



Kundenorientierte Qualitätstestierung für Soziale Dienstleistungsorganisationen

Arbeitshilfe

Bestandsaufnahme in den Qualitätsbereichen

KQS / März 2017

Diese Arbeitshilfe besteht aus zwölf Blättern – für jeden Qualitätsbereich eines. Diese Blätter können für die Bestandsaufnahme in jedem Qualitätsbereich genutzt werden.

Die erste Spalte enthält die Anforderungen des jeweiligen Qualitätsbereichs.

Die zweite Spalte trägt die Überschrift „Nachweise wären“; hier werden Dokumente eingetragen, anhand derer die Erfüllung der jeweiligen Anforderung nachgewiesen werden kann.

In der dritten Spalte „Nachweise werden bereits erbracht durch“ werden die Nachweise notiert, die in der Organisation bereits vorhanden sind.

Die vierte Spalte „Arbeits- und Handlungsbedarf“ dient dazu, die notwendigen Arbeitsschritte und Maßnahmen festzuhalten, die noch zu erledigen sind, um die jeweilige Anforderung zu erfüllen.

In der fünften Spalte „Wer?“ ist Platz, um die Namen der für die erforderlichen Arbeitsschritte oder Maßnahmen Verantwortlichen zu notieren.

In der letzten Spalte „Bis wann?“ kann der Termin festgehalten werden, bis zu dem die jeweilige Aufgabe erledigt werden soll.

Diese Arbeitshilfe kann auch für die Steuerung des Prozesses der Qualitätsentwicklung genutzt werden.

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 1: Leitbild

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Aussagen zu allen acht Spezifikationen sind vorhanden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identität und Auftrag - Werte - Kunden: individuelle und institutionelle Kunden/ Auftraggeber - Allgemeine Organisationsziele - Fähigkeiten - Leistungen - Ressourcen - Definition gelungener sozialer Dienstleistung <p>Das Leitbild ist partizipativ erstellt.</p> <p>Es ist schriftlich fixiert.</p> <p>Es ist intern kommuniziert und extern veröffentlicht.</p> <p>Die Revisionsverantwortung für das Leitbild ist festgelegt.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung und Informationsbeschaffung

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<ul style="list-style-type: none"> • Gegenstände, • Verfahren, • Rhythmus und • Umfang <p>Der Bedarfserschließung/ Informationsbeschaffung sind beschrieben.</p> <p>Eine Begründung der Quali- tätsmaßnahmen in Bezug auf Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Organisationsspezifische Schlüsselprozesse sind definiert und dokumentiert.</p> <p>Die Verantwortung für die Prozesse ist festgelegt.</p> <p>Die Schnittstellen innerhalb der Prozesse und ggf. zwischen den Schlüsselprozessen sind beschrieben.</p> <p>Eine Begründung der organisationsspezifischen Schlüsselprozesse in Bezug auf Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 4: Sozialer Dienstleistungsprozess

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Das Verständnis der Organisation von sozialer Dienstleistung ist beschrieben.</p> <p>Die Dienstleistungen/ Produkte sind beschrieben.</p> <p>Die Kunden werden informiert über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen und Voraussetzungen der Dienstleistungen / Produkte sowie über die Kompetenzen der Fachkräfte.</p> <p>Die Organisation definiert Indikatoren, anhand derer sie feststellt, dass die Dienstleistung gelungen ist..</p> <p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 5: Externe Dienstleister und Kooperationen

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Die Organisation beschreibt, mit welchen relevanten anderen Organisationen oder Personen sie wie und warum zusammenarbeitet.</p> <p>Die Anforderungen an die externen Dienstleister sind definiert und kommuniziert.</p> <p>Die Organisation beschreibt, wie sie die Erfüllung der Anforderungen durch die externen Dienstleister überprüft.</p> <p>Kriterien für die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern sind definiert und kommuniziert.</p> <p>Die Organisation beschreibt, wie sie die Einhaltung der Kriterien der Zusammenarbeit überprüft.</p> <p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 6: Evaluation der sozialen Dienstleistungsprozesse

