

Qualitätsmanagement im Verein Jugendberatung und Jugendhilfe e.V.

Qualitätsmanagement stellt für uns eine Selbstverpflichtung gegenüber allen interessierten Parteien dar. Wir begreifen Qualitätsmanagement nicht primär als technisches Prozedere, sondern als Haltung. Folgerichtig ist das Qualitätsmanagement konstitutiver Bestandteil unseres Leitbildes.

Wer sich aufgrund eines Unterstützungsbedarfs in eine unserer Einrichtungen begibt, erwartet eine adäquate und personenzentrierte Unterstützung. Damit das gelingt, entwickeln wir unsere Unterstützungsprozesse kontinuierlich weiter und legen Standards fest, die trotz der Unterschiedlichkeit der Hilfebefehle jeden Handgriff genau und standardisiert beschreiben.

Unser Ziel ist, allen von uns Betreuten eine möglichst hohe Versorgungsqualität zu garantieren. Das gilt gleichermaßen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Vereins Jugendberatung und Jugendhilfe e.V.. Sie können bei der Ausübung ihrer Tätigkeit damit rechnen, die Unterstützung zu erhalten, die sie zur Ausübung ihrer Tätigkeit benötigen. Mit folgenden Qualifizierungs- und Zertifizierungsmaßnahmen schaffen wir Transparenz nach innen und außen:

- Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001: 2015
- BGW qu.int.as zertifiziert nach MAAS-BGW
- Geprüfte Weiterbildungseinrichtung nach Weiterbildung Hessen e.V.
- Mitglied im Unternehmensprogramm „Erfolgsfaktor Familie“ des Bundesfamilienministerium
- „Charta der Vielfalt“

All diese Maßnahmen gehen weit über das von den Kostenträgern geforderte Maß an Qualitätsprüfung hinaus. Die externen Zertifizierungen helfen uns, unsere Stärken, Schwachstellen und Verbesserungspotentiale frühzeitig zu identifizieren und darauf zu reagieren.

Der Arbeit des Vereins liegt ein christliches, humanistisches Menschenbild zu Grunde. Qualität hat auch eine ethische Dimension. Das beginnt bei der Aufrichtigkeit und Parteilichkeit im Kontext individueller Betreuungsprozesse und zeigt sich strukturell, nämlich im Leistungsangebot, das den Menschen im Zentrum sieht.

Die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden werden durch kontinuierlich stattfindende Kundenbefragungen ermittelt, die jährlich für den Gesamtverein und auf Einrichtungsebene ausgewertet werden. Die Ergebnisse fließen sowohl in die Jahresberichte als auch in das Verbesserungsmanagement der Einrichtungen ein.

Das Credo des Qualitätsmanagements, nämlich die Planung, Umsetzung, Prüfung und Verbesserung von Prozessen, betrachten wir nicht allein als Erfüllung gesetzlich vorgeschriebener Pflichten, sondern als Ausdruck unseres Selbstverständnisses einer empathischen, solidarischen und professionellen Zuwendung zu den Menschen, die in den Einrichtungen des Vereins beraten, betreut und behandelt werden.

Um die Qualität unserer Arbeit in allen Fachbereichen messbar zu machen, verwenden wir zudem wirkungsorientierte Instrumente, in deren Zentrum die Erfassung der Lebensqualität der Klientel steht. Hierzu zählen unter anderem die „Evaluation erzieherischer Hilfen“ (EVAS) in der Jugendhilfe, der Interviewleitfaden „Personal Outcome Scales“ (POS) in der Eingliederungshilfe, psychologische Testdiagnostiken in der Rehabilitation sowie eigens entwickelte Fragebögen in der Suchtberatung sowie im Kita-Bereich.