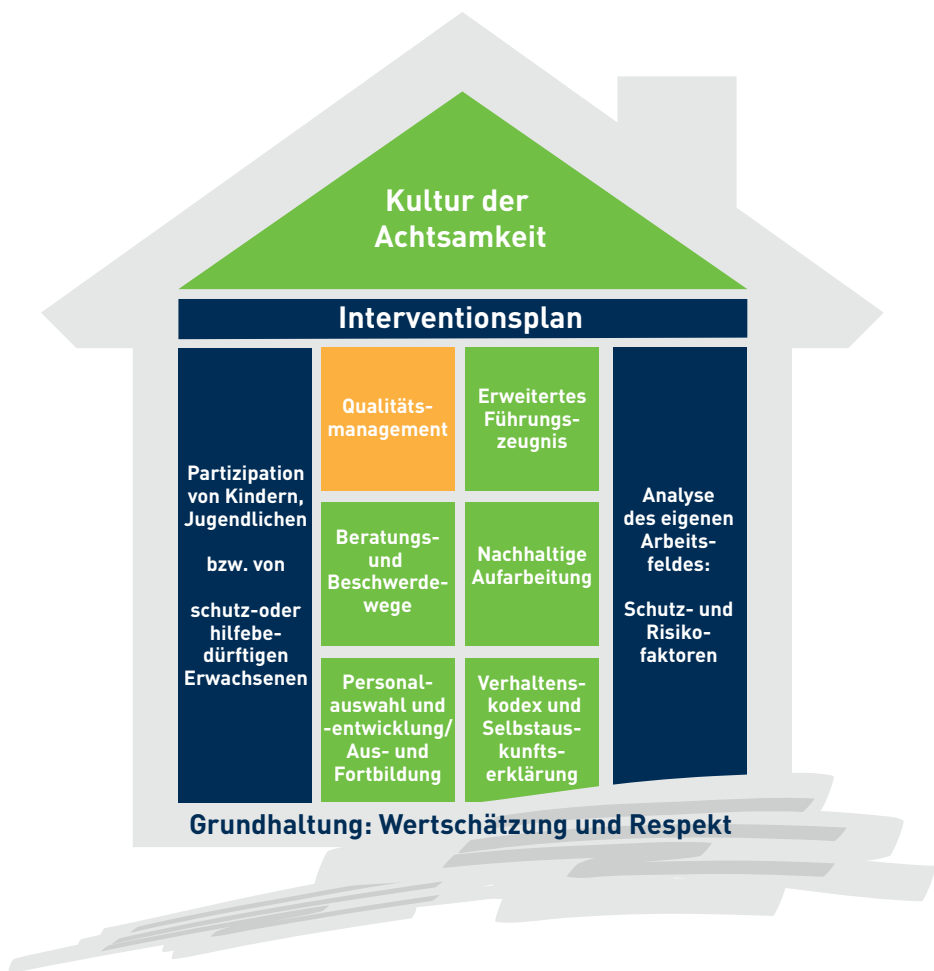


SCHRIFTENREIHE
INSTITUTIONELLES SCHUTZKONZEPT
HEFT 7 | QUALITÄTSMANAGEMENT



Qualitätsmanagement (QM)

Das Qualitätsmanagement ist ein besonderer Baustein im Institutionellen Schutzkonzept. Er bildet das Querschnittsthema. Qualitätsmanagement bedeutet laut Duden: Gesamtheit der sozialen und technischen Maßnahmen, die zum Zweck der Absicherung einer Mindestqualität von Ergebnissen betrieblicher Leistungsprozesse angewendet werden (z. B. Qualitätskontrolle, Endkontrolle). <https://www.duden.de/rechtschreibung/Qualitaetsmanagement>

Alle Bestrebungen zum Schutz und alle präventiven Maßnahmen sind auch unter dem Fokus der Qualitätssicherung zu sehen.

Durch die dauerhafte und nachhaltige Implementierung von festen Schutzstandards geben wir Menschen Sicherheit, sich in unseren Räumen und Angeboten angstfrei bewegen zu können und machen gleichzeitig potentiellen Täter/innen deutlich, dass wir einen achtsamen Blick haben, dass wir hinsehen und schützen!

