



ORGANISATIONSKONZEPT

FRIEDAU – KIND & FAMILIE IM FOKUS

SEPTEMBER 2023

VERFASST VON

Jörg Lüthy, Mitglied der Geschäftsleitung

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Die FRIEDAU – Kind und Familie im Fokus.....	4
2.1	Stiftung & Stiftungszweck.....	4
2.2	Anerkennung.....	4
2.3	Porträt	4
2.4	Öffnungszeiten.....	5
2.5	Tätigkeitsgebiete.....	6
3	Struktur der Institution	6
3.1	Die Trägerschaft.....	6
3.2	Strategische & operative Aufgabenteilung.....	7
3.3	Geschäftsleitung	7
4	Personalmanagement	7
4.1	Führungsgrundsätze.....	7
4.2	Fachliche Eignung der Führungspersonen.....	7
4.3	Betriebsnotwendige Stellendotation.....	8
4.4	Berufliche Qualifikationen.....	8
4.5	Personalbetreuung.....	8
4.6	Rekrutierung und Anstellung.....	8
4.7	Austritt.....	9
5	Kommunikation & Vernetzung	9
5.1	Grundhaltungen der Kommunikation	9
5.2	Informationsmanagement.....	9
5.3	Öffentlichkeitsarbeit	9
5.4	Vernetzung.....	10
5.5	Beschwerdemanagement.....	10
5.6	Datenschutz & Archivierung.....	10
6	Finanzen & Versicherung.....	11
6.1	Finanzprozesse.....	11
6.2	Nutzung Infrastrukturpauschale	11
6.3	Spenden.....	11
6.4	Versicherungen.....	12
7	Qualitätsmanagement	12
7.1	Qualitätssicherung & -entwicklung.....	12
7.2	Interne Aufsicht.....	13
7.3	Fachspezifische Aufsicht.....	13
8	Konflikt- und krisenmanagement.....	13
8.1	Begriffsklärung.....	13
8.2	Notfall- und Krisenmanagement	13
8.3	Interne Meldestelle.....	14

2 DIE FRIEDAU – KIND UND FAMILIE IM FOKUS

2.1 Stiftung & Stiftungszweck

Die FRIEDAU ist eine Stiftung im Sinne von Art. 80 ff ZGB mit Sitz in St. Niklaus, der Einwohnergemeinde Koppigen. Die Stiftung ist im Handelsregister des Kantons Bern eingetragen.

Die Stiftung bezweckt die stationäre Betreuung von Kindern, Jugendlichen und jungen schwangeren Frauen oder Elternteilen mit ihren Kindern unter Einbezug aller beteiligten Personen. Die Stiftung ist im Rahmen der Zwecksetzung in den zum Stiftungsvermögen gehörenden Gebäuden in St. Niklaus, Koppigen BE, tätig. Gewinn und Kapital der Stiftung sind ausschliesslich dem vorstehend genannten Zweck gewidmet. Erwerbszwecke sind ausgeschlossen.

2.2 Anerkennung

Die FRIEDAU ist durch Auditierung des Bundesamts für Justiz (BJ), der interkantonalen Vereinbarung für soziale Einrichtungen (IVSE) sowie dem Kantonalen Jugendamt Bern (KJA) anerkannt und untersteht deren Aufsicht.

Zwischen dem Kanton Bern, vertreten durch das Kantonale Jugendamt und der Träger-schaft Stiftung FRIEDAU in Koppigen, besteht ein Leistungsvertrag nach KFSG. Der Vertrag umfasst die zu erbringenden Leistungen der FRIEDAU. Er gewährleistet eine ziel- und bedarfsorientierte sowie eine fachgerechte und kostenbewusste Leistungserbringung und -entwicklung.

2.3 Porträt

Leitgedanken

Die Angebote der FRIEDAU sind ineinandergreifend, gegenseitig unterstützend und ermöglichen individuelle, bedarfsorientierte Settings. Der Leistungsbesteller erhält bei einer Leistungsanfrage eine umfassende Beratung in Bezug auf die vorliegende Indikation und den benötigten Leistungsbedarf. Dabei bieten unsere Angebote viel Flexibilität und decken ambulante und stationäre Dienstleistungen ab. Wir sind in der Lage, eine Kombination der Angebote zu ermöglichen.

