**Hier ist Platz für das Logo Ihrer Organisation**

**Selbstreport**

**KQS**

Modellversion 3

**K**undenorientierte **Q**ualitätstestierung für **S**oziale Dienstleistungsorganisationen

|  |
| --- |
| **Angaben zur Organisation** |
| **Name:** |  |
| **Adresse:** |  |
| **Ansprechpartner\*in:** |  |
| **Telefon:** |  |
| **E-Mail:** |  |

**Erläuterungen zur Arbeit mit dieser Selbstreportvorlage**

**Generelles**

In dieser Vorlage finden Sie – wie hier – Textelemente mit einem hellroten Hintergrund. Diese erläuternden Texte dienen zu Ihrer Orientierung und sollen Ihnen die Arbeit am Selbstreport erleichtern. Wenn Sie mit der Erstellung des Selbstreports fertig sind, löschen Sie bitte diese Textelemente (inkl. diesem Text).

Bitte ergänzen Sie in allen Kopfzeilen den Namen Ihrer Organisation.

Wichtig: **Alle weiteren Textelemente** (u.a. die Anforderungen, die in der Spalte am rechten Rand in den einzelnen Qualitätsbereichen zu finden sind) **löschen Sie bitte nicht!**

**Inhaltsverzeichnis**

[I. Administrativer Teil 5](#_Toc404000946)

[II. Gesamtprozessbeschreibung 6](#_Toc404000947)

[III. Inhaltlicher Teil 8](#_Toc404000948)

[Qualitätsbereich 1: Leitbild 9](#_Toc404000949)

[1.1 Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 9](#_Toc404000950)

[1.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 10](#_Toc404000951)

[Qualitätsbereich 2 Bedarfserschließung und Informationsbeschaffung 12](#_Toc404000952)

[2.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 12](#_Toc404000953)

[2.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 12](#_Toc404000954)

[Qualitätsbereich 3 Schlüsselprozesse 14](#_Toc404000955)

[3.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 14](#_Toc404000956)

[3.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 15](#_Toc404000957)

[Qualitätsbereich 4 Sozialer Dienstleistungsprozess 16](#_Toc404000958)

[4.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 16](#_Toc404000959)

[4.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 17](#_Toc404000960)

[Qualitätsbereich 5 Externe Dienstleister und Kooperationen 18](#_Toc404000961)

[5.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 18](#_Toc404000962)

[5.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 19](#_Toc404000963)

[Qualitätsbereich 6 Evaluation der sozialen Dienstleistungsprozesse 20](#_Toc404000964)

[6.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 20](#_Toc404000965)

[6.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 20](#_Toc404000966)

[Qualitätsbereich 7 Infrastruktur 22](#_Toc404000967)

[7.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 22](#_Toc404000968)

[7.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 23](#_Toc404000969)

[Qualitätsbereich 8 Führung 24](#_Toc404000970)

[8.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 24](#_Toc404000971)

[8.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 25](#_Toc404000972)

[Qualitätsbereich 9 Personal 26](#_Toc404000973)

[9.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 26](#_Toc404000974)

[9.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 27](#_Toc404000975)

[Qualitätsbereich 10 Controlling 28](#_Toc404000976)

[10.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 28](#_Toc404000977)

[10.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 29](#_Toc404000978)

[Qualitätsbereich 11 Kundenkommunikation 30](#_Toc404000979)

[11.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 30](#_Toc404000980)

[11.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 30](#_Toc404000981)

[Qualitätsbereich 12 Strategische Entwicklungziele 32](#_Toc404000982)

[12.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen 32](#_Toc404000983)

[12.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen 33](#_Toc404000984)

[IV. Verzeichnis der aufgeführten Nachweise im Selbstreport 34](#_Toc404000985)

Das Inhaltsverzeichnis ist ein aktives Dokument: Bitte aktualisieren Sie dieses (Mit dem Cursor in das aktive Dokument „reinlaufen“ und F9 drücken: Nur Seitenzahlen aktualisieren)!