Qualitätsmanagement ist für viele kirchliche Rechtsträger nichts Neues. Es gibt bestehende Konzepte und Prozesse, wie Qualität dauerhaft gesichert ist. Dazu gehören beschriebene Standards ebenso wie Evaluationen. Weiterentwicklungen aufgrund der evaluierten Ergebnisse und anderer veränderter Bedingungen sind geregelt und implementiert. Nun kommt mit der Prävention von sexualisierter Gewalt ein neuer Aspekt hinzu.

Die Präventionsordnung des Erzbistums Köln legt dazu fest:

§ 8 Qualitätsmanagement

Kirchliche Rechtsträger tragen Verantwortung dafür, dass Maßnahmen zur Prävention nachhaltig Beachtung finden und fester Bestandteil ihres Qualitätsmanagements sind. Hierzu gehört auch die Nachsorge in einem irritierten System.

In den **Ausführungsbestimmungen zur Präventionsordnung** heißt es:

VI Ausführungsbestimmungen zu § 8 Qualitätsmanagement

1. Der kirchliche Rechtsträger stellt sicher, dass die Minderjährigen und schutz- oder hilfebedürftigen Erwachsenen sowie deren Erziehungs- bzw. Personensorgeberechtigte oder gesetzliche Betreuer über die Maßnahmen zur Prävention angemessen informiert werden und die Möglichkeit haben, Ideen, Kritik und Anregungen an den kirchlichen Rechtsträger weiterzugeben.
2. Sämtliche Maßnahmen zur Prävention sind mittels eines geeigneten und angemessenen Instruments (Fragebogen, Befragung, persönliche Gespräche etc.) zu evaluieren und zu überprüfen. Die Ergebnisse sind auszuwerten und sollen in die Weiterentwicklung von Präventionsmaßnahmen und den Aufbau einer „Kultur der Achtsamkeit“ einfließen.
3. Der kirchliche Rechtsträger trägt dafür Sorge, dass das institutionelle Schutzkonzept bei einem Vorfall sexualisierter Gewalt, bei strukturellen Veränderungen oder spätestens alle fünf Jahre überprüft und gegebenenfalls angepasst wird.
4. Wenn es zu einem Vorfall sexualisierter Gewalt in seinem Zuständigkeitsbereich gekommen ist, prüft der kirchliche Rechtsträger in Zusammenarbeit mit den Beteiligten, welche Unterstützungsleistungen sinnvoll und angemessen sind. Dabei ist auch zu prüfen, inwieweit geschlechtsspezifische Hilfen zur Aufarbeitung für Einzelne wie für Gruppen auf allen Ebenen der Institution notwendig sind.
5. Der kirchliche Rechtsträger stellt unter Berücksichtigung der Persönlichkeitsrechte der Beteiligten und unter Beachtung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen die Information der Öffentlichkeit sicher. Auf Wunsch berät die Pressestelle der Erzdiözese oder des Spitzen- bzw. Dachverbandes den Rechtsträger in solchen Fällen.

Was genau hat Qualitätsmanagement mit der Prävention sexualisierter Gewalt zu tun?

Damit der Schutz der anvertrauten Kinder- und Jugendlichen bestmöglich gewährleistet werden kann und um sicherzustellen, dass die implementierten Schutzfaktoren auch dauerhaft und nachhaltig wirken, ist es von großer Bedeutung, die haupt- und ehrenamtlich Tätigen von Beginn an für diese Thematik zu sensibilisieren und immer wieder in verschiedenen Kontexten zu thematisieren, z.B. in Fortbildungen, Team- oder Dienstgesprächen.

Hierüber kann die Sensibilität erhöht und die Erkenntnis geschärft werden, dass jede/r Einzelne, egal ob ehrenamtlich engagiert oder als Mitarbeiter/in der Einrichtung, als starke/r Beschützer/in aktiv zum Schutz der Minderjährigen beitragen kann und muss. Hiermit beginnt maßgeblich die Qualität des Schutzkonzeptes.

