 1:

| Nr.  | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:   | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|      |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| 4.1a | legen die Kinderrechte und Betroffenenbeteiligung als konstitutive Elemente ihren Leitbildern, Konzeptionen und Zielvereinbarungen zugrunde | □                         | □                           | □                             | □                             | □  |

Nachweise:

|      |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|
| 4.1b | legen die Kinderrechte und Betroffenenbeteiligung als konstitutive Elemente ihren Leitbildern, Konzeptionen und Zielvereinbarungen zugrunde | □ | □ | □ | □ | □ |
|------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>4.1c</b> | stellen sicher, dass Leitungskräfte und Mitarbeitende auf allen Ebenen an der Verwirklichung der Kinderrechte und Betroffenenbeteiligung (mit)arbeiten | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas entwickeln zur Umsetzung der Kinderrechte und Betroffenenbeteiligung Verfahren, die sich an dem methodischen Vorgehen orientieren: Rechte haben, Rechte kennen, Recht bekommen und Recht tun.

Praxisindikatoren zu 2:

| Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas: |   | Erfüllungsgrad         |                          |                            |                            |   |
|---|---|------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|---|
| Nr.   |   | 0<br>keine Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten geplant | 2<br>Aktivitäten umgesetzt | 3<br>Aktivitäten überprüft | 4<br>Aktivitäten angepasst und verbessert |
| <b>4.2a</b>   | überprüfen und modifizieren bei der Realisierung demokratischer Lebens- und Handlungsformen ihre Instrumente der Partizipation auf der Basis der Kinderrechte | □                      | □                        | □                          | □                          | □   |

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>4.2b</b> | schaffen kind- und jugendgerechte Formen der Mitsprache und Auseinandersetzungsräume, die die Teilhabe junger Menschen in Gesellschaft und Politik fördern | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>4.2c</b> | befähigen Kinder, Jugendliche und deren Eltern in ihrer Selbstbestimmung und fördern ihre Selbsthilfepotenziale | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>4.2d</b> | entwickeln Konzepte zur Durchsetzung berechtigter Ansprüche an das Hilfesystem | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>4.2e</b> | schaffen Voraussetzungen für eine einrichtungsinterne und externe Beschwerdestelle zur Sicherung der Kinderrechte | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>4.2f</b> | verfügen über ein geregeltes Beschwerdemanagement | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 3:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas mischen sich in die öffentliche Diskussion um Kinderrechte und Fragen des Verbraucherschutzes ein. Sie verstehen sich als Kinderlobby der Caritas und ordnen ggf. einrichtungsspezifische Interessen dem anwaltschaftlichen Handeln unter.

Praxisindikatoren zu 3:

| Nr.  | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:  | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|------|--|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|      |  | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| 4.3a | setzen sich dafür ein, dass alle Kinder in einem angemessenen Lebensstandard aufwachsen können; die Bekämpfung und Überwindung der zunehmenden Kinderarmut bildet einen Schwerpunkt der anwaltschaftlichen Aktivitäten | □                         | □                           | □                             | □                             | □  |

Nachweise:

|      |  |   |   |   |   |   |
|------|--|---|---|---|---|---|
| 4.3b | entwickeln ein Konzept für die Öffentlichkeitsarbeit, das die notwendige soziale, berufliche und gesellschaftliche Integration benachteiligter Gruppen von Kindern und Jugendlichen regelmäßig zum Gegenstand der öffentlichen Debatte macht | □ | □ | □ | □ | □ |
|------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>4.3c</b> | beteiligen sich an der Erstellung differenzierter Daten und wissenschaftlich fundierte Aussagen zur Entwicklung von Lebenslagen von Kindern und Jugendlichen, insbesondere benachteiligter Kinder und Jugendlicher (z. B. junge Menschen mit Migrationshintergrund, junge Menschen mit Behinderungen) | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

| Stärken | Verbesserungspotenziale |
|---------|-------------------------|
|         |                         |

## C 5 QUALITÄTSBEREICH FACHLICHKEIT

### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas erbringen ihre Dienst-, Beratungs- und Hilfeleistungen auf hohem fachlichem Niveau. Die Professionalität der Caritas-Erziehungshilfen ist durch theoriegeleitetes und praxisorientiertes Handeln der Fachkräfte gekennzeichnet. Die Leistungsangebote der Einrichtungen und Dienste orientieren sich am Bedarf der Kund(inn)en und an den Kompetenzen der Einrichtung, des Dienstes. Sie werden zielgerichtet, planvoll und strukturiert erbracht, der Beratungs- und Hilfebedarf und die damit verbundenen Leistungen sind mit den Kindern, Jugendlichen und Familien und den sonstigen Beteiligten abgestimmt und wenn möglich vertraglich vereinbart.

### Qualitätsanforderungen

#### Qualitätsanforderung 1:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas beschreiben konzeptionell ihren Arbeitsansatz für die Gesamteinrichtung, den Dienst und/oder die Leistungsangebote. Die Leistungen der Einrichtung bzw. des Dienstes sind in Leistungsbeschreibungen differenziert dargelegt und wissenschaftstheoretisch fundiert.

Praxisindikatoren zu 1:

| Nr.         | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:  | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|-------------|--|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|             |  | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| <b>5.1a</b> | legen in ihrer (Einrichtungs-)Konzeption folgende Aspekte dar:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zielsetzung und Zielgruppe</li> <li>■ Arbeitsansatz und fachtheoretische Fundierung</li> <li>■ Arbeitsweise und Methoden</li> <li>■ Personalprofil und Ressourcen zur Umsetzung des Konzepts</li> <li>■ gesetzliche Vorgaben</li> </ul> | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>                             |

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>5.1b</b> | stellen in ihrer Leistungsvereinbarung/-beschreibung folgende Punkte dar:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>■ Art, Inhalt, Umfang und Qualität der Leistungen</li> <li>■ Formen und Wege der Leistungserbringung</li> <li>■ eingesetztes Personal</li> <li>■ bringen ihren fachlichen Ansatz mit dem Leitbild in Einklang</li> </ul> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>5.1c</b> | machen die Konzeptionen und Leistungsbeschreibungen bekannt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>5.1d</b> | beschäftigen Mitarbeiter(innen), die dem konzeptionellen Anforderungsprofil entsprechend und auf die Konzeption hin geschult sind | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>5.1e</b> | bewerten die Wirksamkeit der Konzeption regelmäßig und überprüfen die Konformität der Leistungsbeschreibungen mit dem Hilfe- und Erziehungsbedarf regelmäßig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>5.1f</b> | planen die Hilfen zur Erziehung individuell, systematisch und zielorientiert | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>5.1g</b> | nutzen fallübergreifend Auswertungen empirischer Studien zur Anpassung und Weiterentwicklung ihrer Dienstleistungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>5.1h</b> | nutzen Vergleichsdaten des Tätigkeitsfeldes und anderer Dienste und Einrichtungen zur Bestimmung des eigenen Entwicklungsstandes | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas beschreiben die Schlüsselprozesse der Leistungserbringung und stimmen diese aufeinander ab.

