Internat
internat@weierhof.de

Ansprechpartner:
Sekretariat / QMB: P. Wissmann
Tel.-Nr.: 06352-4005-39

Internatsleitung:
Wolfgang Huber
Telefon: 06352-4005-22
Datum: 01.04.2022

Qualitätsmanagementhandbuch des Internats Weierhof am Donnersberg

Version V. 3.1

Inhaltsverzeichnis

0. Liste der verwendeten Abkürzungen

1. Einleitung

1.1. Wir über uns

2. Ziele des QM-Systems

2.1. Aktualisierung

3. Geltungsbereich und Inkraftsetzung

4. Qualitätsmanagementsystem

4.1. Organisation des Qualitätsmanagementsystems

4.1.1 Vergabe der Dokumentennamen

4.2. Dokumentation

4.2.1 Dokumentationsanforderungen

4.2.1.1 Dokumentationsverzeichnis

4.2.1.2 Gliederung der Verfahrens- und Arbeitsanweisungen

4.2.1.3 Dokumentationsbögen

4.2.1.4 Formular Stellenanforderung

4.2.1.5 Formular Schulungsplanung

4.3. Lenkung von Dokumenten, Aufzeichnungen und Daten

5. Verantwortung der Leitung

5.1. Leitbild der Einrichtung

5.2. Qualitätspolitik

5.3. Pädagogische Konzeption

5.3.1 Allgemeines

5.3.2 Pädagogische Grundsätze

5.3.3 Familienergänzende Bezugsbetreuung

5.3.4 Pädagogische Zielsetzung

5.3.5 Förderschwerpunkt Diabetes

5.3.6 Zusammenarbeit Schule und Internat

5.3.7 Zusammenfassung der Pädagogischen Richtlinien

5.4. Aufbau der Organisation

5.5. Verantwortung, Befugnisse, Kommunikation

5.6. Monitoring der Zielerreichung

5.7. Kundenorientierung

5.8. Öffentlichkeitsarbeit

5.9. Wirtschaftlichkeit

5.10. Datenschutz

---------- Ende öffentlicher Teil ----------

0 Liste der verwendeten Abkürzungen

AA	Arbeitsanweisung	MDK	Med. Dienst der Krankenversicherung
BZ	Blutzucker	MGD	Mitgeltende Dokumente
CSII	Kontinuierliche subkutane Insulin Infusion (Pumpe)	NB	Nachtbereitschaft
DB	Dokumentationsbogen	QMB	Qualitätsmanagement-beauftragte
DDG	Deutsche Diabetesgesellschaft	QMH	Qualitätsmanagementhandbuch
DM	Diabetes-Management	QMS	Qualitätsmanagementsystem
DM Typ 1	Diabetes mellitus Typ 1	SEA	Spritz-Ess-Abstand
DMP	Disease-Management-Programm	SGB	Sozialgesetzbuch
DPV	Diabetes-Patienten-Verlaufsdokumentation	TB	Tagebuch
FÄ	Fachärztin	TG	Testgerät
HP	Hilfeplan	THP	Teilhilfeplan
HPG	Hilfeplangespräch	Tz	Traubenzucker
ICT	Intensiviert konventionelle Therapie (PEN)	VA	Verfahrensanweisung
KWG	Kindeswohlgefährdung	WE	Wochenende
LJA	Landesjugendamt (-ämter)		

Dieses Qualitätsmanagement-Handbuch existiert in seiner gültigen Form
AUSSCHLIEßLICH als elektronisches Dokument.
Jeder Ausdruck stellt nur das gültige Dokument zum Zeitpunkt des Ausdrucks dar.

Eine Aktualisierung von Druckexemplaren erfolgt nicht. Die Benutzer sind gehalten, keine Formulare auf Vorrat auszudrucken und später zu verwenden

1 Einleitung

Der Schulverein Weierhof e.V. als Träger des Internats Weierhof ist im Bereich der Inklusionspädagogik (Betreuung von Kindern und Jugendlichen mit Diabetes mellitus Typ-1, [DM Typ 1]), der Betreuung von SchülerInnen sowie Betreuung von Jugendlichen nach SGB VIII § 27 und § 34 tätig.

Er bietet neben der Bereitstellung der Unterbringung ein breites Angebot zur Förderung der Schüler und Schülerinnen im sozialen und medizinischen Bereich. Verpflegung, Unterbringung, Tagesstruktur, medizinische Beratung und Begleitung, psychosoziale Beratung und Begleitung, Förderung der schulischen Maßnahmen (individuelle Lernförderung) und die Bereitstellung einer großen Auswahl an Freizeitangeboten sind die Kernaufgaben des Internats.

Ein wichtiges Ziel ist es, die Qualität der Arbeit im Internat auf einem fachlich hohen Niveau zu halten und an der Kunden (Jugendliche, Eltern und Behörden) und der Mitarbeiterzufriedenheit auszurichten.

Im Handbuch und in den mitgeltenden Unterlagen sind die Forderungen der ISO 9001:2008 umgesetzt. Das Handbuch gilt für alle Bereiche des Internats Weierhof am Donnersberg, die in die Betreuung von Kindern und Jugendlichen mit DM Typ 1 involviert sind. Eine Zertifizierung ist nicht geplant.

1.1 Wir über uns

Die Geschichte des Internats Weierhof ist so alt wie die Schule selbst. Beide sind Gründungen des mennonitischen Predigers und Lehrers Michael Löwenberg, der eine höhere Lehr- und Erziehungsanstalt für Jungen aller Konfessionen schaffen wollte, die in drei oder vier Jahren eine christlich fundierte Allgemeinbildung erhalten sollten. Bereits Ende des 19. Jahrhunderts bot das Internat ca. 85 Plätze. Im Jahre 1980 wurden Schule und Internat hin zu einer überkonfessionellen Einrichtung reformiert.

Ab diesem Jahr bekam das Internat einen eigenen Internatsleiter, unter dem ab 1982 die Einführung der Betreuung von Kindern und Jugendlichen mit DM Typ 1 im Internat erfolgte. Auch war nun die Aufnahme von Schülern möglich, die nicht notwendigerweise das Weierhof-Gymnasium besuchen mussten. In diesem Jahr wurde ein Kooperationsvertrag zur Betreuung der Kinder und Jugendlichen mit Diabetes mit dem Westpfalz-Klinikum Kaiserslautern geschlossen. Seit 1985 steht das Internat unter Leitung des Schulvereins. Ab 1987 erfolgte die Einstellung nicht-ärztlichen medizinischen Personals am Internat, um eine kontinuierliche und qualitativ hochwertige Versorgung der Schüler mit Diabetes vor Ort gewährleisten zu können. Inzwischen hat die Internatsbelegung folgende Struktur: Die Internatsschüler setzen sich zusammen aus ca. 30 Schülern mit DM Typ 1, bis zu 8 Schülern, deren Betreuung uns aus den unterschiedlichsten Gründen von Jugendämtern übertragen wurde und maximal 40 weiteren Schülern.

In diesem Kontext entstand 1995 in einer Zusammenarbeit von Krankenpflege- und erzieherischem Personal, unter intensiver Beteiligung der von Diabetes betroffenen Kinder und Jugendlichen, das sogenannte „4-Stufen-Modell“, das bis 2010 zum 5-Phasen-Modell von uns weiterentwickelt wurde.

Ein weiterer Meilenstein in der zunehmenden Professionalisierung der Betreuung des DM Typ 1 war die Weiterbildung von zwei Mitarbeiterinnen zur Diabetesberaterin (2006 und 2014), die seitdem kontinuierlich und gezielt Schulungen und Beratungen der Kinder und Jugendlichen, aber auch deren Erziehungsberechtigten, des relevanten Internatspersonals und bei Bedarf auch von Lehrkräften durchführt. Sie arbeiten eng mit den verantwortlichen Ärzten/innen zusammen und übernehmen die Führungsverantwortung für das nicht-ärztliche medizinische Personal am Internat. Hauptziel unserer Arbeit ist Förderung des körperlichen, emotionalen, sozialen und intellektuellen Wohlbefindens der uns anvertrauten Schüler, da ein Klima emotionaler Geborgenheit die wichtigste Voraussetzung für das Gelingen aller pädagogischen Arbeit ist. Kinder und Jugendlichen sollen und müssen sich im Internat wohlfühlen. Dabei ist die Förderung eines selbstverständlichen, souveränen und eigenverantwortlichen Umgangs mit der Krankheit besonders wichtig, da die mit der Krankheitsakzeptanzstörung einhergehenden psychischen Probleme bei Kindern mit Diabetes eine häufige Begleiterscheinung sind.