Das beste Qualitätsmanagementsystem kann nur funktionieren, wenn die Mitarbeitenden und die ehrenamtlich Tätigen sich mit der Zielsetzung des Konzeptes in einem hohen Maße identifizieren und die Prozesse „leben“ und mittragen. Neben dem kirchlichen Träger und den für Prävention Verantwortlichen kommt in diesem Zusammenhang den Leitungen der verschiedenen Institutionen/Organisationen eine besondere Verantwortung zu.

Zielsetzung

Sinn und Zweck des Institutionellen Schutzkonzeptes ist es, eine Kultur der Achtsamkeit zu schaffen, innerhalb derer sexualisierte Gewalt an Kindern und Jugendlichen in den katholischen Einrichtungen und Organisationen effektiv verhindert werden kann.

Um dieses Ziel zu erreichen, wird ein System von Qualitätsprozessen etabliert und nachhaltig implementiert, welches gewährleisten soll, dass sexualisierte Übergriffe jeder Art verhindert bzw. frühzeitig erkannt und unterbunden werden können.

Sollte es dennoch zu einem Vorfall kommen, stellt das QM-System sicher, dass alle notwendigen Maßnahmen zur Aufklärung, nachhaltigen Aufarbeitung und Information der Öffentlichkeit ergriffen werden. Das Konzept schützt auch die beteiligten Mitarbeitenden und die ehrenamtlich Tätigen, denn es gibt Handlungssicherheit, indem die notwendigen Verfahrensschritte dargestellt sind.

Darüber hinaus ist es unabdingbar, das Risikomanagement und alle Qualitätsprozesse und qualitätssichernden Einzelmaßnahmen eng miteinander zu verzahnen. Viele Qualitätsprozesse lassen sich aus den Ergebnissen der Risikoanalysen ableiten.

Wenn bestehende QM-Systeme bereits vorhanden sind, empfiehlt es sich, die Vorgaben und Prozessbeschreibungen des bestehenden QM-Systems bzw. Konzeptes mit den neuen Anforderungen und Vorgaben des Institutionellen Schutzkonzeptes abzugleichen und gegebenenfalls zu harmonisieren.

Konkrete Umsetzung der Ausführungsbestimmungen zu § 8 Qualitätsmanagement

1) Informationen über Präventionsmaßnahmen und Möglichkeit geben, Anregungen und Kritik weiterzugeben

Die Information über die Präventionsmaßnahmen der Einrichtung und die Bekanntmachung des Institutionellen Schutzkonzepts liegen in der Verantwortung des Trägers. Die Präventionsmaßnahmen werden thematisiert in

- Schulungen zum Thema Prävention,
- Vertiefungsveranstaltungen und
- Team- und Dienstgesprächen.

Dass das Thema Prävention sexualisierter Gewalt dauerhaft kommuniziert und beraten wird, stellt die Präventionsfachkraft sicher. Sie ist die kompetente Ansprechpartnerin innerhalb der Einrichtung, in den verschiedenen Gremien und Strukturen.

Das Institutionelle Schutzkonzept, welches ein Gütesiegel der Einrichtung darstellt, sollte öffentlich zugänglich sein:

- Veröffentlichung und Möglichkeit zum Download auf der Homepage der Einrichtung,
- Vorhalten von Ansichtsexemplaren,
- Ausgabe bei Bewerbungsgesprächen,
- Ausgabe an Eltern bei Anmeldegesprächen in der Kita oder der Schule,
- Möglichkeit der Ausleihe z.B. in der Katholischen öffentlichen Bücherei.

Einzelne Aspekte des Schutzkonzeptes sollten als Auszug veröffentlicht werden, z. B. die Kontaktdaten der Präventionsfachkraft, die internen Beratungs- und Beschwerdewege und die Hinweise auf externe Beratungsstellen. Diese können per Aushang bekannt gemacht werden:

- Flyer
- Poster/Aushänge in Schaukästen, am schwarzen Brett, der Katholischen öffentlichen Bücherei, im Pfarrsaal, dem Schulsekretariat etc.

