

Betreuungskonzept

Marguerite Ndô Eba Fischer

Mai 2022

Inhaltsverzeichnis

1. Fachliche Orientierung

- 1.1 Vision
- 1.2 Philosophie
- 1.3 Grundhaltung
- 1.4 Unser Credo

2. Zielsetzungen

3. Angebotsüberblick

- 3.1 Tagesstruktur
 - 3.1.1 Zielgruppe
 - 3.1.2 Ziele
 - 3.1.3 Mögliche Dienstleistungen der Tagesstruktur
 - 3.1.5 Erreichbarkeit
- 3.2 Wohnen
 - 3.2.1 Zielgruppe
 - 3.2.2 Ziele
 - 3.2.6 Förderplanung
 - 3.2.7 Dienstleistungen Begleitetes Wohnen
 - 3.2.8 Austritt

4. Umsetzung

- 4.5 Prävention
- 4.6 Medizinische Versorgung
- 4.7 Freizeit
- 4.8 Freundschaft, Sexualität
- 4.9 Dokumentation

5. Personal

- 5.2 Stellenplan
- 5.3 Beschwerdeverfahren

Betreuungskonzept Bimawo

1. Fachliche Orientierung

1.1 Vision

Bimawo will als gemeinnütziger Verein Jugendlichen und jungen Erwachsenen in herausfordernden Lebenssituationen Möglichkeiten für Wohn- und Tagesstrukturen entsprechend ihren individuellen Bedürfnissen anbieten. Mit dem Fokus auf Nachhaltigkeit zielen wir auf Selbstwirksamkeit, Selbstständigkeit und (Re-)Integration im lebenspraktischen Alltag.

1.2 Philosophie

- So viel Rahmen wie nötig und so viel Spielraum wie möglich
- Vermittlung von Sicherheit und Vertrauen
- Gleichgewicht zwischen Rahmen und Spielraum schaffen
- Zeit und Raum zur Verfügung stellen
- Bindungsfördernde Erlebnisse begünstigen

1.3 Grundhaltung

Wir sind überzeugt, dass jeder Mensch Fertigkeiten und Fähigkeiten sowie Ressourcen zur persönlichen Entwicklung besitzt. Durch Partizipation und Kooperation werden die Ressourcen für die Bewältigung von herausfordernden Situationen im Alltag mobilisiert und genutzt.

Wir schaffen einen Rahmen und geben den Jugendlichen und jungen Erwachsenen Struktur und Sicherheit. Im Zentrum unseres Führungsverständnisses gestalten wir eine vertrauensvolle Beziehung und ermöglichen dadurch ihre persönliche und individuelle Entwicklung.

Wir begegnen den jungen Menschen mit Respekt und Wertschätzung und versuchen, soweit als möglich ihre Vorschläge und Ideen ernst zu nehmen und umzusetzen. Das Wohlbefinden, der Schutz und die Sicherheit der jungen Menschen stehen im Vordergrund unserer Arbeit.

1.4 Unser Credo

Partizipation statt Vorgaben. Wir pflegen eine transparente und klare Kommunikation. Die daraus entstehenden Entwicklungsfortschritte verstehen wir als gemeinsam erarbeitetes Produkt, welches Klientinnen und Klienten das nötige Selbstvertrauen schenken soll.

2. Zielsetzungen

Das Ziel von Bimawo ist der Aufbau einer Beziehung und das Schaffen von Vertrauen. Weiter möchten wir die Klientel dazu motivieren, einerseits eigene Handlungsmuster aufzubauen und andererseits die soziale und berufliche Integration zu fördern. Gestützt auf unsere partizipative und wertschätzende Grundhaltung arbeiten wir dialogisch, systematisch und prozessorientiert. Wir orientieren uns am Prinzip «Kopf, Herz und Hand» des Pädagogen Johann Heinrich Pestalozzi (1746–1827).

