



**Grundsätze  
Qualitätssicherung  
Qualitätsmanagement  
Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V.**

Hindenburgstraße 29b  
31515 Wunstorf  
[www.exundjob.de](http://www.exundjob.de)

## Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement

Die sozialen Dienstleistungen sind einem ständigen Wandel unterworfen. Damit geht einher, dass sich auch das Angebot unseres gemeinnützigen Vereins Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. diesem Wandel anpassen muss, um eine erfolgreiche, wirksame und auf die aktuellen Entwicklungen zugeschnittene soziale Dienstleistung für Bewohner/-innen, Klienten/-innen und Teilnehmer/-innen und/oder den mit uns verbundenen Leistungsträgern anbieten zu können.

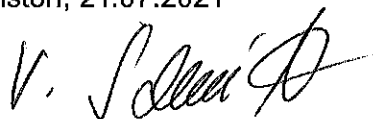
Seit 2012 arbeiten die Mitarbeiter/-innen gemeinsam mit der Unternehmensleitung an einem gelungenen Qualitätsmanagementsystem, dass dieser Entwicklung Rechnung trägt. Ziel ist es, die vielfältigen Angebote unseres Vereins für die Bewohner/-innen, Klienten/-innen und Teilnehmer/-innen kontinuierlich zu verbessern. Darüber hinaus soll für unsere Kooperationspartner sichergestellt werden, dass wir ein zuverlässiger und leistungsstarker Erbringer sozialer Dienstleistung in den Bereichen der (Wieder-) Eingliederung und Rehabilitation sowie arbeitsmarktpolitischer Förderung sind.

Die Grundlagen unseres Qualitätsmanagementsystems finden sich in den Normen der jeweils aktuellen DIN EN ISO 9001, der Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung (AZAV) vom 2. April 2012 und ihrer Begründung sowie den sozialgesetzlichen Vorgaben und vereinbarten Leistungs- und Prüfungsvereinbarungen. Sofern geboten, beziehen wir auch andere gesetzliche Anforderungen und Normen mit ein. Wir sind uns sicher, dass wir so die Erwartungen unserer Bewohner/-innen, Klienten/-innen, Teilnehmer/-innen, Kooperationspartner/-innen und Mitarbeiter/-innen an unsere Leistungsfähigkeit, Zuverlässigkeit und Qualität unserer Arbeit erfüllen.

Diese Grundsätze richten sich nicht nur an unsere Mitarbeiter/-innen, sondern auch an interessierte Dritte. Sie beschreiben ganz allgemein und zusammenfassend den Verein Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V., seine Struktur, die Qualitätspolitik sowie abteilungsübergreifende Prozesse und geben grundlegende Informationen zu unseren Abteilungen.

Diese Grundsätze stellen für alle Mitarbeiter/-innen eine verbindliche Arbeitsgrundlage dar und gelten für alle Tätigkeiten in unserem Verein.

Wunstorf, 21.07.2021



Volker Schmidt  
1. Vorsitzender

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Der Verein Ex &amp; Job Soziale Dienstleistungen e.V.</b>	<b>3</b>
1.1	Geschichte des Vereins	
1.2	Selbstverständnis des Vereins	
1.3	Struktur des Vereins	
	a) Medizinisch-berufliche Rehabilitation (RPK)	
	b) Angebote der Eingliederungshilfe	
1.4	Unterstützung durch Beauftragte	
<b>2</b>	<b>Zwecke der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements</b>	<b>5</b>
2.1	Steuerung der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements	
2.2	Beteiligung der Mitarbeiter/-innen und Erfolgsbeobachtung	
2.3	Abteilungs- und Qualitätsziele	
2.4	Umgang mit Fehlern, Abweichungen und Verbesserungen	
<b>3</b>	<b>Grundsätze unserer sozialen Dienstleistungen</b>	<b>9</b>
3.1	Leitbilder	
3.2	Orientierung an unseren Kunden	
3.3	Prozessorientierung	
3.4	Analyse des Ausbildungs- und Arbeitsmarkts	
3.5	Beachtung rechtlicher Vorgaben	
3.6	Arbeits- und Gesundheitsschutz	
<b>4</b>	<b>Bereitstellung von Ressourcen</b>	<b>13</b>
4.1	Unsere Mitarbeiter/-innen: qualifiziert und kompetent	
4.2	Eine gelungene Lern- und Arbeitsumgebung	