Alle anvertrauten Minderjährigen sowie deren Erziehungsberechtigte müssen jederzeit die Möglichkeit haben, ihre Sorgen und ihre Kritik an die Einrichtungen weiterzugeben. Gleiches gilt für Ideen und Anregungen.

Dazu bieten sich bestehende Rückmeldewege an oder es entstehen im Rahmen der Beschwerdewege neue Möglichkeiten. Wenn diese Wege und Instrumente bekannt sind und die Einladung, sie zu nutzen, positiv bei den Zielgruppen ankommt, dann entsteht oder wächst die Motivation, Kritik und Anregungen, aber auch Lob und Wertschätzung weiterzugeben.

2) Überprüfung und Evaluierung der Präventionsmaßnahmen und des Schutzkonzeptes

Sämtliche Maßnahmen zur Prävention sind regelmäßig zu überprüfen, zu bewerten und ggfls. zu überarbeiten. Dazu können verschiedene Instrumente genutzt werden:

- Fragebögen,
- Gespräche mit Mitarbeitenden (Mitarbeiter-Jahresgespräche, Teamsitzungen, Dienstbesprechungen, Personalentwicklungsgespräche, ...),
- Gespräche mit den Kindern und Jugendlichen sowie deren Erziehungsberechtigten, bestehende Instrumente der Auswertung und Reflexion (z.B. am Ende einer Veranstaltung),
- anonyme Rückmeldungen,
- Audits im Rahmen von regelmäßigen QM-Überprüfungen,
- ...

Im Rahmen des Moduls „Beschwerdewege“ sind, wie oben benannt, auch Wege zu beschreiben, wie Kritik weitergegeben werden kann. Diese können auch genutzt werden, um gezielt zu evaluieren. Das hat den Vorteil, dass sie bekannt sind und einfacher genutzt werden können.

Dem Rechtsträger obliegt die Verantwortung dafür, dass erkannte Risiken minimiert werden und dass geprüft wird, ob die Präventionsmaßnahmen im Einzelnen umgesetzt werden.

Die Präventionsfachkraft sollte in die Überprüfung einbezogen werden, wenn sie diese auch nicht umfassend durchführen kann.

Wichtig ist, dass die Evaluation durch die Mitwirkung der Minderjährigen, deren Erziehungsberechtigten sowie ggfls. weiteren für das Thema Verantwortlichen, z. B. die Verwaltungsleitung, erfolgt.

Kinder, Jugendliche und deren Erziehungsberechtigte können bewerten und beschreiben, ob ihnen z.B. die Beschwerdewege und Beratungsangebote bekannt sind und ob sie diese aktiv nutzen. Des Weiteren geben sie wertvolle Hinweise darauf, was sich aus ihrer Sicht verändern soll oder verbessert werden könnte.

Es ist ratsam, in die Evaluation der Schutzmaßnahmen externe Fachexpertise, z. B. durch Mitarbeiter/innen des Kinderschutzbundes oder einer Fachberatungsstelle einzubeziehen.

Die Ergebnisse der Auswertungen sollen in die Weiterentwicklung von Präventionsmaßnahmen und generell in den Aufbau einer „Kultur der Achtsamkeit“ einfließen.

Um dies gewährleisten zu können, ist es sinnvoll, die Evaluierungen und Rückmeldungen schriftlich zu fixieren.

3) Überprüfung des Institutionellen Schutzkonzepts bei einem Vorfall sexualisierter Gewalt, bei strukturellen Veränderungen oder spätestens alle fünf Jahre

Ein Vorfall sexualisierter Gewalt zeigt, dass das Schutzkonzept nicht vollständig wirksam war, weil ein oder mehrere Schutzfaktoren nicht funktioniert haben. Darum muss im Zuge der nachhaltigen Aufarbeitung auch eine intensive Überprüfung des Schutzkonzepts stattfinden.

