



Qualitätsstandards im Bereich Personalmanagement

Das Personalmanagement ist in sozialen Dienstleistungen der wichtigste Qualitätsfaktor.

Die Mitglieder der Fachgruppe Berliner Wohnungslosenhilfe verpflichten sich,

- in ihrem Personalmanagement die folgenden Mindeststandards einzuhalten
- und den Umsetzungsstand auf der Website der QSD e.V. in geeigneter Weise zu veröffentlichen.

Stellenbesetzung:

- für freiwerdende Stellen wird aus Gründen der Personalentwicklung zunächst eine interne Ausschreibung durchgeführt
- strukturiertes Bewerbungsverfahren (definierte Beteiligungen und Entscheidungsprozesse)
- definiertes Anforderungsprofil, Erfüllung der fachlichen Anforderungen und formalen Qualifikationen (Fachkräfte bzw. gleichgestelltes Personal)
- Berücksichtigung der Teamprofile (Schwerpunkte, Zusatzausbildungen etc.)

*Die A-Z Hilfen Berlin gGmbH verfügt über ein klar strukturiertes Bewerbungsverfahren. Erstgespräche sollen unter Beteiligung der Einrichtungs- und Bereichsleitung in der zu besetzenden Einrichtung stattfinden. Die Entscheidungsfindung geschieht gemeinsam zwischen Bewerber*in und Einrichtungs-/ Bereichsleitung. Eine Hospitation zum Kennenlernen der Einrichtung kann vereinbart werden. Die Teamprofile werden berücksichtigt. Ein definiertes Anforderungsprofil zu fachlichen Anforderungen und formalen Qualifikationen ist vorhanden. Bei freiwerdenden Stellen wird, insbesondere für Leitungsstellen, zunächst intern geprüft, ob es geeignete Mitarbeiter*innen gibt. Der Vertragsabschluss findet in der Geschäftsstelle mit dem Geschäftsführer statt.*

Vertragliche Rahmenbedingungen:

- Bezugnahme auf aktuelles Stellen-/Aufgabenprofil
- Möglichkeiten zur Teilzeitarbeit (Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben etc.)
- bei belegungsabhängigen Arbeitszeitmodellen beträgt der feste Sockel mindestens 80 % des Gesamtstellenumfangs
- Verzicht auf finanzielle Anreizsysteme für individuelle Fallakquise

*Die jeweiligen Stellenbeschreibungen wurden unter Mitwirkung von Mitarbeiter*innen, Einrichtungs- und Bereichsleitungen im Qualitätszirkel erarbeitet. Die Möglichkeit für Teilzeitarbeit besteht. Die Arbeitsverträge sind i.d.R. unbefristet. Auf finanzielle Anreizsysteme für individuelle Fallakquise wird ausdrücklich verzichtet.*

Transparenz arbeitsvertraglicher Bedingungen:

- Anwendung eines öffentlich einsehbaren Tarifvertrages (z.B. TV-L, TVÖD, TV-EKBO, AVR Caritas bzw. DWBO)

oder

- Veröffentlichung der hausinternen Bestimmungen mind. mit folgenden Angaben: Bruttogehalt für eine Vollzeitstelle für sozialpädagogische Fachkräfte bei Neueinstellung; Bruttogehalt für eine Vollzeitstelle für sozialpädagogische Fachkräfte bei dreijähriger Berufserfahrung in der Wohnungslosenhilfe des Anstellungsträgers; Urlaubsanspruch

*Die angemessene und ortsübliche Bezahlung zzgl. eines Fahrtkostenzuschusses regelt ein hausinternes mit den Mitarbeiter*innen entwickeltes Vergütungssystem incl. einer Lohnsteigerungssystematik. Die Berufserfahrung wird bei der Eingruppierung berücksichtigt. Die Gehaltssystematik wird den Bewerber*innen im Bewerbungsverfahren vorgestellt.*

Urlaubsanspruch:

- bei einer 5-Tage-Woche mind. 25 Jahresurlaubstage

Der Urlaubsanspruch bei einer 5-Tage-Woche beträgt 28 Tage. Der 24.12. und 31.12. sind zudem i.d.R. arbeitsfrei.