# 1 Der Verein Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V.

## 1.1 Geschichte des Vereins

Der Verein Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. wurde 1982 in Wunstorf gegründet. Sein erstes Tätigkeitsfeld bestand in der Einrichtung und Unterhaltung einer sozialpädagogischen Wohngruppe für psychisch erkrankte Menschen. Drei Jahre später, im Jahre 1985, wurde mit der „Jugend-ABM: Arbeit und Lernen“, ein erstes Angebot für arbeitslose Jugendliche geschaffen, dass 1991 in das Jugendwerkstattprogramm des Landes Niedersachsen aufgenommen wurde. Im gleichen Jahr kann es zur Einrichtung des Geschäftszweigs „Medizinische und berufliche Rehabilitation“ als Ergebnis eines vom Bund und dem Land Niedersachsen geförderten Modellprojekts. Daneben bildeten sich zahlreiche weitere Angebote heraus: darunter das Psychiatrische Wohnheim Wunstorf oder die Gründung einer gemeinnützigen Ex + Job Arbeit und Freizeit GmbH mit Wohngruppen, Integrationsfachdiensten, tagesstrukturierenden Angeboten und dem Möbelmarkt lcksPlus.

Heute ist der Verein Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. ein moderner, flexibler und in der Region Hannover anerkannter Träger medizinischer, sozialer und beruflicher Hilfen, der die individuellen und vielfältigen Bedarfe von psychisch und physisch erkrankten bzw. sozial und beruflich benachteiligten Menschen stets in seinen Angeboten berücksichtigt.

## 1.2 Selbstverständnis des Vereins

Wir verstehen uns als leistungsfördernder Partner in der Wiedereingliederung von psychisch Kranken und Menschen mit Behinderungen. Unter Beachtung des sozialunternehmerischen Dreiecksverhältnisses von Leistungsempfängern, Leistungsträgern und Leistungserbringern richtet sich unser Angebot nicht nur an unsere Bewohner/-innen, Klienten/-innen und Teilnehmer/-innen, sondern auch an Kommunen, Rentenversicherungsträger, Krankenkassen und Arbeitsagenturen.

Das Kollegium der Mitarbeiter/-innen von Ex & Job setzt sich aus Fachkräften der unterschiedlichsten fachlichen Disziplinen zusammen. Ihre Kompetenz begründet sich in den Fähigkeiten der einzelnen Mitarbeiter/-innen sowie in der profunden Erfahrung in den Bereichen Wiedereingliederung und Rehabilitation. Die fachliche und pädagogische Qualifikation wird durch die praktische Arbeit in der Wiedereingliederung gefördert und durch geplante Fort- und Weiterbildung sichergestellt.

Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. ist ein eingetragener Verein mit der Anerkennung der Gemeinnützigkeit. Er ist nicht auf Gewinn ausgerichtet. Die Leitung des Vereins verfügt über eine langjährige Erfahrung in der Förderung von benachteiligten gesellschaftlichen Gruppen.

## 1.3 Struktur des Vereins

Die Struktur von Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. hat sich seit seiner Gründung im Jahre 1982 kontinuierlich weiterentwickelt. Heute bietet der Verein zahlreiche Angebote in unterschiedlichsten Lebens- und Arbeitsbereichen für Menschen mit psychischen und physischen Einschränkungen und anderen benachteiligten Menschen. Darunter:

- a) Medizinisch-berufliche Rehabilitation (RPK): Für die Abteilung medizinisch-berufliche Rehabilitation (RPK) hat sich eine Organisationsstruktur herausgebildet, die kreativ, flexibel und individuell auf die Bedürfnisse der Teilnehmer/-innen und Rehabilitanden/-innen eingehen kann. Diese eignet sich bestens für die Durchführung von arbeitsmarktlichen Dienstleistungen: in der

Eingangsphase, den Trainings- und Arbeitsbereichen sowie während der beruflichen Erprobung werden zahlreiche Einblicke in die verschiedensten beruflichen Tätigkeitsfelder geboten, grundlegende Arbeitsabläufe vermittelt und aktuelle Entwicklungen auf dem Ausbildungs- und Arbeitsmarkt aufgegriffen. Im Zentrum aller Angebote steht dabei die aktive Teilhabe am Arbeitsleben mit dem Ziel, die Teilnehmer/-innen (wieder) auf eine Beschäftigung im 1. Arbeitsmarkt vorzubereiten.

Im Rahmen der Qualitätssicherung werden die Struktur und die zuständigen Mitarbeiter/-innen den Teilnehmer/-innen über geeignete Medien regelmäßig bekannt gemacht (z. B. durch eine „Übersicht aller Mitarbeiter/-innen oder ein Organigramm mit Schwerpunkt RPK).

