



Kundenorientierte Qualitätstestierung für Soziale Dienstleistungsorganisationen

Hinweise zur Überarbeitung des Selbstreports zur Retestierung

KQS / März 2017

Bei der Retestierung geht es nicht darum, alles in der Organisation zu ändern und einen neuen Selbstreport zu schreiben, sondern darum

- zu überprüfen, ob die definierten Prozesse, Verfahren, Abläufe etc. noch der Praxis angemessen sind, und zu klären, wie mit evtl. vorhandenen Abweichungen umgegangen werden soll.
- zu reflektieren, ob die getroffenen Vereinbarungen noch angemessen sind oder verändert werden müssen.

Der Selbstreport für die Retestierung ist eine Fortschreibung und somit *eine aktualisierte und überarbeitete Auflage des vorangegangenen Selbstreports*. Was sich bewährt hat, kann im Selbstreport unverändert bleiben. Wenn es allerdings Veränderungen in den Verfahren, Abläufen, Prozessen gegeben hat, müssen diese beschrieben werden.

Allerdings muss der Selbstreport für die Retestierung aktuelle Ergebnisse und aktuelle Nachweise enthalten.

Was hilft bei der Vorbereitung zur Überarbeitung des Selbstreports?

- Lesen des »alten« Selbstreportes** unter den Gesichtspunkten:
 - Spiegelt der Selbstreport in den einzelnen Qualitätsbereichen das Vorgehen der Organisation wider?
 - Wie arbeiten wir momentan?
 - Welche Veränderungen hat es in der Organisation gegeben? Wie wirken sie sich auf den Selbstreport aus?
- Ergebnisse und **Rückmeldungen aus dem Gutachten** zum letzten Selbstreport berücksichtigen:
 - Wo gab es Hinweise auf eine geforderte Nachschärfung für den nächsten Selbstreport?
 - Welche Kommentare verweisen auf mögliche bzw. notwendige Verbesserungen?

- Gab es Bemerkungen und Fragen seitens der Gutachtenden, die darauf hinweisen, dass der Selbstreport nicht selbsterklärend war?
- Ergebnisse und **Rückmeldungen aus der Visitation** bzw. dem Visitationsprotokoll berücksichtigen:
- Gab es Hinweise auf eine geforderte Nachschärfung für den nächsten Selbstreport?
 - Wurden die Ergänzungen zur Erfüllung von Auflagen bereits in den aktuellen Selbstreport aufgenommen?
 - Gab es Hinweise seitens der Testierungsstelle, die bei der weiteren Qualitätsarbeit bzw. der Überarbeitung des Selbstreportes zwingend zu berücksichtigen sind?
- Relevante Protokolle/Beschlüsse** von Besprechungen, Evaluations- und Entwicklungsworkshops, Qualitätszirkeln sowie die Dokumentation zur internen Prüfung zur Funktionsweise des Unternehmens etc. »**einsammeln**«:
- Wurden auf oben genannten Besprechungen neue Vereinbarungen getroffen?
 - Gab es Beschlüsse zu Veränderungen bestehender Verfahren?
 - Können die Protokolle als Nachweise dienen?
- Vereinbarung der Strategischen Entwicklungsziele** zur Grundlage für das Teilkapitel 12a (Erfüllung der Strategischen Entwicklungsziele aus der vorangegangenen Testierung) nehmen, damit kein Ziel/Teilziel vergessen wird.
- Wird im Selbstreport auf die – mit der Testierungsstelle vereinbarten – Strategischen Entwicklungsziele Bezug genommen?
 - Wo und wie wurden die Strategischen Entwicklungsziele mit welchen Ergebnissen bearbeitet? Gibt es Protokolle oder Dokumente, die als Nachweise dienen können?
 - Ist bei einer eventuellen Nichterfüllung schlüssig begründet, warum das Ziel/Teilziel nicht erreicht werden konnte?
- Klären, wann der **Follow-up-Workshop** stattfinden soll.
- Zu welchem Thema der Qualitätsarbeit wäre eine Beratung für unsere Organisation sinnvoll?
 - Welcher Zeitpunkt wäre günstig, um den Follow-up-Workshop durchzuführen?
- (Unsere Empfehlung: in der Mitte des Testierungszeitraums, zwei Jahre vor der Retestierung.)

