



1. Geltungsbereich

Trägername		Diakonische Jugendhilfe Wendland gGmbH	
Trägeradresse		Hauptstraße 51, 38518 Gifhorn	
Mit den Bereichen		Jugendwerkstatt	
Standorte (auditierte Standorte mit *)			
	Name des Standorts	Straße, Nr., PLZ, Ort	Scope/FB
*	Diakonische Einrichtungen Wendland gGmbH, Jugendwerkstatt	Am Ostbahnhof 1, 29451 Dannenberg	38/3 1

2. Planung des Audits

Zertifizierungsgrundlage	§178 SGB III und §§ 2 und 5, Abs. 1 AZAV
Art des Audits	Zulassungsaudit
Auditzeitraum	08.11.2017
Beauftragte/r der Organisation	Name: Heide Lippe E-Mail: h.lippe@diawend.de Telefon 0151/25874088
Ausschlüsse	keine

Ziele des Audits:	Ziel des Audits ist, vor Ort den Grad der Konformität mit den eigenen Regelungen der Organisation, den gesetzlichen und behördlichen Anforderungen und mit den Anforderungen der oben genannten Zertifizierungsgrundlage festzustellen. Ein weiteres Ziel ist, Verbesserungspotenziale für den weiteren Verbesserungsprozess der Organisation festzustellen	
Prüfungsumfang:	Der Auditplan benennt verantwortliche Personen in der Organisation, die vom ZertSozial-Auditteam hauptsächlich angesprochen werden. Außerdem regelt er die zeitlichen Vorgaben des Audits. Dem Auditteam von ZertSozial bleibt es jedoch ausdrücklich vorbehalten, bei Bedarf zeitliche Änderungen vorzunehmen bzw. weitere als die hier genannten Personen des jeweiligen Organisationsbereichs zu befragen	
AuditorInnen:	AuditleiterIn: Anita ter Veen-Buß Mail: miss.gibson@t-online.de Tel: 04921 5845844 Handy: 0171 5340370	Co-AuditorIn: Janka Buss Mail: janka.buss@icloud.com Tel.: 0160 1524619

3. Zusammenfassung der Auditfeststellungen:

Ergebnis des Audits:	<ul style="list-style-type: none"> Abweichungen 0 Hinweise 0 Empfehlungen 1
Fazit:	<ul style="list-style-type: none"> In einem Zulassungsaudit hat das Unternehmen nachgewiesen, dass ge-

	<p>maß der Zertifizierungsgrundlage ein wirksames System zur Sicherung der Qualität eingeführt ist und aufrechterhalten wird</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Aufrechterhaltung der Trägerzulassung wird empfohlen. • Da die Auditierung auf Stichprobennahmeverfahren der verfügbaren Informationen basiert, ist eine Haftung jeglicher Art ausgeschlossen.
--	--

4. Darstellung der Organisation

Beschreibung Tätigkeiten/Leistungen/Angebote:	Jugendwerkstatt mit Küche, Hauswirtschaft, Service, Holzwerkstatt, Bautechnik, Unterricht
Zertifizierung seit:	2012 als JuWe der Diakonischen Einrichtungen Wendland gGmbH
Wesentliches zum internen Kontext:	<p>Seit dem 1 März 2017 gibt es die Diakonische Reha und Pflege Wendland gGmbH und Diakonische Jugendhilfe Wendland gGmbH. Vormalig waren die Einrichtungen Teil der Diakonischen Einrichtungen Wendland gGmbH. Diakonische Reha und Pflege Wendland gGmbH und Diakonische Jugendhilfe Wendland gGmbH sind der Diakonie Dachstiftung angegliedert, die auch Mehrheitsgesellschaft ist.</p> <p>Die JuWe Küsten wurde aufgelöst, die Teilnehmer sind, wie auch die meisten Mitarbeitenden, in die JuWe Dannenberg überführt. Andere konnten in die Diakonische Reha- und Pflege überwechseln</p> <p>Das QM-System der JuWe ist und wird weiterhin mit den neuen Strukturen in Einklang gebracht</p>
Wesentliches zum externen Kontext:	<p>Zusammenarbeit mit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jugendamt • Jobcenter • HWK und IHK • Dorfgemeinschaften • Diakonische Einrichtungen und Kirchengemeinden
Sonstiges:	

5. Zusammenfassung des Audits

Die Phase 1 des Trägerzulassungsaudits konnte erfolgreich abgeschlossen werden. Die Ergebnisse wurden im Prüfprotokoll Phase 1 vom 08.11.2017 festgehalten.

Hinweise Phase 1:	Feststellungen
keine	Der Tragerantrag war nicht korrekt ausgefüllt, dies konnte zu Beginn der Phase 1 geklärt und korrigiert werden.