Leitbild & Grundwerte

Die FRIEDAU bietet prozessorientierte Unterstützung für Familien mit ihren Systemen.

1. Wir bieten ein hochwertiges Lern- und Übungsfeld.
2. Wir sind ein kompetenter und zuverlässiger Partner.
3. Wir begegnen den Klientensystemen auf Augenhöhe.
4. Qualität ermöglicht Lösungen und Entwicklung.
5. Führung und Entwicklung gestalten wir partizipativ.
6. Unsere Betriebskultur fördert die Motivation der Mitarbeitenden.
7. Wir gehen gewissenhaft mit den finanziellen Mitteln um.

Der Bedarf jedes und jeder Einzelnen ist Ausgangs- und Mittelpunkt der Sichtweise für unser Handeln. Durch Achtung, Toleranz sowie respektvollen und wertschätzenden Umgang stellen wir ein Vertrauensverhältnis für unsere Arbeit her.

Im Arbeitsprozess ist uns aus dem systemischen Grundgedanken heraus der Einbezug von allen relevanten Bezugsgruppen und -personen sehr wichtig. Wir pflegen eine transparente und direkte Kommunikation mit allen Beteiligten und setzen auf eine partnerschaftliche Zusammenarbeit.

Auftrag & Angebot

Die FRIEDAU ist eine soziale Organisation, welche im Rahmen des Kinderschutzes tätig ist. Wir bieten ambulante Beratungs- und Betreuungsleistungen sowie stationäre Vollzeit- und Teilzeitbegleitungen für Erziehungsverantwortliche mit ihren Kindern sowie stationäre Langzeitunterbringungen für Kinder und Jugendliche.

Unsere Kernkompetenz ist das Entwickeln und Gestalten von vielfältigen Förder- und Unterstützungsprozessen. Dabei betrachten wir den Menschen als Individuum, welches ebenfalls individuelle Unterstützung für das Bearbeiten und Bewältigen von persönlichen Herausforderungen im Alltag bedarf. Unsere pädagogische Grundhaltung baut auf einer systemisch-lösungsorientierten Verständnis- und Arbeitsweise auf, welche in den jeweiligen Bereichskonzepten vorgestellt und beschrieben wird.

Standort & Infrastruktur

An der Hauptstrasse zwischen Kirchberg und Langenthal liegt der Weiler St. Niklaus. Er gehört zur Einwohnergemeinde Koppigen. Eingebettet in die ländliche Gegend befindet sich die FRIEDAU. Alte ehrwürdige und neuere zweckmässige Wohngebäude bilden zusammen mit den Ökonomiegebäuden des Pachtbetriebes die bauliche Substanz der Institution. Alle Gebäude zusammen mit 21 Hektaren Land und 4 Hektaren Wald sind Eigentum der Stiftung FRIEDAU.

Die FRIEDAU zeichnet sich durch ein grosses Areal mit Garten, Fussballfeld, diversen Spielmöglichkeiten für Kinder, einer nahen Anbindung an einen Landwirtschaftsbetrieb sowie einem grossen Swimmingpool aus.

Das grosse Areal ermöglicht eine gute Abgrenzung der stationären Angebote – erlaubt aber auch, dass alle in der FRIEDAU wohnhaften Kinder miteinander in Kontakt stehen und spielen können. Die Familien profitieren von der Anbindung an den Landwirtschaftsbetrieb, in dem ihre Kinder in nächster Umgebung den Kontakt zu Tieren erlernen und geniessen können. Ausserdem bietet das Areal genügend Möglichkeiten, dass die Kinder frei und ohne direkte äussere Gefahrenwirkungen spielen oder sich beschäftigen können.

2.4 Öffnungszeiten

Die stationären Angebote der FRIEDAU sind während 24 Std./7 Tage die Woche geöffnet. Somit ist eine 365-Tage-Abdeckung mit einer sozialpädagogischen Betreuung gewährleistet.

Die allgemeinen Büroöffnungszeiten der Verwaltung sind von Montag bis Freitag von 08.00–12.00 und von 13.00–17.00 Uhr.