Abkürzungsverzeichnis

# I. Administrativer Teil

|  |
| --- |
| Der administrative Teil des Selbstreports enthält eine **Darstellung des strukturellen Aufbaus der Organisation, ihrer allgemeinen Aufgaben bzw. ihres Auftrages** sowie ihrer rechtlichen und personellen Bedingungen; hier kann auch ein Organigramm eingefügt sein. Außerdem enthält dieser Teil eine **Selbstverpflichtung** der Organisation zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung. Es ist auch denkbar, hier etwas über die Geschichte der Organisation zu schreiben.*Diesen Text (inkl. Tabelle) können Sie löschen, er dient der Erläuterung.* |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Selbstbeschreibung der Organisation |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Selbstverpflichtung zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung |

# II. Gesamtprozessbeschreibung

|  |
| --- |
| Dieser zweite Teil des Selbstreports ist eine Gesamtprozessbeschreibung, in der darlegt wird, wie der Prozess der Qualitätsarbeit und ‑entwicklung in der Zeit der erstmaligen Qualitätsentwicklung bzw. zwischen der vorangegangenen Testierung und der Retestierung organisiert war und abgelaufen ist. In diesem Teil soll der durch­laufene Gesamtprozess reflektiert und bewertet werden. *Diesen Text (inkl. Tabelle) können Sie löschen, er dient der Erläuterung.* |

*Folgende Fragen können nutzbringend für die Beantwortung sein (nicht verpflichtend, wenn Sie die Fragen nicht nutzen wollen, löschen Sie diese ebenfalls):*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Welche Wege wurden beschritten, um die Qualitätsentwicklung (weiter) voranzu­treiben? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Welche Instanzen, Personengruppen, Abteilungen, Stellen etc. waren an welcher Stelle beteiligt? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Stand die Qualitäts­entwicklung regel­mäßig auf der Tages­ordnung in den Besprechungen und Konferenzen? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Wie haben die Qualitätszirkel gearbeitet?  |

|  |  |
| --- | --- |
|   | Wie klappte das Projektmanagement? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Wie werden die Evaluations- und Entwicklungswork­shops eingeschätzt? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | War der gewählte Rhythmus der Arbeitsgruppen und Workshops angemes­sen? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Was waren die Höhepunkte, was die Schwächen der durchlaufenen Qualitätsentwicklung? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Was war insgesamt förderlich? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Was war insgesamt eher hinderlich? |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Was soll beim nächsten Mal anders bzw. besser gemacht werden? |

# III. Inhaltlicher Teil

|  |
| --- |
| Dieser dritte Teil des Selbstreports ist der inhaltliche Teil, dessen Gliederung sich an den Qualitätsbereichen und deren Anforderungen orientiert. Optionale Qualitätsbe­reiche können nach Qualitätsbereich 11 hinzugefügt werden. Das Leitbild muss in Qualitätsbereich 1 des Selbstreports in Gänze aufgenommen werden.**Zu jedem Qualitätsbereich müssen zwingend mindestens Angaben zu vier Fragen gemacht werden:** 1. In welcher Weise und wodurch sind die (Mindest-) Anforderungen erfüllt? Was wurde ggf. darüber hinaus getan? (Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen)
2. Wie begründen sich die Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens? (Angaben zur Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungenen Lernens)
3. Wie werden die eingesetzten Verfahren und ihre Ergebnisse bewertet und welche Schlussfolgerungen werden daraus gezogen? (Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen)
4. Wie und wo sind die eingesetzten Verfahren und die erzielten Ergebnisse dokumentiert und können ggf. nachgeprüft werden? (Angaben zu den Nachweisen)