- b) Angebote der Eingliederungshilfe: Mit den besonderen Wohnformen (Psychiatrisches Wohnheim Wunstorf, Ambulant Betreutes Wohnen) hat sich eine Organisationsstruktur herausgebildet, die individuell und fördernd unterschiedlichste Leistungen für Menschen mit seelischen Behinderungen im Rahmen der Eingliederungshilfe anbietet. Zielsetzung der Betreuungsangebote ist es dabei, seelisch behinderten Menschen Hilfestellungen zur gesellschaftlichen Teilhabe und zur Bewältigung des Lebensalltages zu geben. Den Bewohnern/-innen soll dabei eine größtmögliche eigenverantwortliche Lebensgestaltung erhalten bleiben; wobei die Förderung ihrer weiteren Selbständigkeit im Mittelpunkt aller betreuender Bemühungen steht.

Im Rahmen der Qualitätssicherung werden den Interessierten und Bewohner/-innen alle nötigen Informationen rund um das Betreuungsangebot zur Verfügung gestellt (z. B. Vorvertragliche Informationen, bewohnergerechte Vereinbarungen oder Übersicht der Mitarbeiter/-innen).

#### **1.4 Unterstützung durch Beauftragungen**

Die Arbeit und die vielfältigen Angebote von Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. werden durch Beauftragungen von Mitarbeiter/-innen bzw. externen Dritten zu besonderen Arbeits- und Themenbereichen unterstützt. Die jeweiligen Beauftragungen werden durch Vorstand, und sofern erforderlich, den Betriebsrat ausgesprochen und intern kommuniziert. Die Bekanntgabe erfolgt in der Regel durch öffentlichen Aushang und/oder durch das unternehmensinterne Intranet.

## 2 Zwecke der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements

Das von uns erarbeitete System zur Sicherung und Entwicklung von Qualität in der medizinisch-beruflichen Rehabilitation (RPK) sowie in den verschiedenen Angeboten der Eingliederungshilfe dient vor allem folgenden Zwecken:

- a) Einführung und Aufrechterhaltung einer gelebten „Qualitätskultur“: Bewohner/-innen, Klienten/-innen, Teilnehmer/-innen, Kooperationspartner und andere externe Dritte sollen sich darauf verlassen können, dass sich das Angebot und die Arbeit aller Mitarbeiter/-innen von Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. stets an ihren Qualitätsanforderungen ausrichten. Zudem sollen alle Mitarbeiter/-innen wissen, dass ihre Arbeit einen großen Anteil daran hat, die Zufriedenheit unserer Bewohner/-innen, Klienten/-innen und Teilnehmer/-innen zu gewährleisten sowie die Qualität unserer Angebote zu sichern und weiterzuentwickeln.
- b) Sicherung fachlichen Wissens: Seit 1982 arbeitet Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. erfolgreich im Bereich der (Wieder-)Eingliederung und Rehabilitation. Das sich daraus ergebende fachliche Wissen soll gesichert werden, um auch in Zukunft gelungene Angebote und eine erfolgreiche Arbeit für unsere Bewohner/-innen, Klienten/-innen und Teilnehmer/-innen zur Verfügung zu stellen. Die Sicherung fachlichen Wissens soll helfen, nicht nur neue Mitarbeiter/-innen mit den Strukturen und Arbeitsprozessen innerhalb unserer Einrichtungen bekannt zu machen, sondern auch einen schnellen und abteilungsübergreifenden Zugang zum vorhandenen fachlichen Wissen zu ermöglichen.
- c) Konstruktiver Umgang mit Fehlern: Überall, wo Menschen miteinander arbeiten, können Fehler auftreten. Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. will konstruktiv mit den auftretenden Fehlern umgehen. Dabei ist es uns wichtig, die Fehlerursachen zu ermitteln, sie auszuwerten und entsprechende Konsequenzen zu ziehen. Unser Ziel ist es, dass Fehler nicht wiederholt werden.

Darüber hinaus soll unser Qualitätsmanagementsystem die Kompetenzen und Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter/-innen klären., die Arbeit der Mitarbeiter/-innen durch effizientere Arbeitsorganisation entlasten, die Risiken (auch in den Bereichen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie des Datenschutzes) vermindern, das organisationsinterne Controlling unterstützen und geeignete Lösungen anbieten, wie gesetzliche Normen und Anforderungen in unsere Arbeit eingebettet werden können.

