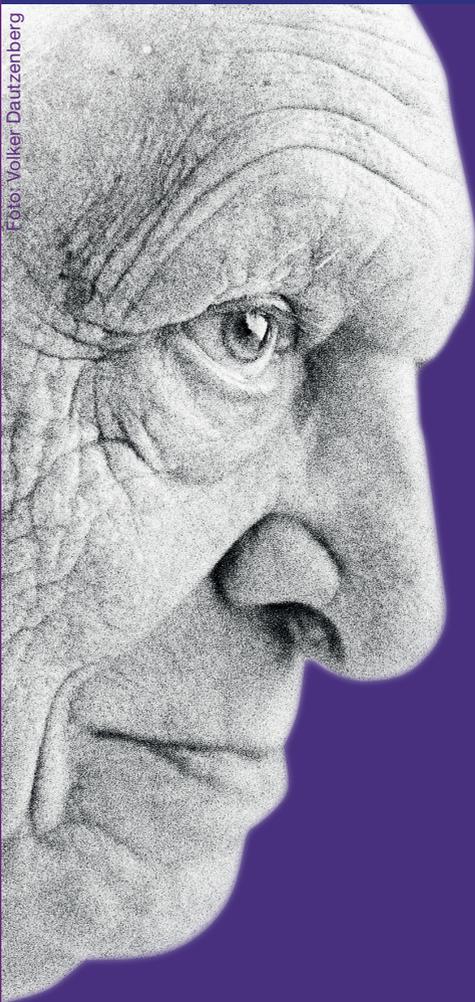


# QUALITÄT AUS LEIDENSCHAFT

Foto: Volker Dautzenberg



Diakonie-  
Basis-Siegel  
Pflege



Maria Loheide  
Vorstand Sozialpolitik  
der Diakonie Deutschland

In einer immer älter werdenden Gesellschaft, in der die Menschen – glücklicherweise! – immer länger leben, kommt dem Thema Pflege eine immer größere Bedeutung zu. Die Menschen wollen darauf vertrauen können, dass sie selbst oder auch ihre Angehörigen verlässlich, achtsam und kompetent gepflegt werden und dass sie diese Lebenssituation in Würde und so selbstbestimmt wie möglich erfahren.

Für die Einrichtungen und Dienste der Diakonie Deutschland, die ambulante, stationäre und teilstationäre Pflege leisten, ist eine Qualitäts-Selbstverpflichtung ein leitendes Motiv.

Das Diakonie-(Basis)-Siegel Pflege in dieser vierten Version steht für eine hochwertige und verlässliche Qualität der Leistungserbringung. Dabei steht eine konsequente Orientierung an den Wünschen und Bedürfnissen der Kund\*innen im Vordergrund. Das Diakonie-(Basis)-Siegel unterstützt den Prozess, die besondere Qualität der Dienste und Einrichtungen nach außen sichtbar zu machen und gleichzeitig nach innen stetig weiterzuentwickeln.

Gute Qualität ist Ausdruck der diakonischen Werteorientierung, der fachlichen Kompetenz und eines ressourcenorientierten Denkens.

Das vorliegende Bundesrahmenhandbuch beinhaltet neben den fachspezifischen Anforderungen allgemein anerkannte gemäß der DIN EN ISO 9001 sowie gesetzliche und Diakonie-spezifische Anforderungen. Diese Zusammenführung macht das Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Pflege zu einem hilfreichen und unterstützenden Instrument des Qualitätsmanagements.

Es handelt sich damit um ein integriertes Qualitätsmanagementsystem. Es erfüllt als Diakonie-Siegel die Anforderungen an moderne Gütezeichen in Bezug auf Anspruch, Unabhängigkeit, Überprüfbarkeit und Transparenz und den Anspruch an die konfessionelle Ausrichtung.

Die Diakonie unterstützt mit dieser Veröffentlichung die Bestrebungen um eine kontinuierliche qualitative Verbesserung auf dem Gebiet der Pflege und setzt damit wertvolle Impulse und Maßstäbe für weitere Diskussionen. Für Angehörige, die nach guter, verlässlicher Pflege suchen, in der sie ihre Partner\*innen, Eltern oder Geschwister in guten Händen wissen, ist ein solches Siegel eine hilfreiche Orientierung und schafft Vertrauen.