Im Text müssen zu den jeweiligen Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen die Kennzeichnungen der entsprechenden Nachweise eindeutig zugeordnet sein, so dass deutlich wird, welcher Nachweis für welche Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen gilt. Aussagekräftige Angaben zu den Nachweisen stehen in der Nachweisliste am Ende des Selbstreports (siehe auch die Erläuterungen dort).*Diesen Text (inkl. Tabelle) können Sie löschen, er dient der Erläuterung.* |

## Qualitätsbereich 1: Leitbild

**Definition aus dem KQS-Leitfaden**

Ein Leitbild ist die organisationsintern vereinbarte Selbstbeschreibung, wenn sie in der Lage ist, die Operationen des Systems anzuleiten. Das Leitbild muss von außen als Profil der Organisation erkennbar und von innen erlebbar sein. Das Leitbild enthält die Defini­tion gelungener Dienstleistung als Ausweis des professionellen Selbstverständnisses der sozialen Dienstleistungs-organisation gegenüber den Adressaten.

### 1.1 Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Identität und Auftrag: *Wer sind wir? Was ist unser selbstgewählter und/oder trägerspezifischer Auftrag?*2. Werte: *Wofür stehen wir?*3. Einrichtungsspezifische Kunden: *An wen wenden wir uns (potenzielle Kunden)? Für wen sind wir »zuständig«?*4. Allgemeine Ziele: *Welche allgemeinen Ziele wollen wir mit unserer Organisation erreichen (z.B. Hilfe zur Selbsthilfe)? Was streben wir für die eigene Organisation an (z.B. Erhöhung der Auto­nomie)?* 5. Fähigkeiten: *Was können wir? Über welche Kompetenzen, welches "Know-how" verfügen wir?*6. Leistungen: *Was, welche Produkte und Dienstleistungen, bieten wir?*7. Ressourcen: *Was haben wir dafür zur Verfügung?Worauf können wir zurückgreifen?*8. Definition gelungener Dienstleistung: *Wann hat nach unserer Auffassung, mit unserem spezifischen Auftrag und unserer besonderen Zielgruppe gelungene Dienstleistung stattgefunden? Was ist anders für unsere Kunden, wenn sie unsere Beratung, Betreuung, Maßnahmen etc. erfolgreich durchlaufen haben?*  | Das Leitbild enthält Aussagen zu allen acht Spezifikationen. |

|  |  |
| --- | --- |
|   | Das Leitbild ist partizipativ erstellt bzw. revidiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es ist schriftlich fixiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Es ist intern kommuniziert und extern veröffentlicht. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Revisionsverant­wortung für das Leitbild ist festgelegt. |

### 1.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 2 Bedarfserschließung und Informationsbe­schaffung

**Definition aus dem KQS-Leitfaden**

Bedarfserschließung meint die Anwendung geeigneter Instrumente zu systematischen Umwelt-/Marktbeobachtungen hinsichtlich der Entwicklung der gesellschaftlichen Bedarfe und der individuellen Bedürfnisse der Kunden. Die darauf bezogenen Konzeptentwicklungen müs­sen diese Bedarfe und Bedürfnisse zum eigenen institutionellen Auftrag in Beziehung setzen. Informationsbeschaffung bezeichnet die systematische Sicherstellung der für die Durch­führung der Dienstleistungen erforderlichen Informationen.

### 2.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | * Gegenstände,
* Verfahren,
* Rhythmus und
* Umfang

der Bedarfserschließung/ Informations­beschaffung sind beschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und der Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor.** |

### 2.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 3 Schlüsselprozesse

**Definition aus dem KQS-Leitfaden**

Schlüsselprozesse sind diejenigen zentralen Prozesse, die zur Erstellung und Abnahme der für die Organisation spezifischen Dienstleistungen / Produkte führen. Schlüsselprozesse liegen quer zu den jeweiligen Funktionsstellen und Aufgaben und beziehen sich auf Arbeitsabläufe der Gesamtorganisation. Die Klärung der Schlüsselprozesse dient der Transparenz, der Verfahrens- und Rechtssicherheit, der Verlässlichkeit, Verbindlichkeit und Eindeutigkeit. So wird untereinander abgestimmtes kooperatives Handeln innerhalb der Organisation gesichert.