2.5 Tätigkeitsgebiete

Kinder- & Jugendwohngruppe

- Stationäre Langzeitbetreuungen für Kinder und Jugendliche

Eltern-Kind-Wohnen

- Stationäre Voll- wie auch Teilzeitbetreuungen für Erziehungsverantwortliche mit ihren Kindern

Ambulante Dienste

- Sozialpädagogische Familienbegleitung
- Begleitete Übergabe/Begleitete Ausübung bei der Wahrnehmung des Besuchsrechts
- Nachsorge/Nachbetreuung

Sekretariat/Administration

- Verwaltung und Finanzen

Innere Dienste

Das Team übernimmt im Alltag vielfältige Aufgaben und sorgt sich um das leibliche Wohl von Kindern, Jugendlichen, Eltern und Mitarbeitenden. Eigens angebaute Gartenprodukte werden zur Selbstversorgung genutzt. Der Technische Dienst sorgt sich um den Unterhalt und die Wartung der Liegenschaften und erledigt kleinere und grössere Reparaturen. Der innere Dienst umfasst folgende Bereiche:

- Küche
- Hauswirtschaft
- Wäscherei
- Garten
- Technischer Dienst

3 STRUKTUR DER INSTITUTION

Die Struktur der Institution wird im Organigramm aufgezeigt, welches die Aufgabenverteilung im Betrieb darstellt. Der Stiftungsrat ist das oberste Organ der Stiftung und bildet die Trägerschaft. Seine Aufgaben und Pflichten sind in der abgeänderten Stiftungsurkunde vom 21. Juni 2022 und dem Reglement über die Geschäftsführung vom 23. September 2021 festgelegt.

3.1 Die Trägerschaft

Der Stiftungsrat besteht aus mindestens fünf und höchstens sieben Mitgliedern und übernimmt die interne Aufsicht des Betriebs. Er überprüft die Umsetzung des Organisationskonzeptes, ist verantwortlich für die strategische Ausrichtung des Betriebs und berät die Geschäftsleitung in pädagogischen und betrieblichen Angelegenheiten.

Die von der Stiftungsaufsicht geforderten Kompetenzen werden von den Mitgliedern des Stiftungsrates allesamt abgedeckt.

3.2 Strategische & operative Aufgabenteilung

Der Stiftungsrat ist innerhalb der Stiftung die normative Behörde und übernimmt die strategische Verantwortung. Der Geschäftsführung untersteht die operative Leitung der Institution. Die Aufteilung der Kompetenzen und Aufgaben zwischen dem Stiftungsrat und der Geschäftsführung sind wie im Funktionendiagramm aufgeführt geregelt.

Der Stiftungsrat trifft sich mindestens viermal pro Jahr zu Stiftungsratssitzungen. An diesen Sitzungen fällt der Stiftungsrat Entscheide gemäss seinen Aufgaben und Kompetenzen des Funktionendiagramms. Die Geschäftsleitung nimmt in beratender Funktion an den Sitzungen teil.

3.3 Geschäftsleitung

Die FRIEDAU wird auf operativer Ebene durch eine kollegiale Geschäftsleitung geführt. Hierbei übernehmen die Mitglieder der Geschäftsleitung spezifische Rollen. An diese Rollen sind Kompetenzen, Verantwortlichkeiten und Aufgaben geknüpft, welche die Übernahme aller Management- und Leitungsaufgaben sowie Führungsverantwortlichkeiten gewährleisten.

4 Personalmanagement

4.1 Führungsgrundsätze

Die FRIEDAU versteht sich als lernende Organisation. Die Leitung lebt und fördert eine offene Fehlerkultur. Unser kollegiales Führungsverständnis baut darauf auf, dass Entscheidungen durch einen gemeinsamen partizipativen Entwicklungsprozess, nachhaltig und mit grosser Akzeptanz implementiert werden können. Diese, die Mitarbeitenden miteinbeziehende Betriebskultur, fördert die Motivation, Verantwortung zu übernehmen und die eigenen Ressourcen einzubringen. Zudem soll sie die Arbeitszufriedenheit sowie die Identifikation mit dem Betrieb und dem Angebot der FRIEDAU steigern.

