

Qualitätscharta zur ESF Akkreditierung

Erstellt von, Datum	Geprüft und freigegeben von, Datum	Verteiler
QM, Obmann am 21.11.2023	GF am 21.11.2023	Alle MA

Die Qualitätscharta der EOS ist ein Dokument, das auf der Grundlage der Leitlinien für die ESF Akkreditierung erstellt wird. Es soll den betroffenen Auftraggebern, Teilnehmern und Mitarbeitern die Verpflichtungen erklären und sie darüber informieren, welche Anforderungen des ESF zur Garantie von Qualität und Transparenz der Weiterbildungsmaßnahmen von der EOS Sozialgenossenschaft übernommen werden.

Die Qualitätscharta der EOS Sozialgenossenschaft wird jährlich überarbeitet und ist auf der Homepage der unter <https://eos-jugend.it/daten-zahlen/qualitaetscharta/> abrufbar.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlechter

INHALTSVERZEICHNIS:

1. GESCHICHTE	5
2. VORSTELLUNG DER EINZELNEN BEREICHE	6
2.1. Fachambulanz für Kinder- und Jugendpsychiatrie	6
2.2. Ambulante sozialpädagogische Familienarbeit (ASF)	6
2.3. Führung Wohngemeinschaften	7
2.4. Betreutes Wohnen (BeWo).....	8
2.5. Führung Bürgerhof	8
3. STRATEGISCHE EBENE	9
3.1. Leitbild	9
3.2. Unsere Arbeitsweise	10
3.3. Zielsetzung	10
3.4. Jährliches Review der strategischen Kernziele	10
4. ORGANISATORISCHE EBENE	11
4.1. Organigramm Akkreditierung	11
4.2. Strategisches Organigramm EOS Sozialgenossenschaft.....	11
4.3. Prozesslandkarte EOS Sozialgenossenschaft	12
5. OPERATIVE EBENE	12
5.1. Gewährleistung der Qualität	12
5.2. Organisationsmodell-ESF	14
5.3. Hauptaufgaben der Prozess-Verantwortlichen	15
5.4. Ressourcenausstattung	16
6. Transparenz.....	16
7. BEZIEHUNGEN ZU DEN TERRITORIALEN AKTEUREN	17
7.1. Territoriale Netzwerke mit dem Bildungssystem	17
7.2. Beziehungen zu sozial-wirtschaftlichen Umfeld	17
7.3. Beziehungen zum Arbeits- und Beschäftigungsmarkt.....	17
7.4. Beziehungen zu den Zielgruppen.....	18
7.5. Beziehung zu den Familien der Zielgruppe	18

Bezeichnung	EOS Sozialgenossenschaft
Rechtssitz	Herzog Sigmund Str. 1, I-39031 Bruneck
Kontakt	Telefon 0474 370402 E-Mail info@eos-jugend.it PEC eos@leg-mail.it
Homepage	https://www.eos-jugend.it
Facebook	https://www.facebook.com/Eos-Sozialgenossenschaft-100653011598411
Rechtsform	Sozialgenossenschaft
Gesetzlicher Vertreter	Anton Josef Kosta
Gründungsdatum	30.12.2002
MwSt. & St. Nr.	02342830219
Eintragung Genossenschaftsregister	A146107
Genossenschaftskapital	€ 201.775,00
Anzahl Mitglieder	35 (zum 31.12.2021) oder 38 ordentliche Mitglieder (zum 31.01.2022) und 5 unterstützende Mitglieder
Mitglieder im Verwaltungsrat	4 (aktuell)
Anzahl Mitarbeiter	95

1. GESCHICHTE

Die Geschichte der EOS Sozialgenossenschaft begann 1985 als Verein für angewandte Sozialpädagogik und wie so viele Firmengeschichten mit einer Gruppe von Idealisten, die daran glaubten, etwas verändern zu können, und dafür ihr Herzblut und unzählige Arbeitsstunden investierten. Als dem Verein für angewandte Sozialpädagogik mit der Villa Winter und dem Projekt Begleitetes Wohnen 2002 die Schließung drohte, fassten sich die Mitarbeiter ein Herz: Sie glaubten an ihr Projekt und waren bereit, dafür Risiken einzugehen. Also suchten und fanden sie Menschen die bereit waren mitzuarbeiten. Und Unterstützer. Und gründeten die EOS Sozialgenossenschaft (ursprünglicher Name bis 2004 „SozialPädagogische soziale Genossenschaft mit beschränkter Haftung“).

Damals war in Südtirol von Kinder- und Jugendpsychiatrie noch keine Rede, vom professionellen Umgang mit sogenannten "schwer erziehbaren Jugendlichen" war man weit entfernt; es fehlte an Fachpersonal und an der notwendigen Unterstützung. Was fehlte machte das unermüdliche Engagement des gesamten Teams wett. "Learning by doing" stand an der Tagesordnung und mit dieser Herangehensweise konnte im Laufe der Jahre ein einzigartiges Konstrukt an Projekten und Dienstleitungen entstehen, das sich an den betreuten Jugendlichen und ihren Bedürfnissen orientierte. Schritt für Schritt wurde all' das aufgebaut, was notwendig war, um junge Menschen auf ein eigenständiges Leben vorzubereiten, ein Leben mit Perspektiven, welches Türen für sie offenhält:

Anfangs ging es darum, Jugendlichen unterschiedlichster Herkunft und mit unterschiedlichsten Geschichten nicht nur einen Ort zum Wohnen, sondern ein Zuhause auf Zeit zu geben. Mit allen Rechten und Pflichten, Annehmlichkeiten und Grenzen. Dazu kamen angemessene Schul- und Berufsbildung, Freizeitangebote und notwendige medizinische, psychologische und therapeutische Betreuung. Dies fanden die Jugendlichen in den sozialtherapeutischen Wohngemeinschaften der Villa Winter in Bruneck (ab 2009 auch der Villa Sommer in Leifers), und später und sobald sie selbstständiger wurden, im Projekt Begleitetes Wohnen BeWo in Bruneck und in Bozen.

Der Aufbau des Dienstes der Ambulanten Sozialpädagogischen Familienarbeit ASF gemeinsam mit und im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Pustertal 2005 galt den Familien, wo es noch Möglichkeiten gab, eine Fremdunterbringung derer minderjährigen Kinder zu vermeiden, indem man direkt in der Familie intervenierte, um deren Ressourcen zu (re)aktivieren (seit 2007 gibt es den Dienst auch im Wipptal).