### 3.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Organisations­spezifische Schlüsselprozesse sind definiert und dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Verantwortung für die Prozesse ist festgelegt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Schnittstellen innerhalb der Pro­zesse und ggf. zwischen den Schlüsselprozessen sind beschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der organisationsspezi­fischen Schlüssel­prozesse in Bezug auf das Leitbild und der Definition sozialer gelungener Dienstleistung liegt vor. |

### 3.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 4 Sozialer Dienstleistungsprozess

**Definition aus dem KQS-Leitfaden**

Der soziale Dienstleistungsprozess ist die eigentliche Leistung zwischen der Organisation und ihren Kunden. Die Qualität des Prozesses beruht auf den angebotenen Dienstleistungen, den Kompetenzen der Mitarbeitenden, dem interaktiven Verhältnis zwischen Fachkräften und Kunden und auf allen anderen Elementen, die ein selbstbestimmtes Handeln (eine selbstständige Entwicklung) der individuellen Kunden fördern. Beratung ist Bestandteil der Dienstleistungen.

### 4.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Das Verständnis der Organisation von sozialer Dienstleistung ist beschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Dienstleistungen / Produkte sind beschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Kunden werden informiert über Inhalte, Ziele, Arbeitsformen und Voraussetzungen der Dienstleistungen / Produkte sowie über die Kompetenzen der Fachkräfte. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation definiert Indikatoren, anhand derer sie feststellt, dass die Dienstleistung gelungen ist. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor. |

### 4.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 5 Externe Dienstleister und Kooperationen

**Definition aus dem KQS-Leitfaden**

Externe Dienstleister sind andere Organisationen, von denen Leistungen zugekauft werden. Kooperationen bezeichnen Partnerschaften, also die Zusammenarbeit mit Organisationen oder Personen, die nicht der eigenen Organisation angehören. Netzwerke sind in diesem Zusammenhang Beziehungsgefüge mehrerer kooperierender Organisationen. Von der Qualität dieser Beziehungen hängt zu großen Teilen die Qualität der Produkte und Dienstleistungen der eigenen Organisation ab. Bedeutsam sind dabei auch die Kompetenzen der Externen. Durch ein systematisches Management dieser Kooperationen wird Qualität sichergestellt.

### 5.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation beschreibt, mit welchen relevanten anderen Organisationen oder Personen sie wie und warum zusammenarbeitet. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Anforderungen an die externen Dienst­leister sind definiert und kommuniziert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation beschreibt, wie sie die Erfüllung der Anforderungen durch die externen Dienstleister überprüft. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kriterien für die Zusammenarbeit mit Kooperationspartnern sind definiert und kommuniziert.  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation beschreibt, wie sie die Einhaltung der Kriterien der Zusammenarbeit überprüft. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor. |

### 5.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 6 Evaluation der sozialen Dienstleistungsprozesse

**Definition aus dem KQS-Leitfaden**

Evaluation von sozialen Dienstleistungsprozessen bedeutet, dass die durchgeführte Dienstleistungsarbeit regelmäßig mit geeigneten Instrumenten geprüft und bewertet wird. Maßstab bildend zur Bewertung sind die erzielten fachlichen Ergebnisse, Zufriedenheit der unterschiedlichen Kunden und Auftraggeber sowie die Realisierung des eigenen institutionellen Anspruchs. Auch die Arbeit der Fachkräfte ist Teil der Evaluation.

