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

**Selbstreport**

**KQS**

*Vorlage für die Modellversion 3 Februar 2023*

*Selbstreportvorlage vom 28.03.2024*

**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 als Überschriften in den einzelnen Qualitätsbereichen zu finden sind) **löschen Sie bitte nicht!**

Bitte beachten Sie: Ab dieser Selbstreportvorlage sind die Anforderungen so fixiert, dass diese nicht mehr versehentlich gelöscht werden können. Darum haben wir aus technischen Gründen die Anforderungen nicht mehr am rechten Rand, sondern in den Textkörper der Wordvorlage integriert. Damit sich dies nicht auf den Seitenumfang zu Ihren Ungunsten auswirkt, haben wir den Rand entsprechend abgeändert. Die im KQS Leitfaden auf S. 37 formulierte formale Anforderung bezüglich der Randbreite ist deshalb nicht mehr gültig. Alle anderen formalen Anforderungen werden mit dieser Vorlage erfüllt.

Inhalt

[II. Administrativer Teil 5](#_Toc162956725)

[III. Gesamtprozessbeschreibung 6](#_Toc162956726)

[V. Inhaltlicher Teil 8](#_Toc162956727)

[Qualitätsbereich 1: Leitbild 9](#_Toc162956728)

[Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung und Informationsbeschaffung 11](#_Toc162956729)

[Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse 13](#_Toc162956730)

[Qualitätsbereich 4: Sozialer Dienstleistungsprozess 15](#_Toc162956731)

[Qualitätsbereich 5: Externe Dienstleister und Kooperationen 17](#_Toc162956732)

[Qualitätsbereich 6: Evaluation der sozialen Dienstleistungsprozesse 19](#_Toc162956733)

[Qualitätsbereich 7: Infrastruktur 21](#_Toc162956734)

[Qualitätsbereich 8: Führung 24](#_Toc162956735)

[Qualitätsbereich 9: Personal 26](#_Toc162956736)

[Qualitätsbereich 10: Controlling 29](#_Toc162956737)

[Qualitätsbereich 11: Kundenkommunikation 31](#_Toc162956738)

[Qualitätsbereich 12: Strategische Entwicklungsziele 33](#_Toc162956739)

[IV. Verzeichnis der aufgeführten Nachweise im Selbstreport 36](#_Toc162956740)

Das Inhaltsverzeichnis ist ein sogenanntes aktives Dokument, bitte aktualisieren Sie dieses am Ende Ihrer Arbeit am Selbstreport: Das Inhaltsverzeichnis einmal mit der Maustaste anklicken, das Inhaltsverzeichnis ist dann grau unterlegt, dann die Taste F9 drücken, in dem sich öffnenden Fenster „Nur Seitenzahlen aktualisieren“ auswählen und mit »ok« bestätigen.

Wenn Ihnen die Seitenaufteilung des Inhaltsverzeichnisses nach Löschung dieses Textes nicht gefällt, können Sie noch einen Seitenumbruch setzen.

Abkürzungsverzeichnis

# II. 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.

**Selbstbeschreibung der Organisation**

**Selbstverpflichtung zur kontinuierlichen Qualitätsentwicklung**

# III. 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.

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 Rhythmus der Arbeitsgruppen und Workshops angemessen?**

**Was waren die Höhepunkte, was die Schwächen der durchlaufenen Qualitätsentwicklung?**

**Was war insgesamt förderlich?**

**Was war insgesamt hinderlich?**

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

# V. Inhaltlicher Teil

Dieser dritte Teil des Selbstreports ist der inhaltliche Teil, dessen Gliederung sich an den Qualitätsbereichen und deren Anforderungen orientiert.

**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 gelungener Dienstleistung? (Angaben zur Begründung der Qualitätsmaßnahmen in Bezug auf das Leitbild und die Definition gelungener Dienstleistung)
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).

# Qualitätsbereich 1: Leitbild

**Definition aus dem KQS-Leitfaden für die Praxis**

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 sozialer Dienstleistung als Ausweis des professionellen Selbstverständnisses der sozialen Dienstleistungsorganisation gegenüber den Adressaten.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQS Leitfaden für die Praxis S.42f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.
	1. **Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**

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**

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

# Qualitätsbereich 2: Bedarfserschließung und Informationsbeschaffung

**Definition aus dem KQS-Leitfaden für die Praxis**

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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQS Leitfaden für die Praxis S.44f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

**2.1 Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**

Gegenstände, Verfahren, Rhythmus und Umfang der Bedarfserschließung/ Informationsbeschaffung sind beschrieben.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

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

**2.2 Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen**

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

# Qualitätsbereich 3: Schlüsselprozesse

**Definition aus dem KQS-Leitfaden für die Praxis**

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. Dadurch wird untereinander abgestimmtes kooperatives Handeln innerhalb der Organisation gesichert.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQS Leitfaden für die Praxis S.46f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