3. Angebotsüberblick

Unser Wohn- und Tagesstruktur-Angebot richtet sich an Jugendliche und junge Erwachsene ab 16 Jahren (Tagesstruktur) und 18 Jahren (*Wohnen*) und das Timeout (*ab Mittelstufe*) in herausfordernden Situationen. Wir arbeiten vernetzt mit Fachpersonen der öffentlichen Hand und privaten Unternehmen zusammen. Bei der interdisziplinären Arbeit legen wir eine klare Rollenverteilung fest und formulieren gemeinsam die Ziele der Betreuung. Wir legen grossen Wert auf das Wohlbefinden und die individuelle Entwicklung sowie die vertrauensvolle Beziehungsgestaltung mit der Klientel.

3.1 Tagesstruktur und Timeout

Das Tagesstruktur und Timeout Angebot von Bimawo umfasst Aufgaben im Garten, in der Landwirtschaft, im Naturschutz sowie in der Produktionsverarbeitung von Hof-Produkten. Die Mahlzeiten bereiten wir gemeinsam mit unserer Klientel zu. Der nachhaltige Umgang mit den Ressourcen spielt dabei eine zentrale Rolle.

3.1.1 Zielgruppe

Menschen, unabhängig von ihrer Herkunft oder sexuellen Ausrichtung, in herausfordernden Lebenssituationen, werden in der Bimawo-Tagesstruktur und im Timeout aufgenommen.

3.1.2 Ziele

Durch unsere Angebote liegen die Hauptziele in der Förderung des Selbstvertrauens, der Arbeitsmotivation und der Arbeitsfähigkeit.

3.1.3 Mögliche Dienstleistungen der Tagesstruktur und des Timeouts

- Gartenarbeit
- Naturschutz
- Kochen
- Erarbeiten von beruflichen Perspektiven

Gartenarbeit und Verarbeitung der Hofprodukte

Die Haupttätigkeit von Bimawo liegt in der Gemüse-, Kräuter- und Früchteproduktion, sowie deren Verarbeitung und Konservierung. Gleichzeitig erhält die Klientel Einsicht in die Jahreszeiten und den dazugehörigen Aufgaben im Gemüse- und Obstanbau. Durch die entsprechende ökologische Arbeitsweise wird der Stoffkreislauf im Garten aufgezeigt. Denn dieser wird ohne chemische Hilfsstoffe bewirtschaftet und setzt ganz auf die natürlichen Kreisläufe. Die Ernten aus dem Garten werden primär für die Mahlzeiten der Klientel verwendet.

Naturschutz

Aufgrund der vernetzten Zusammenarbeit mit Forst- und Naturschutz-Fachstellen können bedeutsame Aufgaben für die Gesellschaft übernommen werden. Darunter fallen zum Beispiel die Bekämpfung der Neophyten oder die Pflege von wertvollen Schutzgebieten.

Kochen

Bei den täglichen Küchen- und Haushaltsarbeiten ist das Ziel, Ressourcen und Kompetenzen zu erhalten und auszubauen, um selbstständig einen Haushalt führen zu können. Eigene Hofprodukte werden daher für den Eigenkonsum verwendet. Ganz nach der Devise: «Direkt vom Feld auf den Teller».

So unter anderem Holunder- und Traubensirup, Marmelade, Kräutertee und –Salz. Mit unseren eigenen Kakaobohnen aus Südkamerun werden wir mit der Klientel süsse Nischenprodukte produzieren. Die Möglichkeit der Mitarbeit bei Verpackung und Vermarktung und das dadurch entstehende Bewusstsein, einen Beitrag im internationalen Entwicklungsdienst zu leisten, können das Selbstwertgefühl und das Selbstvertrauen der jungen Menschen stärken.

Berufliche Perspektive

Dies ist ein Schritt weiter Richtung Selbstwirksamkeit. Neben der Arbeit in der Tagesstruktur stehen Infrastruktur sowie Vernetzungsarbeit zur Förderung der beruflichen und sozialen Reintegration zur Verfügung. Die Bimawo-Tagesstruktur stellt pro Woche einen Tag zur Verfügung für

- Hilfestellung bei Bewerbungen
- Kontakt mit Lehrbetrieben
- Besuch evtl. Lehrbetriebe
- Vernetzung mit externen Stellen und Schulen

- Zusätzliche Unterstützung / Begleitung bei Bedarf

3.1.4 Voraussetzung für die Tagesstruktur

- Regelmässiges und pünktliches Erscheinen
- Anwesenheit gesichert (*siehe individuelle Zielvereinbarung*)
- Stabilität des Gesundheitszustands (*nicht in akuter Krise*)
- Bereitschaft zur Kooperation mit Bimawo vorhanden.