Ressourcen:

- Klarheit von Arbeitsprofilen, Abläufen und Schnittstellen
- Klarheit von Verantwortlichkeiten, Befugnissen und Entscheidungsstrukturen
- Gewährleistung fachlichen Austausches durch regelmäßige Teamsitzungen, kollegiale Fallberatungen sowie Kommunikations- und Informationssysteme
- Gewährleistung einer Qualitätsmanagement-Grundstruktur durch Qualitätsmanagement-beauftragte mit entsprechend zugeordnetem Stellenanteil, Qualitätszirkel und ein Qualitätshandbuch bzw. vergleichbare Strukturen
- Angebot von Teamsupervision durch Supervisoren mit Anerkennung durch einen Berufsverband, mind. neun mal neunzig Minuten jährlich mit einer geklärten und transparenten Auftragsstruktur im Dreieck Träger - Team - Supervisor
- Zugänglichkeit von Fachinformationen und Arbeitsgrundlagen (z. B. Qualitätshandbuch, Intranet, Informationsmanagement bzgl. aktueller Entwicklungen)
- angemessene Ausstattung des Arbeitsplatzes in Bezug auf Funktionalität, Arbeitssicherheit und Ergonomie
- angemessene Raumanzahl zur Gewährleistung einer vertraulichen Gesprächssituation
- angemessene technische Ausstattung zur Erreichbarkeit

*Arbeitsprofile, wesentliche Arbeitsprozesse, Schnittstellen und individuelle Stellenbeschreibungen sind klar definiert, ebenso wie Verantwortlichkeiten, Befugnisse und Entscheidungsstrukturen. Die jeweiligen Dokumente, wie Organigramm, Besprechungsmatrix und Prozessbeschreibungen sind allen Mitarbeiter*innen über einen Terminalserver zugänglich und werden bei Bedarf im Qualitätszirkel bzw. der Einrichtungsleiterrunde aktualisiert. Regelmäßige Teamsitzungen und Supervision, kollegiale Beratungen und Fallbesprechung zur Qualitätssicherung bieten Raum für den kollegialen und fachlichen Austausch. Das interne EDV gestützte Dokumentationssystem (A-Z Hilfemanager) und die Nutzung eines Terminalservers für alle Einrichtungen ermöglicht die zentrale Zugänglichkeit zu Fachinformationen (z.B. Info-Blätter, Gutachten, Rahmenverträge, Kostensatzvereinbarungen, Handreichungen) und Arbeitsgrundlagen. Die Arbeitsplätze sind angemessen ausgestattet. Zur technischen Ausstattung gehören dienstliche Notebooks und Mobiltelefone für jede/n Mitarbeiter*in.*

Gewährleistung von Leitungsfunktionen:

- mit ausgewiesenen Stellenanteilen
- mit definierten Tätigkeitsmerkmalen (inkl. Fach- und Dienstaufsicht)
- mit geregelten Weisungsbefugnissen

*Die Stellenanteile für die für Leitungstätigkeit werden im Arbeitsvertrag festgelegt. Die entsprechende Stellenbeschreibung definiert die jeweiligen Aufgaben und Verantwortlichkeiten. Darüber hinaus erhalten die Kolleg*innen mit Leitungsverantwortung Fortbildungen für Führungskräfte und eine regelmäßige Leitungssupervision.*

Personaleinarbeitung:

- verbindlicher Einarbeitungsplan

- gezielte Einweisung in Sonderanforderungen (z.B. Software-Schulungen)
- regelmäßige Anleitungs- und Reflexionsgespräche

*Ein verbindlicher Einarbeitungsplan sowie das allgemeine Leitbild wurden unter Mitwirkung von Mitarbeiter*innen, Einrichtungs- und Bereichsleitungen im Qualitätszirkel erarbeitet. Darin werden unter anderem die regelmäßigen Anleitungs- und Reflexionsgespräche festgelegt. Interne Schulungen zu den fachlichen Grundlagen und zum Umgang mit dem hauseigenen EDV gestützten Dokumentationssystem (A-Z Hilfemanager) unterstützen den Einarbeitungsprozess. Vor Ablauf der Probezeit wird im gemeinsamen Gespräch zwischen der/dem Mitarbeiter*in, der Einrichtungsleitung und Bereichsleitung die Einarbeitung reflektiert.*