Große strukturelle Veränderungen, wenn beispielsweise größere Teile eines Teams oder Leitungsverantwortliche wechseln, wenn eine Zielgruppe sich verändert oder ein inhaltliches Konzept überarbeitet wird, ziehen ebenfalls eine Überprüfung des Schutzkonzepts nach sich.

Es muss auch dann gewährleistet werden, dass neue Teams, neue Leitungen und die Zielgruppen das Konzept kennen und nutzen. Veränderte Rahmenbedingungen und inhaltlich veränderte Konzepte bringen möglicherweise andere Risiken mit sich, die hier mitbedacht sein müssen.

Darum ist es notwendig, auch bei strukturellen Veränderungen das Konzept komplett zu überprüfen und ggf. anzupassen.

Spätestens alle 5 Jahre ist davon auszugehen, dass sich Veränderungen ergeben haben und mögliche Risikofaktoren nicht mehr so bewusst sind. Die Lebenswirklichkeit der Kinder und Jugendlichen hat sich ggfls. verändert und die Angebote oder Veranstaltungen sind bestenfalls daraufhin angepasst worden. Dies alles macht es notwendig, auch das Schutzkonzept weiter zu entwickeln.

Damit man sich bei der Überprüfung auf gemachte Erfahrungen, Evaluationsergebnisse und Risikobewertungen stützen kann, ist es sinnvoll, diese schriftlich zu dokumentieren.

So kann sich beispielsweise auch eine neue Präventionsfachkraft einlesen und Entwicklungsschritte nachvollziehen. Auch Einrichtungsleitungen oder andere Verantwortliche haben so die Möglichkeit, das Konzept zusätzlich anhand seiner Entwicklungen und Veränderungen zu verstehen.

Da ihnen die wichtige Aufgabe zukommt, das Schutzkonzept vorzuleben, bieten Dokumentationen eine sachliche und professionelle Sicht auf Überarbeitungen des Schutzkonzepts.

4) Unterstützungsleistungen und Hilfen zur Aufarbeitung nach Vorfällen sexualisierter Gewalt

Sexualisierte Gewalt ist nicht auf das Täter-Opfer-Geschehen reduzierbar. Auch das Umfeld ist betroffen: die Angehörigen des betroffenen Minderjährigen, Mitarbeiter/innen, ehrenamtlich Tätige, Gemeindemitglieder, Engagierte in Gruppen, Gremien und Räten etc.

Der zur Kenntnis gekommene Vorfall sexualisierter Gewalt belastet auch sie, irritiert, macht (zunächst) ohnmächtig und sprachlos.

Gleichwohl sind diese Belastungen durch sensible und fachkundige Begleitung zu bewältigen.

Kommt es also in einer Einrichtung zu einem Verdachtsfall sexualisierter Gewalt, prüft der Rechtsträger in Zusammenarbeit mit allen Beteiligten, welche Unterstützungsleistungen sinnvoll und angemessen sind. Diese Unterstützungsleistungen sind in jedem Fall individuell abzuwägen. Man spricht hierbei von tertiärer (aufarbeitender) Prävention.

Wichtig ist, auch für geschlechtsspezifische Hilfen der Aufarbeitung zu sorgen, sowohl für einzelne Betroffene als auch für Gruppen.

Dies können sein:

- Vermittlung einer Beratungsstelle für das betroffene Kind oder den Jugendlichen,
- Vermittlung einer Beratungsstelle für die Erziehungsberechtigten,
- Vermittlung juristischer Unterstützung für die Erziehungsberechtigten,
- Supervisorische Unterstützung des Teams,
- Coaching für Leitung und/oder Mitarbeiter/innen,
- Fortbildung der Mitarbeiter/innen,
- ...

Um in einer Krise handlungsfähig zu sein und die beschriebenen Meldewege zielgerichtet und sicher nutzen zu können, werden konkrete Handlungsleitfäden benötigt, an die sich alle Mitarbeitenden und ehrenamtlich Tätigen halten sollen. Das schafft Sicherheit und ermöglicht rasches und besonnenes Handeln, wenn Hilfe benötigt wird.