Arbeitsintegration mit den Projekten JAI (von 2014 bis 2017 als JAI Sozialgenossenschaft) und Jugendberufshilfe waren eine logische Folge der bestehenden Projekte. Denn ein selbstbestimmtes Leben wird nur durch ein eigenes Einkommen möglich; Selbstwertgefühl und Sicherheit durch das Gefühl nützlich und wichtig zu sein, und mit der Gewissheit seinen Beitrag für die Gesellschaft zu leisten.

Die EOS war aber seit jeher nicht nur in ihren Projekten, sondern immer auch politisch engagiert. Eine nahtlose Versorgung im Bereich Kinder- und Jugendpsychiatrie war ebenso ein Anliegen wie die Professionalisierung derselben. Bereits in den Anfängen konnte durch eine gute Zusammenarbeit mit den Partnern aus dem Gesundheits- und Sozialwesen viel Pionierarbeit geleistet werden: Gemeinsam wurden Konzepte und Konventionen erarbeitet und Dekrete vorbereitet, um die Entwicklung der Kinder- und Jugendpsychiatrie voranzutreiben. Einer der Höhepunkte in diesem Zusammenhang war 2011 die Eröffnung der Südtirol-weit vierten, aber ersten privat im Auftrag des öffentlichen Gesundheits- und Sozialwesens geführten Fachambulanz für psychosoziale Gesundheit im Kindes- und Jugendalter mit angeschlossener Therapieeinrichtung in Bruneck durch die EOS Sozialgenossenschaft.

2. VORSTELLUNG DER EINZELNEN BEREICHE

2.1. Fachambulanz für Kinder- und Jugendpsychiatrie

Die EOS Fachambulanz, in Konvention mit der Sanitätseinheit (2021-2023), hat den Zweck die Kinder -und Jugendpsychiatrische Grundversorgung im Pustertal sicherzustellen.

Unterstützung bedürftiger Kinder und Jugendlicher (und bei Notwendigkeit auch der Familie) in schwierigen Situationen mittels einer ganzheitlichen Diagnostik und Therapie. Dabei sehen sich die Therapeuten der EOS als Entwicklungsbegleiter und schaffen als Grundlage der Beziehung zu den Kindern/Jugendlichen ein positives Vertrauensverhältnis und Akzeptanz. Auf die Diagnose baut eine multimodale Therapie auf und mithilfe des angebotenen Trainings sollen das Selbstbewusstsein gestärkt und neue Wege aufgezeigt werden, um die Basis zu schaffen, eine veränderte Zukunftsperspektive zu bieten.

Die Entwicklung der Zukunftsperspektive erfolgt in einer engen Zusammenarbeit mit der Umwelt (Schule, Elternhaus, Sozialassistenz). In therapeutischen Gesprächen mit den Eltern und Kinder/Jugendlichen zusammen werden ggf. bestehende Konflikte deutlich gemacht. Durch das Benennen wird das Problembewusstsein gefördert, Beziehungen werden geklärt und neue Handlungsstrategien werden aufgezeigt. Die interfamiliären Beziehungen werden durch therapeutische Maßnahmen unterstützt.

Ändern sich die Bedürfnisse im Rahmen des Therapieverlaufs, besteht die Möglichkeit eine flexible Adaptation der therapeutischen Interventionen im Rahmen der internen multiprofessionellen Angebote der Fachambulanz zu gewährleisten. Treten spezifische diagnostische Fragen bzw. therapeutische Bedürfnisse auf, welche eine Zusammenarbeit mit externen Diensten notwendig machen, so werden die benötigten Interventionen in die Wege geleitet bzw. eine Zusammenarbeit im Netzwerk konstruiert.

Zum Indikationsspektrum der Fachambulanz gehören sämtliche psychische Erkrankungen, psychosoziale Probleme und Verhaltensauffälligkeiten im Kindes- und Jugendalter. In einigen Bereichen haben die MitarbeiterInnen der Fachambulanz spezifische Qualifikationen erworben und es wurde ein dienstübergreifendes Behandlungskonzept mit den anderen im Netzwerk tätigen Diensten unter Berücksichtigung territorialer Eigenheiten erarbeitet.

Die Patienten der Fachambulanz stammen primär aus dem Einzugsgebiet des Gesundheitsbezirks Bruneck und Umgebung, doch ist der Zugang auch für Kinder und Jugendliche aus den anderen Gebieten Südtirols grundsätzlich möglich.

Die Ambulanz behandelt psychische Störungen bei Kindern und Jugendlichen jeden Alters bis zur Volljährigkeit (in Ausnahmefällen auch bis zum 21. Lebensjahr).

2.2. Ambulante sozialpädagogische Familienarbeit (ASF)

Die ASF ist eine Form der psychosozialen Hilfe, die sich verschiedener Elemente der Sozialarbeit, Familienarbeit und Sozialpädagogik bedient. Sie geht von einer ganzheitlichen Sichtweise aus und wird in vier Phasen unterteilt. Voraussetzung zur Erreichung der gesetzten Ziele ist in allen Phasen die enge Zusammenarbeit zwischen ASF, Sozialdienst und Familie.

Die Ambulante Sozialpädagogische Familienarbeit (kurz ASF) ist eine vorbeugende und ambulante Form der Hilfe für Familien in multiproblematischen Situationen. Die Begleitung durch die Fachkräfte des Dienstes findet im alltäglichen familiären Umfeld, d.h. bei den Familien zu Hause statt. Unter Familie versteht man sowohl die traditionelle Familie (Vater, Mutter, minderjährige Kinder/Jugendliche), als auch andere Formen von Familiensystemen, in denen Minderjährige leben (Alleinerzieher, Patchwork-Familien, Großeltern mit ihren Enkelkindern, Pflege- und Adoptivfamilien...). Diese zeitlich begrenzte, intensive Form der Beratung, Betreuung und Begleitung zielt darauf ab, die vorhandenen familiären Ressourcen unter Berücksichtigung des sozialen Umfeldes zu (re-)aktivieren und die Erziehungskompetenz der Eltern bzw. Erziehungsberechtigten zu fördern. Die ASF begleitet Familien aus dem Einzugsgebiet der

Bezirksgemeinschaft Pustertal und Wipptal mit minderjährigen Kindern, die sich aus unterschiedlichsten Gründen in einer Situation der Überforderung befinden, für einen begrenzten Zeitraum und bis sie wieder in der Lage sind mit den eigenen Ressourcen geeignete Lösungsstrategien für die Zukunft zu finden. Zielgruppe des Projekts ist immer die gesamte Familie, wobei die minderjährigen Kinder und Jugendlichen einer besonderen Aufmerksamkeit und unter Umständen eines besonderen Schutzes bedürfen. Der zuweisende Dienst ist ausschließlich der Sozialdienst der Bezirksgemeinschaft Pustertal bzw. Wipptal.