**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 die Definition gelungener sozialer Dienstleistung liegt vor.

**3.2 Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen**

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

# Qualitätsbereich 4: Sozialer Dienstleistungsprozess

**Definition aus dem KQS-Leitfaden für die Praxis**

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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQS Leitfaden für die Praxis S.48f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

**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**

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

# Qualitätsbereich 5: Externe Dienstleister und Kooperationen

**Definition aus dem KQS-Leitfaden für die Praxis**

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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQS Leitfaden für die Praxis S.50f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

**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**

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

# Qualitätsbereich 6: Evaluation der sozialen Dienstleistungsprozesse

**Definition aus dem KQS-Leitfaden für die Praxis**

Evaluation von sozialen Dienstleistungsprozessen bedeutet, dass die durchgeführte Dienstleistungsarbeit regelmäßig mit geeigneten Instrumenten geprüft und bewertet wird. Maßstab bildend zur Bewertung sind die Qualität der 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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQS Leitfaden für die Praxis S.52f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

**6.1 Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**

Gegenstände, Verfahren, Rhythmus und Umfang der Evaluation sind beschrieben.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

Die Fachkräfte werden über die Evaluationsergebnisse 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**

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

# Qualitätsbereich 7: Infrastruktur

**Definition aus dem KQS-Leitfaden für die Praxis**

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 Freizeitbedingungen.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQS Leitfaden für die Praxis S.54f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

**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.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

Kriterien für die Qualität der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten sind definiert.

Die Organisation überprüft die Arbeitsbedingungen regelmäßig anhand dieser Kriterien.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

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**

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

# Qualitätsbereich 8: Führung

**Definition aus dem KQS-Leitfaden für die Praxis**

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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQS Leitfaden für die Praxis S.56f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

**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**

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

# Qualitätsbereich 9: Personal

**Definition aus dem KQS-Leitfaden für die Praxis**

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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQS Leitfaden für die Praxis S.58f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

**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.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

Entwicklungsgespräche mit Mitarbeiter\*innen werden regelmäßig durchgeführt.

Eine systematische Fortbildungsplanung für alle Beschäftigtengruppen liegt vor.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

Fortbildung wird angeboten, dokumentiert und ausgewertet.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

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**

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

# Qualitätsbereich 10: Controlling

**Definition aus dem KQS-Leitfaden für die Praxis**

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, so dass Konsequenzen gezogen werden können.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQS Leitfaden für die Praxis S.60f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

**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.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

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 statt.

Konsequenzen aus den Prüfergebnissen werden gezogen.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

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

**10.1 Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen**

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

# Qualitätsbereich 11: Kundenkommunikation

**Definition aus dem KQS-Leitfaden für die Praxis**

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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQS Leitfaden für die Praxis S.62f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

**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.

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

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**

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

# Qualitätsbereich 12: Strategische Entwicklungsziele

**Definition aus dem KQS-Leitfaden für die Praxis**

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.

* Weitere Erläuterungen, Spezifikationen und Nachweismöglichkeiten finden Sie im KQS Leitfaden für die Praxis S.64f.
* Eine Arbeitshilfe mit Qualitätswerkzeugen für diesen Qualitätsbereich finden Sie zum Herunterladen auf dem Qualitätsportal (www.qualitaets-portal.de) in der Rubrik »Arbeitshilfen und Qualitätswerkzeuge«.

**12.1 Angaben zu den Verfahren und Ergebnissen**

Bei einer Retestierung erhält der Selbstreport hier ein 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 11b bearbeitet werden.

**12a Strategische Entwicklungsziele der vorangegangenen Testierung**

**Vereinbarte Strategische Entwicklungsziele der vorangegangenen Testierung in den Selbstreport aufnehmen und beschreiben, was die Organisation getan hat, um die Strategischen Entwicklungsziele zu erreichen.**

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

**12b Strategische Entwicklungsziele**

Evaluations-/ Entwicklungsworkshops finden statt.

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

Hinweis: Die Erfüllung der Anforderung beinhaltet auch die Beschreibung exemplarischer Ergebnisse.

Strategische Entwicklungsziele der Gesamtorganisation werden im Selbstreport vorgeschlagen.

**12.2 Angaben zu den Bewertungen und Schlussfolgerungen**

Die eingesetzten Verfahren und die damit erzielten Ergebnisse werden bewertet. Schlussfolgerungen werden gezogen.

So bewerten wir die aus den eingesetzten Verfahren erzielten Ergebnisse:

So bewerten wir die eingesetzten Verfahren:

Folgende Schlussfolgerung (Qualitätsentwicklungsziel) halten wir fest:

# 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 selber 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.04 |  |

|  |
| --- |
| **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 |  |