### 2.1 Steuerung der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements

Die Gesamtverantwortung für unser erarbeitetes System zur Sicherung und Entwicklung von Qualität liegt beim Vorstand von Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. Er übt diese Verantwortung gemeinsam mit den Abteilungs-, Heim- und Einrichtungsleitungen aus. Sie steuern gemeinsam die Prozesse und Abläufe für die Erbringung unserer sozialen Dienstleistungen und die Umsetzung der jährlich in den Abteilungen festgelegten Ziele.

Die Mitarbeiter/-innen sind verantwortlich, im Rahmen ihrer Arbeit professionelle und ergebnisorientierte Leistungen für die Leistungsempfänger und Leistungsträger zu erbringen. Darüber hinaus sind sie stets eingeladen, sich an der Qualitätssicherung und dem Qualitätsmanagement über die angebotenen Qualitätszirkel zu beteiligen.

Zusätzlich wurde seitens des Vorstands ein Qualitätsmanagementbeauftragter (QMB) bestellt, der die Verantwortung und Befugnis zur Einführung, Sicherung und Weiterentwicklung von Qualitätsmanagementsystemen wahrnimmt und das Bewusstsein für die Kunden- und Normenanforderungen in den Abteilungen fördert.

## 2.2 Beteiligung der Mitarbeiter/-innen und Erfolgsbeobachtung

Vorstand, Abteilungs-, Heim- und Einrichtungsleitung sowie die Mitarbeiter/-innen tragen maßgeblich zur Aufrechterhaltung unserer Qualitätssicherung und unseres Qualitätsmanagementsystems bei. Dazu gehören neben der Teilnahme an den angebotenen und regelmäßig stattfindenden Qualitätszirkeln auch die Erfolgsbeobachtung in den internen Audits bzw. Selbstbewertungen und die Erstellung eines jährlichen Managementberichts. Das bedeutet im Einzelnen:

- a) Teilnahme an Qualitätszirkeln: Für die Abteilungen wurde die Möglichkeit eingerichtet, regelmäßig zielorientierte Qualitätszirkel stattfinden zu lassen. Die Teilnahme der Mitarbeiter/-innen ist freiwillig. Ziel ist es, aktuelle und abteilungsspezifische Themen im Rahmen der Qualitätssicherung und des Qualitätsmanagements zu diskutieren, Arbeitsabläufe und Prozesse zu überprüfen und ggf. neu festzulegen sowie relevante Entwicklungen aus den Bereichen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes und Datenschutzes darzustellen und zu kommunizieren. Die Ergebnisse der Qualitätszirkel werden dokumentiert, archiviert und abteilungsweit kommuniziert.- Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. stellt damit sicher, dass sich alle Mitarbeiter/-innen an der Qualitätssicherung und am Qualitätsmanagement beteiligen können.
- b) Durchführung von internen Audits/Selbstbewertungen: Zur Erfolgsbeobachtung ist ein Verfahren festgelegt, das eine systematische, unabhängige und dokumentierte Untersuchung aller qualitätsrelevanter Tätigkeiten und deren Ergebnisse ermöglicht. Ziel dieser internen Audits bzw. Selbstbewertungen ist es, für unsere Dienstleistungen und Prozesse mögliche Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen anzuregen, deren Wirksamkeit zu verfolgen sowie eine persönliche und betriebliche Entwicklung zu fördern. Grundlage dieses Verfahrens bilden die gesetzlichen Anforderungen, die für unsere Arbeit maßgeblichen Normen sowie die von uns festgelegten Vorgaben. Damit ist sichergestellt, dass die Ergebnisse der Audits bzw. Selbstbewertungen vergleichbar sind und alle qualitätsrelevanten Tätigkeiten mit internen wie externen Vorgaben soweit wie möglich übereinstimmen (Konformität). Die Ergebnisse der Audits und Selbstbewertungen werden den am Audit Beteiligten, den Abteilungsleitungen, den Beauftragten sowie dem Vorstand zur Kenntnis gebracht.
- c) Managementbericht: Die systematische Erfolgsbeobachtung der Qualitätssicherung bzw. des Qualitätsmanagements erfolgt zusätzlich durch einen jährlichen Managementbericht, der nach Durchführung aller internen Audits bzw. Selbstbewertungen durch den Vorstand erstellt wird. Zur Bewertung werden in der Regel herangezogen:
  - die Ergebnisse aus den internen Audits und Selbstbewertungen,
  - Rückmeldungen von Kunden/-innen,
  - die Bewertung von durchgeführten Angeboten zur (Wieder-)Eingliederung und Rehabilitation,
  - Anmerkungen zu Korrektur- und Verbesserungsmaßnahmen,
  - Folgemaßnahmen vorangegangener Managementbewertungen,
  - Änderungen, die sich auf das Qualitätsmanagementsystem auswirken können,
  - Empfehlungen für Verbesserungen.Die Ergebnisse der Managementbewertung enthalten mindestens:
  - Verbesserungen zur Wirksamkeit des Qualitätsmanagements,

- Verbesserung bei den Angeboten,
- Bedarf an Ressourcen.