Phase 2

- AZAV: Das Meldeverfahren für Änderungen konnte noch nicht überprüft und bestätigt werden, da keine Änderungen erfolgten. Trägerwechsel.
- AZAV: Eine Träger- und/oder Maßnahmenzulassung bzw. ein Entzug oder eine Aussetzung einer früheren Träger- und/oder Maßnahmenzulassung liegt nicht vor, es wurde auch kein Antrag auf Träger- und/oder Maßnahmenzulassung bei einer Fachkundigen Stelle gestellt und/oder abgelehnt wurde



Wesentliches zum QM-System

<p>Wesentliche Veränderungen seit dem letzten Audit</p>	<p>siehe interner Kontext Eine ISO-Zertifizierung ist derzeit nicht mehr gewünscht. Das QM-System der Einrichtung basiert auf der ISO 9001:2015.</p>
<p>Aussagen zur internen Prüfung (und Maßnahmenplanung)</p>	<p>Interne Audits sind durchgeführt, Maßnahmen festgelegt und verfolgt. Die Teilnehmerprozesse unterliegen einer regelmäßigen Überprüfung z B. durch Evaluationsmaßnahmen und Befragungen. Eine systematische Vorgehensweise zur differenzierten Analyse der externen und internen Einflussfaktoren und der verantwortungsvolle Umgang mit Chancen und Risiken sind Standard.</p>
<p>Managementbewertung</p>	<p>Die MM-Bewertung erfolgt auf der Basis erhobener und analysierter einrichtungs-, leistungsbezogener sowie wirtschaftlicher Daten und Fakten Der ursprüngliche Zeitplan für die Managementbewertung wurde der zeitlichen Struktur der Dachstiftung angepasst. Eingaben und Bewertungsverfahren sind nachvollziehbar, sie orientieren sich an der Norm sowie an internen Zielen und externen Forderungen Der Managementbericht nimmt Bezug zu den Zielen und Leistungen der Jugendwerkstatt und bezieht die Empfehlungen dem letzten Überwachungsaudit ein. Den Ergebnissen der MM-Bewertung schließen sich konkret formulierte Ziele und Zeiträume für die Umsetzung an</p>
<p>Prüfungen externer Stellen (Behörden, etc.)</p>	<p>Bestätigung Sachbericht N-Bank ohne Beanstandungen. <i>Handwritten notes: 1.0, 2.0</i></p>
<p>Wesentliches zu Prozessen</p>	<p>Die Prozesse der JuWe sind zielführend beschrieben. Die Mitarbeitenden haben Prozessbeschreibungen, Checklisten und FB in Verwendung, die ihnen bei der Durchführung der Prozesse helfen Leitung und die befragten Mitarbeitenden im Bistro-/Küchen-/Servicebereich konnten kompetent über ihre Aufgaben und Verantwortungen Auskunft geben Planung und Realisierung der Leistungen, erfolgen auf der Basis der Kundenanforderungen, der konzeptionellen, fachlichen und gesetzlichen/behördlichen Grundlagen. Die Anforderungen an die einzelnen Leistungen werden bewertet, dokumentiert und auf ihre Machbarkeit hin überprüft Die Teilnehmerprozesse von der Aufnahme über die Kompetenzfeststellung bis hin zu Anleitungen, Unterricht und Praktika sind gut geregelt und nachweislich umgesetzt Partizipation und Wertschätzung sind deutlich erkennbare Merkmale Die anleitenden Personen haben Konzepte, Module und Ablaufpläne zur Hand nach denen die fachlichen Anleitungen und theoretischen Kenntnisse vermittelt werden. Die Teilnehmer in allen Gewerken werden planvoll und individuell angeleitet und begleitet Zielvereinbarungen, Maßnahmenpläne und Einzelunterricht sind standardmäßige Bestandteile. Freizeitangebote sind vorhanden, sie werden als vertrauensbildende Maßnahmen genutzt und um die Teilnehmenden in anderen Zusammenhängen kennenzulernen. Der Umgang mit Aggressionen ist professionell, Deeskalationstechniken und Kriseninterventionsmethoden sind den Mitarbeitenden vertraut. Die Überprüfung der Teilnehmerprozesse erfolgt durch regelmäßige</p>



	<p>praxisbewährte Verfahren</p> <p>Die <u>Teilnehmerdokumentation</u> ist entsprechend der AZAV vorhanden, komplett und nachvollziehbar. Alle eingesehenen Teilnehmerakten (analog und digital) waren tagaktuell geführt. Die <u>Lerndokumentation</u> der Lehrkraft ist sehr differenziert, individuell und verständlich.</p> <p>Die Qualifikationen der Fachkräfte entsprechen den Anforderungen. <u>Fort- und Weiterbildungen</u> sind selbstverständlich und auf gegenwärtige und zukünftige Bedarfe und Herausforderungen an die Organisation und die Mitarbeiter ausgerichtet. <u>Qualifizierungsveranstaltungen</u> werden bewertet und die Inhalte den Teams zunutze gemacht.</p> <p>Der Leiter der JuWe ist extrem gut in der Region vernetzt. Für sich die Akquise von Praktikumsstellen und die Zusammenarbeit mit Praktikumsbetrieben ebenso vorteilhaft auswirkt, wie für die Gewinnung von Aufträgen, insbesondere für das Bistro.</p> <p>Die Beschaffungsprozesse und das Vorgehen bei Anbieterbewertungen sind geregelt.</p> <p>Regelungen und Vorgaben zu Arbeits-, Datenschutz und Hygiene sind beschrieben und umgesetzt. Die Messprotokolle in der Küche des Bistros sind grundsätzlich vollständig geführt. (E1)</p>
<p>Wesentliches zum Erreichen der Ziele und Kundenzufriedenheit</p>	<p>Ein formales Beschwerdemanagement ist beschrieben. Beschwerden erfolgen meist direkt und werden umgehend bearbeitet. Fehler und Beschwerden, Meckerkarten sind gelistet und werden in den Teamsitzungen besprochen und bearbeitet.</p>