Die Geschäftsleitung setzt die Verordnung der Bewilligungspflicht gemäss KFSG entsprechend um. Sie stellt sicher, dass genügend Personal sowohl für die Betreuung, die Erziehung und Beratung in den pädagogischen Bereichen als auch zur Ausübung der übrigen für den Betrieb der FRIEDAU notwendigen Aufgaben und Funktionen vorhanden ist.

Die Einhaltung und Umsetzung des Personalreglements liegt in der Verantwortung der Geschäftsleitung.

4.2 Fachliche Eignung der Führungspersonen

Die Mitglieder der Geschäftsleitung verfügen über eine Ausbildung im Bereich der Sozialen Arbeit, Psychologie, Gesundheit oder Pädagogik auf Tertiärstufe sowie über

mindestens drei Jahre Berufserfahrung in sozialen Einrichtungen. Eine Weiterbildung im Führungsbereich, welche zur Leitung der Institution befähigt, ist ebenfalls erforderlich.

4.3 Betriebsnotwendige Stellendotation

Der Betreuungsschlüssel und die Qualifikation der betreuenden Personen werden in Abhängigkeit des Leistungsangebots und der bewilligten Plätze von der Bewilligungsbehörde festgelegt.

Der Leistungsvertrag sowie die Berechnungstabelle des KJA für Kinder- und Jugendheime mit privatrechtlicher Trägerschaft dienen als Grundlage zur Berechnung des Betreuungsschlüssels.

4.4 Berufliche Qualifikationen

Die Geschäftsleitung stellt sicher, dass alle Mitarbeitenden über die nötigen fachlichen, persönlichen und gesundheitlichen Voraussetzungen verfügen, welche zur Erfüllung ihrer Aufgaben notwendig sind.

Mindestens zwei Drittel des Betreuungspersonals verfügt über eine fachspezifische Ausbildung mit entsprechenden fachqualifizierten Ausbildungs- und Weiterbildungsabschlüssen. Folgende fachliche Ausbildungen werden dafür anerkannt:

- Studium in Sozialer Arbeit/Sozialpädagogik FH/HF
- Kindererzieher*in HF
- Fachfrau/Fachmann Betreuung (FaBe) mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)
- Studium in Erziehungswissenschaft/Pädagogik/Psychologie/Soziologie
- Personen in Ausbildung an einer anerkannten Ausbildungsstätte für Soziale Arbeit/Sozialpädagogik an einer höheren Fachschule oder einer Fachhochschule.

4.5 Personalbetreuung

Wir orientieren uns bei der Betreuung des Personals an den im Leitbild verankerten Grundhaltungen und an einer wertschätzenden, miteinbeziehenden Betriebskultur.

Die Betreuung der Geschäftsleitung unterliegt dem Stiftungsrat. Die Geschäftsleitung trägt die Hauptverantwortung beim restlichen Personal, wobei die Betreuung der Angestellten von der Bereichsleitung übernommen wird.

4.6 Rekrutierung und Anstellung

Für Anstellungen und Entlassungen auf Ebene der Geschäfts- und Bereichsleitung zeichnet sich der Stiftungsrat verantwortlich.

Für den gesamten Anstellungsprozess des restlichen Personals ist die jeweils zuständige Bereichsleitung verantwortlich. Sie koordiniert sich mit der Administration sowie der Geschäftsleitung. Das Rekrutierungs- und Anstellungsverfahren erfolgt anhand des Leitfadens «Eintritt». Für sämtliche Funktionen liegen Stellenbeschreibungen vor, in denen die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten beschrieben sind.

4.7 Austritt

Den Prozess des Austrittes eines oder einer Mitarbeitenden erfolgt anhand des Leitfadens «Austritt». Für den Ablauf ist die jeweils zuständige Bereichsleitung verantwortlich. Sie koordiniert sich mit der Administration sowie der Geschäftsleitung.

5 KOMMUNIKATION & VERNETZUNG

5.1 Grundhaltungen der Kommunikation

Gesprächs- & Feedbackkultur

Eine konstruktive, wertschätzende und offene Gesprächskultur ist uns ein besonderes Anliegen. Mit regelmässigen Reflexions- und Feedbackmöglichkeiten wie auch internen Schulungen fördern wir einerseits ein Bewusstsein über die Auswirkungen des eigenen kommunikativen Handelns und andererseits auch eine offene Fehlerkultur.