Austritt (*nach Absprache mit der Klientel und dem Auftraggeber*)

Ein Augenmerk von Bimawo liegt in der Kooperation mit der Klientel sowie ihrem Umfeld und dem Auftraggeber. Mit dem Bewusstsein, dass unsere Klientel wiederholt negative Erfahrungen gemacht hat, möchte die Bimawo-Tagesstruktur bei Problemen in der Zusammenarbeit zuerst gemeinsam mit allen Beteiligten (*Klientel, Umfeld, Auftraggeber*) die Lösungs- und Handlungsmöglichkeiten eruieren.

Wenn dies nicht gelingt, kommt es nach Absprache zur Beendigung der Zusammenarbeit. Folgende Voraussetzungen können zur Beendigung der Zusammenarbeit führen:

- Das angestrebte Ziel wurde nicht erreicht.
- Das Programm ist aus gesundheitlichen Gründen zu belastend.
- Wenn es keinerlei Hinweise gibt, dass eine Fortführung zu weiteren Verbesserungen führt.
- Weitere Voraussetzungen sind in der Hausvereinbarung festgehalten.

3.1.5 Erreichbarkeit

Die Mitarbeitenden von Bimawo sind von Montag bis Freitag von 7 Uhr bis 17 Uhr erreichbar. Für Notfälle sind die verantwortlichen Mitarbeitenden und Bereichsleiter jederzeit erreichbar.

Treffpunkt für die Klientel sind die Busstationen Alte Post in Neftenbach oder Buch am Irchel, Station Dorf. Dort werden alle Klientinnen und Klienten abgeholt und nach Arbeitsende wieder zurückgebracht.

3.1.6 Taxordnung (*siehe Beilage*)

3.2 Begleitetes Wohnen

3.2.1 Zielgruppe

Junge erwachsene Menschen in herausfordernden Lebenssituationen ab 18 Jahren sowie Mütter mit Kindern, unabhängig von ihrer Herkunft oder sexuellen Ausrichtung in herausfordernden Lebenssituationen.

3.2.2 Ziele

Die Hauptziele des begleiteten Wohnens sind:

- Die Begleitung in der Bewältigung der alltäglichen Herausforderungen
- Förderung der Selbstverantwortung, des Selbstvertrauens und der Selbstgestaltung
- Förderung der Selbstwirksamkeit
- Begleitung auf dem Weg in die berufliche und soziale Integration

3.2.3 Voraussetzungen

- Klientinnen/Klienten mit Tagesstruktur (*extern*)
- Klientinnen/Klienten ohne Tagesstruktur (können die Tagesstruktur der Bimawo besuchen)
- Klientinnen/Klienten sind bereit zur Kooperation (*Medizin, Suchttherapie, Umfeld*)

3.2.4 Liegenschaften

Für die Wohngemeinschaft stehen Wohnungen zur Verfügung. In der Wohngemeinschaft leben die Klientinnen und Klienten in grossen, hellen Einzelzimmern. Neben einer Standard-Möblierung stehen WLAN und TV-Anschluss zur Verfügung. Die Zimmer dürfen nach eigenem Wunsch eingerichtet werden.

Verschiedene öffentliche Räume laden zu einem gemeinschaftlichen Verweilen ein. Alle Zimmer sind abschliessbar und gewährleisten so genügend Schutz der Privatsphäre. Ohne Einladung wird grundsätzlich kein Zimmer von anderen Personen betreten. Jedes Zimmer wird nach gemeinsamer Vereinbarung mit der Bezugsperson einmal wöchentlich kontrolliert. Nach Bedarf wird die Klientin resp. der Klient aufgefordert, das

Zimmer / die Wohnung aufzuräumen (siehe Zielvereinbarung).