Besonders positiv hervorzuheben: Die gute Vernetzung der Leitung. Die Qualität der Teilnehmerprozesse wurde in den letzten Jahren kontinuierlich angehoben. Zudem wurden das Qualitätsmanagement und die Dokumentenstruktur trotz der strukturellen Veränderungen kontinuierlich weiterentwickelt und befinden sich auf einem hohen Niveau mit guter Akzeptanz auf allen Ebenen.

Im Rahmen dieses Berichtes werden keine Feststellungen getroffen, die zum Zeitpunkt des Abschlussgespräches gegenüber dem Anbieter nicht in der hier verwendeten Form/ mit dem hier formulierten Inhalt erläutert wurden.

6. Ablauf der Prüfung

- Zur Qualitätssicherung des externen Audits wurde die aktuelle Checkliste der ZertSozial GmbH herangezogen und bearbeitet. Diese bearbeitete und vom Träger gegengezeichnete Checkliste ist als Auditprotokoll mitgeltend für die Dokumentation des Audits. Nachweisdokumente sind dort aufgeführt.
- Von dem im Vorfeld abgestimmten Auditplan wurde im Verlauf des Audits nicht abgewichen.
- Alle Forderungen wurden in das Audit einbezogen. Das Audit beruhte auf einer Vielzahl von Stichproben, die zeigten, dass der Träger leistungsfähig und zuverlässig ist, das Managementsystem erfolgreich und umfassend wirksam ist und die Anforderungen an Fachbereiche und Maßnahmen erfüllt sind. Die Umsetzung relevanter rechtlicher Bestimmungen konnte in Stichproben nachgewiesen werden.
- Standorte/Geltungs-/Anwendungsbereich/Fachbereiche entsprechen den Angaben des Auditauftraggebers und sind angemessen.



7. Prüfungsergebnisse

Die Beurteilung wird im Folgenden zusammenfassend aufgelistet und bewertet als Abweichungen, Hinweise und Empfehlungen. Die Bewertung wird wie folgt eingestuft:

Bewertung	Bedeutung für die Konformität mit der Norm	Maßnahmen für den Auftraggeber	Termin
A (Abweichung)	Die Norm wird eindeutig nicht eingehalten (weniger als 80% Erfüllungsgrad). Ein Soll-Ist-Vergleich lässt keine andere Interpretation zu.	.. ist vor Ausstellung des Zertifikats zu beheben	Abweichungen müssen bis drei Monate nach dem Zieltermin geschlossen sein.
H (Hinweise)	Die Einhaltung der Norm kann als akzeptabel (mind. 80% Erfüllungsgrad) interpretiert werden; es sind jedoch nicht alle Merkmale der Norm erfüllt.	muss bearbeitet werden	Hinweise müssen beim nächsten Audit, also nach ca. einem Jahr als bearbeitet nachgewiesen sein.
E (Empfehlung)	Die Norm ist erfüllt (100 % Erfüllungsgrad). Es gibt jedoch im Sinne der Politik und Ziele der Organisation Anmerkungen.	.. sollten vom Auftraggeber geprüft und gegebenenfalls umgesetzt werden.	Empfehlungen werden beim nächsten Audit angesprochen.

AZAV

Nr. Referenz	Abweichungen, Hinweise, Empfehlungen:	Bewertung
CL. 22	Von Teilnehmern geführte Messprotokolle sollten regelmäßig auf falsche Einträge überprüft werden.	E1

8. Weiteres Vorgehen

Im nächsten Überwachungsaudit sollte das Unternehmen dann darstellen, was es bezüglich der in diesem Bericht genannten Empfehlung unternommen hat.

Nächster Audittermin: 14. – 16.11.2018 in Absprache mit der Reha Dannenberg

Die Auditoren bedanken sich für die freundliche Aufnahme und die gute Atmosphäre während des Audits.

16.12.2017

Datum

AuditleiterIn

16.12.2017

gez. Janka Buss

Datum

Co-AuditorIn/Hospitantin



9. Bewertung der Dokumentation durch Zertifizierungsstelle

Alle Ergebnisse und Informationen, die mit dem Audit in Zusammenhang stehen (Selbstauskunft des Trägers, Auditprotokoll und Auditbericht der AuditorIn sowie Dokumente des Trägers), wurden unabhängig von der AuditorIn überprüft. Der Bewerter bestätigt die Feststellungen der AuditorIn sowie die Aufrechterhaltung des Zertifikats

16.01.2018

Gez Offermann

Datum

Bewerter (AZAV)