Die Ergebnisse des Managementberichts werden dokumentiert, archiviert und den Mitarbeiter/-innen sowie den Fachkundigen Stellen und Leistungsträgern (bei Bedarf) zur Kenntnis gebracht.

### **2.3 Abteilungs- und Qualitätsziele**

Jährlich legen die Abteilungen Abteilungs- bzw. Qualitätsziele fest. Grundsätzlich werden dabei die Ergebnisse aus den Zielen und Zielvereinbarungen des abgelaufenen Jahres berücksichtigt. Darüber hinaus erhalten die Mitarbeiter/-innen die Chance, Wünsche, Ideen und Vorschläge als neue Ziele zu formulieren. In der Regel findet die Zielformulierung gemeinschaftlich statt und wird nach Genehmigung allen Mitarbeiter/-innen zur Kenntnis gebracht.

### **2.4 Umgang mit Fehlern, Abweichungen und Verbesserungen**

Im Rahmen der Prozessüberwachung (z. B. während der Qualitätszirkel, der internen Audits bzw. der Selbstbewertungen) aber auch im Rahmen unseres Dialogmanagements mit unseren Kunden werden auftretende Fehler, Abweichungen oder Verbesserungsmöglichkeiten analysiert, bewertet und ggf. einer Kontrolle und Wirksamkeitsprüfung unterzogen. Ziel ist es, durch gelungene Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen Fehlerursachen zu beheben und ein wiederholtes Auftreten von Fehlern zu vermeiden. Entsprechende Verfahren sind dokumentiert und kommuniziert (Dialogmanagement, Umgang mit Fehlern und Korrektur)



## **3 Grundsätze unserer sozialen Dienstleistungen**

### **3.1 Leitbilder**

Gemeinsam mit dem Vorstand haben die Abteilungen von Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. Leitbilder formuliert. Sie begründen den handlungsleitenden Rahmen der Abteilungen. Sie machen Aussagen zu den abteilungsleitenden Werten, Zielen, Fähigkeiten, Leistungen und Ressourcen. Sie definieren das professionelle Selbstverständnis der Abteilungen im Hinblick auf die von der jeweiligen Abteilung angebotenen sozialen Dienstleistungen.

Die Leitbilder der Abteilungen sind dokumentiert und kommuniziert.

### **3.2 Orientierung an unseren Kunden**

Im Mittelpunkt aller Angebote von Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. stehen unsere Kunden: Dabei versteht Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. unter einem Kunden eine Person bzw. eine externe Organisation, die grundsätzlich weiß, was sie von uns braucht und will. Zu unseren Kunden zählen demnach nicht nur die Bewohner/-innen, Klienten/-innen und Teilnehmer/-innen, sondern auch Betreuer/-innen, andere Unternehmen, Verbände, Leistungsträger oder Aufsichtsbehörden. Darüber hinaus zählen wir zu unseren Kunden auch unsere Mitarbeiter/-innen (im Rahmen interner Leistungsbeziehungen) und Lieferanten sowie unser gesellschaftliches Umfeld mit seinen gesetzlichen Anforderungen und Normen.