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<ul style="list-style-type: none"> • Gegenstände, • Verfahren, • Rhythmus und • Umfang <p>der Evaluation sind beschrieben.</p> <p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor.</p> <p>Die Organisation beschreibt, wie die Fachkräfte über die Evaluationsergebnisse informiert werden.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 7: Infrastruktur

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Kriterien für die Qualität der infrastrukturellen Bedingungen für die Kunden sind definiert.</p> <p>Die Organisation überprüft diese Infrastruktur regelmäßig anhand dieser Kriterien.</p> <p>Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind definiert.</p> <p>Die Organisation überprüft diese Arbeitsbedingungen regelmäßig anhand dieser Kriterien.</p> <p>Die Organisation zeigt auf, welche Verbesserungsanstrengungen ggf. unternommen wurden</p> <p>Alle für die Erbringung der sozialen Dienstleistung erforderlichen Materialien und ggf. Geräte sind verfügbar und einsatzbereit. Die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit wird regelmäßig überprüft.</p> <p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 8: Führung

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Die Organisation des Unternehmens ist dargestellt.</p> <p>Führungsgrundsätze sind vereinbart und verschriftlicht.</p> <p>Die Verfahren, wie in der Organisation entschieden wird, sind definiert und dokumentiert.</p> <p>Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information sind beschrieben und eingeführt.</p> <p>Zielvereinbarungen werden regelmäßig getroffen, dokumentiert und überprüft.</p> <p>Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung ist geregelt.</p> <p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 9: Personal

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Aufgabenprofile für Arbeitsplätze/Funktionsstellen sind vorhanden und werden fortgeschrieben.</p> <p>Auswahl- und Einstellungspraxis für die Fachkräfte sind definiert.</p> <p>Kompetenzprofile der haupt- und ggf. ehrenamtlichen Beschäftigten sind vorhanden und werden aktualisiert.</p> <p>Neue Kompetenzanforderungen werden systematisch ermittelt.</p> <p>Entwicklungsgespräche mit Mitarbeiter/innen werden regelmäßig durchgeführt.</p> <p>Eine systematische Fortbildungsplanung für alle Beschäftigtengruppen liegt vor.</p> <p>Fortbildung wird angeboten, dokumentiert und ausgewertet.</p> <p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet.</p> <p>Schlussfolgerungen werden gezogen</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 10: Controlling

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Ein dokumentiertes Berichtswesen zu relevanten, begründeten Spezifikationen ist eingeführt.</p> <p>Kennziffern/Kennzahlen und qualitative Erfolgsindikatoren sind definiert und begründet. Sie werden regelmäßig erhoben und bewertet. Konsequenzen werden gezogen.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren der finanziellen Steuerung sind beschrieben und begründet, Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden beachtet.</p> <p>Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation finden regelmäßig statt. Konsequenzen aus den Prüfergebnissen werden gezogen.</p> <p>Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 11: Kundenkommunikation

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Die wichtigsten Kundenkommunikationsverfahren sind begründet und beschrieben.</p> <p>Die Geschäftsbedingungen bzw. vertraglichen Grundlagen oder Rechtsvorschriften sind vollständig dokumentiert und den Kunden kommuniziert.</p> <p>Anregungen und Beschwerden werden erhoben und ausgewertet, Konsequenzen werden gezogen.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen</p>					

Bestandsaufnahme Qualitätsbereich 12: Strategische Entwicklungsziele

Anforderungen	Nachweise wären	Nachweise werden bereits erbracht durch	Arbeits- und Handlungsbedarf	Wer?	Bis wann?
<p>Evaluations- und Entwicklungsworkshops finden regelmäßig statt.</p> <p>Qualitätsentwicklungsziele und/oder -maßnahmen werden systematisch gesammelt und sind dokumentiert.</p> <p>Strategische Entwicklungsziele der Gesamtorganisation werden im Selbstreport vorgeschlagen.</p> <p>Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen</p>					