Eine Begleitung durch die Fachkräfte der Ambulanten Sozialpädagogischen Familienarbeit ist sowohl bei erzieherischen als auch bei materiellen/ finanziellen, psychischen und/oder sozialen Herausforderungen sinnvoll. Oft bietet sich die Arbeit mit der ASF auch an, wenn der Auftrag bzw. die Situation und die Bedürfnisse der Familien nicht eindeutig sind. Als Beobachter liefern die Mitarbeiter/innen der ASF wertvolle Informationen über die Dynamiken und Interaktionen in der Familie, auf Basis derer die Sozialpädagogische Grundbetreuung konkrete und auf die Familie zugeschnittene Handlungen für Zukunft festlegen kann.

Mögliche Gründe für ein Anvertrauen durch den Sozialdienst sind im Einzelnen:

- Einzelkrisen: sie treten nach belastenden Lebensereignissen wie Scheidung, Trennung, Tod, psychische Erkrankung usw. auf.
- Strukturkrisen: Dabei handelt es sich um Familien die Dauerbelastungen ausgesetzt sind. Unter Dauerbelastungen versteht man z.B. seit Jahren bestehende Probleme in der Partnerschaft, Erziehungsprobleme, Gewalt in der Familie, anhaltende wirtschaftliche Schwierigkeiten, Verhaltens-auffälligkeiten der Kinder oder Entzug des Sorgerechts.
- Chronischen Strukturkrisen: Es handelt sich hierbei um Dauerkrisen, die bereits über Generationen hinweg zur Lebensform wurden.

2.3.Führung Wohngemeinschaften

In den sozialtherapeutischen Wohngemeinschaften werden Jugendlichen im Alter von 11 bis 18 mit psychosozialen und psychischen Problemen untergebracht. Die drei Wohngruppen werden jeweils von einem Erzieherteam betreut. Zum interdisziplinären Team gehören außerdem Psychologen/Psychotherapeuten und Ergo- sowie Funktionstherapeuten, welche Wohngruppen übergreifend tätig sind.

Unabhängig von Sprache, Kultur und Religion werden dort Jugendliche in schwierigen Lebenssituationen für eine begrenzte Zeit intensiv begleitet. Sinn und Zweck einer Fremdunterbringung muss vor allem für den Betroffenen und seine Familie klar erkennbar sein, damit nachhaltige Arbeit möglich wird. Nach Möglichkeit soll die Projektplanung gemeinsam erfolgen, um den Jugendlichen und seine Eltern aktiv an der Projektgestaltung teilhaben zu lassen, Eigenverantwortung zu fördern und Ressourcen zu aktivieren.

Die Pädagogen der sozialtherapeutischen Wohngemeinschaften haben einen erzieherischen Auftrag zu erfüllen. Voraussetzung für die pädagogische Arbeit mit dem Jugendlichen in den Wohngemeinschaften ist die multidisziplinäre Therapieplanung unter Einbeziehung aller bekannten Fakten (Diagnose, Familiensituation, Verlaufsberichte anderer Dienste).

Das psychologische Konzept der sozialtherapeutischen Wohngemeinschaften basiert auf einer kontinuierlichen Begleitung des Jugendlichen und seiner Familie von seiner Aufnahme bis zu seiner Entlassung (bei Bedarf und in Absprache auch nachbetreuend).

Die EOS Sozialgenossenschaft führt die Wohngemeinschaften im Auftrag des Südtiroler Gesundheits- und Sozialwesens, welche die Projekte gemeinsam finanzieren.

Im Rahmen dieses Prozesses wird der Ablauf von der Aufnahme bis zur Entlassung eines Jugendlichen mit allen Zwischenstationen definiert.

Voraussetzungen werden geschaffen, den Prozess noch effizienter und transparenter zu skizzieren und um die Möglichkeit zu schaffen diesen ständigen Verbesserungen zu unterwerfen.

Die Zielsetzung eines Aufenthaltes in der Villa Winter beinhaltet ein gemeinsames Verständnis für die Bedürfnisse des Jugendlichen und eine einheitliche Haltung hinsichtlich der Bearbeitung.

2.4. Betreutes Wohnen (BeWo)

Das Betreute Wohnen ist eine Begleitungsform mit geringer Betreuungsintensität, welche als Übergang von einer betreuten Wohnform ins autonome Wohnen fungieren sollte. Das Konzept sieht eine Unterstützung durch geschulte Fachkräfte in allen lebenspraktischen Bereichen für einige Stunden pro Woche vor. Die Jugendlichen leben in ihnen zur Verfügung gestellten Wohnungen, allein oder gemeinsam mit anderen.

Diese Betreuungsform richtet sich an Jugendliche und junge Erwachsene beiderlei Geschlechts zwischen 16 und 21 Jahren, die sich entweder aus ihrem bisherigen sozialen Umfeld lösen müssen und noch nicht selbständig leben können, oder die nach der Entlassung aus einer Wohngemeinschaft oder einer sonstigen betreuten Wohnform noch Unterstützung auf den Weg in die Selbstständigkeit brauchen.

Das Team des Begleiteten Wohnens unterstützt Jugendliche in Individualprojekten auch in ihren eigenen Wohnungen. Anfragen hierfür kommen neben den oben genannten zuweisenden Diensten auch von Privatpersonen. Ist letzteres der Fall, erfolgt die Finanzierung ohne öffentliche Zuschüsse direkt durch die Eltern oder Erziehungsberechtigten.

Bei der Aufnahme ins Projekt werden anhand von Beobachtungen und in Gesprächen mit den Jugendlichen und oft mit den Eltern, sowie mit den zuständigen Sozialassistenten die Grob- und Feinziele des Projektes definiert, welche zu einer Stabilisierung der Lebenssituation und zur Förderung der Selbstständigkeit führen sollen.

Beispiele für derartige Grobziele sind:

- die Bewältigung des Alltages in Form von Tagesstruktur und Haushaltsführung, aber auch in der selbstständigen Erledigung von Behördengängen
- Aufbau von Wissen über zur Verfügung stehende Hilfsstrukturen und wichtige Anlaufstellen (z.B. Sanitäre Dienstleistungen, Ämter, Beratungsstellen usw.)
- die Entwicklung der eigenen Persönlichkeit und die Erlangung von Selbstvertrauen, sowie selbständiges und eigenverantwortliches Handeln
- die Fähigkeit zur sinnvollen Freizeitgestaltung
- die Regelung der Beziehungen zur Herkunftsfamilie (Ablösung von derselben bzw. Kontaktpflege und wo möglich eine Rückführung in die Familie)
- die eigenständige Verwaltung der zur Verfügung stehenden Finanzmittel
- die Wahl einer Ausbildung bzw. eines Berufes mit der damit zusammenhängenden Arbeitsplatzsuche inkl. Vorstellungsgesprächen und Arbeitsplatzzerhaltung
- das Erlangen sozialer Kompetenzen wie Konfliktfähigkeit, Konfliktlösungsstrategien, Beziehungsfähigkeit, Umgang mit Behörden und Autoritäten
- Stärkung der Körperwahrnehmung (Eigenhygiene, Gesundheitsbewusstsein, Essgewohnheiten)

Ziel des Projekts ist es, die jungen Menschen in die Lage zu versetzen, ihr Leben eigenständig und wirtschaftlich selbständig zu organisieren und zu bewältigen.