Zur stärkeren Integration der Krankheit in das Alltagsgeschehen ist seit 2010 auch Krankenpflegepersonal in die Stufenstruktur eingebunden. Dies dient der stärkeren ganzheitlichen Vernetzung von erzieherischer und medizinischer Betreuung der

Kinder/Jugendlichen mit DM Typ 1, da das psychosoziale Umfeld für die Akzeptanz und damit für den Umgang mit der Krankheit eine entscheidende Rolle spielt. Aus diesem Grund wird seit 2009 auch eine familientherapeutische Beratung am Internat angeboten, die seit 2011 von Frau Kentner-Figura* vom Viktoriastift in Bad Kreuznach wahrgenommen wird.

Aufgrund einer veränderten Gesetzeslage konnte die Kooperation mit der Klinik Kaiserslautern 2010 nicht fortgesetzt werden. 2011 wurde ein Vertrag mit der Kinderärztin und Diabetologin DDG/Rheinland-Pfalz des Klinikums Worms Frau Dr. Cornelia Joiko** abgeschlossen, der diverse Veränderungen in der Betreuungsstruktur und die Angliederung des Internats an zentrale Netzwerke zum Diabetes-Qualitätsmanagement, das Disease-Management-Programm (DMP) DM Typ 1 der gesetzlichen Krankenkassen und das DPV-Programm des Universitätsklinikums Ulm, beinhaltet.

Auch auf Internatsebene hat das Thema Qualitätssicherung und -entwicklung zunehmend an Bedeutung gewonnen und wird durch regelmäßige Auditierungen zum Qualitätsmanagement seitens des Medizinischen Dienstes RLP und der Jugendämter unterstützt. Die damit verbundene Teilhabe aller Mitglieder des Internats an der Qualitätsdebatte und die Einrichtung eines Qualitätsmanagementteams bietet für die Zukunft großes Potential.

* Kontaktadresse:	** Kontaktadresse
Beate Kentner-Figura FÄ für Kinder und Jugendpsychiatrie und -psychotherapie Viktoriastift Cecilienhöhe 3 55543 Bad Kreuznach beate.kentner-figura@viktoriastift.de	Dr. Cornelia Joiko Diabetologin, FÄ für Kinder- und Jugendmedizin Klinikum Worms Gabriel-von-Seidl-Straße 81 67550 Worms cornelia.joiko@klinikum-worms.de

2 Ziele des QM-Systems

Mit dem Qualitätsmanagementsystem werden Festlegungen zu Zielen und Strukturen, zu systematischen Abläufen zu pädagogischen und medizinischen Interventionen, zu Prozessen sowie zu Überprüfungs- und Überwachungsmaßnahmen getroffen. Damit soll eine ständige Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen aber auch der betrieblichen Abläufe erreicht werden.

Diese Festlegungen stellen die Rahmenbedingungen dar nach denen die MitarbeiterInnen handeln. Um sicher zu stellen, dass diese Vorgaben von allen MitarbeiterInnen eingehalten werden, müssen sie bekanntgemacht, dokumentiert und überprüft werden.

Durch die schriftliche Festlegung von Reglungen soll erreicht werden, dass Abläufe von den MitarbeiterInnen in gleicher Weise und damit in gleicher Qualität durchgeführt werden, auch bei unterschiedlichem beruflichem Hintergrund. Diese Abläufe können nicht zufällig verändert werden.

Das Qualitätsmanagementsystem dient der Qualitätssicherung, als Grundlage der gemeinsamen pädagogischen Arbeit, als Nachweis der Erfüllung von Kundenanforderung und der Erfüllung rechtlicher Vorgaben. Zusätzlich dienen Teile davon als Informationspool für Außenstehende.

2.1 Aktualisierung

Aktualisierungen von Prozessbeschreibungen Abläufen, Dokumentations- oder anderen Formblättern finden nur im Intranet statt. Gedruckte Ausgaben stellen den jeweils aktuellen Stand dieses Handbuches zum Druckdatum dar und werden nicht aktualisiert. Zuständig für die Bearbeitung und den Änderungsdienst des QM-Handbuchs ist die Internatsleitung.

3 Geltungsbereich und Inkraftsetzung

Der Geltungsbereich unseres Qualitätsmanagementsystems erstreckt sich auf alle Prozesse und Abläufe in sämtlichen Bereichen des Internats Weierhof.

Die Internatsleitung setzt dieses Handbuch mit dem heutigen Tag in Kraft und legt fest, dass die darin enthaltenen Anweisungen sowie zugehörige Dokumente für die Mitarbeiter des Internats verbindlich sind.

Bolanden, 15.11.2018

Ort, Datum

Internatsleitung

4 Qualitätsmanagementsystem

Dieses QM-Handbuch beschreibt den aktuellen Zustand aller Elemente des QM-Systems. Neben der Aufbau- und Ablauforganisation wird die Verantwortung für alle qualitätsrelevanten Maßnahmen und Aktivitäten festgelegt. Kapitel 7 sowie Element 8.3 der ISO 9001 zum Thema Entwicklung findet in dem hier beschriebenen System keine Anwendung: Das Internat Weierhof betreibt keine Entwicklung im Sinne dieser Normvorgabe.

4.1 Organisation des Qualitätsmanagementsystems

Das Qualitätsmanagement-System ist in vier Ebenen gegliedert. Auf der ersten Ebene im Qualitätsmanagement-Handbuch wird das Internat vorgestellt und die **Unternehmenspolitik** dargelegt. Es werden grundlegende Feststellungen zur Organisationsstruktur, zu Verantwortung und Befugnissen, zum Managementsystem und zur kontinuierlichen Verbesserung getroffen. Grundlegende Dokumente wie Konzepte, Leitlinien, gesetzliche Vorgaben und Richtlinien sind erfasst.

Auf der zweiten Ebene werden im Abschnitt **Verfahrensanweisungen** die Festlegungen des Qualitätsmanagementsystems weiter konkretisiert. Dort wird beschrieben, wie Prozesse von grundlegender Bedeutung oder mit Schnittstellen zu anderen Leistungsbereichen durchgeführt werden müssen. Der Aufbau der Verfahrensanweisungen ist mit der Festlegung der Dokumentationsanforderungen definiert.

Auf der dritten Ebene werden durch **Arbeitsanweisungen, Formulare und Stellenbeschreibungen** konkrete Vorgaben gemacht, wie Tätigkeiten und Abläufe im Einzelnen durchzuführen sind.

Der vierte Abschnitt **Nachweisdokumente** legt fest, wo und wie diese Dokumente abzulegen und ggf. wiederzufinden sind.

Die Beteiligung (Partizipation) der Schülerinnen und Schüler an diesem QMH ist nicht so eingebunden, wie das in der Jugendarbeit üblicherweise angestrebt wird. Fehlende Fachkenntnisse, sowie die Beschränkung der zeitlichen und personellen Ressourcen sind die Hauptgründe, warum die Beschreibung und Verankerung eines derartiger Prozesses bewusst nicht in Angriff genommen wurde. Das heißt jedoch keinesfalls, dass Anregungen von Schülerseite nicht in dieses QMH einfließen, setzt Partizipation von Schüler/innen aber nicht als unbedingt notwendig für die Planung und Inkraftsetzung von Abläufen voraus. Die Schülerbeteiligung wird dadurch realisiert, dass die aus Schülerkreisen artikulierten Anstöße und Änderungswünsche informell aufgenommen werden und in die Fortschreibung des QMH einfließen. Die Beteiligung (Partizipation) der Schüler an der Erreichung der pädagogischen Zielsetzungen (s. 5.3.4) bleibt hiervon unberührt.