Praxisindikatoren zu 2:

| Nr.         | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:   | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |   |
|-------------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|---|
|             |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbessert |
| <b>5.2a</b> | beschreiben die Verfahren zur Aufnahme und des Zugangs zur Hilfe und stimmen diese mit den Partnern der Organisation ab | □                         | □                           | □                             | □                             | □   |

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>5.2b</b> | systematisieren die Instrumente zur Bedarfserhebung, Diagnostik und Anamnese | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>5.2c</b> | legen ein System der Hilfe- und Förderplanung fest | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>5.2d</b> | legen Prozessbeschreibungen zu den Kernbereichen in Alltag, Pädagogik und Therapie vor | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>5.2e</b> | beschreiben die Ziele, Inhalte und Aufgaben der Dienst-, Beratungs-, und Hilfeleistungen in Vereinbarungen und Verträgen mit den Familien und regeln die damit verbundenen Rechte und Pflichten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>5.2f</b> | regeln die Zusammenarbeit und Kommunikation der am Hilfeplanprozess Beteiligten schriftlich | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>5.2g</b> | systematisieren die zur Hilfeerbringung notwendigen Unterlagen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>5.2h</b> | legen die Formen der Beteiligung fest; einschließlich des Beschwerdewesens und des Konfliktmanagements | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>5.2i</b> | verfügen über Notfallregelungen für Krisen bei Kindern und Jugendlichen und deren Familien | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>5.2j</b> | dokumentieren die Prozesse der Leistungserbringung nachvollzieh- und rückverfolgbar | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>5.2k</b> | ermitteln kontinuierlich die für die Leistungserbringung notwendigen Ressourcen (räumliche, sachliche und technische Unterstützungen sowie die unterstützenden Dienstleistungen) und stellen diese zur Verfügung | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 3:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas stellen sicher, dass die Leistungserbringung durch fachlich qualifiziertes, kompetentes und geeignetes Personal erfolgt. Die fachlichen Zuständigkeiten und Befugnisse sind geregelt.

Praxisindikatoren zu 3:

| Nr.  | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:   | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|      |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| 5.3a | beschäftigen Fachkräfte, die dem Fachkräftegebot des §72 SGB VIII und sonstigen gängigen Berufsprofilen entsprechen | □                         | □                           | □                             | □                             | □  |

Nachweise:

|      |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|
| 5.3b | machen die Fachkräfte mit den Leistungsbeschreibungen vertraut und weisen sie durch definierte Ansprechpartner(innen) in die Arbeit ein | □ | □ | □ | □ | □ |
|------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|      |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|
| 5.3c | kennen den fachlichen Ansatz und das Methodenrepertoire des Leistungsbereiches und können dieses anwenden | □ | □ | □ | □ | □ |
|------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>5.3d</b> | sichern die kontinuierliche Fort- und Weiterbildung der Fachkräfte und dokumentieren sie in einem Fortbildungsplan | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>3.3e</b> | legen Funktions- oder Stellenbeschreibungen vor | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>5.3f</b> | beschreiben die aus dem Arbeitsansatz abgeleiteten Verhaltenserwartungen | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>5.3g</b> | überprüfen die Umsetzung der fachlichen Vorgaben in regelmäßigen Abständen | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>5.3h</b> | verfügen über einen der Leistungserbringung entsprechenden Stellenplan und Einsatz-/Dienstplan | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

| Stärken | Verbesserungspotenziale |
|---------|-------------------------|
|         |                         |

## C 6 QUALITÄTSBEREICH ZIEL- UND WIRKUNGSORIENTIERUNG

### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas zielen darauf, ihre Hilfen und Dienstleistungen effektiv und effizient zu erbringen. Besonderen Wert legen sie auf die Wirksamkeit ihrer Angebote. Hierzu formulieren sie klare Qualitätsziele und definieren die dafür notwendigen Erfolgs- und Ergebniskriterien zur Zielerreichung. Sie evaluieren regelmäßig und systematisch die Wirksamkeit ihrer Hilfen.

### Qualitätsanforderungen

#### Qualitätsanforderung 1:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas stellen die beabsichtigten Ziele und erzielten Effekte ihrer Arbeit in den Vordergrund.

Praxisindikatoren zu 1:

| Nr.  | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas: | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|      |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| 6.1a | formulieren messbare Qualitätsziele und Erfolgskriterien        | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>                             |

Nachweise:

|      |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6.1b | planen Maßnahmen und Abläufe zielgerichtet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|      |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6.1c | überprüfen ihre Qualitätsziele regelmäßig | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas vergleichen die Wirkung und die Ergebnisse der Maßnahmen und Angebote mit den vorher vereinbarten Zielen kontinuierlich und dokumentieren die Ergebnisse. Sie beziehen dabei Möglichkeiten des Benchmarking mit ein.

Praxisindikatoren zu 2:

| Nr.         | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:                              | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|-------------|--|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|             |  | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| <b>6.2a</b> | bestimmen Kriterien, anhand welcher die Wirkung und der Nutzen der Angebote überprüft werden | □                         | □                           | □                             | □                             | □  |

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>6.2b</b> | evaluieren die durchgeführten Hilfemaßnahmen | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>6.2c</b> | dokumentieren die Evaluationsergebnisse | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>6.2d</b> | verwenden wissenschaftlich anerkannte Evaluationsinstrumente und passen diese an ihre Entwicklung an | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>6.2e</b> | beteiligen die jungen Menschen und ggf. deren Erziehungsberechtigte an der Durchführung von Evaluationen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 3:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas passen ihre Angebote an neue Anforderungen an und entwickeln sie kontinuierlich weiter.

Praxisindikatoren zu 3:

| Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas: |  | Erfüllungsgrad           |                          |                            |                            |   |
|---|--|--------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|---|
| Nr.   |  | 0<br>keine Aktivitäten   | 1<br>Aktivitäten geplant | 2<br>Aktivitäten umgesetzt | 3<br>Aktivitäten überprüft | 4<br>Aktivitäten angepasst und verbessert |
| <b>6.3a</b>   | arbeiten die Evaluationsergebnisse in die bestehenden Angebote ein | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>                  |

Nachweise:



## C 7 QUALITÄTSBEREICH WIRTSCHAFTLICHKEIT

### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas tragen für die erforderliche Ausstattung mit Ressourcen und deren effektive und effiziente Verwendung Sorge in dem Bestreben, den Nutzen der erzieherischen Hilfen für die jungen Menschen und ihre Familien zu maximieren. Die Sicherung der wirtschaftlichen Grundlagen bestimmt maßgeblich die Nachhaltigkeit der Hilfen. Alle Ebene der Organisation und alle Mitarbeitenden sind in ihrer Funktion und Verantwortung gefordert, das Leistungsangebot gegenüber den Interessenspartnern zu vertreten sowie das Handeln unter dem Gesichtspunkt des Ressourceneinsatzes im Verhältnis zu den erzielten Wirkungen zu reflektieren.