### 6.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | * Gegenstände,
* Verfahren,
* Rhythmus und
* Umfang

der Evaluation sind beschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Fachkräfte werden über die Evaluations-ergebnisse informiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor. |

### 6.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 7 Infrastruktur

**Definition aus dem KQS-Leitfaden**

Die Infrastruktur umfasst die räumlichen, situationalen, ausstattungs­technischen, zeitlichen, materialen und medialen Bedingungen des Dienst­leistungskontextes. Bei stationären/teilstationären Organisationen gehören hierzu auch die Versorgungs-, Unterbringungs- und/oder Freizeitbedingungen**.**

### 7.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kriterien für die Qualität der infrastrukturellen Bedingungen für die Kunden sind definiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation überprüft diese Infrastruktur regelmäßig anhand dieser Kriterien. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind definiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation überprüft die Arbeitsbedingungen regelmäßig anhand dieser Kriterien. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation zeigt auf, welche Verbesserungs­anstrengungen ggf. unternommen wurden. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Alle für die Erbringung der sozialen Dienstleistung erforderlichen Materialien und ggf. Geräte sind verfügbar und einsatzbereit. Die Verfügbarkeit und Einsatzfähigkeit wird regelmäßig überprüft. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor. |

### 7.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 8 Führung

**Definition aus dem KQS-Leitfaden**

Führung umfasst alle Steuerungen von Prozessen und ist eine Funktion zur Koordination von Arbeitshandeln. Leitung bezeichnet in Organisationen darüber hinaus eine Vorgesetztenposition, die mit einer besonderen Führungsverantwortung verbunden ist. Sie verantwortet die Einführung und Weiterentwicklung eines Managementsystems einschließlich der Qualitätsentwicklung. Leitungs- und Führungshandeln drücken sich im Her­beiführen, Treffen und Kontrollieren von Entscheidungen aus. Entscheidungen geben dem Organisationshandeln Gestalt und Richtung und schaffen damit Sicherheit für das Arbeitshandeln. Leitung und Führung können auf verschiedenen organisationalen Ebenen angesiedelt sein und wahrgenommen werden.

### 8.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Organisation des Unternehmens ist dargestellt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Führungsgrundsätze sind vereinbart und verschriftlicht. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Verfahren, wie in der Organisation entschieden wird, sind definiert und dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Instrumente und Verfahren der internen Kommunikation und Information sind beschrieben und eingeführt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Zielvereinbarungen werden regelmäßig getroffen, dokumentiert und überprüft. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Zuständigkeit für Qualitätsentwicklung ist geregelt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor. |

### 8.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 9 Personal

**Definition aus dem KQS-Leitfaden**

Der Qualitätsbereich Personal umfasst ‑ bezogen auf die Verwirklichung des Leitbildes, die Erreichung der Entwicklungsziele der Organisation und die Erfüllung der spezifischen arbeitsplatz- und funktionsbezogenen Aufgaben ‑ alle Maßnahmen in Personalakquisition, Personalplanung, Personaleinsatz und Personalentwicklung. Personalentwicklung meint die berufliche, per­sönliche und soziale Entfaltung des hauptberuflichen Personals. Sie richtet sich darüber hinaus auf die Integration von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie auf die Förderung von Kooperationsfähigkeit. Zur Personalentwicklung gehören auch die Förderung und Fortbildung der freiberuflichen und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

### 9.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Aufgabenprofile für die Arbeitsplätze / Funktionsstellen sind vorhanden und werden fortge­schrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Auswahl- und Einstellungspraxis für die Fachkräfte sind definiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kompetenzprofile der haupt- und ggf. ehrenamtlichen Mitarbeitenden sind vorhanden und werden aktualisiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Neue Kompetenzanfor­derungen werden systematisch ermittelt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Entwicklungsge­spräche mit Mitar­beiter\*innen werden regelmäßig durchge­führt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine systematische Fortbildungsplanung für alle Beschäftigten­gruppen liegt vor. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Fortbildung wird angeboten, dokumentiert und ausgewertet. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor. |

### 9.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 10 Controlling

**Definition aus dem KQS-Leitfaden**

Das Controlling umfasst sämtliche Maßnahmen, die dazu dienen, den Grad der Erreichung der Ziele einer Organisation zu überprüfen und auf dieser Grundlage Steuerungsentscheidungen zu treffen. Es werden Kennziffern und Kennzahlen sowie inhaltliche Indikatoren definiert, begründet und ermittelt, mit denen die effektive und effiziente Leistungserbringung der Gesamtorganisation sowie einzelner Programm- und Arbeitsbereiche ana­lysiert und bewertet werden, sodass Konsequenzen gezogen werden können.

