

1. Ziel und Zweck der Qualitätspolitik

Das Qualitätsmanagementsystem der Öffentlichen Jugendhilfe Hamburg nach DIN EN ISO 9001:2015 wurde in einem gemeinsamen Erarbeitungsprozess von Fachkräften und Leitungskräften entwickelt.

Das QM-System dient dazu, einheitliche und verbindliche Prozesse und Handlungsstandards für die Aufgabenerledigung in der Jugendhilfe festzulegen. Zugleich ist es ein Instrument der kontinuierlichen Verbesserung. Der Fachbehörde kommt dabei die Rolle zu, gute Rahmenbedingungen zu schaffen, um Hamburgs öffentliche Jugendhilfe in die Lage zu versetzen, die Prozesse und Handlungsstandards zu beherrschen und sie in gute Arbeitsergebnisse umzusetzen. Die Hamburger Jugendhilfe lässt sich dabei von den Normen und Werten der Sozialgesetzbücher - insbesondere des SGB VIII - und den allgemeinen Gesetzen sowie den Zielbildern leiten, die sich Fachbehörde und Bezirksämter im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems gegeben haben.

Mit der vorliegenden Qualitätspolitik formuliert die Oberste Leitung¹ die Eckpunkte des QM-Systems, die für eine verantwortungsvolle, qualitätsbewusste und ergebnisorientierte Durchführung der Aufgaben maßgeblich sind. Die Eckpunkte dienen dazu, das eigene Verständnis transparent zu machen und die Bedeutung des QM-Systems zu unterstreichen und dies nach innen in den Geltungsbereich wie auch an relevante Stellen außerhalb der eigenen Organisationen zu vermitteln.

2. Zum Kundenbegriff in der Hamburger Jugendhilfe

Mit dem Kundenbegriff wird in der Sozialen Arbeit häufig eine ökonomische Fokussierung verbunden, die mit den handlungsleitenden Prinzipien der Sozialen Arbeit kaum bis gar nicht vereinbar zu sein scheint. Stattdessen werden vorzugsweise Begriffe wie Klienten/innen, Adressaten/innen, Nutzer/innen, Bürger/innen verwendet. Für das QM-System der Hamburger Jugendhilfe sollen diese Bezeichnungen auch künftig nicht durch den Kundenbegriff ersetzt werden. Entscheidend ist vielmehr der ideelle Wert der Kundenorientierung als handlungsleitendes Prinzip zur Befassung mit Fragen der Erwartungen der Klienten/innen an die Hamburger Jugendhilfe und deren Zufriedenheit mit den Leistungen.

Als Kunden der Hamburger Jugendhilfe im originären Sinne werden Leistungsberechtigte und Empfänger/innen von Leistungen (dies ist nicht immer in Personalunion gegeben) nach dem SGB VIII verstanden, wobei Leistungen in diesem Kontext auch Angebote zur Förderung in der Erziehung nach §§ 16 – 21 SGB VIII sowie die in § 2 Abs. 3 SGB VIII aufgeführten anderen Aufgaben der Jugendhilfe umfasst. Daneben gibt es in der Hamburger Jugendhilfe eine Vielzahl von internen Kunden (z.B. Vertretungen anderer Behörden, Mitarbeiter/innen) sowie Interessensträger im Umfeld der öffentlichen Jugendhilfe (s. Punkt 3 „Interessierte Parteien“). Verfahren zur Ermittlung der Erwartungen und der Zufriedenheit interner Kunden liegen z.Zt. nur in Teilen vor und werden in der weiteren Ausbaustufe des QM-Systems erweitert.

¹ Oberste Leitung meint im Kontext des QM-Systems immer die oberste Leitung für das QM-System. Diese ist bei den Bezirksämtern verortet bei den Sozialdezernenten/Sozialdezernentinnen, bei der Fachbehörde bei der Amtsleitung des Amtes für Familie und beim LEB der Geschäftsführer

Die Ermittlung der Erwartungen der wie oben beschriebenen Kernkundengruppe ist der Sozialen Arbeit in der Jugendhilfe immanent und entsprechend in den Kernprozessen zu den verschiedenen Arbeitsbereichen im Geltungsbereich des QM-Systems mit Arbeitsschritten zur Anliegenaufnahme, Fallverstehen entwickeln, Anamnese und/oder Diagnostik erstellen sowie Hilfeplanung durchführen umfassend beschrieben.

Zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit ist ein Verfahren entwickelt worden, das ebenfalls als QM-Prozess abgebildet ist. Auch ein Beschwerdemanagement ist implementiert und je nach Art der Beschwerde in verschiedenen Prozessbeschreibungen dargelegt.

Der Umgang mit den Kundinnen und Kunden ist insbesondere durch Sachlichkeit, Transparenz, Respekt, Wertschätzung, Neutralität, Vertraulichkeit, Gleichbehandlung, Partizipation, die adressatengerechte Erläuterung des eigenen Handelns sowie fachlicher und verwaltungsrechtlicher Entscheidungen, das Prinzip der Verhältnismäßigkeit in der Wahl der Maßnahmen sowie Sensibilität für im Einzelfall ggf. relevante kulturelle und inklusive Aspekte geprägt. Grundsätze dazu sind in den allgemeinen Vorschriften zu den Sozialgesetzen – für die Jugendhilfe insbesondere im SGB I und SGB VIII – formuliert.

Sozialdaten zu den Kunden werden nach den Maßgaben der Datenschutzgesetzgebung – und hier insbesondere nach den §§ 61 ff SGB VIII – erhoben, gespeichert, genutzt und ggf. übermittelt. Weiteres Eigentum von Kunden in Form von Dokumenten wird nach den Maßgaben zur Aktenführung verwahrt und verwaltet und bei Bedarf gesondert geschützt. Ggf. im Besitz der Jugendhilfe befindliche Originaldokumente werden nach Abschluss der Leistungen wieder an den/die Kunden/in oder dessen/deren gesetzliche Vertretungen ausgehändigt.

Die obersten Leitungen verpflichten sich, unter Beachtung personalwirtschaftlicher Vorgaben durch Bereitstellung der dafür relevanten personellen und sächlichen Ressourcen sowie Festlegungen zur Ausübung der Dienst- und Fachaufsicht sicherzustellen, dass die Ermittlung der Kundenerwartungen nach den in den Kernprozessen abgebildeten fachlichen Standards erfolgt.

Des Weiteren verpflichten sich die obersten Leitungen, die Durchführung von Verfahren zur Ermittlung und Auswertung der Kundenzufriedenheit zu veranlassen, sowie in regelmäßigen zeitlichen Abständen Auswertungen zum Beschwerdemanagement vorzunehmen und ggf. Maßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit einzuleiten sowie die Weiterentwicklung der Verfahren zu befördern.

3. Interessierte Parteien

Als „Interessierte Parteien“ werden alle Personen(gruppen), Organisationen, Institutionen verstanden, die das Handeln der eigenen Organisation beeinflussen können.

In der Umsetzung für das QM-System der Hamburger Jugendhilfe bedeutet dies die Befassung mit einem sehr komplexen Umfeld, das zur besseren Handhabbarkeit in folgende Kategorien unterteilt ist: den Klienten/innen selbst und ggf. weiteren Beteiligten aus deren primären Netzwerken, den im Kontext der Jugendhilfe relevanten Regeleinrichtungen (z.B. Schule, Kita), den verschiedenen Leistungssystemen, mit denen die Jugendhilfe kooperiert (z.B. freie Träger der Jugendhilfe, andere Behörden), der Öffentlichkeit (Zivilgesellschaft und Politik), sowie den Aufsichts- und Prüfinstanzen, die die Arbeit der öffentlichen Jugendhilfe einer Bewertung unterziehen.

Die obersten Leitungen der im Geltungsbereich des QM-Systems liegenden Organisationen stellen sicher, dass die für den Erfolg ihrer Organisation relevanten interessierten Parteien identifiziert sind und verpflichten sich, daran zu arbeiten, deren Unterstützung zu gewinnen bzw. zu bewahren. Dazu werden Erwartungen und Rückmeldungen der interessierten Parteien erfasst, nach Chancen und Risiken für die eigene Organisation bewertet und ggf. in veränderte oder neue Kooperationsbezüge umgesetzt. Dies geschieht je nach Interessierter Partei in unterschiedlichen Kontexten, Rhythmen und Intensität.