5.2 Informationsmanagement

Kommunikationsstruktur & Informationsfluss

Wir streben einen direkten und zeitnahen Informationsfluss zwischen allen innerbetrieblichen Schnittstellen an. Dafür bietet ein fixer Jahresplan, auf welchem alle Sitzungen aus allen Bereichen abgebildet sind, Sicherheit für regelmässige Absprachen und einen guten Informationsfluss für alltägliche Themenstellungen.

Für ausserordentliche und/oder zeitlich dringende Mitteilungen an Mitarbeitende stehen folgende Instrumente zur Verfügung:

- **FRiEDAU Net** (Informationen der Geschäftsleitung an die Mitarbeitenden)
- **Nachrichtentool Socialweb** (sowohl zur persönlichen Nachrichtenübermittlung unter den Mitarbeitenden oder zwischen der Bereichsleitung und den Mitarbeitenden als auch als Gruppen-Chat verwendbar)

5.3 Öffentlichkeitsarbeit

Als privatrechtliche Organisation mit öffentlichem Auftrag im stationären und ambulanten Kinderschutz tragen wir eine gesellschaftliche Verantwortung. Dieser sind wir uns bewusst und leisten aktive Beiträge auf Gemeindeebene, im Bildungswesen und in Fachverbänden.

Insbesondere der Gemeinde Koppigen fühlen wir uns zugehörig und verpflichtet. Wir werben aktiv um die Akzeptanz und die Integration der uns anvertrauten Kinder und Jugendlichen und der Elternteile in die Dorf- und Schulgemeinschaft. Wir wirken präventiv gegen eine mögliche Stigmatisierung und fördern mit einem guten Informationsfluss das gegenseitige Verständnis. Im Wissen, dass der Aufenthalt in der FRiEDAU mit dem Besuch der öffentlichen Schule einhergeht, finden regelmässige Kontakte zwischen Schule und Leitung statt. Zudem laden wir die Lehrpersonen jährlich zu einem Austausch in die FRiEDAU ein.

Wir erstellen jährlich einen an die Öffentlichkeit gerichteten informativen Jahresbericht. Weiter aktualisieren wir laufend unsere Webseite.

5.4 Vernetzung

Zur fachlichen und organisatorischen Weiterentwicklung und zum Generieren von gemeinsam nutzbaren Ressourcen suchen wir die Zusammenarbeit mit anderen Institutionen im Sozialwesen. Wir streben auch eine Vernetzung mit dem einheimischen Gewerbe an.

5.5 Beschwerdemanagement

Der offizielle Beschwerdeweg von Mitarbeitenden erfolgt in der Regel zuerst an die direkt vorgesetzte Stelle. Kinder, Jugendliche, Angehörige sowie Elternteile mit ihren Kindern können sich ans Team des Bereichs oder auch an die Bereichsleitung wenden.

Es muss allen mindestens eine Person zur Verfügung stehen, zu der genug Vertrauen besteht. Dies dient dazu, dass suspekt Situationen und/oder Verdachtsmomente offen angesprochen werden können, ohne dass dadurch an eine vorgesetzte Person gelangt werden muss und damit eine Bearbeitung der Situation ausgelöst oder jemand voreilig zu einer verdächtigen Person degradiert wird. Für Kinder, Jugendliche sowie Elternteile kann eine gleichaltrige Person aus der Institution eine erste Ansprechperson sein. Genauso kann dies die Bezugsperson oder eine andere für sie vertrauenswürdige Betreuungsperson der Institution oder eine für die Zeit der Platzierung selber bestimmte externe Vertrauensperson, die Eltern, die Klassenlehrperson, ein Behördenmitglied aber auch explizit jemand von der internen Meldestelle sein. Bei Mitarbeitenden kann dies eine Arbeitskollegin oder ein Arbeitskollege sein, zu der/dem ein gutes Vertrauensverhältnis besteht, aber auch explizit jemand von der internen Meldestelle. Bei schweren oder massiven Grenzverletzungen ist eine Meldung an die Leitung unbedingt erforderlich. Falls die Beobachtungen die Leitung selbst betreffen, soll die Meldung an die Interne Meldestelle erfolgen.