Wie wird der Selbstreport aktualisiert?

- Wenn es **Veränderungen** in den Verfahren, Abläufen und Prozessen gibt, werden die »neuen« Vorgehensweisen im Selbstreport selbsterklärend beschrieben.

Die Einschätzung und Bewertung – warum es zu den Veränderungen gekommen ist bzw. was der Anlass für die Veränderungen war – findet sich in den Angaben zu Bewertungen und Schlussfolgerungen (siehe KQS Leitfaden S. 31) wieder.
- Was nicht mehr gemacht wird, kann ersatzlos gestrichen werden! Prüfen Sie jedoch, dass auch nach der Streichung alle Anforderungen erfüllt werden können.
- Wenn es **keine Veränderungen** in den Verfahren, Abläufen und Prozessen gegeben hat, muss daran im Selbstreport nichts geändert werden. Auf jeden Fall müssen die beschriebenen Ergebnisse Ihrer Qualitätsentwicklung, deren Nachweise und die Bewertungen (Schlussfolgerungen aktuell sein. – vielleicht möchten Sie den Selbstreport auch sprachlich überarbeiten und Formulierungen, die auf die vergangene Qualitätsperiode oder die Vorbereitung auf die vergangene Testierung verweisen, verändern.

Stellen Sie sicher, dass die Aussagen im Selbstreport durch **aktuelle Nachweise belegt** werden (z.B. aktuelle Evaluationsergebnisse, Zielvereinbarungen, Protokolle zu Mitarbeitergesprächen, Ermittlung neuer Kompetenzanforderungen etc.)! Hinterlegen Sie alle Verfahren mit **aktuellen Beispielen und Ergebnissen** (v.a. in QB 2 und QB 6).
- Auch wenn Verfahren, Abläufe und Prozesse sich »im Großen und Ganzen« nicht verändert haben, können **qualitative Verbesserungen** stattgefunden haben. Diese Qualitätsentwicklung wird in den Angaben zu Bewertungen und Schlussfolgerungen dokumentiert.
- Nutzen Sie die Aktualisierung des Selbstreportes zur Reflexion, um zu überlegen, ob und wie sich die Organisation in ihrer Qualitätsarbeit weiter verbessern möchte. Auch hier dienen die Angaben zu Bewertungen und Schlussfolgerungen als Reflexionshilfe.
- Nachweise prüfen!** Hinweise auf Nachweise im Text ergänzen, neue und aktualisierte Nachweise in die Nachweisliste aufnehmen und veraltete Nachweise rausnehmen.

Der Selbstreport zur Retestierung ist gelungen, wenn er...

- ... eine Selbstbeschreibung der Organisation ist – also das Instrument und das Ergebnis der Selbstreflexion der Organisation ist.
- ... inhaltliche Aussagen über das Vorgehen und die Ergebnisse der Qualitätsentwicklung der Organisation macht – also erläutert, was die Organisation wie und warum tut, was sie tut.
- ... aus sich heraus und ohne Einblick in Nachweise zu verstehen ist – also selbsterklärend geschrieben wurde.
- ... den formalen Vorgaben folgt und sich an den Anforderungen in den Qualitätsbereichen orientiert – also klar strukturiert ist. (Siehe hierzu die „Checkliste Selbstreport“ im Qualitätsportal www.qualitaets-portal.de unter „Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge / KQS“)
- ... die Struktur und das Handeln der Organisation aus ihrem eigenen professionellen Verständnis gelungener Lernprozesse begründet – also die Definition gelungener Dienstleistung erkennbar der rote Faden der Qualitätsentwicklung ist.

Weitere **Unterstützungsmaterialien** für die Arbeit an Ihrem Selbstreport finden Sie unter www.qualitaets-portal.de im Bereich **Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge/KQS/Hilfen** zum Schreiben des Selbstreports.