Diese Handlungsleitfäden zu beschreiben und eine geordnete nachhaltige Aufarbeitung von Vorfällen durchführen zu können, sind Zeichen eines guten Qualitätsmanagements.

Siehe hierzu auch Heft 8 „Nachhaltige Aufarbeitung“ der Schriftenreihe.

5) Information der Öffentlichkeit

Der kirchliche Rechtsträger hat die Aufgabe die Öffentlichkeit zu informieren, wenn es einen Vorfall sexualisierter Gewalt gab. Um den Schutz und die Privatsphäre aller Beteiligten zu wahren und die Öffentlichkeit trotzdem angemessen zu informieren, sind die datenschutzrechtlichen Bestimmungen zu beachten und Persönlichkeitsrechte zu wahren. Zur Beratung und Unterstützung kann die Pressestelle des Erzbistums oder des Dach- bzw. Spitzenverbands hinzugezogen werden. Auch hier ist es sinnvoll, einen Handlungsleitfaden und eine Abfolge von Schritten festzuhalten, an die sich Verantwortliche halten können.

Impressum

Erzbistum Köln | Generalvikariat
Hauptabteilung Seelsorge
Abteilung Bildung und Dialog
Prävention im Erzbistum Köln
Marzellenstr. 32 | 50668 Köln



Postanschrift: Erzbistum Köln | 50606 Köln

Telefon: 0221 1642 1500 | **E-Mail:** praevention@erzbistum-koeln.de

Internet: www.erzbistum-koeln.de | www.praevention-erzbistum-koeln.de

Verantwortlich: **Manuela Röttgen**, Präventionsbeauftragte

Redaktion: **Ruth Frische, Manuela Röttgen**

© 1. Auflage | Köln, März 2018

Heft 1 | Grundlegende Informationen

Anregungen und Empfehlungen sollen Ihnen helfen, wie Sie die Konzeptarbeit beginnen und welche Personen zu beteiligen sind.

Heft 2 | Die Analyse der Schutz- und Risikofaktoren

Konkrete Fragestellungen unterstützen Sie dabei, Ihre Strukturen, Arbeitsabläufe, Kommunikationswege und weitere Faktoren zu überprüfen, um sie anschließend überarbeiten bzw. neu installieren zu können.

Heft 3 | Personalauswahl und -entwicklung / Aus- & Fortbildung

Ihnen werden Tipps gegeben, wie Sie das Thema Kinderschutz im Bewerbungsgespräch behandeln und die persönliche Eignung eines Bewerbers überprüfen können. Desweiteren widmet sich dieses Heft der Aus- und Weiterbildung für Mitarbeitende und ehrenamtlich Tätige.

Heft 4 | Erweitertes Führungszeugnis

Diese Arbeitshilfe soll Sie bei der Umsetzung der im Bundeskinderschutzgesetz und der Präventionsordnung beschriebenen Anforderungen unterstützen.

Heft 5 | Verhaltenskodex & Selbstauskunftserklärung

Die hierin beschriebenen Ausführungen sollen Anregungen geben, klare und speziell auf die Einrichtung hin ausgerichtete, verbindlich für alle Tätigen geltende Verhaltensregeln zu formulieren.

Heft 6 | Beschwerdewege

Dieses Heft nimmt die Kommunikations- und Konfliktkultur in Ihrer Einrichtung in den Blick und beschreibt die konkreten Verfahrenswege, wenn es zu einem Übergriff gekommen ist.

Heft 7 | Qualitätsmanagement. Überprüfung und Weiterentwicklung der Präventions- & Interventionsmaßnahmen

In diesem Heft erhalten Sie Tipps zur Evaluation Ihres Schutzkonzeptes, zur Auswertung der Ergebnisse und zur Weiterentwicklung der Schutzfaktoren.

Heft 8 | Nachhaltige Aufarbeitung

Diese Arbeitshilfe beschreibt, wie eine erlebte Krisensituation, z.B. ein Verdachtsfall, in der Einrichtung fachlich adäquat aufbereitet werden sollte.