Mitarbeitende besitzen Ersatzschlüssel und können nach Absprache mit der Klientel das Zimmer betreten. In den Gebäuden sind genügend sanitäre Anlagen mit Toiletten, Duschen und Badewannen vorhanden. Die baulichen Vorkehrungen gewährleisten genügend Schutz der Intimsphäre.

3.2.5 Betreuungsrahmen

Das begleitete Wohnen deckt 365 Tage im Jahr während 24 Stunden ab. Während der Nacht sind die Mitarbeitenden telefonisch erreichbar.

Die Präsenzzeiten der Betreuung richten sich nach individueller Betreuungsvereinbarung. Beim Eintritt werden Klientinnen und Klienten während der ersten Phase intensiv begleitet. Danach werden sie zwei- bis dreimal wöchentlich besucht. Klientinnen und Klienten, welche die Tagesstruktur der Bimawo besuchen, werden täglich betreut und tagsüber ins Familienleben integriert.

Einmal wöchentlich findet ein Bezugspersonengespräch statt sowie Hilfestellung in administrativen Belangen. Weiter werden wir einmal im Monat gemeinsame Aktivitäten mit der Bezugsperson durchführen.

3.2.6 Förderplanung

Klientinnen und Klienten unabhängig vom Geschlecht, werden von Bimawo nach ihren individuellen Bedürfnissen und mittels Förderplan begleitet. Im Mittelpunkt stehen die Aneignung der Wohn- und Sozialkompetenzen sowie die Interaktion und das Gemeinschaftsleben als Lernfeld zwischen den Bewohnenden.

Mittels Förderung der Selbstbestimmung, der Selbstverantwortung und der Selbstwirksamkeit ist das gezielte Wohntraining zur Vorbereitung für den Übergang in eine eigenständige Wohnform ausgerichtet.

Wir sind davon überzeugt, dass unsere Klientinnen und Klienten die Beziehung brauchen. Durch Beziehungs-gestaltung mit Anerkennung, Wertschätzung sowie Zuwendung fördern wir die Motivation, welche die Klientel in der Bewältigung herausfordernder Situationen im Alltag benötigt. Die Dienstleistung von Bimawo beim Wohnen wird prozessorientiert gestaltet. Genauso wie der Beziehungs-aufbau ist die Entwicklung jedes Menschen ein Prozess.

3.2.7 Dienstleistungen Begleitetes Wohnen

Beim Eintritt wird anhand folgender Kriterien die Wohnkompetenz (*Situationsanalyse, Ressourcen*) evaluiert und das Mass des Unterstützungs- und Förderbedarfes definiert:

- Unterstützung bei administrativen Aufgaben (Kontakt mit Ämtern, Behörden usw.)
- Finanzen (*Sanierung nach individuellen Bedürfnissen der Klientel*)
- Gesundheit und Ernährung (*zum Beispiel Körper- und Schlafhygiene*)
- Wohnungspflege und -reinigung (*zum Beispiel Abfalltrennungssystem*)
- Hausordnung
- Förderung der Verbindlichkeit
- Zukunftsperspektiven (Ausbildung / Erwerbstätigkeit)

3.2.8 Austritt (*nach Absprache mit dem Auftraggeber und der Klientel*)

Ein Augenmerk von Bimawo liegt in der Kooperation mit dem Auftraggeber und der Klientel mit ihrem Umfeld. Mit dem Bewusstsein, dass unsere Klientel wiederholt negative Erfahrungen gemacht hat, möchte die Bimawo-Tagesstruktur bei Problemen in der Zusammenarbeit zuerst gemeinsam mit allen Beteiligten (Klient, Umfeld, Auftraggeber) die Lösungs- und Handlungsmöglichkeiten eruieren.

Wenn dies nicht gelingt, kommt es nach Absprache zur Beendigung der Zusammenarbeit. Folgende Voraussetzungen können zur Beendigung der Zusammenarbeit führen:

- Das angestrebte Ziel wurde nicht erreicht.
- Das Wohntraining ist aus gesundheitlichen Gründen zu belastend.
- Wenn es keinerlei Hinweise gibt, dass eine Fortführung zu weiteren Verbesserungen führt.
- Fehlende Kooperation / Verweigerung der Zusammenarbeit
- Häufiges störendes Verhalten bei Nachbarn und Mitbewohnern
- Medizinische Betreuung steht deutlich im Vordergrund (*Klinikaufenthalt*)

- Weitere Voraussetzungen sind in der Hausvereinbarung festgehalten.