4. Zusammenarbeit mit Leistungssystemen, die durch öffentliche Jugendhilfe finanziert sind

Im Rahmen ihrer Aufgabenerfüllung werden, dem Subsidiaritätsprinzip folgend, bedeutende Anteile der Dienstleistungen extern erbracht (§§ 3 f SGB VIII). Die zentralen Fragen der Zusammenarbeit zwischen öffentlicher Jugendhilfe und freien Trägern sind in den §§ 73 ff SGB VIII geregelt. Als Leistungs- und Kostenträger hat die öffentliche Jugendhilfe die Gesamtverantwortung für die fachlich-inhaltliche und finanzielle Steuerung und ist der partnerschaftlichen Zusammenarbeit unter Beachtung der Autonomie freier Träger verpflichtet (§ 4 SGB VIII).

Zur konkreten Ausgestaltung der Jugendhilfe gehen beide Seiten (Selbst-)Verpflichtungen miteinander ein, die im Zusammenwirken von örtlichen und überörtlichen Trägern der öffentlichen Jugendhilfe auf der einen Seite und freien Trägern und deren Dachverbänden auf der anderen Seite je nach Ebene und Anlass im Wesentlichen in (Rahmen-)Verträge, Leistungs-, Qualitätsentwicklungs- und Entgeltvereinbarungen, Kooperationsvereinbarungen, Fachkonzepte und Zuwendungsbescheide sowie Hilfeplanungen inkl. Gewährung und Steuerung von Leistungen im Einzelfall münden.

Unabdingbare Bestandteile dieser Verpflichtungen sind je nach Ebene und Anlass ausgestaltete Formen des Berichtswesens zur Aus- und Bewertung von Angeboten und Hilfeverläufen im Hinblick auf Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität, damit der öffentliche Träger seine Steuerungsverantwortung wahrnehmen kann. Fragen und Erfahrungen zur Zusammenarbeit finden ihren regelhaften Platz in den bezirklichen und der Landes-Arbeitsgemeinschaft nach § 78 SGB VIII sowie in Fachgesprächen, wenn es um konkrete Einzelfälle geht. Auch in Qualitätsentwicklungsdialogen als möglicher Bestandteil der Qualitätsentwicklungsvereinbarungen oder im Austausch zwischen bezirklicher Angebotsberatung und freien Trägern, Evaluation von Netzwerken der Jugendhilfe, Beratung freier Träger durch die Trägerberatung sowie in der Zusammenarbeit zwischen Trägeraufsicht und freien Trägern werden Qualitätsfragen und Qualitätssichernde Aspekte bewegt.

In diesem komplexen Zusammenwirken stellen die obersten Leitungen sicher, dass je nach Aufgaben und Hierarchieebene handlungsleitende Strukturen zur sach- und fachgerechten Steuerung sowie Aus- und Bewertung der extern bereitgestellten Dienstleistungen und eine Grundlage für die bedarfsorientierte Planung und Weiterentwicklung der Angebote gegeben sind.

5. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Grundvoraussetzung für eine gute und fachlich fundierte Aufgabenerfüllung der Hamburger Jugendhilfe sind der Aufbau von vertrauensvollen Arbeitsbeziehungen der Fachkräfte zu ihren Kunden/innen sowie die Entwicklung und Pflege von stabilen und leistungsfähigen Beziehungen zu den für die Aufgabenerfüllung jeweils relevanten Kooperationspartnern der öffentlichen Jugendhilfe.

Hierzu sind kompetente, befugte und engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf allen Ebenen der im Geltungsbereich des QM-Systems liegenden Organisationen unabdingbar.

Die obersten Leitungen stellen unter Heranziehung der QM-Prozesse und weiterer organisationspezifischer Vorgaben sicher, dass Klarheit in der Zuordnung der Aufgaben, Verantwortung und Befugnisse besteht und gestalten die Strukturen zur Kommunikation, Partizipation und Bewusstseinsbildung zur (Weiter-)Entwicklung und Erreichung der Qualitätsziele sowie zur kontinuierlichen Verbesserung der jeweils eigenen Arbeit.