2.5. Führung Bürgerhof

Führung/Aufrechterhaltung des Bürgerhof als Bauernhof in Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern mit Gewährleistung einer optimalen Auslastung.

Der Bauernhof Burgerhof wird von der EOS Sozialgenossenschaft geführt. In Zusammenarbeit mit dem Kooperationspartner Schulverbund Pustertal steht die Sozial- und Erlebnispädagogik im Vordergrund.

Ziel ist die Vermittlung einer bodenständigen, regionalen und wirtschaftlichen Arbeitsweise sowie die Orientierung an natürlichen Kreisläufen, Rhythmen des Jahreskreises und der natürlichen Umgebungen sowie die Förderung von Naturverbundenheit und Nachhaltigkeit.

Zweck: Kinder und Jugendliche werden auf dem Burgerhof begleitet und erleben verschiedene Projekte im Bereich Natur- und Kulturraum, wobei es vor allem auch um die unterschwellige Aufarbeitung von wichtigen sozialpädagogischen Thematiken geht.

Folgende Standbeine werden von der EOS verfolgt:

- A) Kooperation mit der Schule (Schulverbund): für 200 Schultage ist der Burgerhof (Bauernhaus, Freiluftatelier und Kornkasten) mittels Konvention (jährliche Vereinbarungen) an den Schulverbund übergeben.
- B) Entwicklung und Durchführung von sozialpädagogischen Projekten und Schulungen, wobei eine enge Zusammenarbeit mit der Schule angestrebt wird:
 - a) sozialpädagogischer Teil: angeboten werden Schulungen/Weiterbildungen für den „Kunden“ Schule und deren Stakeholder (Lehrpersonen, Eltern, Betreuer etc.). Durch das Know How, welches die EOS mittels der eigenen Strukturen hat, sollen gezielte Seminare / Vorträge angeboten werden. Außerhalb der Kooperation mit der Schule bieten wir versch. sozialpädagogische Dienstleistung für Kinder und Jugendliche an, wie z.B. Somsta Gruppe (Kooperationsprojekt), Individualprojekte;
 - b) landwirtschaftlicher Teil: durch die Weiterbildungskonzepte muss sichergestellt sein, dass der Bauernhof Burgerhof (Sicherstellen einer kontinuierlichen und nachhaltigen Landwirtschaft mit Getreide-, Obstbau und evtl. Viehwirtschaft) sinnvoll und nachhaltig aufrechterhalten wird.
- C) Vermietung Räumlichkeiten als Seminarzentrum an Dritte (z.B. Sozialgenossenschaft Somnias, aber auch als Tagungszentrum oder für Klausuren an Organisationen oder auch Unternehmen) mit angebundenern Einrichtungen: außerhalb der 200 Tage, welche vom Schulverbund besetzt sind, können die Einrichtungen vermietet werden (z.B. über Sommermonate oder an Wochenenden). Die Vermietung kann an Dritte erfolgen oder es können auch eigene Schulungen in Zusammenarbeit mit dem Schulverbund (EOS stellt Räumlichkeiten und Referenten) angeboten werden.

Geboten werden Seminarräume mit Möglichkeit von Unterkunft und Verpflegung für ___ Personen. Der Hof ist handlungsorientierter Erfahrungsraum für Kinder und Jugendliche im Bereich der Land-, Wald- und Hauswirtschaft, der Natur und dem Handwerk

Anforderungen der EOS, relevante Themen im Unternehmensumfeld, relevante Anforderungen/Erwartungen interessierter Parteien, erkannte Chancen und/oder Risiken, Empfehlungen für Verbesserungen aus Audits oder vorangegangenen Management Reviews, rechtliche Rahmenbedingungen.

3. STRATEGISCHE EBENE

3.1. Leitbild

Ausgangs- und Mittelpunkt jeglichen Handelns der EOS Sozialgenossenschaft ist der Mensch in seiner momentanen Befindlichkeit. Auftrag jedes Mitarbeiters als Teil des interdisziplinären Teams ist es, jedem einzelnen mit seinem speziellen Bedarf in seiner Entwicklung gerecht zu werden. In unserer Grundhaltung begegnen wir allen offen, wertschätzend und positiv. Gemeinsam begleiten und gestalten wir Prozesse, und schöpfen alle Möglichkeiten aus, um jeden Einzelnen in seiner Entwicklung zu begleiten. Ziel der Arbeit ist die Stärkung der Handlungsfähigkeit und des

Bewusstseins in der persönlichen Alltagsbewältigung. Die Bereitschaft jedes einzelnen Mitarbeiters zur persönlichen und professionellen Weiterentwicklung im Team hat Vorbildfunktion für die Prozessgestaltung. Dafür bietet die EOS Sozialgenossenschaft die geeigneten Rahmenbedingungen.

begleiten, vorleben und leben lassen

3.2. Unsere Arbeitsweise

Gemäß der genossenschaftlichen Tradition vertrauen wir in unserer Arbeit auf ethische Werte wie Ehrlichkeit, Offenheit, Sozialverantwortlichkeit und Interesse an anderen Menschen. Ein wertschätzender Umgang miteinander, Respekt vor Menschen und Natur, sowie Ehrlichkeit und Authentizität sind die Basis unseres Handelns. Diese Werte zu leben, bedeutet auch, offen zu sein für konstruktive Gespräche und die eigenen Interessen denen der Gruppe unterzuordnen. Konfliktfähigkeit und eine offene Fehlerkultur fördern die Eigeninitiative und Kreativität unserer Mitarbeiter, ebenso wie deren Mut, Verantwortung zu übernehmen.

Unsere Mitarbeiter sind das Herzstück unserer Projekte. Erst durch ihre Professionalität und ihren Weitblick, sowie das hohe Maß an Flexibilität, sind wir imstande, die hohe Qualität unserer Dienstleistungen zu halten und unsere Konzepte an die sich ständig wandelnden äußeren Umstände und Bedürfnisse anzupassen.

