



Prozesse sinnstiftend organisieren

Am Individuum orientieren

Dialogräume schaffen

Mit Vertrauen führen



Beteiligung ermöglichen „Nicht für andere denken – mit anderen denken!“

Übersicht des gesamten Leistungsangebotes

- aussagekräftig und ansprechend
- Trägerstruktur und Rahmenbedingungen
- Arbeitsfelder und Leistungsangebote
- Bedeutung des evangelischen Profils



- Zugänge**
persönlich, telefonisch, schriftlich, online
- Reaktion**
direkt, zeitnah, angemessen

Wertschätzende & einladende Atmosphäre

Definiertes Vorgehen

- Situation in dem Umfang erfassen, der für die Leistungserbringung wichtig ist:**
 - Bedarfe, Anforderungen und Erwartungen ermitteln
 - soweit möglich ergänzende Ressourcen identifizieren

- Prüfen / klären, ob**
 - eine zielführende Leistungserbringung möglich ist
 - ggf. nicht explizit geäußerte Anforderungen zu beachten sind
 - das aktuelle Leistungsangebot das Richtige ist
 - andere Unterstützungsmöglichkeiten angeboten oder vermittelt werden können.
 - eine Finanzierung der Leistungserbringung sichergestellt werden kann



- Vereinbaren des weiteren Vorgehens:**
 - (Wirkungs-)Ziele
 - Verantwortlichkeiten und Aufgabenverteilung
 - ggf. identifizierte Ressourcen erschließen / einbinden
 - ggf. weitere Hilfen oder Kontakte organisieren
 - mündliche oder schriftliche Vereinbarung abschließen

Berücksichtigung von

- gesetzlichen und behördlichen Anforderungen
- relevanten Anforderungen der interessierten Gruppen
- aktuellen sozialwissenschaftlichen Themen und methodischen Fragestellungen des jeweiligen Leistungsangebotes
- aktuellen gesellschaftlichen Herausforderungen
- relevanten aktuellen Themen aus den Bereichen Sozial-, Wirtschafts- und Medizinethik sowie Theologie an der Schnittstelle von Kirche und Gesellschaft
- aktuellen (fach-)wissenschaftlichen und methodischen Erkenntnissen

Information von Kunden und interessierten Parteien

Darstellung einzelner Leistungsangebote

im angemessenen Umfang
übersichtlich, verbindlich und handlungsleitend

- Zielgruppen und zielgruppenspezifische Besonderheiten
- Zielsetzungen / Wirkungserwartung
- Inhalte des Leistungsangebotes und dessen fachliche und methodische Umsetzung
- Personelle und materielle Ressourcen

Konzeption
Art u. Umfang des Leistungsangebotes

**Kontakt-
aufnahme**

**Bundesrahmenhandbuch
Diakonie-Siegel**
Kirchlich-diakonische Organisationen,
Unternehmen und Werke

Kernprozesse

F 1.6; K 1 - K 4

Qualitätskriterien
auf einen Blick

Das diakonische Profil kommt im angemessenen Umfang zum Ausdruck

**Leistungs-
erbringung**

Grundsätze

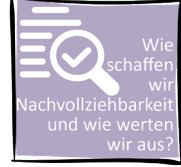
- Freiwilligkeit
- Förderung der Eigenverantwortung
- Befähigung zur Selbststeuerung
- Transparenz und Partizipation
- Positive Sicht auf Potentiale
- Wirkungsorientierung

Weiterentwicklung des Angebotes

Dokumentation der Leistungserbringung

Definierte Anforderungen an die Dokumentation in Bezug auf

- Angemessenheit zu Art und Zielen des Angebotes
- Interner Erfordernisse zur Nachvollziehbarkeit und Reflexion
- Anforderungen von externen Stellen, z.B. Behörden
- Anforderungen des Datenschutzes



Dokumentation & Evaluation

Abschluss



Regelungen erlauben Freiraum für am kundenorientiertes Handeln

Handlungsleitende Regelungen

im erforderlichen Umfang

- Qualitative ggf. quantitative Ergebniskriterien
- Orientierung an den Anforderungen der Kunden
- Erfüllung gesetzlicher und behördlicher Anforderungen sowie Anforderungen von relevanten interessierten Parteien
- Berücksichtigung interner Anforderungen
- Definierte Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten
- Gewährleistung, dass das erforderliche organisationsspezifische Wissen zur Verfügung steht
- Konkretisierung des fachlichen und methodische Vorgehens
- angemessene Balance zwischen Handlungssicherheit und Handlungsfreiheit

Berücksichtigung von Anforderungen interessierter Parteien

Evaluation

Angemessene, zielgruppenorientierte Instrumente zur Erhebung von

- Wirkung (fallbezogen)
- Wirksamkeit (konzeptionsbezogen)
- Methodisches Vorgehen
 - Zielgruppe, ggf. Stichprobengröße
 - Inhalte, ggf. Abgleich mit Leistungsindikatoren
 - Vergleichbarkeit der Ergebnisse
 - Zeitraum
 - Auswertung und Kommunikation der Ergebnisse

Bereitstellung erforderlicher Ressourcen



Angebot der Nachsorge
soweit relevant zuverlässige Erbringung

Ausblick

- Kompetenzen stärken
- anstehende Herausforderung und angemessene Handlungsmöglichkeiten verdeutlichen
- auf Ressourcen im Umfeld hinweisen
- über weiterführende Unterstützungsangebote informieren

Digitale Unterstützungsmöglichkeiten

- Ermittlung von Bedarfen
- Reflexion von möglichen Umsetzungswegen
- Systematische Erhebung der Anforderungen
- Benennung und Qualifikation von Verantwortlichen
- Darlegung von Inhalten und Grundsätzen des Angebotes
- Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen



Schriftlich zu regeln

In der Umsetzung nachzuweisen

Motivation zur Verbesserung (re-)aktivieren

Fakten und Intuition berücksichtigen



Institut für Qualitätsentwicklung und Gütesiegel in Kirche und Diakonie
Inhaltliche Aufbereitung und Gestaltung: Elisabeth Trubel