  
Maria Loheide

# Qualität aus Leidenschaft

## Das diakonische Profil erfolgreich mit dem Diakonie-Basis-Siegel Pflege umsetzen

Seit dem Jahr 2000 bietet die Diakonie Deutschland für Ihre ambulanten Dienste sowie voll- und teilstationären Einrichtungen ein inzwischen praxisbewährtes Qualitätsmanagementsystem an, das durch stetige Optimierungs- und Verbesserungsprozesse kontinuierlich weiterentwickelt wurde. Seit 2021 liegt das Bundesrahmenhandbuch in der Version 4 vor.

Das Bundesrahmenhandbuch des Diakonie-Siegels Pflege ist eine sehr gute Grundlage zur Implementierung und zur Weiterentwicklung des einrichtungsinternen Qualitätsmanagementsystems und ermöglicht eine Zertifizierung nach DIN EN ISO.

Erstmalig ist jetzt zudem mit der Version 4 ein Diakonie-Basis-Siegel Pflege erschienen, das eine eigenständige Basiszertifizierung ermöglicht. Die Anforderungen des Basis-Siegels sind als Bestandteil des Bundesrahmenhandbuchs in der Version 4 mit integriert.

Als wichtigste Leistung stehen auch weiterhin die Kernprozesse im Mittelpunkt des Basis-Siegels Pflege. Ausgewählte Führungs- und Unterstützungsprozesse flankieren den Aufbau des internen Qualitätsmanagementsystems. Auf Wunsch kann zu einem späteren Zeitpunkt die Umsetzung der zusätzlichen Prozesse des Diakonie-Siegels Pflege, Version 4, erfolgen.



# 12 GUTE GRÜNDE

für hochwertige und verlässliche Qualität  
in der Leistungserbringung mit dem  
Diakonie-Basis-Siegel Pflege

## Einrichtungen und Dienste ...

- 1.** ... orientieren sich an den Wünschen und Bedürfnissen der Kund\*innen sowie der Mitarbeitenden und verbessern die Zufriedenheit ihrer Bewohner\*innen.
- 2.** ... können die Diakonie-spezifischen Anforderungen systematisieren und zuverlässig erfüllen, wie etwa Religions- und Kultursensibilität als sicherer Bestandteil diakonischer Fachprofessionalität.
- 3.** ... können pflegefachliche und betreuungsfachliche Anforderungen diakonie-spezifisch und verlässlich erfüllt werden.
- 4.** ... können aktuelle Entwicklungen (Gesetzesänderungen) zeitnah in ihr Qualitätsmanagement integrieren und sind gut auf externe Prüfungen (z. B. durch MD/PKV und Heimaufsicht) vorbereitet.
- 5.** ... erkennen und beheben die Schwachstellen.
- 6.** ... machen ihre besondere Qualität nach außen sichtbar und entwickeln diese stetig nach innen weiter.

## **Einrichtungen und Dienste, die das Diakonie-Basis-Siegel Pflege anwenden, haben ...**

- 7.** ... einen Nachweis für erfüllte Qualitätskriterien in der Personalführung, der Leistungserbringung und der diakonischen Profilierung.
- 8.** ... den ersten Schritt unternommen, ein fachspezifisches Qualitätsmanagementsystem zu implementieren.
- 9.** ... jederzeit die Möglichkeit, das Diakonie-Basis-Siegel Pflege zu erweitern und sich vollumfänglich nach Diakonie-Siegel Pflege sowie der DIN EN ISO zertifizieren zu lassen.
- 10.** ... einen einfachen Zugang zum Qualitätsmanagement der fachlichen Kompetenz und ressourcenorientiertes Denken sicherstellt.
- 11.** ... Ein Qualitätsmanagement, das viele Leistungsbereiche miteinander vernetzt.

## **Mit dem Diakonie-Basis-Siegel Pflege ...**

- 12.** ... verbessern Sie die Verlässlichkeit, Überprüfbarkeit und die Nachhaltigkeit Ihrer Dienstleistungen.

# Empfehlung

Die Diakonie Deutschland empfiehlt den diakonischen Einrichtungen und Diensten, das Diakonie-Basis-Siegel Pflege zur Sicherung und stetigen Weiterentwicklung ihres Qualitätsmanagements zu nutzen, in den Alltag zu integrieren und durch eine Zertifizierung zu bestätigen.

Der kontinuierliche Blick auf die Qualität und die Weiterentwicklung der Leistungen im Sinne einer hohen Kundenorientierung ist gewährleistet. Zur Sicherung und Verstärkung der Qualitäts- und Profilbemühungen unterstützt das Bundesrahmenhandbuch die Auseinandersetzung mit der Besonderheit der religiösen Grundlage des diakonischen Selbstverständnisses und dazu die Entwicklung einer eigenständigen, authentischen Sprach- und Handlungsfähigkeit.