Die obersten Leitungen verpflichten sich, unter Beachtung personalwirtschaftlicher Vorgaben sowie allgemeiner Vereinbarungen zur Stabilisierung der Arbeitsfähigkeit ausgewiesener Arbeitsbereiche in Quantität und Qualität für die Bereitstellung auskömmlicher personeller Ressourcen zur Bewältigung der Arbeitsanforderungen nach den gesetzten Qualitätsstandards zu sorgen.

Die obersten Leitungen schaffen darüber hinaus in Zusammenarbeit mit den Fachämtern Ressourcensteuerung und Personalservice bzw. mit dem Amt Z für die BASFI sowie mit dem Personalamt die Rahmenbedingungen für die zur Aufgabenerfüllung notwendigen Fort- und Weiterbildungen ihrer Mitarbeiter/innen, fachlich angemessene Einarbeitung, die Bereitstellung des zur Aufgabenerledigung erforderlichen Wissens (QM-Prozesse, Fach- und Dienstabweisungen, Arbeitsrichtlinien, Kooperationsvereinbarungen, Wissensmanagement) und Personalentwicklung.

Zur Personalbindung setzen sich die obersten Leitungen in Zusammenarbeit mit den Fachämtern Personalservice bzw. Amt Z für die BASFI und dem Personalamt mit Fragen der Arbeitszufriedenheit ihrer Mitarbeiter/innen auseinander und gewährleisten bei Bedarf die Entwicklung und Einleitung von Maßnahmen zur Erhöhung der Arbeitszufriedenheit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf den unterschiedlichen Hierarchieebenen.

6. Leitung und Führung

Kernaufgabe der Vorgesetzten auf den verschiedenen Hierarchieebenen ist das Leiten der Organisation und das Führen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Leitung und Führung bedeutet in erster Linie,

- strategische Entwicklungen vorzunehmen, Ziele zu setzen und sie nach innen zu kommunizieren, Planungsaufgaben vorzunehmen
- die Rahmenbedingungen (Ressourcen, Organisationskultur, Umfeld) zu schaffen, damit die Ziele erreicht werden können,
- Entscheidungen zu erforderlichen Maßnahmen zu treffen und zu kommunizieren,
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu unterstützen, zu fördern, zu orientieren und zu beteiligen,
- zu prüfen, ob die Maßnahmen umgesetzt wurden, zu den gewünschten Ergebnissen geführt haben und damit die gesetzten Ziele erreicht wurden und
- die Dienst- und Fachaufsicht konsequent und konstruktiv wahrzunehmen.

Die diesen Aufgaben zugrundeliegenden Prinzipien, Werthaltungen und Zielsetzungen sind in gemeinsamen Leitbildern formuliert. Darüber hinaus bilden Führungsgrundsätze, die sich die einzelnen Teilorganisationen gegeben haben, das gemeinsame Grundverständnis und die Grundlage für

das Leitungs- und Führungshandeln. Sie finden ihre Konkretisierung in den Managementprozessen, die zu den Leitungsthemen und zu den Führungsthemen entwickelt wurden.

Die obersten Leitungen verpflichten sich darauf, Leitbilder und Führungsgrundsätze durch geeignete Informations- und Kommunikationswege in der jeweiligen Organisation zu verankern und die Managementprozesse, orientiert an den jeweiligen organisationalen Gegebenheiten, umzusetzen.

7. Kommunikations- und Entscheidungsstrukturen

Das Vorhandensein transparenter Informations- und Kommunikationsstrukturen, die Klarheit über Kompetenzen und Zuständigkeiten sowie die Eindeutigkeit von Entscheidungsstrukturen sind Grundpfeiler für eine rational und effizient handelnde Organisation.