4.1.1 Vergabe der Dokumentennamen

Alle Dokumente tragen einen Namen nach dem Schema

[QMH][Kapitelnummer]_[Dokumentenart][lfd. Nr.]_[Kurzname des Dokumentes] wobei:

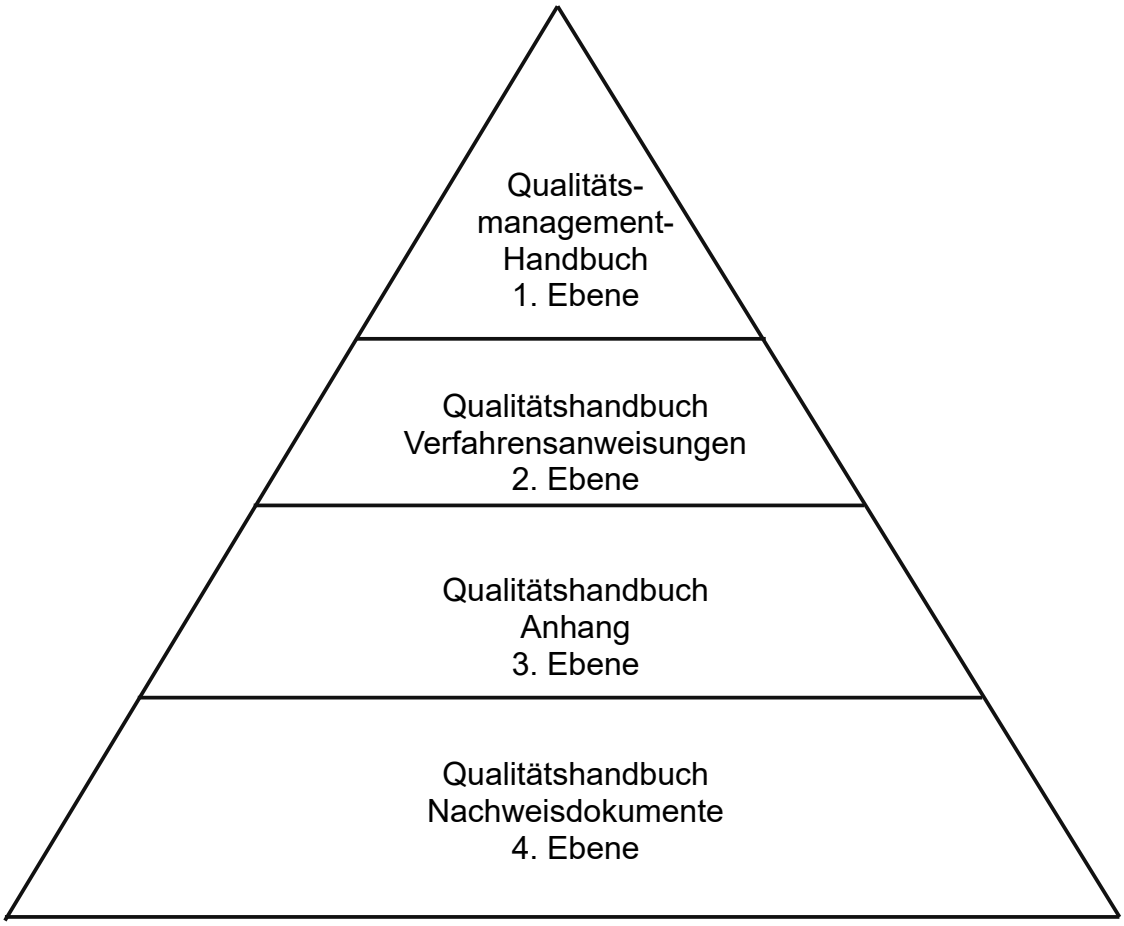
Kapitelnummer =	Bezeichnung des Kapitels im QMH in der Form n.n
Dokumentenart =	Verfahrensanweisung (VA) Arbeitsanweisung (AA) Dokumentationsbogen (DB)
lfd.Nr. =	fortlaufende Dokumentennummer innerhalb eines Kapitels

Kurzname des Dokumentes. = z.B. Einleitung, Aufnahme neuer Schüler, Schulungsnachweis, Erkrankung im Internat, etc.

Beispiel: „QMH4.3_VA01_Lenkung von Dokumenten“

Dokument aus Kapitel 4.3 des QMH, Verfahrensanweisung 01 mit dem Kurznamen: Lenkung von Dokumenten

Diagramm: **Gliederung dieses Qualitätsmanagementhandbuches**



4.2 Dokumentation

4.2.1 Dokumentationsanforderungen

Um den Aufbau der Dokumente einheitlich und übersichtlich zu gestalten, müssen alle Dokumente und Aufzeichnungen folgende Angaben beinhalten:

- Geltungsbereich
- Verfasser
- Freigabedatum
- Revisionsstand
- Überprüfungsintervall
- Seitenzahl

Die Freigabe von Dokumenten erfolgt durch die Leitung und den QM Beauftragten. Der Ersteller ist der Verantwortliche für das jeweilige Dokument. Es werden standardisierte Formblätter für die Erstellung von Dokumenten und Aufzeichnungen verwendet.

4.2.1.1 Dokumentationsverzeichnis

Detaillierte Regelungen zur Dokumentation enthält die Verfahrensanweisung QMH4.3_VA01 Lenkung von Dokumenten.

4.2.1.2 Gliederung der Verfahrens- und Arbeitsanweisungen

Die Verfahrensanweisungen sind gegliedert in:

- Ziele /Zwecke
- Geltungsbereich (Personenkreis, für den das Dokument gilt),
- evtl. Begriffserklärungen
- Zuständigkeiten (Personenkreis, der für die Einhaltung verantwortlich ist),
- Vorgehensweise (Beschreibung des Ablaufs und / oder Verfahrensschema),
- Mitgeltende Unterlagen (Unterlagen des QM Handbuches, die zu diesem Prozess gehören, Formulare etc.),
- Mess- und Prüfkriterien (beziehen sich auf die Inhalte und deren Umsetzung),
- Auditfragen (beziehen sich auf die Verfahrensschritte und deren Umsetzung).

Die Arbeitsanweisungen sind gegliedert in:

- Ziel und Zweck
- Anwendung: Arbeitsbereich
- Beschreibung des Ablaufs: Wie und womit wird die Tätigkeit durchgeführt?
- Zuständigkeit, Qualifikation: Wer ist zuständig, wer darf durchführen?
- Dokumentation: Was, wo, wie, durch wen?
- Hinweise und Anmerkungen: Hinweise, die woanders nicht passen
- Mitgeltende Unterlagen: andere SOPs, Literatur etc.
- Anlagen: Formulare, Vorlagen

4.2.1.3 Dokumentationsbögen

Dokumentationsbögen sind in der Regel einheitlich auszuführen und tragen im Kopf den Namen des Dokumentationsbogens, den näher erläuterten Zweck sowie das Weierhoflogo.

Die Fußzeile enthält neben dem Namen des Ersteller und dem Freigabedatum noch die Versionsnummer, das Datum der nächsten turnusmäßigen Überprüfung sowie die Anzahl der Seiten, die der Dokumentationsbogen umfasst.

Beispiel:

QMH N.N_DBXX_ Name_des_DB	**Dokumentationsbogen** Zweck des Dokumentationsbogens	INTERNAT WEIERHOF

Formulierung von Sinn und Zweck des Dokumentationsbogens

- als Fließtext,
- in Tabellenform oder
- Checkliste

Kopf- und Fußzeile können vom vorgegebenen Muster abweichen, müssen jedoch immer als zum QMH des Weierhof zugehörig erkennbar sein. Auch die turnusmäßige Revision ist bei Standard-Dokumentationsbögen (wie z.B. die Handzeichenliste) nicht notwendig.

Erstellt durch:	Freigabe durch: am:	Version X.n	Überprüfung Qn/JJJJ	Seite 1 von 1

4.2.1.4 Formular Stellenanforderung

Stellenanforderungen sind Dokumentationsblätter und beinhalten neben Informationen über die zu besetzende Stelle und die Arbeitszeit weitere Daten zur Besetzung.

QMH 4.2_DB01_ Stellenanforderung	Dokumentationsbogen Stellenanforderung	INTERNAT WEIERHOF

Zu besetzende Stelle:

Name:

Anschrift:

Stellenumfang:

Begründung der Stelle: Ersatz für:

Krankheitsvertretung für:

Elternvertretung für:

sonstige:

Eingruppierung:

Eintritt ab:

Vertragsverhältnis ist: ☐ befristet ☐ unbefristet

Polizeiliches Führungszeugnis: ☐ liegt vor ☐ ist angefordert

Bemerkungen:

Bolanden/Weierhof, den

_____
Unterschrift

Erstellt durch:	Freigabe durch: W. Huber	Version	Überprüfung	Seite
B. Klag	Am: 15.11.2018	1.0	Q4/2023	1 von 1

Name des Dokumentes: QMH4.2_DB01_Stellenanforderung
Ablageort: Personalbüro

4.2.1.5 Formular Schulungsplanung

Die vorgeschriebenen und notwendigen Schulungen der Mitarbeiter werden im Formular QMH4.2_DB03_Schulungsplanung geplant und dokumentiert. Die Teilnahme an Diabetesschulungen wird im Formular QMH4.2_DB02_NachweisDiabetesschulung und QMH4.2_DB04_Teilnahme Schulungen dokumentiert.