Wer solche Situationen nicht mit jemandem aus der eigenen Institution oder einer anderen Vertrauensperson besprechen möchte, kann sich auch an die dafür geschaffene Ombudsstelle des Kantons Bern wenden.

5.6 Datenschutz & Archivierung

Die in der FRIEDAU arbeitenden Personen werden innerhalb des Einarbeitungsprozesses sensibilisiert, dass die Daten der von der FRIEDAU betreuten Personen hochsensibel sind und daher geschützt werden müssen. Damit ein datenschutzkonformer Umgang gewährleistet werden kann, führt die FRIEDAU ein eigens erstelltes Datenschutzkonzept, welches sich an den Vorlagen von Artiset/CURAVIVA orientiert. Ebenfalls handhaben wir die Archivierung nach den geltenden Richtlinien.

Klientinnen oder Klienten haben das Recht auf Anfrage Akteneinsicht zu verlangen.

6 Finanzen & Versicherung

6.1 Finanzprozesse

Wir erfüllen unseren Auftrag durch Einhaltung der vereinbarten Leistung mit Finanzen aus der öffentlichen Hand. Die Geschäftsleitung ist dafür verantwortlich, dass die Mittel gemäss dem Stiftungszweck verwendet werden und dass ein ökonomischer Einsatz gewährleistet ist.

- Die **Rechnungslegung** richtet sich nach Swiss GAAP FER 21 in Anwendung des Kostenplans CURAVIVA IVSE.
- Die **Kostenrechnung** wird pro Kostenträger und Leistung gemäss dem kantonaalem Leistungsvertrag erstellt.
- Die Rechnungsführung erfolgt auf Niveau der vierstelligen Kontengruppe.
- Die **Bilanz** und die **Betriebsrechnung** sind dem Kontenplan CURAVIVA IVSE überführt und die Vergleichbarkeit mit privatrechtlichen Trägerschäften sind gegeben.
- Die **Jahresrechnung** besteht aus Bilanz, Betriebsrechnung, Geldflussrechnung, Anhang zur Jahresrechnung sowie der Rechnung über Veränderung des Kapitals und der Anlagebuchhaltung.
- Der **Revisionsbericht** wird jeweils bis 30. Juni des Folgejahres dem Kantonalen Jugendamt eingereicht.
- Das **Budget** orientiert sich am Fünfjahresplan (strategische Ausrichtung) und wird durch die Geschäftsleitung erstellt.

6.2 Nutzung Infrastrukturpauschale

Die Einnahmen aus dem Infrastrukturanteil sind dem zweckgebundenen Fonds «Infrastruktur KFSG» zugewiesen und werden ausschliesslich für die Beschaffung, die Wiederbeschaffung sowie für die Aufwände/Kosten von Investitionen (Zinsen und Abschreibungen/Amortisationen) in die folgenden Anlagegüter oder für Mietkosten der entsprechenden Anlagen verwendet:

- Struktur, Rohbau, Hülle → gemäss BKPI-8, angenommene Lebensdauer 50 Jahre
- Gebäudetechnische Installationen → gemäss BKPI-8, angenommene Lebensdauer 40 Jahre
- Betriebseinrichtungen, → gemäss BKPI-8, angenommene Lebensdauer 20 Jahre
- Mobiliar → gemäss BKP-9, angenommene Lebensdauer 12 Jahre

Die Abgeltung der Infrastrukturpauschale wird anteilig für die Zahlung von Baurechtszinsen oder für die Verzinsung und Amortisation von Krediten für den Landerwerb verwendet.

6.3 Spenden

Spenden oder Zuwendungen mit einschränkender Zweckbestimmung werden einem zweckgebundenen Fonds zugeführt. Spenden oder Zuwendungen ohne

einschränkende Zweckbestimmung werden als Einlage in das freie Fondskapital übertragen. Die Verwendung ist im Spenden- und Fondsreglement geregelt.