Grundlage für das Zusammenwirken von Fachbehörde und Bezirksämtern in Hamburg sind das Bezirksverwaltungsgesetz, das Hamburgische Gesetz zur Ausführung des Achten Buches Sozialgesetzbuch – Kinder- und Jugendhilfe – (AG SGB VIII) und die Anordnung über Zuständigkeiten im Kinder- und Jugendhilferecht des Hamburger Senats. Die „Geschäftsordnungsbestimmungen der Behörde für Arbeit, Gesundheit und Soziales“ und die „Dienstvorschrift: Geschäftsordnung für die Bezirksämter“ regeln den Dienstbetrieb der vorgenannten Behörden. Jede Organisation verfügt über eine Geschäftsverteilung, in der die Zuständigkeiten nach sachlichen und örtlichen Kriterien geregelt sind. Aufgaben und Kompetenzen für die einzelnen Positionen sind in Stellenbeschreibungen formuliert. Für alle Positionen sind Vertretungsregelungen eingerichtet. Für Vorgänge mit Geldflüssen sind gemäß Landeshaushaltsordnung Wertgrenzen festgelegt.

Auf der operativen Ebene spiegelt sich die Verteilung der Aufgaben in den Prozessen und den dort hinterlegten Zuständigkeiten wider.

Der Organisationsaufbau der Einzelorganisationen ist in Organigrammen beschrieben.

Die obersten Entscheidungsgremien für das Gesamtsystem der Jugendhilfe sind die Steuerungsgruppe Jugendhilfe (strategische Fragen und Themen von zentraler Bedeutung), Besprechungsrunde Amtsleitung BASFI – Sozialdezernenten (Oberste Leitung für das QMS) sowie die Fachbesprechung Jugendhilfe (Oberstes Fachgremium). In den jeweiligen Organisationen sind darüber hinaus zur Entscheidungsfindung und Kommunikation verschiedene Gremien etabliert (s. Tableaus Besprechungswesen). Soweit für erforderlich erachtet, sind für einzelne Gremien zur Regelung der Arbeitsweise, Befugnisse und Kompetenzen Geschäftsordnungen abgestimmt.

Die obersten Leitungen stellen sicher, dass die vorhandenen Strukturen so ausgestaltet werden, dass Entscheidungen und entscheidungsrelevante Sachverhalte schnell und verlässlich über die verschiedenen Ebenen und Zuständigkeiten kommuniziert werden, damit sie ihre Wirkung im Handeln entfalten können.

8. Qualitätsziele und Kennzahlen/Indikatoren

Qualitätsmanagement bedeutet im Kern auch die systematisierte Auseinandersetzung mit der Frage: Wann ist unsere Arbeit gut und was müssen wir tun, um eine gute Arbeit zu gewährleisten und weiterzuentwickeln? Basis hierfür ist die Formulierung von Qualitätszielen sowie Indikatoren oder Kennzahlen zur Zielerreichung. Inhaltlich müssen die Ziele an gesetzlichen Vorgaben, dem jeweiligen Stand der Fachdiskussion zur Jugendhilfe, den (Fach-)Vorgaben der Hamburger Jugendhilfe und der jeweiligen Organisation, sowie an Interessen/Anliegen der Adressaten und weiterer Beteiligter (s.

auch 3. Interessierte Parteien) ausgerichtet werden. Die Ziele sollten spezifisch, messbar, anspruchsvoll, realistisch und terminiert (s.m.a.r.t) formuliert werden.

Die Messbarkeit von Qualität anhand von Kennzahlen und Indikatoren (beobachtbare Ereignisse) ist in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit allerdings nur begrenzt möglich. Entsprechend ist bei der Setzung von Kennzahlen und Indikatoren folgendes zu beachten:

- Kennzahlen und Indikatoren liefern wichtige Informationen, bedürfen aber der Kommentierung und Interpretation
- der komplexitätsreduzierende Charakter von Kennzahlen darf nicht dazu führen, dass komplexe Sachverhalte in für die Qualität darüber hinaus wichtigen Teilen aus dem Blick geraten
- die Befassung (Erhebung, Aufbereitung, Interpretation, Kommunikation, Ableitung von Maßnahmen) mit Kennzahlen und Indikatoren muss in einem angemessenen Verhältnis zum Kerngeschäft stehen. Entsprechend sollten nur zu den für die Qualitätsziele identifizierten Schlüsselprozessen bzw. Kriterien mit Schlüsselfunktion Kennzahlen/Indikatoren gesetzt werden

Für die Umsetzung des QM-Systems für die Hamburger Jugendhilfe bedeutet dies die Entwicklung eines Qualitätszielsystems mit der Identifikation und Setzung von Kennzahlen oder Indikatoren dort, wo dies sinnvoll und technisch/methodisch realisierbar ist. Dabei kann das Zielsystem sowohl organisationsübergreifende als auch organisationsspezifische Ziele enthalten. Kennzahlen und Indikatoren sollten den Zielen entsprechend teilweise in organisationsspezifischer Ausprägung gesetzt werden.