QMH4.2_DB02_ Nachweis Diabetes-Schulung	Dokumentationsbogen Diabetesschulungen	INTERNAT WEIERHOF

Nachweis Teilnahme an Diabetesschulungen

Teilnehmer	Unterweisender/Funktion

Initialschulung mit den wichtigsten Informationen zu folgenden Themen:

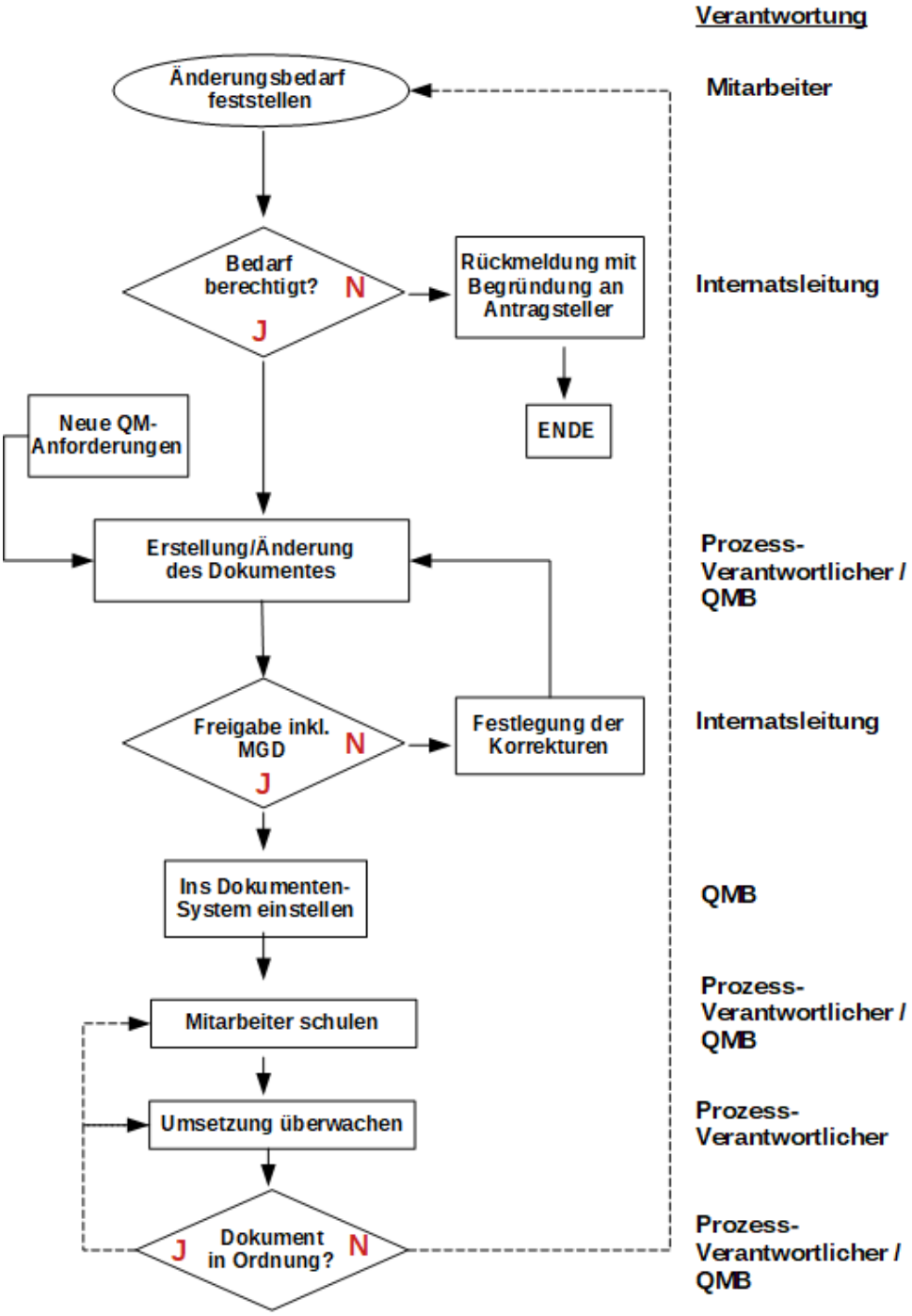
Thema	Datum	Schulung gehalten -Unterschrift-	Schulung erhalten- Unterschrift-
Diabetes Typ 1			
Therapieplan			
KE und KE Berechnung			
Hypoglycämie/ Sportregel			
Hyperglycämie/ Ketoacidoseprophylaxe			
BZ Meßgerät / Gewebszuckersensor			
Pens			
Insuline			
Informationsmaterial			

Erstellt durch: N. Saxer-Piehl	Freigabe am: 27.08.19 durch: W. Huber	Version 2.0	Überprüfung Q4/2023	Seite 1 von 1

Name des Dokumentes: QMH4.2_DB02_Nachweis Diabetesschulung
Ablageort: Büro Med. Team, Ordner Mitarbeiter-Schulungen

4.3 Lenkung von Dokumenten, Aufzeichnungen und Daten

Allen Mitarbeitern müssen sämtliche für ihre Tätigkeiten notwendigen Dokumente und Aufzeichnungen zur Verfügung stehen. Der/die QMB stellt durch geeignete Maßnahmen sicher, dass ausschließlich die aktuellen Dokumente verwendet werden. Die Lenkung, Erstellung und Anpassung von Dokumenten, Aufzeichnungen und Daten ist in der Verfahrensanweisung „QMH4.3_VA01_Lenkung von Dokumenten“ festgelegt.



5 Verantwortung der Leitung

5.1 Leitbild

Die menschliche Beziehung ist die Grundlage allen Umgangs miteinander. Seit jeher werden die ganzheitliche Entwicklung des Menschen (körperlich, geistig, sozial, emotional), das teilhabende Lernen (freiwillige Übernahme von Verantwortung für das Ganze), die Achtung vor der Persönlichkeit von Mitarbeitern, Schülern, Eltern, Fremden, sowie Glaubwürdigkeit (Übereinstimmung von Reden und Handeln) durch unsere Institution gefördert. Geprägt durch die Tradition stellt die Persönlichkeitsentwicklung der Schüler und Schülerinnen deshalb einen Schwerpunkt der erzieherischen Bemühungen am Weierhof dar.

Das Qualitätsmanagementsystem ist eine verbindliche Vorgabe für alle Mitarbeiter, insbesondere für die Führungskräfte. Wie gut Zweck, Zielrichtung und internes Umfeld eines Unternehmens zusammenpassen, ist eine Frage der Führung. Die Leitungen im Unternehmen sind verantwortlich für das Umfeld, in dem Menschen ihre Fähigkeiten entfalten und zum Wohl des Ganzen einsetzen. Wichtige Mittel sind das Leiten durch Vorbild, die Berücksichtigung beteiligter Interessengruppen innerhalb und außerhalb des Unternehmens, strategische Ausrichtung und die Entwicklung einer Vision. Aufgaben der Führung sind:

- Entwickeln und Kommunikation einer klaren, pädagogischen Haltung
- Entwickeln und Kommunizieren einer Vision der Zukunft des Internats
- Übersetzen dieser Vision in realitätsnahes Handeln,
- Einbeziehen der Mitarbeiter in die Verwirklichung der Internatsziele,
- Förderung einer motivierten, kompetenten und stabilen Mitarbeiterschaft.

Die Leitung trägt besondere Verantwortung für die Einbeziehung der Menschen. Jede Einrichtung ist so gut wie ihre Mitarbeiter. Damit sie ihre Fähigkeiten einbringen und ihre Potentiale freisetzen können, ist es notwendig, die Mitarbeiter in die Gestaltung der Entscheidungsprozesse einzubinden.