3.2.9 Taxordnung (*siehe Beilage*)

3.2.10

4. Umsetzung

4.1 Interdisziplinäre Zusammenarbeit

Wir arbeiten vernetzt mit erfahrenen Fachpersonen aus dem Sozialwesen, dem Gesundheitswesen. Bei der interdisziplinären Arbeit legen wir eine klare Rollenverteilung fest und formulieren gemeinsam die Ziele der Zusammenarbeit. Das Wohlbefinden, der Schutz und die individuelle Entwicklung der Klientel stehen im Mittelpunkt. Eine gute professionelle Zusammenarbeit bedingt den Austausch unter den involvierten Stakeholdern. Grundlage der interdisziplinären Zusammenarbeit ist die Kooperationsbereitschaft.

Bimawo möchte mit ihren zukünftigen Handlungs-Partnern von Anfang an gegenseitige Erwartungen klären, Rollen aufteilen und gemeinsame Ziele formulieren. Nur so kann Bimawo Stolpersteinen zuvorkommen und eine konstruktive Koproduktion erzielen. Dabei ist aus Datenschutzgründen eine Schweigepflichtentbindung unabdingbar.

Bimawo legt grossen Wert auf eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit den Auftraggebern. Schon beim Eintritt werden gegenseitige Erwartungen geklärt sowie die Rollen der Beteiligten verteilt. Wir arbeiten prozess- und zielorientiert mit unserer Klientel. Mithilfe des Planungs-Dreikants (wo, wohin, wie) erstellen wir zu Beginn eine Situationsanalyse, formulieren die Ziele und planen die Massnahmen zur Umsetzung. Die Ziele werden systematisch evaluiert. Alle sechs Monate findet eine Standortbestimmung statt. Die Zusammenarbeit zwischen Bimawo und der Klientel wird evaluiert.

Neue Ziele werden gemeinsam formuliert. Am Ende des fünften Monats verfasst Bimawo einen Bericht für den Auftraggeber und gleichzeitig wird die Kostengutsprache neu eingeholt.

4.2. Zusammenarbeit mit Angehörigen

Um Ressourcen zu mobilisieren, sehen wir Angehörige als Partner und wichtige Bezugspersonen. Daher erachten wir es als wichtig, mit ihnen zu kooperieren. Das Recht unserer Klientel auf Selbstbestimmung und Datenschutz überwiegt jedoch. Wenn dies erwünscht ist, unterschreibt die Klientin resp. der Klient eine Schweigepflichtentbindung. Mit dieser Erklärung erlaubt die Klientel der Institution, mit ihren Angehörigen und ihrem Umfeld zu arbeiten.

4.3. Umgang mit Aggression und Gewalt

Wer physische, psychische oder sexuelle Gewalt anwendet, gefährdet nicht nur einzelne Personen, sondern auch das Zusammenleben in Respekt und Achtung gegenüber anderen Menschen. Ein solches Verhalten kann nach Absprache mit dem Auftraggeber und der Klientel zur Beendigung der Zusammenarbeit mit Bimawo führen. Wir wirken präventiv, indem wir den Klientinnen und Klienten genügend Rückzugs- und Gesprächsmöglichkeiten bieten und dem Schutz ihrer Privatsphäre einen hohen Stellenwert beimessen. In der Wohngemeinschaft achten wir auf eine gewaltfreie Kommunikation unter den Beteiligten. In der Hausvereinbarung sind die Vorgehensweisen bei Aggressions- und Gewaltvorfällen näher beschrieben.

4.4 Umgang mit illegalen Suchtmitteln und Alkohol

Der Konsum und die Aufbewahrung von illegalen Suchtmitteln und Alkohol sind bei Bimawo verboten. Das Rauchen in den dafür bestimmten Räumen und im Freien ist hingegen gestattet (*Wohnen*). In der Tagesstruktur der Drogen- und Alkoholkonsum verboten. Die Klientinnen und Klienten werden durch Sensibilisierung und Prävention zu einer möglichst gesunden Lebensführung motiviert. Weiter arbeiten wir interdisziplinär mit Fachexperten aus der Sucht- und psycho-psychiatrischen Therapie zusammen (*Weitere Informationen sind in der*

Hausvereinbarung festgehalten).