3.3. Zielsetzung

Die Sozialgenossenschaft ist nach den Grundsätzen der genossenschaftlichen Förderung und Gegenseitigkeit, ohne Zwecke der Privatspekulation, sowie der sozialen Solidarität und der Gemeinnützigkeit ausgerichtet. Der Zweck der Genossenschaft richtet sich gemäß Art. 5, Absatz 2-bis, Dekret des Präsidenten des Regionalausschusses Nr. 5 vom 11.03.1992 auf die gleichzeitige Ausübung der in Art. 3, Absatz 2, Buchstaben a) und b) des Regionalgesetzes Nr. 24/1988 verankerten Tätigkeiten und besteht in der menschlichen Förderung und sozialen Integration der gesellschaftlich benachteiligten Menschen durch die rationelle Nutzung der zur Verfügung stehenden menschlichen und materiellen Mittel und hat sowohl die Erbringung von sozio-sanitären, erziehungsbezogenen und kulturellen Dienstleistungen als auch die Ausübung verschiedener Tätigkeiten im Landwirtschafts-, Industrie-, Handels- und Dienstleistungssektor die auf die Arbeitseingliederung von benachteiligten Personen abzielen zum Inhalt.

Als Zielgruppe dieser Dienstleistungen gelten in erster Linie Kinder und Jugendliche in schwierigen Lebenslagen, die sozialpädagogisch und/oder sozialtherapeutisch betreut werden müssen, sowie Senioren.

Durch die gleichzeitige Erbringung der Tätigkeiten nach Art. 3, Absatz 2, Buchstaben a) und b) des Regionalgesetzes Nr. 24/1988 wird die ganzheitliche und multidisziplinäre Betreuung und Begleitung der vorgenannten Zielgruppen ermöglicht. Dies führt zu mehr Stabilität in den Alltagsabläufen und steigert den Therapieerfolg nachhaltig und langfristig.

3.4. Jährliches Review der strategischen Kernziele

Die strategischen Kernziele, auch jene des Bereiches Weiterbildung werden alljährlich vom Verwaltungsrat freigegeben und können im Groben wie folgt zusammengefasst werden:

- Ausbau des bestehenden Weiterbildungsangebotes
- Markt- und Bedarfsanalyse
- Analyse der Kundenlandschaft
- Austausch im Netzwerk um auf Kundenbedürfnisse gezielter eingehen zu können

Die Durchführung der Bildungsmaßnahmen wird von der Leitung kontinuierlich überwacht, wodurch Reklamationen oder Abweichungen rechtzeitig ermittelt und entsprechend korrigiert werden können.

Entsprechende Prozessmessgrößen und Evaluationsbögen sind im Prozess S-02_05 Aus- und Weiterbildung definiert.

4. ORGANISATORISCHE EBENE

4.1. Organigramm Akkreditierung

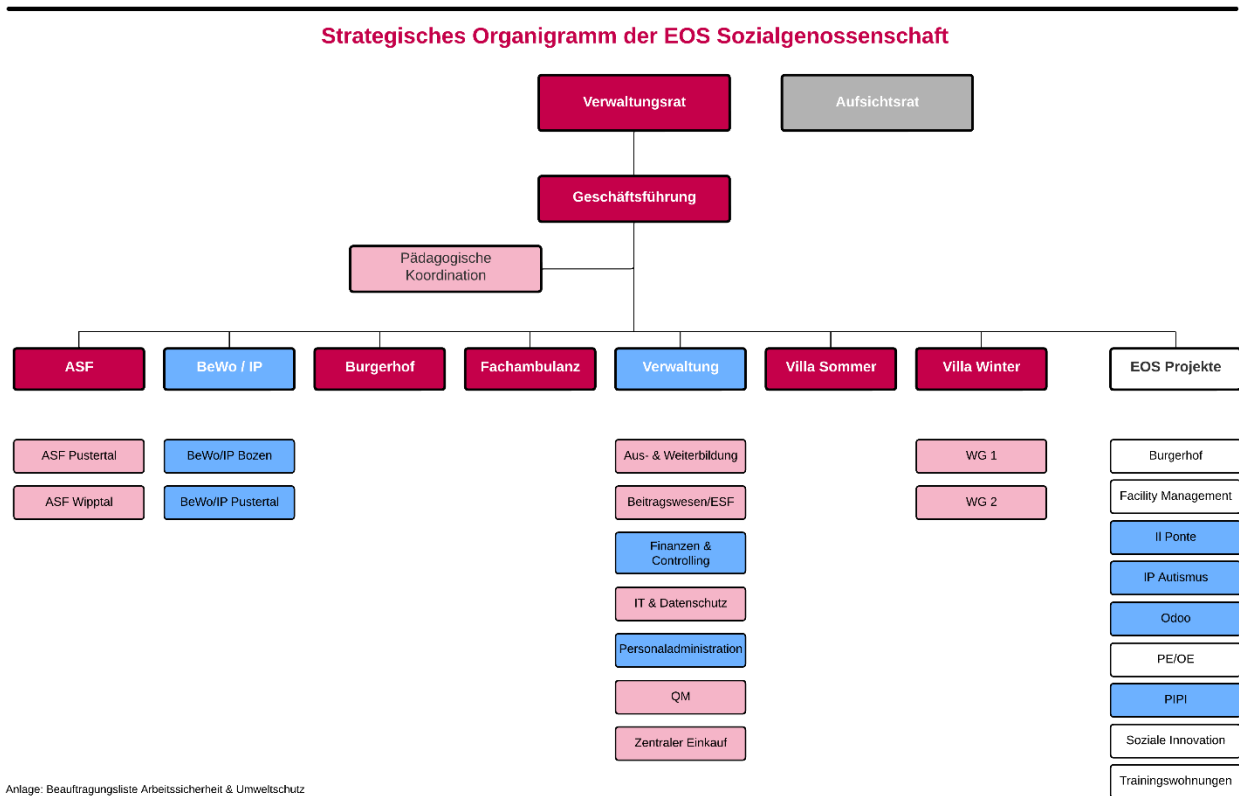
Mitarbeiter die für die ESF Akkreditierung zuständig sind:

LEITUNG	Alexandra Reichegger	Geschäftsführung
WIRTSCHAFTS- UND VERWALTUNGSMANAGEMENT	Angelika Irschara	Abteilungsleiter Verwaltung
BEDARFSANALYSE DER FACHKRÄFTE UND BILDUNGSMASSNAHMEN	Manuela Marcher	Strategische Koordination
PLANUNG DER BILDUNGSMASSNAHMEN	Alexandra Reichegger	Geschäftsführung
DURCHFÜHRUNG DER DIENSTLEISTUNGEN INKL. KOORDINIERUNG, MONITORING, BEWERTUNG	Manuela Marcher	Strategische Koordination