### Qualitätsanforderungen

#### Qualitätsanforderung 1:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas berücksichtigen die Wirtschaftlichkeit als strategische Perspektive auf allen Ebenen des Handelns. Dies beinhaltet ein vorausschauendes Handeln, das Management von betrieblichen Risiken und die Förderung der Wirtschaftlichkeit zur langfristigen Sicherung ihres Auftrags..

Praxisindikatoren zu 1:

| Nr.  | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:  | Erfüllungsgrad         |                          |                            |                            |   |
|------|--|------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|---|
|      |  | 0<br>keine Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten geplant | 2<br>Aktivitäten umgesetzt | 3<br>Aktivitäten überprüft | 4<br>Aktivitäten angepasst und verbessert |
| 7.1a | verfügen über eine ordnungsgemäße Buchführung, eine Kosten-Leistungsrechnung und ein betriebliches Controlling | □                      | □                        | □                          | □                          | □   |

Nachweise:

|      |   |   |   |   |   |   |
|------|---|---|---|---|---|---|
| 7.1b | ermitteln und beurteilen anhand von Kennzahlen die vermögensmäßige, -ertragsmäßige, und liquiditätsmäßige Entwicklung | □ | □ | □ | □ | □ |
|------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>7.1c</b> | vermitteln anhand ihrer Rechnungslegung ein zutreffendes Bild der Vermögens-, Ertrags- und Liquiditätslage | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>7.1d</b> | setzen Konzepte zur Bewirtschaftung des Grundvermögens um | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>7.1e</b> | erwirtschaften mit den nicht durch die Leistungsprozesse gebundenen Vermögensteilen Erträge, (soweit rechtlich zulässig) | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |                                      |   |   |   |   |   |
|-------------|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>7.1f</b> | weisen eine Investitionsplanung nach | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--------------------------------------|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>7.1g</b> | nutzen die Budgetierung als Teil der Zielplanung | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>7.1h</b> | planen die erforderlichen Leistungsentgelte und Leistungsmengen basierend auf differenzierten Kalkulationen | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>7.1i</b> | erfassen Risiken aus der Betriebstätigkeit, die sich auf die wirtschaftliche Entwicklung auswirken können und treffen angemessene präventive Maßnahmen | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas handeln sozial verantwortlich und nachhaltig und gehen bewusst und sparsam mit Ressourcen um. Hinsichtlich der Optimierung des Verhältnisses von Leistungserbringung und Ressourceneinsatz strebt die Organisation auch wirtschaftliche Zielsetzungen an, insofern Sie mit dem sozialen Auftrag vereinbar sind oder diesen bedingen.

Praxisindikatoren zu 2:

| Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas: |  | Erfüllungsgrad                   |                                    |                                      |                                      |   |
|---|--|----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|
| Nr.   |  | <b>0</b><br>keine<br>Aktivitäten | <b>1</b><br>Aktivitäten<br>geplant | <b>2</b><br>Aktivitäten<br>umgesetzt | <b>3</b><br>Aktivitäten<br>überprüft | <b>4</b><br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| <b>7.2a</b>   | setzen Ressourcen leistungsgerecht, sparsam und wirtschaftlich ein | □                                | □                                  | □                                    | □                                    | □   |

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>7.2b</b> | gestalten die Arbeitsorganisation im Sinne eines bewussten und sparsamen Einsatzes der Ressource Arbeitszeit | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>7.2c</b> | gewährleisten eine angemessene technische Ausstattung der Arbeitsplätze (Kriterien u. a.: Rationalisierung der Abläufe und Informationsgewinnung) | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>7.2d</b> | haben ihre Instandhaltungsprozesse geregelt (z. B. angemessene und zeitgemäße Instandhaltung von Gebäuden/Ausstattung) | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>7.2e</b> | haben Qualitätsstandards für die Beschaffungsprozesse festgelegt (z. B. achten darauf, dass Lieferanten und externe Dienstleister die festgelegten Qualitätsstandards der Organisation erfüllen) | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>7.2f</b> | bei vergleichbarer Eignung werden ökologische Produkte bevorzugt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>7.2g</b> | gewährleisten die Einhaltung anerkannter Standards | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 3:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas sind als gemeinnützige Organisationen nicht auf die Gewinnerzielung ausgerichtet. Sie nutzen im Sinne des sozialen Auftrags die Möglichkeiten der Hilfeleistung, auch wenn die Refinanzierung den Einsatz von Eigenmitteln erforderlich macht.

Praxisindikatoren zu 3:

| Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas: |   | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|---|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
| Nr.   |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| <b>7.3a</b>   | gewähren der Hilfeleistung gegenüber ihrer Klientel Priorität | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>                             |

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>7.3b</b> | nehmen bei der Durchsetzung von Rechtsansprüchen Rücksicht auf besondere, unverhältnismäßige Härten auf Seiten der Betroffenen | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>7.3c</b> | bevorzugen keine der mit der Organisation verbundenen Personen oder Institutionen unverhältnismäßig und grundlos | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>7.3d</b> | definieren Bereiche, in denen Leistungen über vertraglich vereinbarte Pflichten hinaus erbracht werden | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>7.3e</b> | weisen die Priorität der Hilfeleistung nach, z. B. anhand konkreter Fallgestaltungen, der Auswertungen von Befragungen und des Beschwerdemanagements | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>7.3f</b> | informieren über die wirtschaftliche Situation und machen diese transparent | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>7.3g</b> | verpflichten ihre Leitungskräfte und Mitarbeitenden anderweitige geschäftlich relevante Beziehungen zu den Interessenspartnern der Organisation zu benennen | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 4:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas tragen durch ihr wirtschaftliches Handeln dazu bei, die Interessen der Klientel in der Gesellschaft zu stärken. Sie gewährleisten die sachgerechte Verwendung von mittelbaren oder unmittelbaren Transferleistungen zugunsten der Klientel im Sinne der anwaltschaftlichen Begleitung. Durch effiziente und effektive Verfahrensweisen unterstützt sie die Belange der Klientel in gesellschaftspolitischer wie in finanzieller Hinsicht.