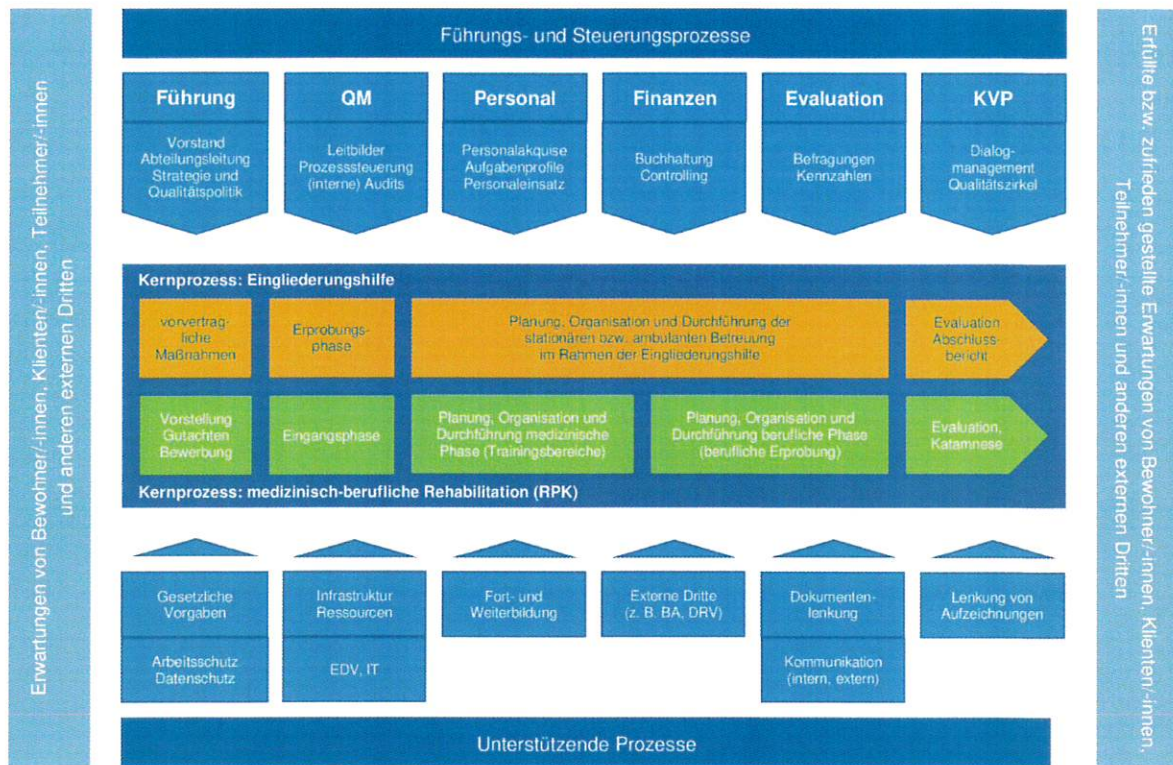
### **3.3 Prozessorientierung**

Das von uns erarbeitete System zur Sicherung und Entwicklung von Qualität gründet auf einer starken Prozessorientierung. Sie gewährleistet, dass unsere Angebote und unsere Arbeit strukturiert durchgeführt werden können und unsere angebotene soziale Dienstleistung den Anforderungen bzw. Erwartungen unserer Kunden entspricht.

Wir bemühen uns daher,

- die an uns gestellten Anforderungen und Erwartungen der Kunden und der jeweils geltenden Normen zu verstehen und zu erfüllen;
- die unsere Angebote und Arbeit betreffenden Prozesse zu beschreiben, festzulegen sowie ihre Abfolge und Wechselwirkungen zu strukturieren;
- alle definierten und kommunizierten Prozesse regelmäßig auf Leistungsfähigkeit, Wirksamkeit und Wirkung zu prüfen; und
- die Prozesse im Rahmen einer kontinuierlichen Verbesserung fortzuschreiben und weiterzuentwickeln (Stichwort: kontinuierlicher Verbesserungsprozess).

Für Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. hat sich aus diesen Bemühungen folgende Prozesslandkarte ergeben:



Im Zentrum stehen die Kernprozesse: sie beschreiben das eigentliche Angebot bzw. die Leistungen der medizinisch-beruflichen Rehabilitation (RPK) und der Eingliederungshilfe für Teilnehmer/-innen, Klienten/-innen, Bewohner/-innen und externe Dritte. In ihnen sind die Kernkompetenzen und die eigentlichen Leistungsprozesse unseres Vereins enthalten. Sie werden begleitet von Führungs-, Steuerungs- und Unterstützungsprozessen, die jeweils ihren besonderen Anteil an unserer gelungenen sozialen Dienstleistung haben.