Das Siegel macht nach außen hin sichtbar, dass diakonische Qualität umgesetzt wird. Mit der Umsetzung der Anforderungen des Diakonie-Basis-Siegels Pflege sind die Einrichtungen und Dienste gut aufgestellt und stellen die umfassende Qualität ihrer Leistungen dar.

Das Diakonie-Siegel Pflege ist Teil der Strategie zur Qualitätsentwicklung der Diakonie Deutschland. So sind nach dem Modell des Diakonie-Siegels Pflege mittlerweile 14 Rahmenhandbücher in den verschiedenen Arbeitsfeldern der Diakonie entwickelt worden.

## Folgende Bundesrahmenhandbücher sind bereits erschienen:

- Diakonie-Siegel Arbeit und soziale Integration
- Diakonie-Siegel Beratung für Vorsorge und Rehabilitation für Mütter und Väter
- Diakonie-Siegel Bildung und Betreuung für junge Menschen im Ganztage
- Diakonie-Siegel Fachstelle Sucht
- Diakonie-Siegel Fort- und Weiterbildung
- Diakonie-Siegel KiTa / Evangelisches Gütesiegel BETA
- Diakonie-Siegel kirchlich-diakonische Organisationen, Unternehmen und Werke
- Diakonie-Siegel medizinische Rehabilitation
- Diakonie-Siegel Migrationsfachdienste
- Diakonie-Siegel Pflege
- Diakonie-Siegel Schuldnerberatung
- Diakonie-Siegel Schutz und Beratung bei häuslicher und sexualisierter Gewalt
- Diakonie-Siegel Schutzkonzepte vor sexualisierter Gewalt
- Diakonie-Siegel Vorsorge und Rehabilitation nach §111a SGB V

**„Evangelisch-diakonische Profilklarheit, Diversitätsorientierung, religions- und kultursensible Fachlichkeit: Sie machen unter den heutigen Bedingungen trittsicher am Arbeitsplatz in der Diakonie.“**

Nils Christiansen, Diakonisches Werk Hamburg, Stabsstelle Evangelische Profilberatung für Führungsverantwortliche der Träger



**„Durch klare Strukturen und nachvollziehbare Arbeitsabläufe wird die Zufriedenheit der Mitarbeitenden gefördert.“**

Sonja Leiter, Qualitätsbeauftragte Pflegezentrum Hephata, Nürnberg

**„Es ist von Praktikern für Praktiker entwickelt, daher bietet die Auseinandersetzung mit dem Diakonie-Basis-Siegel Pflege Einrichtungen die Möglichkeit, ihre Prozesse und Abläufe zu hinterfragen und Verbesserungen einzuleiten.“**

Gabriele Warschau, Leitung Qualitätsmanagement Johanniter Seniorenhäuser, Berlin



**„Das Basissiegel: flexibel, transparent, diakonisch.“**

Daniel Nigge, Stabsstelle Qualitätsmanagement ELBDIAKONIE, Hamburg

# „DIE WICHTIGSTEN PROZESSE ERFOLGREICH ZU ORGANISIEREN UND TRANSPARENZ, FLEXIBILITÄT UND POTENZIALE ABZUBILDEN, DAFÜR STEHT DAS DIAKONIE- BASIS-SIEGEL PFLEGE!“

Bundeskonferenz Diakonie-Siegel Pflege



**Bestellung des Bundesrahmenhandbuchs  
Diakonie-Siegel Pflege**

<https://shop.diakonie.de/DIGITAL-Pflege-Version-4-Diakonie-Basis-Siegel-Pflege-Bundesrahmenhandbuch-Diakonie-Siegel/90032067>



**Weiterführende Informationen zum Diakonie-Siegel**

[www.diakonie-iqg.de](http://www.diakonie-iqg.de)

## **Diakonie Deutschland**

Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e. V.  
Caroline-Michaelis-Straße 1, 10115 Berlin

Annette Klede, Leitung  
Institut für Qualitätsentwicklung und Gütesiegel in Kirche und Diakonie  
Telefon +49 30 652 111656, Mobil +49 173 254 96 52  
[annette.klede@diakonie.de](mailto:annette.klede@diakonie.de)

[www.diakonie.de](http://www.diakonie.de)