### 10.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kennzahlen und qualitative Erfolgs­indikatoren sind definiert und begründet. Sie werden regelmäßig erhoben und be­wertet. Konsequenzen werden gezogen. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ein dokumentiertes Berichtswesen zu relevanten, begründeten Spezi­fikationen ist eingeführt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die eingesetzten Verfahren der finanziellen Steuerung sind beschrieben und begründet, Gesichtspunkte der Wirtschaftlichkeit werden beachtet. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Interne Prüfungen zur Funktionsweise der Organisation finden regelmäßig statt. Konsequenzen aus den Prüfergebnissen werden gezogen. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor. |

### 10.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 11 Kundenkommunikation

**Definition aus dem KQB-Leitfaden**

Die Beziehung zu den Kunden ist der Kern organisationaler Leistungserbringung. Kommunikation zwischen der Organisation und den Kunden umfasst sowohl die Kundengewinnung als auch die Kundenpflege und Kundenbindung. Daher sind die entsprechenden Verfahrensabläufe in Hinblick auf die Kundenbedürfnisse auszurichten.

### 11.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die wichtigsten Kundenkommunika­tionsverfahren sind begründet und beschrieben. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Die Geschäftsbeding­ungen bzw. vertrag­lichen Grundlagen oder Rechtsvor­schriften sind vollständig dokumen­tiert und den Kunden kommuniziert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Anregungen und Be­schwerden werden er­hoben und ausge­wertet. Konsequenzen werden gezogen. |
|  | Eine Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor. |

### 11.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

## Qualitätsbereich 12 Strategische Entwicklungsziele

**Definition aus dem KQS-Leitfaden**

Strategische Entwicklungsziele sind die längerfristigen und umfassenden Ziele der Organisation, die bestimmen, wo sie in einem definierten Zeitraum in Bezug auf ihre erwartete zukünftige Umwelt stehen will. Diese Ziele basieren auf dem Leitbild und den insbesondere aus der Bedarfserschließung, der Evaluation und dem Controlling der Organisation gewonnenen Erkenntnissen.

### 12.1. Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen

Bei einer **Retestierung** erhält der Selbstreport hier eine neues bzw. erweitertes Teilkapitel **12a**, in dem die **Erfüllung der strategischen Entwicklungsziele**, die auf dem Abschlussworkshop der vorangegangenen Testierung vereinbart wurden, dargelegt und nachgewiesen werden. In Teil 12b wird beschrieben, wie die Vorgehensweise bei der strategischen Arbeit gestaltet ist. Bei einer Ersttestierung muss daher nur Kapitel 12b bearbeitet werden.

(12a bei einer Retestierung)

|  |  |
| --- | --- |
|  | *Vereinbarte Strategische Entwick­lungsziele der vorangegangenen Testierung aufnehmen und beschreiben, was die Organisation getan hat, um die Strategischen Entwicklungsziele zu erreichen.* |
|  |  |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | *Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.* |

**(12b bei einer Retestierung / 12 bei einer Ersttestierung)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Evaluations-/ Entwick­lungsworkshops finden regelmäßig statt. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Qualitäts­entwicklungsziele und/oder ‑maß­nahmen werden systematisch gesammelt und sind dokumentiert. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Strategische Entwicklungsziele der Gesamtorganisation werden im Selbstreport vorgeschlagen. |

### 12.2. Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen

|  |  |
| --- | --- |
| So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest: | Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen. |

# IV. Verzeichnis der aufgeführten Nachweise im Selbstreport

Die Kennung der Nachweise in diesem Verzeichnis ist nur ein Beispiel. Selbstverständlich können Sie das Kennzeichnungssystem oder die Dokumentenlenkung Ihrer Organisation verwenden und das Verzeichnis entsprechend ändern.