4.2. Strategisches Organigramm EOS Sozialgenossenschaft



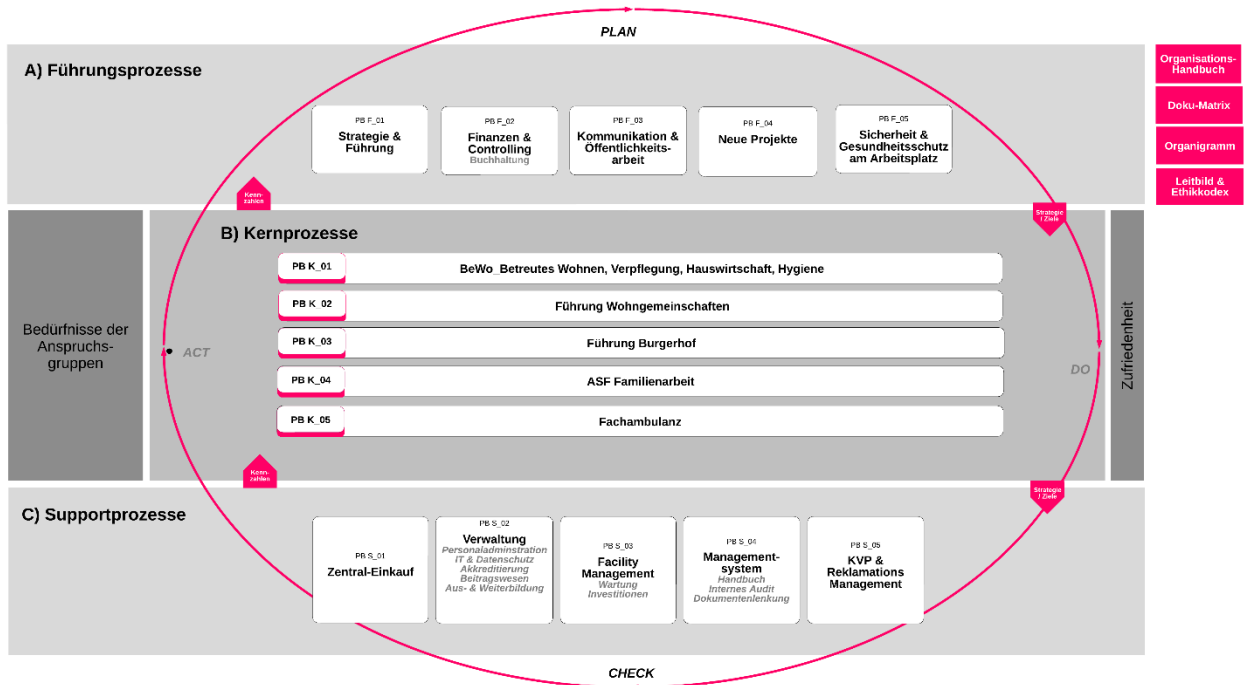
Organigramm



Anlage: Beauftragungsliste Arbeitssicherheit & Umweltschutz
 FB F_01_a Organigramm V06
 Ausgabe 04.07.2023, genehmigt mit VWR-Beschluss vom 27.07.2023

4.3. Prozesslandkarte EOS Sozialgenossenschaft

Prozesslandkarte



FB F_01_b Prozesslandkarte V3
Ausgabe 02.10.2023

1 von 1

5. OPERATIVE EBENE

5.1. Gewährleistung der Qualität

Folgende Qualitätsfaktoren sind für die EOS Sozialgenossenschaft unabdingbar und werden rigide eingehalten bzw. laufend kontrolliert. Die Qualitätskennzahlen sind im Prozess Aus- und Weiterbildung S_02_05 definiert.

Qualitätsfaktoren	Indikatoren	Qualitätsstandard	Kontrollmodalität
Rasche Beantwortung der Anfragen der Kursteilnehmer	Zeitspanne Erhalt Anfrage und Beantwortung derselben	5 Tage	Stichproben
Erreichbarkeit des Dienstes; Zugang zu Infos	ganzjährige Besetzung des Büros; Internet, Mail, Telefon, Post	fehlerfreies Funktionieren aller Kommunikationskanäle	Stichproben
Rasche Übermittlung Teilnahmebestätigungen und Diplome	Zeitspanne Ende Veranstaltung Erhalt Dokumente	10 Tage	Provisus
Zufriedenheit der Teilnehmer	Prozentsatz der zufriedenen Teilnehmer	mind. 85%	Fragebögen
Flexibilität der Organisation & Management	Zeitspanne zwischen Erhalt Änderungen und Umsetzung Korrekturmaßnahmen	3 Tage	Korrespondenz
Beschwerdemanagement	Zeitspanne Erhalt Beschwerde und Stellungnahme	7 Tage	Korrespondenz

5.2. Organisationsmodell-ESF

Das Organisationsmodell-ESF beschreibt die 5 wesentlichen Funktionen, Abläufe bzw. Prozesse die ESF Akkreditierung betreffend.