Praxisindikatoren zu 4:

| Nr.         | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:     | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|-------------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|             |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| <b>7.4a</b> | schöpfen die Refinanzierungsmöglichkeiten im Sinne der Klientel aus | □                         | □                           | □                             | □                             | □  |

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>7.4b</b> | verbessern die Refinanzierung durch die systematische Einwerbung von Drittmitteln | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>7.4c</b> | verfügen über ein Konzept zur Einwerbung von Drittmitteln; entsprechende Umsetzungsmaßnahmen sind nachvollziehbar | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>7.4d</b> | ergreifen angemessene Maßnahmen zur Gewinnung von Ehrenamtlichen | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>7.4e</b> | weisen die Bedeutung der Tätigkeit von Ehrenamtlichen in der wirtschaftlichen Berichterstattung und Rechenschaftslegung aus | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

| Stärken | Verbesserungspotenziale |
|---------|-------------------------|
|         |                         |

## C 8 QUALITÄTBEREICH FÜHRUNG UND LEITUNG

### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Träger und ihre Leitungen der Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas wenden einen mitarbeiter(innen)orientierten und partizipativen Führungsstil an. Führung und Leitung erfolgen dabei unter dem Anspruch, dass alle Mitarbeiter(innen) – welche Funktion sie auch immer wahrnehmen – an einem gemeinsamen Werk mitwirken. Die Idee der Dienstgemeinschaft ist die Orientierung und die Verpflichtung für das Leitungsverhalten als auch für das Verhalten der Mitarbeiter(innen) untereinander. Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas verfügen über eine transparente Führungskonzeption, in der das Führungsverständnis als Ausdruck der Unternehmensphilosophie formuliert ist.

### Qualitätsanforderungen

#### Qualitätsanforderung 1:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas verfügen über Rahmenbedingungen, die ein zielgerichtetes, effektives und professionelles Arbeiten ermöglichen und mit den wertorientierten Anforderungen des Leitbildes korrespondieren.

Praxisindikatoren zu 1:

| Nr.         | Die Träger und Leitungen der Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:                                       | Erfüllungsgrad         |                          |                            |                            |   |
|-------------|--|------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|---|
|             |  | 0<br>keine Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten geplant | 2<br>Aktivitäten umgesetzt | 3<br>Aktivitäten überprüft | 4<br>Aktivitäten angepasst und verbessert |
| <b>8.1a</b> | verfügen über verbindliche Führungsgrundsätze, die den fachlichen, gesetzlichen und wertorientierten Anforderungen entsprechen | □                      | □                        | □                          | □                          | □   |

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>8.1b</b> | praktizieren einen mitarbeiter(innen)-orientierten und partizipativen Führungsstil und nutzen anerkannte Führungsinstrumente | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>8.1c</b> | stellen sicher, dass die Führungskräfte regelmäßig und systematisch ihr Führungsverhalten reflektieren | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>8.1d</b> | legen ihre Aufbau- und Ablauforganisation transparent dar (Organigramm) | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>8.1e</b> | verfügen über eine verbindliche Kommunikationsstruktur, in die alle Mitarbeiter(innen) einbezogen sind | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>8.1f</b> | verfügen über ein systematisches Personalmanagement | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>8.1g</b> | treffen Entscheidungen auf der Grundlage von Zahlen, Daten und Fakten | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>8.1h</b> | setzen geeignete Verfahren zur Umsetzung der festgelegten Qualitätsziele ein und stellen dafür die notwendigen Mittel zur Verfügung | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>8.1i</b> | sorgen für die Umsetzung arbeitsschutzrechtlicher Regelungen | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas verfügen über ein Konfliktmanagement, das der Leitidee einer christlichen Dienstgemeinschaft entspricht.

Praxisindikatoren zu 2:

| Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas: |   | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|---|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
| Nr.   |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| <b>8.2a</b>   | eröffnen allen Mitarbeiter(innen) die Inanspruchnahme der Mitarbeiter(innen)-vertretung und des Beschwerdeweges | □                         | □                           | □                             | □                             | □  |

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>8.2b</b> | haben den Umgang mit Konflikten geregelt | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>8.2c</b> | treffen dienstvertragliche Regelungen fair unter Berücksichtigung der Interessenlagen der Beteiligten | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>8.2d</b> | binden Mitarbeiter(innen) in die für sie relevanten Entscheidungsprozesse ein | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

| Stärken | Verbesserungspotenziale |
|---------|-------------------------|
|         |                         |



## C 9 QUALITÄTSBEREICH PERSONALENTWICKLUNG

### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas nehmen die Mitarbeiter(innen)fürsorge ernst. Sie erkennen und fördern gezielt die Kompetenzen der Mitarbeiter(innen) und orientieren sich an deren Fachlichkeit, Eigenverantwortlichkeit und Interessen. Dadurch schaffen sie ein entwicklungs- und entwicklungsförderliches Arbeitsumfeld. Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas überprüfen regelmäßig anhand ihrer definierten Qualitätskriterien die Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiter(innen) und suchen dabei nach Möglichkeiten der kontinuierlichen Verbesserung.

### Qualitätsanforderung

#### Qualitätsanforderung 1:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas erkennen und fördern die Fachlichkeit, die Kompetenz, das Engagement, die Motivation und die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter(innen). Sie beteiligen die Mitarbeiter(innen)vertretung.

Praxisindikatoren zu 1:

| Nr.  | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:                 | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|      |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| 9.1a | beschäftigen Personal, das den definierten Anforderungen der Stellen entspricht | □                         | □                           | □                             | □                             | □  |

Nachweise:

|      |  |   |   |   |   |   |
|------|--|---|---|---|---|---|
| 9.1b | beschäftigen ausreichend Personal, um Kindern, Jugendlichen und deren Familien die verantwortbare Hilfe zu gewährleisten | □ | □ | □ | □ | □ |
|------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>9.1c</b> | haben ein Fort- und Weiterbildungskonzept (jährliche Bedarfserhebung, Planung und Realisierung, Wissenstransfer in die Einrichtung) | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>9.1d</b> | richten familienfreundliche Strukturen und Angebote für Mitarbeiter(innen) ein | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>9.1e</b> | begleiten, unterstützen und motivieren ihre Mitarbeiter(innen) | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>9.1f</b> | schaffen ein Klima der gegenseitigen Wertschätzung und Akzeptanz im Team | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>9.1g</b> | wertschätzen die Leistungen ältere und gesundheitlich eingeschränkter Mitarbeiter in ihren Beiträgen für die Betreuten | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |                             |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>9.1h</b> | machen spirituelle Angebote | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|             |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>9.1i</b> | haben ein Budget für die Personalentwicklung und sichern dieses bei Verhandlungen mit den Leistungs- und Kostenträgern ab | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas erkennen und fördern die Fachlichkeit, die Kompetenz, das Engagement, die Motivation und die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter(innen). Sie beteiligen die Mitarbeiter(innen)vertretung.