6.4 Versicherungen

Das Versicherungswesen in der FRIEDAU ist den Vorschriften entsprechend vollständig vorhanden und den üblichen und wahrscheinlichen Risiken entsprechen ausgelegt. Die verschiedenen Policen werden regelmässig auf ihre Aktualität und Effektivität hin überprüft. Wir unterscheiden zwischen Gebäudeversicherung, Haftpflichtversicherungen, Fahrzeugversicherungen, Sachversicherungen und den Personalversicherungen.

7 QUALITÄTSMANAGEMENT

7.1 Qualitätssicherung & -entwicklung

Eine hohe Qualität zu gewährleisten, sei es mittels unseren Dienstleistungen gegenüber den Leistungsbestellern, in der fachlichen Arbeit mit den Leistungsempfängern oder auf der Ebene der Organisationsentwicklung, ist uns ein besonderes Anliegen. Hierfür bedienen wir uns Standards, welche einerseits die Qualität sichern und andererseits deren Weiterentwicklung ermöglichen sollen.

Zur Qualitätssicherung – und Qualitätsentwicklung bedienen wir uns folgender Grundsätze und Instrumente:

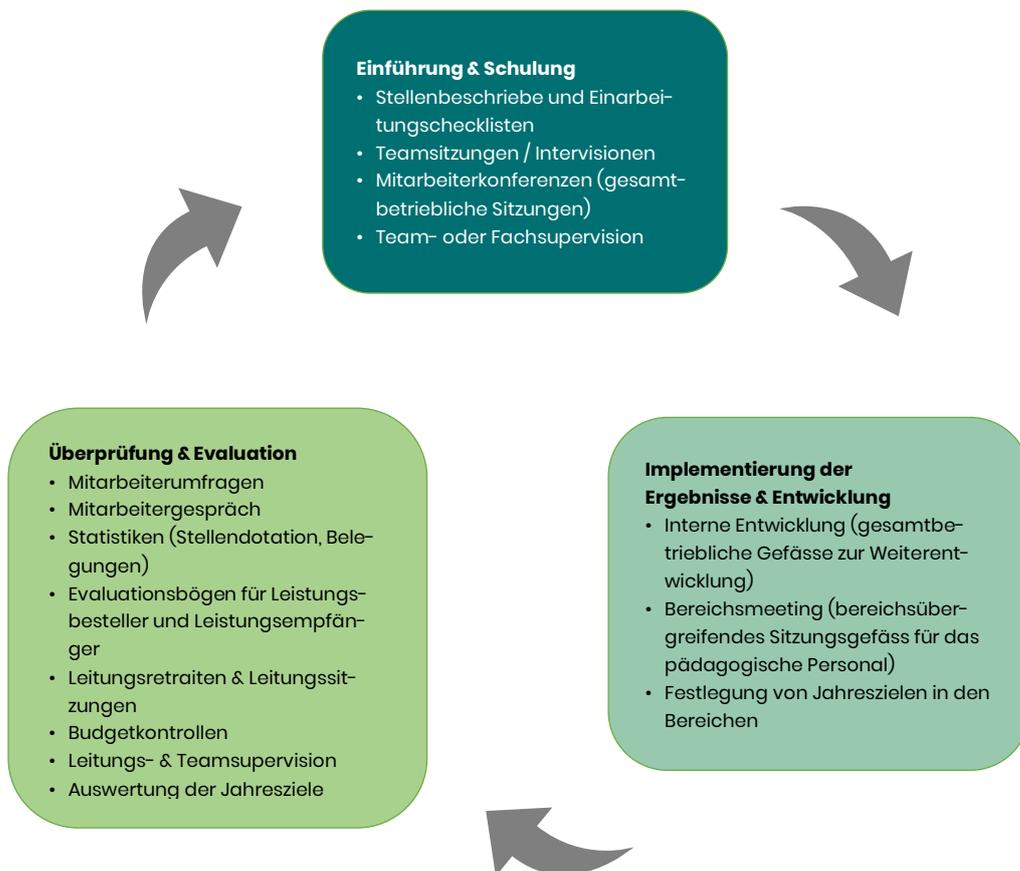


Abbildung 2

7.2 Interne Aufsicht

Die interne Aufsicht hat einen qualitätssichernden Auftrag und überprüft die Umsetzung von Organigramm, Funktionendiagramm und Organisationskonzept. Verantwortlichkeiten und Voraussetzungen für deren Besetzung sind im Reglement über die interne Aufsicht beschrieben.