Organisationsmodell-ESF

Organisationsmodell-ESF				
5 Abläufe/ Prozesse und Prozess-Verwaltung				
Ablauf/ Prozess 1	Ablauf/ Prozess 2	Ablauf/ Prozess 3	Ablauf/ Prozess 4	Ablauf/ Prozess 5
LEITUNG	WIRTSCHAFTS- UND VERWALTUNGS-MANAGEMENT	BEDARFSANALYSE DER FACHKRÄFTE UND BILDUNGS-MASSNAHMEN	PLANUNG DER BILDUNGS-MASSNAHMEN	DURCHFÜHRUNG DER DIENSTLEISTUNGEN; INKL. KOORDINIERUNG, MONITORING, BEWERTUNG
Alexandra Reichegger	Angelika Irschara	Manuela Marcher	Alexandra Reichegger	Manuela Marcher
1.1 ESF Akkreditierung Qualitätscharta Organisationsstruktur Beschreibung Abläufe (Prozess S_02_03) Beibehaltung Akkreditierung	2.1 Rechtssitz, operativer Sitz, Schulungsraum Sicherheit am Arbeitsplatz (Prozess F_05, FB XY Checkliste ESF) Zugänglichkeit, Barrieren, Erreichbarkeit, Sichtbarkeit (Prozess Facility Management S_04)	3.1 Professionelle Fachkräfte Recht auf Arbeit von Menschen mit Behinderung, Personalauswahl, Personalführung (Prozess S_02_01) Aus-Fort- und Weiterbildung (Prozess S_02_05)	4.1 Professionelle Fachkräfte Beauftragung der Auswahlkriterien für Fachkräfte (Referentenbewertung FB S_02_05_d) Begleitung, Briefing der einzusetzenden Fachkräfte	5.1 Durchführungsprozess Einzelprojekt Durchführung Einzelprojekt nach ESF Genehmigung (Prozess S_02_05) Monitoring der Durchführung durch Projektträger /Leitung (Prozess S_02_05)
1.2 Verwaltungs- und Sekretariatstätigkeit Protokollierung Schriftverkehr	2.2 Finanz- und Rechnungswesen (Prozess Finanzen & Controlling F_02) Buchführungssystem Lieferanten-Bewertung (Prozess Zentrale inkauf S_01) Lieferanten-Management (Prozess Zentrale inkauf S_01)	3.2 Beziehungspflege, Netzwerk mit Akteuren (Prozess Kommunikation & Öffentlichkeitsarbeit F_03) mit territorialen Akteuren (Qualitätscharta) ; mit sozial-wirtschaftlichen und produktiven lokalen Umfeld	4.2 Zielgruppen Festlegung Auswahlkriterien der Referenten und Zulassungskriterien der Teilnehmer Bestimmung Zielgruppen	5.2 Ermittlung Zufriedenheit Personal, Teilnehmer und Dritte (Prozess S_02_05) siehe Durchführungsprozess Einzelprojekt (Prozess S_02_05)
1.3 Informationssystem Statistik, Dokumentenverwaltung (Dokumentenmatrix) und Dokumentenveröffentlichung		3.3 Analyse Bildungsbedarf und Bedarfsbestimmung Priorisierung Vorhaben Beauftragung zur Planung Durchführung	4.3 Festlegung der ziele, Inhalte und Durchführungs-modalitäten Organisation Projektantrag Einreichung bei ESF	5.3 Lernergebnisse, Prüfungen, Tutoring siehe Durchführung Einzelprojekt (Prozess S_02_05)
1.4 Controlling, Bewertung Monitoring Arbeitsabläufe; Effizienz und Wirksamkeit; ex-post Bewertung; Qualitätssicherung (Management Review)				5.4 Erhebung Auswirkung/ Wirksamkeit siehe Durchführungsprozess Einzelprojekt (Prozess S_02_05)

1.5 Archivierung und Nachverfolgbarkeit
bis zu 10 Jahren nach Projektabschluss (externe Audits) (siehe Dokumentenmatrix)

VA_02_03_a

5.3. Hauptaufgaben der Prozess-Verantwortlichen

Bezeichnung:	Beauftragter der Leitung
Rolleninhaber:	Alexandra Reichegger

Aufgaben

- Bestimmung der Organisations- und Handelsstrategien und des Dienstleistungsstandards;
- Koordinierung der Personen sowie der technologischen, finanziellen und organisatorischen Ressourcen;
- Aufsicht über die Einhaltung und Verbesserung des Dienstes;
- Verwaltung der Beziehungen und Vereinbarungen mit den Auftraggebern;
- Bewertung und Entwicklung der Humanressourcen.

Bezeichnung:	Wirtschafts- und Verwaltungsmanagement
Rolleninhaber:	Angelika Irschara

Aufgaben

- Buchhalterische Verwaltung und steuerliche bzw. verwaltungstechnische Verpflichtungen;
- wirtschaftliche Kontrolle;
- Abrechnung der Spesen.

Bezeichnung:	Bedarfsanalyse & Bestimmungen
Rolleninhaber:	Manuela Marcher

Aufgaben

- Allgemeine Bewertung der Bedürfnisse von Fachkräften und deren Fachkompetenzen;
- spezifische Bewertung (Provinz – Öffentliche Verw.) der Sektor bezogenen Berufs- und Bildungsbedürfnissen;
- Bewertung der einzelnen Bildungs- und Orientierungsbedürfnisse.

Bezeichnung:	Planung der Bildungsmaßnahmen
Rolleninhaber:	Theresia Eppacher

Aufgaben

- Planung der Kurstätigkeit;
- Planung von Kursen im Bereich der Bildung, Weiterbildung und Orientierung.

Bezeichnung:	Durchführung der Dienstleistungen, einschließlich „Koordinierung, Monitoring und Bewertung“
Rolleninhaber:	Manuela Marcher

Aufgaben

- Planung der Durchführung;
- Verwaltung der Personen, sowie der technologischen und finanziellen Ressourcen im Zusammenhang mit der Leistungserbringung;
- Verwaltung der Beziehungen und Vereinbarungen mit den Auftraggebern;
- Monitoring der Tätigkeiten und Programme;
- Bewertung der Ergebnisse und Ermittlung von Verbesserungsvorschlägen im Bereich der Bildung, Weiterbildung und Orientierung.

5.4. Ressourcenausstattung

Die Einrichtung und Ausstattung des Schulungsraumes, sowie die Immobilie, befinden sich im Eigentum der EOS Sozialgenossenschaft mit der Adresse 39031 Bruneck, Herzog Sigmund Str. 1. Der Schulungsraum verfügt über die erforderliche Ausstattung für die Abhaltung der Kurse. Diverses Lehrmaterial wird dem Referenten vor Beginn der Schulung ausgehändigt und individuell auf die Weiterbildungsveranstaltung abgestimmt. Die Grundausrüstung des Schulungsraumes ist ein Beamer mit Notebook, um eine Präsentation vorzeigen zu können. Zudem sind Moderationskasten, Schreibutensilien und eine Flip Chart für den Referenten zur Verfügung. Falls Onlinevideokonferenzen abgehalten werden, kann der Beamer oder auch der große Monitor an das Notebook angeschlossen werden.

6. Transparenz

6.1. Verantwortung der Leitung und Qualitätsbeauftragter

Die Geschäftsführung nimmt das Qualitätsmanagement als Teil ihrer Managementaufgaben wahr. Neben der Abteilungsleitung der Abteilung Interner Service bekleidet die Geschäftsführung auch die Funktion des Qualitätsbeauftragten. Der Qualitätsbeauftragte ist verantwortlich für die ordnungsgemäße Dokumentation und die entsprechenden Prüfungen sowie die Koordination von Reklamationen, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen. Außerdem unterliegen ihm auch alle organisatorischen Abläufe im Unternehmen und deren Dokumentation. Die Aufgaben sind in einer eigenen Stellenbeschreibung festgelegt.

Verantwortung der Prozessverantwortliche

Die Prozessverantwortlichen haben die Aufgabe ihren Prozess stets aktuell zu halten und laufend zu überprüfen. Sie spielen eine maßgebliche Rolle im Qualitätsmanagementsystem und werden von der Geschäftsführung bzw. dem Qualitätsbeauftragten unterstützt.