Die obersten Leitungen des QM-Systems verpflichten sich, die Haupt-Qualitätsziele zu setzen und stellen sicher, dass diese in Teil- und Nebenziele für jede Hierarchieebene operationalisiert und an alle jeweils für die Zielerreichung Verantwortlichen kommuniziert werden. Sie stellen weiterhin sicher, dass das so entstehende kaskadierende Zielsystem widerspruchs- und konkurrenzfrei ist.

Die obersten Leitungen setzen die Rahmenbedingungen zur Messung und Überprüfung der Zielerreichung und treffen bei Bedarf faktenbasierte Entscheidungen zu Maßnahmen zur Verbesserung der Zielerreichung.

Der organisationsübergreifende Teil des Qualitätszielsystems für die Hamburger Jugendhilfe für 2016/2017 ist in einer Anlage dargelegt und wird im Zusammenwirken aller obersten Leitungen kontinuierlich weiterentwickelt.

9. Prozessorientiertes QM-System

Der **Geltungsbereich** des vorliegenden QM-Systems umfasst die in der Prozesslandschaft (s. Anlage) abgebildeten Arbeitsbereiche der Fachbehörde inkl. des LHO-Betriebs LEB und der bezirklichen Fachämter Jugend- und Familienhilfe sowie Straffälligen- und Gerichtshilfe.

Prozessorientierung: Das QM-System ist prozessbasiert und in einer Prozesslandschaft abgebildet. Die Aufgaben der Organisationseinheiten im Geltungsbereich des QM-Systems sind als Kernprozesse und Managementprozesse beschrieben und visualisiert. Die jeweiligen Wechselwirkungen zwischen einzelnen Prozessen sind in den betreffenden Prozessen aufgegriffen und beschrieben. Die unterstützenden Aufgaben werden in der öffentlichen Verwaltung in Organisationseinheiten durchgeführt, die nicht Teil des Geltungsbereichs des QMS sind. Deshalb werden in den Stützprozessen im Wesentlichen die Schnittstellen zu diesen Bereichen abgebildet.

Jede/r Beschäftigte im Geltungsbereich des QM-Systems hat Zugriff auf die Prozesslandschaft und alle Prozessbeschreibungen aller Bereiche. Die Transparenz in allen Geschäftsprozessen unterstützt eine reibungsfreie Zusammenarbeit und eine effektive Ausgestaltung der vorhandenen Schnittstellen.

Die den Prozessen zugrunde liegenden Fachvorgaben (Globalrichtlinien, Fachanweisungen, Dienststanweisungen, Arbeitsrichtlinien) können aus den Prozessen heraus aufgerufen werden. QM-System und Fachvorgaben sind für einen einfachen und eindeutigen Zugang an einem zentralen Ort als elektronisches System eingestellt. Alle Nutzerinnen und Nutzer haben lesenden Zugriff.

Neu eingestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben die Möglichkeit, an einer der quartalsweise zentral durchgeführten Informationsveranstaltungen teilzunehmen. Neue Prozesse werden innerhalb von 4 Wochen nach Bekanntgabe in den jeweils relevanten Abteilungen implementiert.

Für alle Prozesse sind Leitungskräfte als Prozesseigner bestimmt, die, z.T. unterstützt durch Leistungsassistenzen, darauf hinwirken, dass die Dienstleistungen konform mit den Prozessvorgaben erbracht werden.

Die obersten Leitungen gewährleisten, dass alle Leitungskräfte durch ihre Haltung und ihr Tun daran mitwirken, dass die Aufgaben gemäß den Vorgaben des QMS realisiert werden und das QMS den aktuellen Anforderungen entsprechend weiterentwickelt wird.