Dazu ist es nötig, auf allen Ebenen das Engagement und die Problemlösungskompetenz zu fördern und die Mitarbeiter zu ermutigen, aktiv nach Verbesserungsmöglichkeiten zu suchen. Folgende Haltung wird angestrebt:

- Die Mitarbeiter machen sich die Ziele der Einrichtung zu Eigen und arbeiten entsprechend den pädagogischen Vorgaben.
- Die Mitarbeiter sind in Entscheidungen und Prozessverbesserungen einbezogen.
- Die Mitarbeiter tragen aktiv zur Verbesserung der Unternehmensstrategie und der konzeptionellen Entwicklung bei.
- Die Mitarbeiter sind mit ihrer Arbeit zufrieden und stellen ihr persönliches Entwicklungspotential und Engagement in den Dienst des Unternehmens.

5.2 Qualitätspolitik

Für das Internat ist Qualität ein wichtiger Bestandteil unserer Leitlinien und ein Maßstab für unser Handeln. Leistungen, die in diesem Unternehmen erbracht werden stehen unter dem Anspruch einer hohen Qualität. Durch das Qualitätsmanagementsystem wird die Qualität messbar und systematisch definiert.

Folgende Ziele stehen im Fokus

- Verschriftlichung der aktuellen pädagogischen Konzeption
- Ausrichten an den vielfältigen und unterschiedlichsten Erwartungen der Kunden (Eltern, Jugendämter, u.a.) (→ Kundenorientierung)
- Ausrichtung an der Mitarbeiterzufriedenheit und den Arbeitsbedingungen
- systematisches Vorgehen bei der Planung und Umsetzung aller Prozesse
- Messung der Ziele und teilweise Bewertung der Ergebnisse
- Transparenz über Zuständigkeiten, Abläufe, Aufgabenverteilung
- gute Kommunikation untereinander und mit Kooperationspartner
- Einbeziehung der Schülerschaft bei der konzeptionellen Entwicklung des Internats
- kontinuierliche Verbesserung der Abläufe und Prozesse
- regelmäßige Fallbesprechungen in Teamkonferenzen
- qualifizierte Fortbildungsangebote für die Mitarbeiter
- Verbesserung der Wirtschaftlichkeit
- Verbesserung der Marktposition

5.3 Pädagogische Konzeption

5.3.1 Allgemeines

Dieses Dokument wurde von der Internatsleitung und den Internatsmitarbeitern/innen unter Mitwirkung des Medizinischen Personals und des Psychologischen Dienstes entworfen und aktualisiert. Es schafft im Internat eine gemeinsame Arbeitsgrundlage, aus der die Mitarbeiter/innen ihre tägliche Arbeit ableiten und begründen können. Die Konzeption bietet eine Orientierungshilfe, an der sie die Umsetzung ihrer Vorstellungen von einer zeitgemäßen ganzheitlichen Internatsbetreuung von Kindern und Jugendlichen mit gesundheitlichen und/oder sozialen Problemen ausrichten können. Unsere Gemeinschaft ist geprägt von Wertschätzung, Respekt, Vertrauen, Zuverlässigkeit und Sicherheit. Die Erziehung im Internat richtet sich an den Grundsätzen eines humanistischen Weltbildes aus. Sie folgt dem Prinzip der Stärkung und Festigung des Selbstbildes der Schüler als Erziehung zu Mündigkeit und Selbstständigkeit.

Unter der pädagogischen Konzeption verstehen wir die Zusammenfassung von Aussagen über Erziehungsziele, pädagogische Standards und Umsetzungsmaßnahmen, die die ideelle Grundlage für das Handeln in der Einrichtung bildet.

Sie dient mehreren Zwecken. Zum einen soll sie uns die tägliche Arbeit selbst bewusst machen und helfen, sie kritisch zu hinterfragen, zum anderen gibt sie interessierten Eltern eine Orientierungshilfe an die Hand über das, was die Institution Weierhof ausmacht, welche Werte uns wichtig sind und was wir ihren Kindern vermitteln möchten. Nicht zuletzt dient die Konzeption aber auch als Nachweis der pädagogischen Bemühungen und ihrer Ausrichtung gegenüber Ämtern und Behörden. Auf der anderen Seite ist diese Ausarbeitung auch gedacht, Möglichkeiten und Grenzen der Arbeit aufzuzeigen, die einer Institution wie der unsrigen gegeben sind.

Die pädagogische Konzeption des Internats Weierhof geht von folgenden Setzungen aus:

Bildung und Persönlichkeitsentwicklung stehen in gegenseitiger Abhängigkeit.

Von Pestalozzis Schriften, den Ausführungen der Reformpädagogik des beginnenden 20. Jhd. bis hin zur Gehirnforschung (Roth: Bildung braucht Persönlichkeit, Stuttgart 2011) zieht sich durch die Pädagogik die Grundannahme, dass die Entwicklung des Menschen, besonders des Kindes, nicht auf die Förderung von Teilfertigkeiten reduziert werden kann.

Bildung ohne Persönlichkeitsbildung ist schlichtweg unvorstellbar. Deshalb ist die Stabilisierung des Selbstbildes, eine gefestigte Identität im sozialen Umfeld, das Hauptziel der Internatserziehung am Weierhof. Das Selbstbewusstsein der Schüler, die Fähigkeit sich und andere akzeptieren zu können, steht im Fokus erzieherischer Bemühungen.

Die zweite Setzung bezieht sich auf den systemischen Ansatz der modernen Pädagogik, der nicht allein die Förderung und Entwicklung des Kindes in den Brennpunkt stellt, sondern die gesamte Umgebung wie Familie, Freunde und Schule einbezieht.

Ausgehend von den aufgenommenen Kindern und Jugendlichen im Internat wird ein Entwicklungsprofil erstellt, das die besprochenen Setzungen individuell gewichtet und daraus einen Entwicklungsplan gestaltet. Viele Jugendliche kommen mit gesundheitlichen und/oder familiären Problemen in das Internat, das durch den wöchentlichen Internatsaufenthalt die familiären Strukturen entlastet, den Kontakt zu den Eltern jedoch durch die mögliche Rückkehr am Wochenende ermöglicht.

Elternarbeit wie Erziehungsarbeit mit den Jugendlichen bis hin zu Therapieansätzen gehören zu den Unterstützungsangeboten des Internats. Elternarbeit ist dementsprechend ein wichtiger Baustein der Internatsarbeit. Fast alle Internatsschüler werden am Weierhof angemeldet, weil familiäre Schwierigkeiten, gesundheitliche Probleme, Schwierigkeiten mit dem sozialen Umfeld (alte Schule und Peer-group) sich auf das Lernverhalten und den schulischen Erfolg negativ auswirken.

Deshalb ist die intensive Zusammenarbeit mit der Schule durch die Erzieher einer der wesentlichen Eckpunkte. Oft geht es bei Schulproblemen nicht nur um Leistungsprobleme, sondern gerade auch um Verhalten und die Methodik schulischer Arbeit sowie Selbstorganisation des Lernens. Erzieher und Lehrer arbeiten am Weierhof in einer Nähe zusammen, die die normale Schulwirklichkeit nicht bietet. Die außergewöhnliche Betreuungsform der Ganztagsschule am Weierhof (Schule ohne Hausaufgaben, besondere Förderung in den Lernzeiten, Förderung des selbständigen Arbeitens) bietet dazu fast ideale Voraussetzungen. Auch mit den anderen Schulformen arbeitet das Internat intensiv zusammen, es findet ein regelmäßiger Austausch über die Schülerinnen und Schüler statt. Innerhalb der pädagogischen Betreuung im Internat ist es eine Hauptaufgabe der Erzieher, das Selbstbild und die Persönlichkeit der Schüler zu stärken, da oft in diesem Bereich aus familiären oder gesundheitlichen Gründen Unterstützung notwendig ist. Natürlich werden auch bei Bedarf schulische Defizite in den Lernzeiten des Internates aufgearbeitet. Es wird jedoch darauf geachtet, Anspannung und Entspannung in ein vernünftiges Verhältnis zu setzen. Verschiedene Freizeitaktivitäten im Abendbereich geben die Möglichkeit zur zielorientierten Zerstreuung in Gemeinschaft.

5.3.2 Pädagogische Grundsätze

Unsere pädagogische Arbeit geht von der Partizipation der Kinder und Jugendlichen je nach deren individuellen Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie deren Alter aus. Dies geschieht durch die die Bildung und Mitgestaltung demokratischer Gremien wie z. B. Internatsbeirat, Arbeitskreise, Interessenvertretungen.