Wenn Sie im Administrativen Teil oder in der Gesamtprozessbeschreibung keine Nachweise genannt haben, können Sie die beiden Nachweisbereiche löschen.

Die Nachweise, auf die im Selbstreport Bezug genommen wird, sollten eine Kennzeichnung haben, die ggf. auch den Ort angibt, wo der Nachweis in der Organisation dokumentiert ist.

Der »Titel« eines Nachweises sollte aussagekräftig sein und erkennen lassen, um welchen Nachweis es konkret geht. Ein Nachweis, der nur mit „Protokoll“ benannt ist, ist nicht selbsterklärend und kann deshalb zu Auflagen führen.

Alle im Selbstreport gemachten Aussagen müssen nachgewiesen werden können.

Als Nachweise gelten Dokumente, Beispiele und Belege (z. B. Programme, Fragebögen und Ergebnisse der Evaluation der Bildungsarbeit, Muster der Deckungsbeitragsrechnung, Checklisten für Einstellungsgespräche, Inventar- und Prüflisten der Medien, Konferenzordnungen und ‑protokolle). Der Selbstreport bzw. Teile daraus gelten als Nachweis, wenn der entsprechende Sachverhalt oder das entsprechende Dokument vollständig im Selbstreport enthalten ist, z.B. das Leitbild oder ein Organigramm. Wenn nur zusammenfassend oder beispielhaft berichtet wird, müssen weitere Nachweise in der Organisation vorliegen.

Die Nachweise selbst sind nicht Bestandteil des Selbstreports; sie werden ausschließlich in der Organisation vorgehalten.

|  |  |
| --- | --- |
| **I.** | **Administrativer Teil** |
| I.01 |  |
| I.02 |  |
| I.03 |  |
| I.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **II.** | **Gesamtprozessbeschreibung** |
| II.01 |  |
| II.02 |  |
| II.03 |  |
| II.03 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 1** | **Leitbild** |
| 1.01 |  |
| 1.02 |  |
| 1.03 |  |
| 1.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 2** | **Bedarfserschließung und Informationsbeschaffung** |
| 2.01 |  |
| 2.02 |  |
| 2.03 |  |
| 2.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 3** | **Schlüsselprozesse** |
| 3.01 |  |
| 3.02 |  |
| 3.03 |  |
| 3.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 4** | **Sozialer Dienstleistungsprozess** |
| 4.01 |  |
| 4.02 |  |
| 4.03 |  |
| 4.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 5** | **Externe Dienstleister und Kooperationen** |
| 5.01 |  |
| 5.02 |  |
| 5.03 |  |
| 5.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 6** | **Evaluation der sozialen Dienstleistungsprozesse** |
| 6.01 |  |
| 6.02 |  |
| 6.03 |  |
| 6.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 7** | **Infrastruktur** |
| 7.01 |  |
| 7.02 |  |
| 7.03 |  |
| 7.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 8** | **Führung** |
| 8.01 |  |
| 8.02 |  |
| 8.03 |  |
| 8.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 9** | **Personal** |
| 9.01 |  |
| 9.02 |  |
| 9.03 |  |
| 9.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 10** | **Controlling**  |
| 10.01 |  |
| 10.02 |  |
| 10.03 |  |
| 10.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 11** | **Kundenkommunikation**  |
| 11.01 |  |
| 11.02 |  |
| 11.03 |  |
| 11.04 |  |
| ... |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **QB 12** | **Strategische Entwicklungsziele** |
| 12.01 |  |
| 12.02 |  |
| 12.03 |  |
| 12.04 |  |
| ... |  |