10. Kontinuierliche Verbesserung

Das QM-System der Öffentlichen Jugendhilfe beinhaltet eine Vielzahl von Wegen, um das Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung zu realisieren. Die Prozesseigner prüfen, ob Prozessmodifizierungen bzw. die Weiterentwicklung des Prozesssystems zur Optimierung der Arbeitszusammenhänge und – abläufe sinnvoll und notwendig sind, und beraten sich hierzu in den regelmäßig tagenden QM-Kreisen. Bei Bedarf werden Qualitätszirkel eingerichtet, die dezidierte Fragestellungen vertieft bearbeiten. Die Ergebnisse der Qualitätszirkel finden Eingang in das QM-System.

Damit die Analyse von Fehlern Hinweise für konkrete Verbesserungsansätze liefert, befördern die Leitungskräfte aller Hierarchieebenen die Entwicklung einer fehleroffenen Kultur, in der Fehler nicht verschwiegen werden. Im Rahmen des regelhaft durchgeführten Risikomanagements bieten die Identifizierung und Bewertung potentieller Fehlerquellen Ansatzpunkte für Verbesserungen.

Kundenrückmeldungen aus Beschwerdemanagement und Zufriedenheitsbefragungen sowie die Befassung mit den Erwartungen interessierter Parteien dienen ebenfalls als Quelle für Verbesserungsmaßnahmen.

Die Internen Audits ermitteln und transportieren in den Bereichen vorhandene Verbesserungspotentiale und -vorschläge. Die obersten Leitungen befassen sich in den jährlich durchgeführten Managementreviews explizit mit dem Thema der kontinuierlichen Verbesserung und greifen für ihre Entscheidungen zu Optimierungen auf die hier genannten Quellen zurück.

Bei all dem ist es Aufgabe der obersten Leitungen, durch ihr eigenes Handeln und ihr Vorbild eine Haltung zu befördern, die das Identifizieren und Realisieren von Verbesserungspotentialen ermöglicht.

11. Anwendbarkeit der Normbestimmungen der DIN EN ISO 9001:2015

Alle Bestimmungen dieser Norm finden in dem Qualitätsmanagementsystem Anwendung mit Ausnahme der Bestimmung:

7.1.5.2 Messtechnische Rückführbarkeit

In der Jugendhilfe werden keine Messmittel eingesetzt, die kalibriert, verifiziert, gekennzeichnet oder geschützt werden müssten.

Selbstverpflichtung auf das QMS

Die obersten Leitungen im QMS der Hamburger Jugendhilfe verpflichten sich, sicherzustellen, dass

- die Q-Politik im Geltungsbereich des QMS kommuniziert wird,
- die formulierte Q-Politik in der Praxis auf allen Ebenen umgesetzt wird,
- die Aufgabenerfüllung nach den Vorgaben des QMS erfolgt.

Die obersten Leitungen im QMS der Hamburger Jugendhilfe verpflichten sich, darauf hinzuwirken, das Prinzip der kontinuierlichen Verbesserung zu realisieren, indem

- die Entwicklung einer fehleroffenen Kultur befördert wird,
- auf Verbesserungspotentiale geachtet und diese genutzt werden.

gez. Uwe Riez

Amtsleiter FS

Behörde für Arbeit, Familie, Soziales und Integration

gez. Klaus-Dieter Müller

Geschäftsführer LEB

gez. Dr. Christa-Maria Ruf

Bezirksamt Hamburg-Mitte

Dezernentin Soziales, Jugend und Gesundheit

gez. Imogen Buchholz

Bezirksamt Altona

Dezernentin Soziales, Jugend und Gesundheit

gez. Thorsten Kruse

Bezirksamt Eimsbüttel

Dezernent Soziales, Jugend und Gesundheit

gez. Yvonne Nische

Bezirksamt Hamburg-Nord

Dezernentin Soziales, Jugend und Gesundheit

gez. Eric Laugell

Bezirksamt Wandsbek

Dezernent Soziales, Jugend und Gesundheit

gez. Sabine Steffen

Bezirksamt Bergedorf

Dezernentin Soziales, Jugend und Gesundheit

gez. Holger Stuhlmann

Bezirksamt Harburg

Dezernent Soziales, Jugend und Gesundheit