Im Mittelpunkt steht die Förderung des körperlichen, emotionalen, sozialen und intellektuellen Wohlbefindens. Wir richten uns nach folgenden Grundsätzen:

a.) Wertschätzung, Umgangsformen

Die gezielte Vermittlung von Umgangsformen sowie die gegenseitige Wertschätzung sind wesentliche Voraussetzungen, um kompetent an der Gesellschaft teilhaben zu können.

Dies prägt das Miteinander im Internat und beinhaltet das Wahrnehmen von Rechten und Pflichten sowie die Vermittlung von Achtung vor Mensch, Tier, Natur und Material. In diesem Zusammenhang gibt es auch Leitlinien zur Gewaltprävention in Schule und Internat.

b.) Stärken der Kinder/Jugendlichen erkennen und fördern

Die individuellen Stärken und Fähigkeiten der Kinder/Jugendlichen sind Ansatzpunkte bei der Förderung der Gesamtpersönlichkeit. Im Hinblick auf Beeinträchtigungen werden die Fähigkeiten und Fertigkeiten erweitert. Die Kinder/Jugendlichen werden in ihrem Selbstvertrauen bestärkt und zu entsprechenden Kompensationsleistungen befähigt.

5.3.3 Familienergänzende Bezugsbetreuung

Das Internat fungiert in der pädagogischen Arbeit als Ergänzung zur Familie; der überwiegende Teil der Erziehungsverantwortung wird von uns weiterhin in der Familie gesehen. Grundsätzliche pädagogische Entscheidungen werden in Absprache mit den Eltern bzw. Erziehungsberechtigten getroffen.

Zum Wohle der Kinder und Jugendlichen schaffen wir Rahmenbedingungen für eine gute pädagogische Arbeit. Wir ergänzen und unterstützen die Erziehung in der Familie. Durch die Betreuung, Bildung und Erziehung des Kindes tragen wir zur Förderung der Gesamtentwicklung bei. Unabhängig von Nationalität, Religion und Weltanschauung erfahren Kinder und Jugendliche in unserem Internat Wertschätzung und Zuwendung.

Bezugserzieherinnen und -erzieher, sowohl Vollzeit- als auch Teilzeitkräfte, halten den überwiegenden Kontakt zwischen Elternhaus – Schule – Internat und anderen Institutionen, wie Ärzten, Behörden und Psychologen.

Alle Erzieherinnen und Erzieher einer Gruppe haben Kenntnis über wesentliche Informationen, die die Kinder betreffen. Insbesondere findet immer ein aktueller Austausch, eine Abstimmung in der Erziehung und deren Umsetzung statt. Wir nehmen die Bedürfnisse unserer Schutzbefohlenen und ihrer Familien als unseren gesellschaftlichen Auftrag wahr und berücksichtigen dies bei unserer Arbeit.

Ziel der Betreuung unserer Schüler mit Diabetes ist die Förderung eines selbstverständlichen, souveränen und eigenverantwortlichen Umgangs mit der Krankheit.

Das Internat hat die Aufgabe, diesen durch die Integration der Schüler mit DM Typ 1 in den normalen Alltag zu ermöglichen und so die psychischen Probleme, die bei Kindern mit Diabetes eine häufige Begleiterscheinung sind, zu minimieren. Angestrebt wird die Akzeptanz der Beeinträchtigung, die auf einem Bewusstsein für die bestehenden persönlichen Grenzen und dem Ausschöpfen der individuellen Möglichkeiten beruhen. Gleichzeitig lernen Kinder und Jugendliche ohne Behinderung den Umgang mit Betroffenen und deren Erkrankung.

5.3.4 Pädagogische Zielsetzung

a.) Partizipation fördern

Durch regelmäßige Gruppensprechertreffen mit der Internatsleitung sollen demokratische Grundwerte vermittelt werden. Dabei sollen die Interessen der Bewohner vertreten werden. Dieser Rahmen dient als Einübung von Verantwortungsübernahme.

b.) Soziale Verantwortung und Kompetenz stärken

Im Rahmen der Inklusion von Kindern und Jugendlichen mit DM Typ 1 lernen sie Verantwortung für sich und andere zu übernehmen. Jugendliche mit DM Typ 1 lernen, dass sie keine Randgruppe in der Gemeinschaft darstellen. Die Voraussetzungen für dieses Miteinander sind Toleranz, Respekt und gegenseitige Rücksichtnahme. So entsteht ein empathisches Miteinander.

c.) Zivilcourage

Verantwortung für sich und andere zu übernehmen erfordert Mut. Das Zusammenleben verschiedener Kulturen und sozialer Herkunft erfordert von Jugendlichen zu eigenen Meinungen zu stehen und Partei zu ergreifen. Wir achten dabei auf einen respektvollen und toleranten Umgang miteinander.

d.) Selbstwertgefühl stärken

Kinder und Jugendliche werden durch zeitnahe Erfolgserlebnisse (Gesundheit und Schule) in ihrem eigenen Selbstwertgefühl gestärkt. Wir wollen sie ermutigen, wieder aktiv auf ein Ziel hinzuarbeiten.

e.) Gesundheit und Bewegung fördern

Kinder und Jugendliche können sich ohne Leistungsdruck bei Sportangeboten ausprobieren. Freude und Spaß an Bewegung stehen im Vordergrund. Kinder und Jugendliche werden bei der täglichen Nahrungszusammenstellung unterstützt.

Lehrer und Erzieher stehen im regelmäßigen Austausch mit den Eltern. Internat, Schule und Elternhaus bilden eine Erziehungspartnerschaft.

5.3.5 Förderschwerpunkt Diabetes

Der Förderschwerpunkt Diabetes im Internat Weierhof, zeichnet sich dadurch aus, dass jeder Bewohner mit Diabetes individuell unterstützt wird. Um uns ein möglichst klares Bild zu verschaffen, wo wir ansetzen müssen, wird bei Aufnahme im Internat eine ausführliche Anamnese erhoben. Dies findet im Rahmen eines Gesprächs mit dem Schüler, Erziehungsberechtigten, zuständigen Begleitpersonen, dem Pädagogen der Wohngruppe und einer Diabetesberaterin statt.

Wir kooperieren mit der Diabetologischen Ambulanz des Klinikums Worms. Nach Anreise im Internat werden die Schüler von einer Diabetesberaterin zur Aufnahmeuntersuchung bei der zuständigen Diabetologin vorgestellt. Im weiteren Verlauf finden Visiten im Rahmen des DMP (Disease Management Programm) im Internat statt.

Zur ärztlichen Versorgung steht auch eine Kinder- und Jugendpsychiaterin zur Verfügung.

Das betreuende Kollegium besteht aus diabetologisch geschultem pädagogischem Personal sowie Krankenschwestern und Diabetesberaterinnen DDG.

Die Kinder sind bei uns nicht alleine mit ihrem Diabetes Typ 1. Es gibt viele Betroffene, die sich auch um diese Stoffwechselerkrankung kümmern müssen. Im Weierhof gehört Diabetes zum Alltag. Berührungsängste werden durch Schulungen zum Thema Diabetes Typ1 minimiert. Die Kinder und Jugendlichen werden von einem eng verzahnten, multiprofessionell arbeitenden Team in den Wohngruppen betreut. In der Nacht obliegt die Versorgung des Diabetes den Nachtschwestern.

Die Diabetesberaterinnen geben jederzeit Hilfestellung und bieten Schulungen für Internatsbewohner, Angehörige, Freunde, Lehrer und sonstige Betreuer an.
Dies kann in intensiven Einzelberatungen, sowie in Gruppenschulungen stattfinden.

Alle Basisthemen zum Diabetes Typ 1 werden in regelmäßigen Gruppenschulungen aufgefrischt. Zusätzlich finden Schulungen zu aktuell benötigten Themen statt. Um dem Thema Ernährung einen praktischen Bezug zu verschaffen, bieten wir eine Koch AG an.

Die Einzelberatungen beschäftigen sich mit der speziellen Problematik des einzelnen Schülers. Sie können von den Betroffenen gefordert, sowie von den Diabetesberaterinnen angeregt sein.
Der klar strukturierte Tagesablauf vereinfacht den Kindern und Jugendlichen an vorgegebene Blutzuckerkontrollen und Injektionen zu denken.