Sofern möglich, bemühen sich alle Mitarbeiter/-innen von Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. betriebsinterne Synergien zu nutzen. Wir versuchen, abteilungsübergreifende bzw. schlanke Prozesse und Verfahren herauszuarbeiten, um Ressourcen sparsam sowie wirtschaftlich einzusetzen und für unsere Bewohner/-innen, Klienten/-innen und Teilnehmer/-innen gelungene und nachhaltige Angebote zur Verfügung zu stellen. Zur Sicherung und Weiterentwicklung dieser Prozesse wurden folgende Verfahren festgelegt:

- Dokumentenlenkung:** Mit der eingerichteten Dokumentenlenkung wird unter anderem sichergestellt, dass den Mitarbeitern/-innen, Teilnehmern/-innen, Klienten/-innen und Bewohnern/-innen sowie externen Dritten stets geprüfte und aktuelle Dokumente unserer Organisation zur Verfügung stehen (z. B. Vertragsunterlagen oder Vereinbarungen). Ein Verfahren zur Dokumentenlenkung ist definiert und kommuniziert.
- Lenkung von Aufzeichnungen:** Mit der Lenkung von Aufzeichnungen wird sichergestellt, dass alle Dokumente und Nachweise, die sich aus unserer Arbeit ergeben, gemäß den gesetzlichen

Vorgaben und den allgemeinen Anforderungen der Normen gekennzeichnet, verwahrt, gesichert und vorgehalten werden. Auch hier ist ein Verfahren zur Lenkung von Aufzeichnungen definiert und kommuniziert.

- c) Evaluation: Fast alle Abteilungen (z. B. medizinisch-berufliche Rehabilitation (RPK), Psychiatrisches Wohnheim Wunstorf) besitzen geeignete Verfahren, um im Rahmen der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung empirische Aussagen über die Wirksamkeit und den Erfolg unserer geleisteten Arbeit machen zu können. Die Rückmeldungen von Bewohner/-innen, Klienten/-innen und Teilnehmer/-innen geben dabei eine Einschätzung unserer Lern- und Arbeitsumgebung, der Begleitung und Betreuung, die fachliche Eignung unserer Mitarbeiter/-innen sowie persönliche Ideen, Wünsche und Anmerkungen.

### **3.4 Analyse des Ausbildungs- und Arbeitsmarkts**

Alle Mitarbeiter/-innen haben stets den Ausbildungs- und Arbeitsmarkt für unsere Bewohner/-innen, Klienten/-innen und Teilnehmer/-in fest im Blick; das gilt insbesondere für die Abteilung medizinisch-berufliche Rehabilitation (RPK). Regelmäßig werden aktuelle Daten, Statistiken und Stellenangebote erfasst und analysiert. Die Ergebnisse fließen in die praktische Arbeit ein, um eine gelungene (Wieder)Eingliederung und Rehabilitation zu gewährleisten.

Gleichzeitig unterhalten die Mitarbeiter/-innen gute Beziehungen zu regionalen Ausbildungsstellen, Arbeitgebern, Jobcentern, der regionalen Agentur für Arbeit sowie den unterschiedlichen Leistungsträgern wie Rentenversicherung und Krankenkassen. Diese Kontakte und der dadurch geförderte Informationsaustausch kommen unseren Teilnehmern/-innen, Klienten/-innen und Bewohnern/-innen direkt zu Gute.

### **3.4 Beachtung rechtlicher Vorgaben**

Gesetzliche Vorgaben, behördliche Anforderungen sowie nationale und internationale Normen sind die Grundlage betriebsinterner Vorgaben und fester Bestandteil unserer Arbeit. Daher schließt Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. rechtliche Vorschriften in die Planung, Organisation, Durchführung und Evaluation seiner Angebote und seiner Arbeit mit ein. Eine Übersicht aller im Rahmen der täglichen Arbeit sowie des Qualitätsmanagements zu berücksichtigenden Gesetze, Normen und Richtlinien sind dokumentiert und kommuniziert.

### **3.5 Arbeits- und Gesundheitsschutz**

Der Verein Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. bemüht sich um einen gelungenen Arbeits- und Gesundheitsschutz. Er dient der Abwehr von arbeitsbedingten Unfall- und Gesundheitsgefahren sowie zum Schutz vor arbeitsbedingten Verletzungen oder Erkrankungen. Wir verstehen daher den Arbeits- und Gesundheitsschutz als permanent zu leistende, ganzheitliche Gestaltungsaufgabe mit dem Ziel, die Arbeitskraft aller Mitarbeiter/-innen dauerhaft zu erhalten, ihre Gesundheit zu fördern sowie ihre körperliche, geistige und seelische Unversehrtheit zu bewahren.

Vor allem für die Abteilung medizinisch-berufliche Rehabilitation (RPK) werden die gesetzlichen Vorgaben und die Anforderungen der Berufsgenossenschaften und Versicherungsträger in die Planung, Organisation, Durchführung und Dokumentation der Arbeit mit einbezogen. Das gilt insbesondere für die arbeitstherapeutischen Bereiche (Eingangsphase, Trainingsphase und berufliche Erprobung), da hier die Teilnehmer/-innen ebenfalls den arbeitsschutzrechtlichen Vorgaben unterliegen.