Verantwortung der Mitarbeiter

Jeder Mitarbeiter der Sozialgenossenschaft wurde im Qualitätsmanagement bis zu einem gewissen Punkt unterwiesen und ist verpflichtet, eigenverantwortlich seine Tätigkeiten auszuführen und Missstände und Fehler, welche in seinem Verantwortungsbereich liegen zu korrigieren bzw. dem QM-Beauftragten zu melden. Er ist eingeladen seine Ideen und Verbesserungsvorschläge laufend einzubringen.

Verbreitungsmodalitäten

Die gesamte QM-Dokumentation, alle Prozesse, die Prozesslandkarte, Organigramme, etc. werden im Intranet veröffentlicht. Das Organigramm und die Qualitätscharta wird auf der Homepage der EOS Sozialgenossenschaft veröffentlicht.

Bei den jährlichen internen Audits wird das gesamte Qualitätsmanagement zusätzlich auf Praktikabilität und Aktualität überprüft.

Der EOS Sozialgenossenschaft ist bewusst, dass Unregelmäßigkeiten die Folge der Aufhebung oder den Widerruf der Akkreditierung haben können.

7. BEZIEHUNGEN ZU DEN TERRITORIALEN AKTEUREN

Die Einrichtung hält formelle Beziehungen zu den verschiedenen lokalen, nationalen und internationalen Akteuren, insbesondere zu den Akteuren des Bildungssystems und der Bezirksgemeinschaften bzw. Sozialdienste der Autonomen Provinz Bozen, um die eigenen Bildungsmaßnahmen laufend zu verbessern.

7.1. Territoriale Netzwerke mit dem Bildungssystem

Die EOS Sozialgenossenschaft unterhält Beziehungen mit mindestens einem Akteur (Schulverbund Pustertal), der im Bereich Grund- und Mittelschulen tätig ist sowie dem Pädagogischen Beratungszentrum, welches landesweit für Didaktik und Beratung zuständig ist zusammen und welche sich im Gebiet der Autonomen Provinz Bozen befinden. Zudem gibt es verschiedene Arbeitstische, an welchen direkt mit den Direktionen auf Landesebene zusammengearbeitet wird.

7.2. Beziehungen zu sozial-wirtschaftlichen Umfeld

Die EOS Sozialgenossenschaft unterhält Beziehungen mit mindestens einem Akteur des sozialwirtschaftlichen- oder produktiven lokalen Umfelds (Südtiroler Bauernbund, Bring Südtirol), der sich im Gebiet der Autonomen Provinz Bozen befindet. Zudem gibt es verschiedene Arbeitstische, an welchen mit den versch. Akteuren der Verbände (HGV, HDS und LVH) zusammengearbeitet wird. Die EOS Sozialgenossenschaft ist in diversen Gremien mit und ohne Entscheidungsbefugnis vertreten. (Vorsitz CRAIS 2022). Weitere Zusammenarbeit und regelmäßige Treffen finden mit folgenden Einrichtungen statt: Psychologischer Dienst, Dienst für Abhängigkeitserkrankungen am KH Bruneck, Zentrum für Psychische Gesundheit am KH Bruneck, Dienst für Rehabilitation; Sozialsprengel des Territoriums mit all ihren integrierten Diensten, Reha-Werkstatt, Öko Service, Sägemüllerhof, Frauenhausdienst/Beratungsstelle, Amt für Kinder- und Jugendschutz und soziale Inklusion, Familienagentur, Sozialdienste aller BZGs im Lande.

7.3. Beziehungen zum Arbeits- und Beschäftigungsmarkt

Die EOS Sozialgenossenschaft unterhält Beziehungen mit mindestens einem Akteur, der in der Produktions- und Arbeitswelt und des Dritten Sektors in der autonomen Provinz Bozen tätig ist.

Die Beziehungen zu den öffentlichen und privaten Körperschaften, Unternehmen und anderen Akteuren der Produktions- und Arbeitswelt und Vertreter des sozialen Umfeldes zielen auf die Bedarfsanalysen ab. Weiterer wichtiger Faktor ist die Bewertung der jeweiligen Auswirkungen des Bildungs- und Qualifikationsangebotes und die laufende Verbesserung.

Eine enge Zusammenarbeit erfolgt mit dem Arbeitsvermittlungszentrum sowie einzelnen Unternehmen in welchen aktuell und in der Vergangenheit bereits Projekte direkt abgewickelt wurden. Weitere Zusammenarbeit und regelmäßige Treffen finden mit folgenden Partnern statt: AVZ in den verschiedenen Bezirken, Crais-Mitgliedsbetriebe, Diverse Jugenddienste des Landes, Weiterbildungseinrichtungen des Landes, Familienberatungsstellen, Private Fachberatungsdienste im soziosanitären Bereich, Polizei und Carabinieri, Jugendgericht, Staatsanwaltschaft am Jugendgericht, Private Betriebe der Territorien, Landesgericht, Diverse Rechtsanwälte der Territorien, Caritas, diverse Dienste dort, z.B. Schuldnerberatung, Betriebe, die sich mit Arbeitsintegrationsprozessen beschäftigen (Coopera im Pustertal), KVV, KFS;

7.4. Beziehungen zu den Zielgruppen

Die EOS Sozialgenossenschaft richtet ihr Kerngeschäft ausschließlich auf die Bedürfnisse von Kindern und Jugendlichen sowie Familien und junge Erwachsene aus.

Die EOS unterhält auch Beziehungen zu repräsentativen Akteuren der Autonomen Provinz Bozen für verschiedene Zielgruppen, z.B. Familien, Beiräte, Verbände.

7.5. Beziehung zu den Familien der Zielgruppe

Sobald eine Bildungsmaßnahme geplant ist, werden die Familien der Zielgruppe wie folgt mit einbezogen:

- Informationsveranstaltung zu der Bildungsmaßnahme mit Einladung der jeweiligen Zielgruppe samt deren Familien.
- Vorbereitung eines Flyers mit Informationen zur Bildungsmaßnahme, der im Rahmen der Informationsveranstaltung verteilt sowie den nicht anwesenden Familien der Zielgruppe digital übermittelt wird.
- Veröffentlichung der Informationen zur Bildungsmaßnahme auf der Website der EOS.
- Laufende Evaluierung der Bildungsmaßnahme mittels Fragebogen an die Eltern der Teilnehmenden:
 - o Abfrage der Erwartungen vor Beginn der Bildungsmaßnahme (1. Fragebogen);
 - o Abfrage einer Zwischenbilanz nach der Hälfte der Bildungsmaßnahme (2. Fragebogen);
 - o Abfrage der erreichten Ergebnisse und Verbesserungsvorschläge (3. Fragebogen).