Als Anreiz sich dem Diabetesmanagement wieder vermehrt zu widmen, ist der Punkteplan zum 5_Phasen Modell ein bewährtes Instrument. Die Schüler sammeln Punkte mit den notwendigen Maßnahmen wie z. B. Blutzuckerkontrollen, Injektionen, Dokumentation, Umsetzen des Therapieplans. Die Phasen steigern die Selbstständigkeit im Diabetesmanagement. In Phase eins bekommen sie vollste Unterstützung der Betreuer. Sie erlangen stufenweise mehr Eigenverantwortung bis sie in Phase 5 weitgehend eigenständig agieren und selbst in der Lage sind festzustellen, wann Hilfe benötigt wird und diese auch einfordern.

5.3.6 Zusammenarbeit Schule und Internat

Gymnasium Weierhof: Mindestens einmal täglich ist ein Erzieher zum Informationsaustausch im Lehrerzimmer.

Andere Schulen: Einmal pro Woche findet ein persönlicher Informationsaustausch mit sämtlichen relevanten Schulen statt. Bei Bedarf auch zusätzlicher telefonischer bzw. Email-Kontakt.

Diese Kontakte dienen der Hilfe und Unterstützung bei Lernschwierigkeiten und der Abfrage des Leistungsstandes, um bei Problemen frühzeitig gegensteuern zu können.

Individuelle Hilfestellung ist auch in Form von Nachhilfeunterricht möglich. Außerdem wollen wir bei sozialen Konflikten mit Mitschülern und Lehrern unterstützend mitwirken.

Außerdem bieten wir den Lehrern der betroffenen Klassen eine diabetologische Schulung an, die sie in die Lage versetzt, bei evtl. Zwischenfällen im Unterricht oder auf Klassenfahrten adäquat handeln zu können.

5.3.7 Zusammenfassung der Pädagogischen Richtlinien

1. Das Internat ist ein Ort in dem der Schüler im Mittelpunkt steht.

Das Internat ist kein Selbstzweck und ist auch nicht für die Erzieher und Lehrer da, das Internat fördert und entwickelt die Persönlichkeit und die Bildung von Kindern und Jugendlichen. Individuell wird mit den Schülern und den Eltern festgelegt, welche Förderung und Forderung der einzelne Schüler benötigt, um sich in der Internatsumgebung wohlzufühlen und schulisch erfolgreich zu sein, und um Interessen und Lebensfreude zu entwickeln.

2. Das Internat ist der Ort, an dem Bildung und Erziehung Hand in Hand geschehen.

Durch die große Nähe zu den jeweiligen Schulen kann die schulische Bildung mit der Internatserziehung eng abgestimmt werden. Unser Internat teilt Gelände mit unserer Schule, die ein Teil der Internatsschüler besuchen. Durch diese enge Verzahnung können die Schüler optimal gefördert und gefordert werden.

3. Das Internat ist ein Ort des strukturierten Tagesablaufs.

Schüler erfahren einen geordneten Alltag, der von gemeinsamen Mahlzeiten sowie festen Zeiten für schulische Betreuung und sinnvollen Freizeitangeboten, aber auch freien Zeiten geprägt ist. Schüler fühlen sich in diesen transparenten Strukturen, die für die gesamte Internatsgemeinschaft gelten, wohl und erfahren Halt.

4. Das Internat ist ein Ort, in dem werteorientiert miteinander gelebt wird.

Durch das enge Miteinander in der Internatsgemeinschaft lernen die Schüler eine besondere soziale Gemeinschaft kennen. Werte wie Freundschaft, Toleranz, Vertrauen und Respekt vor den anderen haben einen hohen Stellenwert im Internatsleben. In der Gemeinschaft von Lehrern, Erziehern und Schülern werden diese Werte im Alltag gelebt und eingeübt.

5. Das Internat ist ein Ort individueller schulischer Förderung.

Durch die enge Zusammenarbeit mit unserer Schule und die intensive Begleitung der schulischen Lern- und Arbeitsphasen können im Internat die Stärken und Schwächen der Schüler zeitnah erkannt werden. Auf diese kann sodann individuell im Rahmen der schulischen Förderung eingegangen werden.

6. Das Internat ist ein Ort in der Nähe der eigenen Familie.

Unser Internat versteht sich nicht als Ersatz, sondern als Ergänzung zur Familie. Die Nähe zur Familie wird aufrecht erhalten. Schülerinnen und Schüler können an den Wochenenden in ihr Elternhaus zurückkehren und den Kontakt dorthin aufrechterhalten, oftmals sogar jedes Wochenende, müssen es aber nicht.

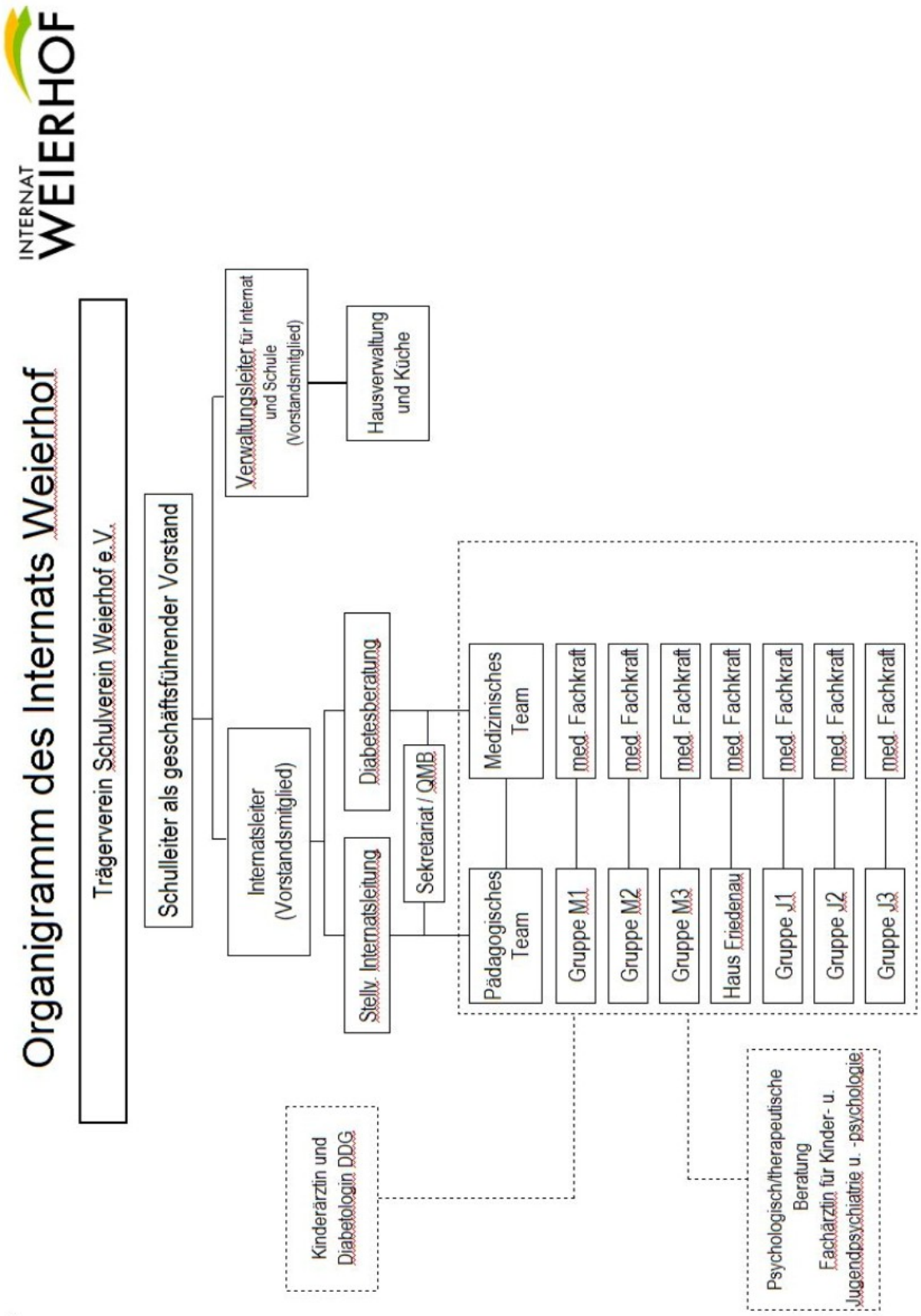
8. Das Internat ist ein Ort der Kommunikation.

