



Prozesse sinnstiftend organisieren

Am Individuum orientieren

Dialogräume schaffen

Mit Vertrauen führen



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

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

Kernprozesse
F 1.6; K 1 - K 4

**Qualitätskriterien
auf einen Blick**

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

- **Thematisieren des Anlasses der Kontaktaufnahme:**
 - > ggf. einschätzen, ob eine akute Krise vorliegt
 - > Sicherstellen von Vertraulichkeit
- **Informieren über das relevante Leistungsangebot**
 - > transparent und zielgruppenorientiert
 - > Anforderungen und Rahmenbedingungen
 - > Umgang mit personenbezogenen Daten
 - > christliche Grundausrichtung (auf Wunsch)
 - > Ressourcen identifizieren

- **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



Das diakonische Profil kommt im angemessenen Umfang zum Ausdruck

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**

**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

Abschlussgespräch

- Rückblick auf die Zusammenarbeit
- Reflexion der Zielerreichung / der Wirkung
- Identifikation von Stärken und Erfolgen
- Reflexion von Problemen und Schwachstellen
- Erhebung der subjektiven Zufriedenheit und des persönlichen Nutzens
- würdigende und wertschätzende Verabschiedung

Ausblick

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

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

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

Angebot der Nachsorge
soweit relevant zuverlässige Erbringung

Schriftlich zu regeln

In der Umsetzung nachzuweisen

Bereitstellung erforderlicher Ressourcen

Motivation zur Verbesserung (re-)aktivieren Fakten und Intuition berücksichtigen



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