Praxisindikatoren zu 2:

| Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas: |  | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|---|--|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
| Nr.   |  | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| <b>9.2a</b>   | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas fördern die Kreativität ihrer Mitarbeiter(innen) und deren selbständiges Handeln. | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>                             |

Nachweise:

|             |  |   |   |   |   |   |
|-------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>9.2b</b> | verfügen über ein systematisches Beschwerdemanagement und ein betriebliches Vorschlagwesen | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|             |   |   |   |   |   |   |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>9.2c</b> | schaffen Voraussetzungen, damit Mitarbeiter(innen) kreative Ideen entwickeln können und zum selbständigen, eigenverantwortlichen Planen und Gestalten der Arbeit innerhalb der Ziele und Aufgaben des jeweiligen Arbeitsfeldes motiviert werden | □ | □ | □ | □ | □ |
|-------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

| Stärken | Verbesserungspotenziale |
|---------|-------------------------|
|         |                         |

## C 10 QUALITÄTSBEREICH ORGANISATIONSENTWICKLUNG

### Allgemeine Qualitätsaussage

Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas verstehen sich als lernende Organisationen. Eine bestandserhaltende, zukunftssichernde und nachhaltige Organisationsentwicklung ist nicht ohne ein entsprechendes Konzept der Personalentwicklung sowie des Qualitäts- und Wissensmanagements denkbar. Alle Ansätze bedingen sich gegenseitig.

### Qualitätsanforderung

#### Qualitätsanforderung :

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas verstehen sich als lernende Organisationen, die sich kontinuierlich weiterentwickelt.

Praxisindikatoren:

| Nr.   | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:   | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|-------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|       |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| 10.1a | besitzen <b>klare Strukturen</b> :  | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>                             |
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ verfügen über eine transparente, allen Mitarbeitenden bekannte Aufbau- und Ablaufstruktur (Zuständigkeiten, Kommunikationswege etc.), die regelmäßig überprüft wird</li> <li>■ verfügen über klare Leistungs- und Stellenbeschreibungen, die aktuellen Erfordernissen angepasst wird</li> <li>■ haben klar definierte und von der Leitung unterstützte Beteiligungsmöglichkeiten für die Mitarbeitenden</li> </ul> |                           |                             |                               |                               |  |

Nachweise:

|       |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10.1b | verfügen über ein aktuelles, wissenschaftlichen, gesetzgeberischen und gesellschaftspolitischen Entwicklungen, entsprechendes <b>Wissensmanagement</b> , das:  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ein systematisches, an den Bedarfen der Mitarbeitenden und den Anforderungen der Arbeit angepasstes Fort- und Weiterbildungskonzept verfügt</li> <li>■ systematische Kommunikations- und Informationsstrukturen bereitstellt, um individuelles Wissen zu organisationalem Wissen zu machen (z. B. systematische Transfersicherung durch: Dienstbesprechungen, Inter-, Intranet, Fort-, Weiterbildung)</li> <li>■ mit adäquaten personellen, sachlichen und zeitliche Ressourcen ausgestattet ist</li> <li>■ Kommunikations- und Feed-back Regeln etc. zur Entwicklung der Teamfähigkeit und zur Verbesserung der Transferleistungen explizit nutzt</li> </ul> |                          |                          |                          |                          |                          |

Nachweise:

| Stärken | Verbesserungspotenziale |
|---------|-------------------------|
|         |                         |

## C 11 QUALITÄTSBEREICH QUALITÄTSMANAGEMENT

### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas begreifen die Qualitätsentwicklung als einen wichtigen, innovativen Prozess, um die Erziehungshilfen zu profilieren. Mit ihrem Qualitätsmanagementsystemen stellen die Einrichtungen und Dienste sicher, dass ihre Hilfe-, Beratungs- und Dienstleistungen kontinuierlich, fachlich, wirtschaftlich, in der geforderten Art und Güte zum vereinbarten Zeitpunkt erbracht und kontinuierlich weiterentwickelt werden.

### Qualitätsanforderung:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas positionieren sich fach- und verbandspolitisch durch Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung.

Praxisindikatoren:

| Nr.          | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:   | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|--------------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|              |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| <b>11.1a</b> | führen ein Qualitätsmanagementsystem ein und machen es bekannt; sie berücksichtigen dabei die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000, des „Business Excellence Modells“ der EFQM, vergleichbarer Ansätze und die Eckpunkte für Qualität in der verbandlichen Caritas; sie beschreiben darin ihre Leistungen, Schlüsselprozesse und Qualitätsstandards | □                         | □                           | □                             | □                             | □  |

Nachweise:

|              |  |   |   |   |   |   |
|--------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>11.1b</b> | machen diese Qualitätspolitik in ihrer Organisation, gegenüber ihren Partnern und der Öffentlichkeit bekannt | □ | □ | □ | □ | □ |
|--------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|              |   |   |   |   |   |   |
|--------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>11.1c</b> | haben die Beteiligung der Mitarbeiter(innen) an Aufbau, Gestaltung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems geregelt (z. B. Prozessverantwortliche, Qualitätszirkel, Qualitätsmanagementbeauftragte | □ | □ | □ | □ | □ |
|--------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|              |  |   |   |   |   |   |
|--------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>11.1d</b> | legen ihre jährlichen Qualitätsziele fest und kommunizieren diese mit allen Mitarbeiter(innen) | □ | □ | □ | □ | □ |
|--------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|              |   |   |   |   |   |   |
|--------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>11.1e</b> | legen die damit verbundenen Prozesse und Maßnahmen fest | □ | □ | □ | □ | □ |
|--------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|              |   |   |   |   |   |   |
|--------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>11.1f</b> | haben die zur Leistungserbringung notwendigen Ressourcen ermittelt und zur Verfügung gestellt | □ | □ | □ | □ | □ |
|--------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|              |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>11.1g</b> | bewerten (evaluieren) die Qualität der Leistungserbringung und die Wirksamkeit der Maßnahmen regelmäßig anhand eines festgelegten Systems (z. B. Audits) und leiten daraus Korrektur- und/oder präventive Maßnahmen ab | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|              |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>11.1h</b> | bewerten regelmäßig ihr Qualitätsmanagementsystem (Managementbewertung/Review) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|              |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>11.1i</b> | verfügen über ein nachvollziehbares, rückverfolgbares Dokumentationssystem | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|              |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>11.1j</b> | nutzen ihr internes Schulungs- und Fortbildungssystem um die Qualität und das Qualitätsbewusstsein in der Organisation aufrecht zu erhalten und zu verbessern | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

| Stärken | Verbesserungspotenziale |
|---------|-------------------------|
|         |                         |

## C 12 QUALITÄTSBEREICH KOOPERATION UND VERNETZUNG

### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas kooperieren mit anderen Einrichtungen und schaffen damit die notwendigen Bedingungen für eine qualifizierte Dienstleistungserbringung. Transparenz, gegenseitige Anerkennung, Vertragsgestaltung zum gegenseitigen Nutzen und Verbindlichkeit sind entscheidende Qualitätskriterien in der Kooperation mit internen und externen Partnern. Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas entwickeln und bauen systematisch Kooperationen und Netzwerke mit verbandlichen Interessenspartnern auf.