Regelmäßige intensive Kommunikation ist die Grundlage der Arbeit im Internat. Internatserzieher sind Kommunikatoren für alle drei wichtigen Gruppen: Schüler, Lehrer

und Eltern. Die Kommunikation mit den Schülern und Lehrern geschieht nahezu täglich im Lehrerzimmer und auf dem Internatsgelände. Der Kontakt zu den Eltern wird regelmäßig gesucht, damit Eltern und Erzieher sich zum Wohle des Kindes miteinander abstimmen können.

9. Das Internat ist ein Ort, in dem Freizeit und Entspannung ebenso gefördert werden wie Lernen und soziale Orientierung.
10. Das Internat ist ein Ort, an dem die Partizipation der Schülerinnen und Schüler gefördert wird.

5.4 Aufbau der Organisation QMH5.4_VA01_Organigramm



5.5 Verantwortung, Befugnisse, Kommunikation

Die Leitung trägt die Verantwortung für die Umsetzung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagementsystems, für die Qualität der Dienstleistungen und die Einhaltung von gesetzliches Vorgaben und Bestimmungen. Die Verantwortung und Befugnisse der unterschiedlichen Ebenen sind in den Stellenbeschreibungen definiert.
Die Dienstanweisungen zur Regelung der innerbetrieblichen Abläufe regeln den innerbetrieblichen Geschäftsablauf, den Dienstverkehr nach außen und innen.

Die Kommunikation zwischen der Leitung, dem pädagogischen und dem medizinischen Team wird durch regelmäßige Besprechungen gewährleistet.

5.6 Monitoring der Zielerreichung

Die Ziele müssen realistisch und erreichbar sein und im Einklang mit den Leitlinien des Internats stehen. Die Zielerreichung muss terminiert werden und überprüfbar sein. Hinsichtlich der festzulegenden Ziele werden Kundenanforderungen sowie gesetzliche Vorgaben und weitere Verpflichtungen in Bezug auf die Dienstleistung berücksichtigt. Die Ziele werden mit der Leitung und dem Vorstand besprochen. Die Kontrolle der Zielerreichung erfolgt anhand der vereinbarten Prüfkriterien und findet mindestens einmal jährlich statt. Bei längerfristig angelegten Zielen werden Zwischenkontrollen festgelegt.

Durch jährliche Audits wird eine Überprüfung der Zielerreichung des Qualitäts-managementsystems vorgenommen. Die Audits werden von den Einrichtungsleitungen gegenseitig durchgeführt. Eine Festlegung der Prüfer erfolgt jeweils für ein Jahr. Über die Audits wird zeitnah ein Auditbericht erstellt. Dieser Bericht dient der Erfolgskontrolle und wird der Einrichtungsleitung und der Geschäftsleitung vorgelegt.

Die ständige Verbesserung der Dienstleistungen ist ein übergeordnetes Ziel für jeden Mitarbeiter. Damit verbunden ist die Erkenntnis, dass Kompetenz und Qualität keine statischen, sondern dynamische Größen sind. Das gilt für das Unternehmen wie für die dort tätigen Menschen. Die ständige Verbesserung folgt der Aussage: „Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein.“ Wichtige Grundsätze sind:

- Die Mitarbeiter werden in den Prozess der ständigen Verbesserung einbezogen.
- Es werden realistische und ehrgeizige Verbesserungsziele gesetzt und die erforderlichen Mittel bereitgestellt.
- Ständige Verbesserung und strategische Planung werden für wettbewerbsfähige Weiterentwicklung genutzt.
- Alle Mitarbeiter sind in der Lage, Prozesse, Ergebnisse und Systeme zu verbessern. Hierzu gehören auch angemessene Schulungsmaßnahmen, die bei Bedarf bzw. nach Vorschrift auch zu wiederholen sind. Die Durchführung von Schulungen wird im Formblatt QMH4.2_DB03_Schulungsplanung dokumentiert.

Als wichtige Grundlagen zur ständigen Verbesserung werden der Umgang mit Fehlern, die Ausrichtung an Kundenwünschen und -erwartungen genutzt.

5.7 Kundenorientierung

Als Kunden verstehen wir in erster Linie unsere Internatsschüler. Weitere wichtige Kunden unseres Hauses sind deren Eltern und Erziehungsberechtigte, Jugend- und Sozialämter.
Für alle unsere Kunden gilt:
Sie stehen im Mittelpunkt unserer Bemühungen. Maßstab für die Kundenorientierung ist die Zufriedenheit der Kunden, die in regelmäßigen Befragungen ermittelt und ausgewertet wird. Wir geben zeitnahe und ausreichende Informationen entsprechend ihrer jeweiligen Bedürfnisse.
Wir pflegen einen fairen und vertrauensvollen Umgang mit den Kunden.

Wir geben unseren Kunden die Möglichkeit, Anregungen und Beschwerden über das bestehende Beschwerdemanagement einzubringen. Wir nehmen diese Anregungen und Beschwerden ernst und richten unser Handeln danach aus.

5.8 Öffentlichkeitsarbeit

Die Öffnung und Vernetzung des Internat Weierhof zum Gemeinwesen hat wesentlichen Anteil an unserem Konzept.

Das Hauptinstrument im Bereich Öffentlichkeitsarbeit ist unsere Homepage unter www.weierhof.de. Hier kann jeder Interessierte die wesentlichen Inhalte unseres Konzeptes nachlesen näheres über unsere Einrichtung erfahren und mit uns Kontakt aufnehmen, um weitere Informationen zu erhalten.

Für interessierte Eltern besteht die Möglichkeit, eine individuelle Besichtigung unserer Einrichtung zu vereinbaren.

Des Weiteren kooperieren wir mit örtlichen Vereinen (z.B. Sportverein, Tierschutzverein etc.) wodurch unsere Jugendlichen sowie die ortsansässigen Vereine gleichermaßen profitieren.

Ein Teil der Einnahmen unserer Internatsveranstaltungen/ -aktivitäten (z. B. Waffelbacken, Kinderschminken etc.) werden in regelmäßigen Abständen wohltätigen Zwecken zugeführt (Förderverein für Tumor- u. Leukämiekranke Kinder e.V. Mainz etc.).

5.9 Wirtschaftlichkeit

Oberstes Ziel der Qualitätspolitik ist die hohe Qualität der Dienstleistungen für unsere Kunden (Schüler, Eltern, Ämter) und die Sicherung der Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit. Die Wettbewerbsorientierung und Wirtschaftlichkeit dient der langfristigen Zukunftssicherung des Hauses. Dieses Ziel beeinflusst maßgeblich die Weiterentwicklung des Internats, die Entwicklung neuer Ideen und die Beschreitung neuer Wege, ist aber auch gleichzeitig begrenzender Faktor für die Möglichkeiten beim Leistungsangebot.

Im Einzelnen soll die Zukunftssicherung des Internats erreicht werden durch:

- Konzentration auf Kernstärken
- Kooperationen und Partnerschaften
- Ausbau der Öffentlichkeitsarbeit
- Darstellung der Leistungen nach innen und außen
- Agieren statt Reagieren
- Ausbau eines umfassenden Qualitätsmanagementsystems
- Steigerung der Effizienz und Effektivität durch Standardisierung und Optimierung von Prozessabläufen
- Ständige Optimierung der Leistungen durch kontinuierliche Verbesserungsprozesse.

5.10 Datenschutz

Das Internat Weierhof erhebt und verwaltet von seinen Mitarbeitern, den Schülern in seiner Obhut und Geschäftskunden personenbezogene und weitere hochsensible Daten, wie medizinische Befunde oder Gutachten und Beurteilungen. Wir sind uns der Brisanz dieser Daten bewusst und handhaben sie nach den Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und der europäischen Datenschutzgrundverordnung (EU-DS-GVO). Wir unterstehen einem Datenschutzbeauftragten und führen die erforderlichen Verzeichnisse von Verarbeitungstätigkeiten der jeweiligen Verantwortlichen sowie eine Datenschutz-Folgeabschätzung.

Für die Kommunikation zwischen Eltern/Erziehungsberechtigten und Internatsmitarbeitern per Email wird folgendes Einwilligungsformular verwendet QMH5.10_DB01_Einwilligung zur Kommunikation per Email

Für die Kommunikation zwischen Eltern/Erziehungsberechtigten von volljährigen Schüler/innen und Internatsmitarbeitern per Email wird folgendes Einwilligungsformular verwendet

QMH5.10_DB02_Einverständnis Kommunikation volljährige Schüler

---------- Ende des öffentlichen Teils ----------