Personalentwicklung:

- verbindliche Struktur für Personalentwicklungsgespräche bezogen auf Arbeitsleistung, Zusammenarbeit, Arbeitszufriedenheit, Entwicklungsbedarfe und Entwicklungsperspektiven
- Beteiligungs- und Entfaltungsmöglichkeiten (Projekte, Qualitätsentwicklung, Organisationsentwicklung); adäquate und transparente Freistellungsregelungen bei übertragenen Sonderaufgaben außerhalb der entgeltfinanzierten Fallarbeit
- Fortbildungsplanung auf Träger-, Bereichs- bzw. Einrichtungsebene (Definition von Bedarfen und Ressourcen)
- Förderung individueller Fort- und Weiterbildung (z.B. durch Freistellung und Bezuschussungen)
- Gesundheitsförderung (z.B. Eingliederungsplanung, Burnout-Prävention, Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben)

*Personalentwicklungsgespräche zwischen der Einrichtungsleitung (ggf. unter Beteiligung der Bereichsleitung) und Mitarbeiter*innen werden regelmäßig geführt. Zielvereinbarungen werden gemeinsam zwischen Mitarbeiter*innen und Leitung abgestimmt. Der monatlich stattfindende Qualitätszirkel und thematische Arbeitsgruppen (z.B. zur Entwicklung einer Gehaltssystematik, Umsetzung des Leitbildes) bieten den Mitarbeiter*innen geeignete Beteiligungs- und Entfaltungsmöglichkeiten bei der Qualitäts- und Organisationsentwicklung und ermöglichen zudem einen kollegialen und einrichtungsübergreifenden Austausch. Jährlich wird der Fort- und Weiterbildungsbedarf der Mitarbeiter*innen anhand einer Umfrage ermittelt, ein internes Fortbildungsprogramm erstellt und speziell auf die so ermittelten Bedürfnisse Fort- und Weiterbildungen regelmäßig angeboten. Die Teilnahme an diesen Veranstaltungen ist kostenfrei, externe Teilnehmer*innen können -sofern Kapazitäten bestehen- ebenso gegen einen Kostenbeitrag teilnehmen. Darüber hinaus fördert der Träger individuelle Fort- und Weiterbildungen der Mitarbeiter*innen (z.B. durch Freistellung und Bezuschussung). Zusätzlich besteht je Mitarbeiter*in die Möglichkeit auf Antrag und individueller Begründung (z.B. Handwerker zu Hause) einmal pro Quartal einen Tag Homeoffice zu machen. Die Gewährung ist mit der jeweiligen Einrichtungsleitung und Bereichsleitung abzustimmen und muss den betrieblichen Ablauf gewähren.*

Transparenz, Partizipation, Mitbestimmung:

- angemessene Transparenz bzgl. wirtschaftlicher Daten und Unternehmenslage, Gesellschafts- und Gesellschafterstruktur (z.B. durch Beitritt zur Initiative Transparente Zivilgesellschaft)
- Aufnahme / Bearbeitung / Beantwortung von Beiträgen / Anregungen / Erwartungen der Mitarbeiter (z.B. Ideenmanagement, Beschwerdemanagement, Zufriedenheitsmessung)
- Förderung einer Form betrieblicher Mitbestimmung zur Vertretung und Einbeziehung der Arbeitnehmerinteressen (z.B. Betriebsrat, Mitarbeitervertretung)

Verschiedene interne Gremien, wie z.B. die Einrichtungsleitungsrunde, der Qualitätszirkel und die Teambesprechungen ermöglichen einen direkten Austausch hinsichtlich Kritik, Anregungen, Ideen und

Verbesserungsvorschlägen. Sofern sich hierdurch Aufträge ergeben, können diese im Qualitätszirkel bearbeitet bzw. für die Einrichtungsleitungsrunde vorbereitet und dort entschieden werden.

Stand der Umsetzung: 25.01.2019