### Qualitätsanforderungen

#### Qualitätsanforderung 1:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas arbeiten mit der öffentlichen Jugendhilfe partnerschaftlich zusammen.

Praxisindikatoren zu 1:

| Nr.   | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:                                     | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|-------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|       |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| 12.1a | haben ihre Kooperationsbeziehungen mit dem öffentlichen Träger der Jugendhilfe geklärt und geregelt | <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>      | <input type="checkbox"/>                             |

Nachweise:

|       |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|-------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 12.1b | verfügen über dokumentierte Absprachen und ggf. vertragliche Regelungen zu Fragen der Verantwortung und Kompetenz | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|              |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>12.1c</b> | treten dabei als eigenständiger Partner auf und pflegen die Kooperationsbeziehungen selbstbewusst | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|              |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>12.1d</b> | haben in wichtigen Handlungsfeldern ihre Kooperationen mit anderen Diensten vertraglich abgesichert | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas arbeiten mit der öffentlichen Jugendhilfe partnerschaftlich zusammen.

Praxisindikatoren zu 2:

| Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas: |   | Erfüllungsgrad           |                          |                            |                            |   |
|---|---|--------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------------|---|
| Nr.   |   | 0<br>keine Aktivitäten   | 1<br>Aktivitäten geplant | 2<br>Aktivitäten umgesetzt | 3<br>Aktivitäten überprüft | 4<br>Aktivitäten angepasst und verbessert |
| <b>12.2a</b>  | kennen die örtlichen und überörtlichen Netzwerke sowie den Sozialraum und binden diese aktiv in die Hilfeleistung ein | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/>                  |

Nachweise:

|              |   |   |   |   |   |   |
|--------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>12.2b</b> | bauen ein Kontaktnetzwerk mit anderen Anbietern sozialer Dienstleistungen auf und sorgen damit für eine optimale Ergänzung der eigenen Angebote | □ | □ | □ | □ | □ |
|--------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|              |   |   |   |   |   |   |
|--------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>12.2c</b> | schaffen Netzwerke, um Kindern, Jugendlichen und deren Eltern bei Bedarf ein möglichst ganzheitliches Angebot zu vermitteln zu können | □ | □ | □ | □ | □ |
|--------------|---|---|---|---|---|---|

Nachweise:

| Stärken | Verbesserungspotenziale |
|---------|-------------------------|
|         |                         |

## C 13 QUALITÄTSBEREICH POLITISCHE VERANTWORTUNG

### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas beobachten und bewerten die aktuellen gesellschaftlichen Veränderungen in ihrem lokalen Umfeld und die sozialpolitischen Entwicklungen insgesamt. Sie beschreiben und transportieren die wahrgenommenen Veränderungen in den gesellschaftspolitischen und kirchlichen Raum und wirken auf der Grundlage ihrer Beobachtungen sowie Bewertungen an zukunftsweisenden Konzepten mit. Sie tragen dazu bei, positive Lebensbedingungen für junge Menschen und ihre Familien sowie eine kinder- und familienfreundliche Umwelt zu schaffen.<sup>1</sup> Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas arbeiten aktiv am Gemeinwohl der jeweiligen Kommune und orientieren ihre Konzeptionen an den zu bewältigenden Aufgaben. Sie unterstützen ihre Träger und die verbandlichen Gliederungen bei fachlichen und politischen Arbeit.

### Qualitätsanforderung:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas beziehen öffentlich Stellung in der gesellschaftlichen und politischen Diskussion zur Situation sozial benachteiligter und individuell beeinträchtigter junger Menschen, benennen sich verschlechternde Rahmenbedingungen und Chancen und mahnen deren Verbesserung an.

Praxisindikatoren:

| Nr.   | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas verfügen über ein schriftliches Konzept des Kommunikationsmanagements gegenüber der Öffentlichkeit, das:   | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|-------|---|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|       |   | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| 13.1a | die gesellschaftliche und sozialpolitische Diskussion in ihrem Zuständigkeitsbereich hinsichtlich der Rahmenbedingungen und bestehenden Chancen und Risiken für sozial benachteiligte und individuelle beeinträchtigte junge Menschen regelmäßig analysiert;<br>die Beratungssituation vor Ort in den Diensten und Einrichtungen bezüglich ihrer Nutzer(innen)orientierung und Bedarfsgerechtigkeit hin analysiert (= <b>SWOT-Analyse</b> : Stärken, Schwächen, Chancen, Risiken) | □                         | □                           | □                             | □                             | □  |

<sup>1</sup> Vgl. §1 Abs. 3 Satz 4 SGB VIII

Nachweise:

|              |  |   |   |   |   |   |
|--------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>13.1b</b> | nachweisbare <b>Kommunikationsziele und Zielgruppen definiert:</b> Bsp   | □ | □ | □ | □ | □ |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <u>Kommunikationsziel extern:</u> Positionierung von Stellungnahmen im Sinne der Vertretenen im öffentlichen Diskurs; Verhaltensänderung bei politischen Mandatsträger(inne)n</li> <li>■ <u>Kommunikationsziele intern:</u> Die Vertretenen fühlen sich wertgeschätzt und angenommen; sie haben Anteil an der Bewertung der Situation und der Planung und Durchführung von Maßnahmen</li> </ul> |   |   |   |   |   |

Nachweise:

|              |  |   |   |   |   |   |
|--------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>13.1c</b> | Botschaften für diese Zielgruppen formuliert | □ | □ | □ | □ | □ |
|--------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

|              |   |   |   |   |   |   |
|--------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>13.1d</b> | entsprechende Strategien und Maßnahmen festlegt: Bsp.   | □ | □ | □ | □ | □ |
|              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <u>Presse-, Medienarbeit</u> (Positionspapiere, Stellungnahmen, Fachartikel) – Maßnahmen (s. externes Ziel): Festlegung von Zuständigkeiten, Ansprechpersonen definieren, Kontaktaufbau und -pflege zu regionalen Pressevertreter(inne)n, Presseverteiler, Dokumentation der bereits abgegebenen und der in „Warteschleife“ befindlichen Papiere etc.</li> <li>■ <u>Lobbyismus</u> – Maßnahmen (s. externes Ziel): z. B. Hintergrundgespräche mit gesellschaftlichen Repräsentat(inn)en oder politischen Mandatsträger(innen) (Inhalte: z. B. Information über soziale Infrastrukturen und Problemlagen des Lebensumfeldes von Benachteiligten, Positionierung der Organisationsinteressen, Vorschläge/Konzeptionen für die Umgestaltung gesetzlicher/gesellschaftlicher Rahmenbedingungen hin zu einem kinder- und familienfreundlichen Umfeld)</li> <li>■ <u>Interne Kommunikation</u> – Maßnahmen (s. internes Ziel): <ul style="list-style-type: none"> <li>■ verankern und richten die Beteiligungsmöglichkeiten der zu Vertretenden strukturell ein</li> <li>■ setzen für die Erhebung und Überprüfung der Bedarfe und Interessen geeignete Formen und Methoden ein, die den zu Vertretenden bekannt und verständlich sind</li> <li>■ dokumentieren die erhobenen Bedarfe und Interessen der Betroffenen</li> <li>■ vereinbaren und dokumentieren für die Vertretungsarbeit Ziele zwischen den zu Vertretenden und den Vertretenden</li> <li>■ fassen örtliche/regionale Bedarfe und Interessen überregional zusammen und bereiten sie zur Vertretung</li> </ul> </li> </ul> |   |   |   |   |   |