4.5. Prävention

Beim Eintritt (*siehe Eintrittsformular*) wird abgeklärt, ob die Klientin resp. der Klient suizidal ist oder war. Es wird geprüft, wie stark und welche Vorgehensweisen oder Handlungs-möglichkeiten sich ergeben bei der Suizidalität oder Selbst- und Fremdgefährdung. Jede Suizid-Äusserung wird ernstgenommen und dokumentiert. Weiter arbeiten wir mit Fachexperten aus der Gesundheit und Prävention zusammen.

4.6. Medizinische Versorgung

Gemeinsam mit Fachexperten aus der Gesundheitsbranche suchen wir nach Lösungen für das Wohlbefinden und den gesunden Zustand unserer Klientel. Die medizinische Versorgung wird durch unsere Hausärzte Herrn Dr. Ohliger und Frau Dr. Lohmeyer abgedeckt. Des Weiteren arbeiten wir mit Fachexperten aus der Suchttherapie und Psychotherapie den Wünschen der Klientel entsprechend zusammen.

Die Klientinnen und Klienten können jedoch ihren Arzt resp. ihre Ärztin selber auswählen. Es ist ihnen auch freigestellt, weiterhin die aktuelle Hausärztin resp. den aktuellen Hausarzt zu konsultieren. Der organisatorische Aufwand soll jedoch im Rahmen liegen.

4.7 Freizeit

Die Freizeit als Teilbereich des Alltages ist attraktiv, abwechslungsreich und den Möglichkeiten und individuellen Bedürfnissen der Klientel angepasst. Ein Augenmerk wird dabei auf Eigenständigkeit sowie Selbst- und Mitbestimmung gelegt.

- Im Rahmen der Tagesstruktur besichtigen wir als Quartal-Ausflug eine Firma / ein Unternehmen, um berufliche Perspektiven unserer Klientinnen und Klienten zu erweitern.
- Im Wohnbereich unternehmen wir einmal monatlich, dem Bedarf der Klientel entsprechend, eine gemeinsame Aktivität.

4.8 Freundschaft, Sexualität

Freundschaft, Liebe und Sexualität gehören zu den Grundbedürfnissen und Grundrechten jedes Menschen. Bimawo bietet die Möglichkeit, eigene Sexualität, Gefühle und Sinnlichkeit zu erleben. Sie ermöglicht das Zusammenleben beider Geschlechter oder gleichgeschlechtlicher Paare und zielt auf die sexuelle Entwicklung hin. Dies bedeutet Begleitung und Unterstützung in der Ausgestaltung der individuellen Bedürfnisse nach Freundschaft, Liebe und Sexualität. Wir legen grossen Wert auf den Schutz der Privat- und Intimsphäre und ermöglichen angemessene Rückzugsmöglichkeiten. Wo nötig unterstützen wir die Klientel in der Regulation von Nähe und Distanz und achten darauf, dass Abgrenzungsbemühungen ernstgenommen und respektiert werden. Ein Augenmerk von Bimawo liegt in der Verhütung und dem Schutz vor Krankheiten, daher wird mit Fachexperten des Gesundheits-wesens sowie der sexualpädagogischen Beratung zusammengearbeitet.

4.9 Dokumentation

Alle Informationen und Beobachtungen bezüglich Klientinnen und Klienten werden mithilfe einer Datenbankeinführung im Sinne eines Tagesjournals erfasst und verwaltet. Über jedes Gespräch (intern oder extern) wird ein Protokoll geführt. Die Gesprächs-Teilnehmerinnen und Teilnehmer entscheiden über die Art und Ausführlichkeit des Protokolls. Über jede Klientin und jeden Klienten wird eine Akte geführt. Darin werden Berichte, Korrespondenzen, Gesprächsprotokolle, Medikamentenverordnungen, Kostengutsprachen, Abklärungen und Diagnosen aufbewahrt. Die Klientinnen und Klienten haben jederzeit die Möglichkeit, in Begleitung der pädagogischen Leitung Einsicht in die Einträge und in ihre Akte zu erhalten. Die Akten der Klientel sowie die elektronischen Daten werden maximal 10 Jahre aufbewahrt. Danach werden sie vollständig vernichtet.