Darüber hinaus sind interne Beauftragte (Sicherheitsbeauftragte, Ersthelfer, Brandschutzhelfer) und externe Fachkräfte (Sicherheitsfachkraft, Betriebsarzt) bestellt, die mit der Aufrechterhaltung, Sicherung und Entwicklung des innerbetrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzes befasst sind.

## **4 Bereitstellung von Ressourcen**

Der Verein Ex & Job Soziale Dienstleistungen ist bemüht, den Abteilungen alle nötigen Ressourcen zur Verfügung zu stellen, damit ihre Angebote und die Arbeit der Mitarbeiter/-innen wirksam geplant, organisiert, durchgeführt und dokumentiert werden kann. Unter Ressourcen verstehen wir alle Mittel, die gebraucht werden, um eine gelungene (Wieder-)Eingliederung und Rehabilitation als soziale Dienstleistung zu erbringen und die damit zusammenhängenden Prozesse kontinuierlich zu verbessern. Neben der finanziellen Ausstattung oder den nötigen Informationen bzw. Informationsmedien sind für uns das zur Verfügung stehende Personal sowie die Lern- und Arbeitsumgebung besonders wichtig.

### **4.1 Unsere Mitarbeiter/-innen: qualifiziert und kompetent**

Die Qualifikationen und Kompetenzen unserer Mitarbeiter/-innen bestimmen maßgeblich die Qualität unserer Angebote in der (Wieder-)Eingliederung und der Rehabilitation.

Um die hohe Qualität unserer Arbeit zu gewährleisten, achtet Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. schon vor Einstellung auf die passenden und geeigneten Qualifikationen und Kompetenzen der Bewerber/-innen und unterstützt während der Anstellung die ständige Förderung und berufliche Weiterbildung der Mitarbeiter/-innen. Dabei sind folgende Grundsätze ausschlaggebend:

- bereits bei der Auswahl und der Einstellung der Mitarbeiter/-innen werden die Qualifikationen und Kompetenzen anhand objektiv festgelegter Anforderungen sowie vorgelegter Nachweise geprüft und ausgewertet;
- Fachliteratur, Fachzeitschriften und regionale Tageszeitungen stehen allen Mitarbeiter/-innen zur Information und Beobachtung des fachlichen Umfelds sowie des Ausbildungs- und Arbeitsmarkts zur Verfügung;
- die Mitarbeiter/-innen werden ermutigt und unterstützt, an Fort und Weiterbildungen, an Fachtagungen, an Informationsveranstaltungen oder an anderen Maßnahmen zur beruflichen Qualifizierung teilzunehmen;
- durch bereichs- bzw. abteilungsspezifische Verfahren ist sichergestellt, dass die beruflichen Qualifikationen und Kompetenzen nicht nur individuell, sondern auch zielgerichtet gefördert werden;
- die Ergebnisse von und das Wissen aus Maßnahmen zur beruflichen Qualifizierung werden grundsätzlich an andere Mitarbeiter/-innen weitergegeben und in der praktischen Arbeit umgesetzt;
- alle Mitarbeiter/-innen sind angehalten, die besuchten internen wie externen Maßnahmen zur beruflichen Qualifizierung zu bewerten, um durch ihre Empfehlungen und Hinweise die Qualifizierung und Kompetenzentwicklung anderer Mitarbeiter/-innen zu unterstützen.

### **4.2 Eine gelungene Lern- und Arbeitsumgebung**

Eine gelungene Lern- und Arbeitsumgebung fördert nicht nur die Bemühungen um eine (Wieder-)Eingliederung und Rehabilitation, sondern unterstützt auch die Motivation, Zufriedenheit und die Leistungsbereitschaft unserer Mitarbeiter/-innen. Der Verein Ex & Job Soziale Dienstleistungen e.V. versucht daher, angemessene räumliche, technische und personelle Ressourcen zur Verfügung zu

stellen. Diese richten sich nicht nur an den gesetzlichen Vorgaben aus, sondern beziehen die Anforderungen der jeweiligen Konzepte und Angebote sowie die Wünsche der Bewohner/-innen, Klienten/-innen und Teilnehmer/-innen mit ein.

Redaktion:  
Sebastian Hiltner  
(Auditor, Qualitätsmanager)  
Fon: 05031 9554-40  
E-Mail: sebastian.hiltner[@]exundjob.de