|  |  |
|--|--|
|  | auf dieser Ebene auf<br>■ informieren die Mandatsträger(innen) regelmäßig durch geeignete Medien über die Bedarfe und Interessen der Betroffenen und deren Veränderungen und sichern ihre Rückbindung an die Vertretenen ab<br>■ machen die veröffentlichten Positionen und abgegebenen Stellungnahmen in geeigneter Weise den Vertretenen bekannt |
|--|--|

Nachweise:

|              |  |   |   |   |   |   |
|--------------|--|---|---|---|---|---|
| <b>13.1e</b> | die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen <b>evaluiert</b> (Medienanalyse, Befragungen etc.) | □ | □ | □ | □ | □ |
|--------------|--|---|---|---|---|---|

Nachweise:

| Stärken | Verbesserungspotenziale |
|---------|-------------------------|
|         |                         |

## C 14 QUALITÄTSBEREICH FREIWILLIGE UND EHRENAMTLICHE

### Allgemeine Qualitätsaussage

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas tragen zur Entstehung und Erhaltung einer Kultur der Solidarität und des Helfens in der Gesellschaft bei, die sich besonders im Engagement für Ehrenamtliche und Freiwillige zeigt. Sie erkennen die Integration von ehrenamtlicher Arbeit als ein Wesensmerkmal der verbandlichen Caritas an. Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas gestalten Bildungs- und Handlungskonzepte, die die Zusammenarbeit zwischen Hauptamtlichen und Freiwilligen fördern. Sie ermöglichen den freiwilligen und ehrenamtlichen Mitarbeiter(innen) bei der Gestaltung ihres Arbeitsfeldes mitzuwirken, die damit verbundenen Mindeststandards für die Freiwilligenarbeit in der Caritas einzuhalten und sorgen für eine entsprechende Kultur der Anerkennung. Sie schätzen ehrenamtliche Mitarbeiter(innen) als hilfreiche Unterstützung in ihrer Organisation. Ehrenamtliche/freiwillige werden mit für sie passenden Aufgaben betraut und in ihrer Arbeit fachlich angeleitet und begleitet.

### Qualitätsanforderung:

Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas stehen für eine Kultur der Solidarität und des Helfens. Auf diesem Hintergrund sehen sie die Förderung der Freiwilligenarbeit und Ehrenamtlichkeit als eine wichtige Aufgabe an und verfügen über Rahmenbedingungen, die ehrenamtliche Arbeit ermöglichen und wertschätzen.

Praxisindikatoren:

| Nr.   | Die Einrichtungen und Dienste der Erziehungshilfen der Caritas:  | Erfüllungsgrad            |                             |                               |                               |  |
|-------|--|---------------------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
|       |  | 0<br>keine<br>Aktivitäten | 1<br>Aktivitäten<br>geplant | 2<br>Aktivitäten<br>umgesetzt | 3<br>Aktivitäten<br>überprüft | 4<br>Aktivitäten<br>angepasst<br>und verbes-<br>sert |
| 14.1a | informieren die Öffentlichkeit über Dienstleistungen und Angebote für Ehrenamtliche in ihrem Hilfe- und Dienstleistungsangebot | □                         | □                           | □                             | □                             | □  |

Nachweise:

|              |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>14.1b</b> | fördern die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen/freiwilligen Mitarbeiter(innen) und erkennen diese als kompetente Partner(innen) in der Betreuung und Versorgung der Klientel an | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|              |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>14.1c</b> | sorgen für eine Passung der ehrenamtlichen Interessent(inn)en in ein geeignetes Aufgabenfeld | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|              |   |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>14.1d</b> | stellen hauptamtlichen Mitarbeiter(innen) ein ausgewiesenes Zeitbudget für die Einführung und Begleitung von Ehrenamtlichen zur Verfügung | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|              |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>14.1e</b> | treffen mit Ehrenamtlichen und Freiwilligen Vereinbarungen über Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|              |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>14.1f</b> | bieten ehrenamtlichen und freiwilligen Mitarbeiter(innen) zielgerichtete Begleitung und Fortbildung an | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

|              |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>14.1g</b> | vermitteln Betroffenen Kontakte zu Ehrenamtlichen und Selbsthilfegruppen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Nachweise:

| Stärken | Verbesserungspotenziale |
|---------|-------------------------|
|         |                         |

## MAßNAHMENPLAN

Ziel der Selbstbewertung ist es, neben der Ermittlung des aktuellen Stands der Organisation bezogen auf die Umsetzung der Qualitätsleitlinien, konkrete Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten und umzusetzen. Wir empfehlen ausgehend von den Ergebnissen Ihrer Bewertung und den notierten Verbesserungspotenzialen mindestens drei Verbesserungsmaßnahmen zu planen und durchzuführen. Diese sollen sich auf die Bereiche beziehen, die unterdurchschnittlich von Ihnen bewertet wurden und bei denen Sie Handlungsbedarf sehen. Zur Ermittlung und Auswahl von Verbesserungsmaßnahmen schlagen wir folgende Vorgehensweise vor:

### CHECKLISTE FÜR DIE ERSTELLUNG EINES MAßNAHMENPLANES

| Schritte  | Erläuterung   |
|---|---|
| 1 Auflisten der Verbesserungspotenziale                             | Besprechen Sie im Projektteam das Gesamtergebnis der Selbstbewertung. Sammeln Sie in einer Liste sämtliche notierten <i>Verbesserungspotenziale</i> der Selbstbewertung. Formulieren Sie die ermittelten Verbesserungspotenziale möglichst knapp und präzise. Versuchen Sie doppelte oder inhaltlich sehr ähnliche Verbesserungspotenziale zusammenzufassen. Im Idealfall haben Sie dann eine vollständige und überschneidungsfreie Liste von Verbesserungspotenzialen.   |
| 2 Auswahl von mindestens drei Verbesserungspotenzialen bzw. -themen | Wählen Sie in der Projektgruppe mindestens drei Verbesserungspotenziale bzw. -themen aus. Auswahlkriterien können sein: eine Maßnahme, bei der sich innerhalb kurzer Zeit Verbesserungsmaßnahmen verwirklichen lassen (z. B. 6 Wochen), eine Maßnahme mit mittelfristiger Perspektive (Umsetzung von Maßnahmen innerhalb von 2–3 Monaten) und eine längerfristige Maßnahme mit einem Zeithorizont von 6–9 Monaten. Sie können sich aber auch auf Verbesserungspotenziale bzw. -themen verständigen, wo Sie akuten Bedarf sehen. |
| 3 Ermitteln möglicher Ursachen/Probleme                             | Haben Sie sich in der Projektgruppe auf mind. drei Verbesserungsmaßnahmen verständigt, sollten Sie im nächsten Schritt Ursachen oder Probleme auflisten, die zu dem jeweiligen Problem führen. Dies kann mittels Brainstorming und anschließender Themenliste erfolgen.   |
| 4 Formulieren von Zielen  | Ausgehend von den festgestellten Problemen/Defiziten formulieren Sie diese in Ziele um. Bei der Formulierung der Ziele berücksichtigen Sie bitte eine der beiden Regeln:<br><b>SMART</b><br>S simple (einfach)  |

- M measurable (messbar)  
A action triggert (von einer bestimmten Situation ausgehend)  
R realistic (realistisch)  
T time focussed (einen zeitlichen Rahmen setzen)

#### RUMBA

- R „relevant“ (Ziel ist wichtig für die Einrichtung)  
U „understandable“ (verständlich, d. h. Ziel ist verständlich und nachvollziehbar)  
M „measurable“ (es sind messbare Kriterien vorhanden)  
B „behavioral oriented“ (durch Verhaltensänderung erreichbar)  
A „achievable“ (es sind erreichbare Ziele definierbar)

- 
- 5 Sammeln möglicher Maßnahmen zur Erreichung des formulierten Ziels  
Sammeln Sie sämtliche Verbesserungsmaßnahmen, die der Projektgruppe zu dem formulierten Ziel einfallen und mit denen dieses erreicht werden kann.
- 
- 6 Maßnahmen priorisieren  
In der Regel können nicht alle möglichen Maßnahmen umgesetzt werden. Daher ist es sinnvoll, eine Auswahl mittels Priorisierung zu treffen.  
Die Kriterien, anhand derer Sie dann konkrete Verbesserungsmaßnahmen auswählen, können Sie selbst bestimmen. Leitend sollte immer das Verhältnis zwischen Aufwand und Nutzen sein.
- 
- 7 Maßnahmen planen und umsetzen  
Die (drei) ausgewählten Projekte sollten mit einem vorab zu definierenden Projektplan umgesetzt werden. Dieser sollte *in jedem Fall* folgende Punkte beinhalten:
1. Wer ist für die Maßnahme verantwortlich?
  2. Wer arbeitet an der Maßnahme mit?
  3. Was sind die Ziele der Maßnahme?
  4. Wie möchten Sie vorgehen?
  5. In welchem Zeitrahmen sollen welche überprüfbare (Zwischen)-Ergebnisse (Meilensteine) erreicht werden?
  6. Endzeitpunkt der Maßnahme, welche Ergebnisse müssen vorliegen, um den
-

### Erfolg überprüfen zu können?

---

8 Maßnahmen überprüfen

Nach Umsetzung der einzelnen Maßnahmen ist es unbedingt erforderlich zu überprüfen, ob die Maßnahmen wirken und zum Erreichen des festgesetzten Ziel beitragen.

Wenn Sie Maßnahmen zur Umsetzung ausgewählt und beschlossen haben, sollten Sie im Anschluss für jede Maßnahme einen **Umsetzungsplan** anfertigen. Dieser fasst für die Maßnahmen eine kurze **Beschreibung (WAS)**, einen oder mehrere **Verantwortliche (WER)**, die geplanten **(Teil-)Schritte und -ergebnisse (WIE)**, auch Meilensteine genannt, sowie einen **Zeitplan (WANN)** zusammen. Der Zeitplan sollte nicht nur ein Enddatum, sondern, insbesondere bei längeren Maßnahmen, auch Termine für eine Zwischenüberprüfung enthalten. Der Maßnahmenplan kann über das Feld Umsetzungskontrolle zugleich als Dokumentation genutzt werden. Die nachfolgende Tabelle zeigt in Kurzform ein Beispiel.

### BEISPIEL EINES MAßNAHMENPLANS

|   |   |
|---|---|
| <b>Maßnahme</b>                                   | <b>Einführung der neuen Dienstleistung „Nachmittagsbetreuung“</b>   |
| <b>WAS ist zu tun?</b>                            | In unserer Einrichtung soll die Einführung einer Nachmittagsbetreuung geprüft und bei positiver Einschätzung des Nutzens und Aufwands umgesetzt werden. Das Projekt ist mit der (dauerhaften) Einführung der Nachmittagsbetreuung oder der Entscheidung, die Nachmittagsbetreuung nicht umzusetzen, abgeschlossen.  |
| <b>WER erledigt die Aufgabe?</b>                  | Frau Maier (Projektleitung), Frau Müller (Mitarbeiterin Bereich A), Herr Schulze (Mitarbeiter Bereich B)  |
| <b>WIE soll die Aufgabe bearbeitet werden?</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schriftliche Kundenbefragung zur Akzeptanz des neuen Angebots und Anregungen der inhaltlichen Ausgestaltung</li> <li>▪ Ausarbeitung eines inhaltlichen Konzepts</li> <li>▪ Ausarbeitung eines Finanzierungskonzepts</li> <li>▪ Ausarbeitung eines Einführungs-/Marketingkonzepts</li> <li>▪ Start des neuen Angebots</li> <li>▪ Evaluation des neuen Angebots nach 6 Monaten</li> <li>▪ Entscheidung über Fortführung</li> </ul> |
| <b>Bis WANN muss die Aufgabe erledigt werden?</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schritt 1:            Februar 2008</li> <li>▪ Schritt 2 und 3:    März 2008</li> <li>▪ Schritt 4:            April 2008</li> <li>▪ Schritt 5:            Mai 2008</li> <li>▪ Schritt 5:            November 2008</li> </ul>  |
| <b>UMSETZUNGS-KONTROLLE</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die an der Maßnahme beteiligten Mitarbeiter(innen) treffen sich im 6-wöchigen Rhythmus</li> <li>▪ Die (Zwischen)-Ergebnisse und -erkenntnisse werden dokumentiert</li> <li>▪ Abweichungen vom inhaltlichen und zeitlichen Plan werden begründet</li> </ul>   |