4.9.1 Hausordnung (siehe Beilage)

5. Personal

Für die Bereiche Sozialdienst und Entwicklungsdienst werden Mitarbeitende aus den erweiterten Fachbereichen Sozialpädagogik, Schule, Gesundheit, Agrarwissenschaft und Umweltbildung rekrutiert. Mit allen Mitarbeitenden wird ein Arbeitsvertrag abgeschlossen. Darin sind Funktion, Anstellungspensum und Lohn geregelt. Weiterführende Bestimmungen sind im Mitarbeiterreglement aufgeführt. Das Mitarbeiterreglement ist Bestandteil des Arbeitsvertrages. Für jede Stelle wird ein Stellenbeschrieb erstellt. Dieser gibt Auskunft über die Anforderungen, die Aufgaben, die vorgesetzten Stellen, die Stellvertretung und die Kompetenzen.

5.1 Aus- und Weiterbildungen

Die Mitarbeitenden sind entsprechend ihren Aufgaben und Kompetenzen ausgebildet oder absolvieren eine entsprechende Ausbildung. Mitarbeitende ohne Ausbildung können mit der Zeit eine berufsbegleitende Aus- oder Weiterbildung absolvieren.

5.2 Stellenplan

Der Stellenplan ermöglicht eine angemessene Abdeckung der benötigten Ressourcen. Der Stellenplan berücksichtigt die Bedürfnisse der Klientinnen Klienten.

5.3 Beschwerdeverfahren

Das Beschwerdeverfahren ist ein Instrument zur Sicherstellung der Rechte von Mitarbeitenden, Klientinnen und Klienten. Bimawo versucht im Alltag konstruktiv mit Konfliktsituationen umzugehen.

In der Konfliktlösung sind vertiefte Kenntnisse über Kommunikation die Basis. Bei unlösbaren Konflikten haben der Klient, die Klientin oder die gesetzliche Vertretung sowie auch die Mitarbeitenden die Möglichkeit den Beschwerdeweg einzuleiten (*Bereichs-/Geschäftsleitung, Ombudsstelle des Kantons Zürich*). Das Verfahren in Konfliktsituationen wird klar und transparent deklariert.

6. Qualitätsmanagement

Wir legen grossen Wert auf transparente und klare Kommunikation sowie Rollenaufteilung. Wir richten unsere Qualität nach der Struktur, dem Prozess und den Ergebnissen.

6.1 Strukturqualität

Bimawo weist für die beiden Bereiche Sozial- und Entwicklungsdienst eine Leitungsperson aus. Aktuelles und zukünftiges Personal verfügt über einen Vertrag sowie ein Pflichtenheft. Die Betreuer und Betreuerinnen arbeiten nach Leitsätzen, Vision und Grundhaltung von Bimawo. Unsere Finanzen werden transparent aufgezeigt.

6.2 Prozessqualität

Die Prozesse werden bei den Klientinnen und Klienten vom Ein- bis Austritt professionell unterstützt und begleitet. Es wird klar und transparent mit der Klientel und ihrem Umfeld kommuniziert. Neben Standard Sitzungen wie Eintritt-, Standort- und Austrittsgespräch, gestaltet Bimawo die Bezugspersonengespräche einmal wöchentlich, die Gruppensitzungen.

Für die Reflektion der Qualität unserer Arbeit stehen folgende Gefässe zur Verfügung:

- Teamsitzungen
- Kollegialer Austausch mit anderer Institution
- Intevision
- Supervision (*wird aufgebaut*)
- Mitarbeitergespräch

6.3 Ergebnisqualität

Das Wohlbefinden der Klientinnen und Klienten hat oberste Priorität. Die Ergebnisqualität messen wir durch die Zufriedenheit unserer Anspruchsgruppe (*Klientel und zuweisende Stelle*).