7.3 Fachspezifische Aufsicht

Die fachspezifische Aufsicht haben alle Mitarbeitenden in der FRIEDAU mit einer Leitungsfunktion inne. Ihnen obliegt die Aufgabe der Überprüfung der Umsetzung der Bereichskonzepte wie auch der Überprüfung der Aktualität der darin beschriebenen fachlichen Ausrichtung, Grundhaltungen und Arbeitsweisen. Aus den Ergebnissen werden Massnahmen abgeleitet, die in den Prozess des Qualitätsmanagements (siehe Abbildung 2) eingespeist werden.

8 KONFLIKT- UND KRISENMANAGEMENT

8.1 Begriffsklärung

Notfall

Notfälle sind aussergewöhnliche Ereignisse, welche den Ablauf im Alltag verändern und einen sofortigen Handlungsbedarf aufweisen. Notfälle können jedoch zumeist durch die im Dienst anwesende Person, mit beratender Unterstützung der Leitung oder des Leitungspiketts bearbeitet und begleitet werden.

Krise

Krisen sind ausserordentliche Ereignisse, deren Folgen schwerwiegende Auswirkungen auf den Betrieb der FRIEDAU haben (können). In Krisen sind daher oft aussergewöhnliche Abläufe und Massnahmen erforderlich.

8.2 Notfall- und Krisenmanagement

Leitungspikett

Die Geschäftsleitung der FRIEDAU ist mittels der Erreichbarkeit vor Ort oder per Telefon während der Bürozeiten wie auch durch einen festgelegten Pikettdienstplan rund um die Uhr erreichbar. In welchem Fall die Leitung miteinbezogen werden kann oder muss, hängt von der Einstufung des Not- oder Krisenfalls ab und ist im Notfallkonzept geregelt. Zur Einstufung von Notfällen und Krisen dient uns ebenfalls das Notfallkonzept.

Krisendispositiv

Krisen sind aussergewöhnliche Ereignisse. Zur Bewältigung einer Krise ist ein achtsames Handeln mit klar definierten Rollen und Verantwortlichkeiten nötig.

Im eigens bestehenden Krisen- und Notfallkonzept werden handlungsleitende Massnahmen und Abläufe als auch die Zuständigkeiten im Bereich der Verantwortlichkeiten definiert, welche auf jeder Ebene für mehr Handlungssicherheit sorgen sollen. Dieses

Notfallkonzept ist allen Mitarbeitenden der FRIEDAU zugänglich und wird in regelmässigen Abständen innerhalb von internen Schulungen thematisiert.

8.3 Interne Meldestelle

Damit grenzverletzendes Verhalten im institutionellen Rahmen bestmöglich verhindert werden kann, fördern wir, wie auch die Interne Meldestelle, eine Kultur der Besprechbarkeit und des Hinschauens.

Grenzüberschreitungen kommen in verschiedenen Facetten und Ausprägungen vor. Sie sind manchmal sehr subtil und auch nicht immer direkt erkennbar. Damit Verdachtsmomente, Wahrnehmungen oder Erlebnisse angesprochen werden, soll die Hürde einer Kontaktaufnahme möglichst tief gehalten werden. Die interne Meldestelle bietet mit ihrem Auftrag diese Möglichkeit. Die Hemmschwelle wird zusätzlich mit der Massnahme niedrig gehalten, dass das Team der internen Meldestelle ausschliesslich von Mitarbeitenden der pädagogischen Bereiche besetzt wird und eine erste Kontaktaufnahme auch schriftlich gemacht werden kann. Zudem operiert die interne Meldestelle selbstständig und hat gegenüber der Geschäftsleitung nur eine Meldepflicht bei Grenzverletzungen ab Stufe 3 im Bündner Standard.

Für die interne Meldestelle besteht ein eigens entwickeltes Konzept.

Genehmigung durch den Stiftungsrat

Datum der Genehmigung:

Bernhard Mäusli (Präsidium):

Andreas Bernhard (Personal):

Das Konzept tritt in Kraft ab: