

# Am Individuum orientieren

Qualität in der sozialen Arbeit bedeutet, dass Kund\*innen und Mitarbeitende als Individuum gesehen werden. Bei allen Anforderungen an Standardisierung dürfen wir dies nicht aus den Augen verlieren.

Eine Orientierung am Individuum bedeutet, dass Mitarbeitende entsprechend ihrer fachlichen Expertise immer auch von zuvor vereinbarten Regelungen abweichen dürfen. Wichtig ist, dass die gemachten Erfahrungen begründet und in der Organisation kommuniziert werden.

# Leitgedanken

Mitarbeiter befähigen, Vertrauen schenken, gute Reflexionsräume schaffen

Rahmenbedingungen für Selbstverantwortung, Selbstorganisation und Selbstkontrolle schaffen



Mitarbeitenden Möglichkeiten der Ausgestaltung geben (nicht nur der Ausführung).

# Nutzen

1. Diskussion des aktuellen Vorgehens
2. Entwicklung eines gemeinsamen Qualitätsverständnisses

3. Ausbalancieren von Handlungsfreiheit und Handlungssicherheit
4. Basis für regelmäßige Reflexionen

Der Diskussionsprozess zur Erstellung schriftlicher Regelungen leistet einen bedeutenden Beitrag zur Qualitätsentwicklung!

# Duale Prozessbetrachtung

Nicht alle Prozesse haben den gleichen Charakter und können mit den gleichen Methoden gemanagt werden.

Linear-kausale Prozesse lassen sich gut planen und mit Qualitätskriterien und Kennzahlen steuern.

Hochgradig komplexe Prozesse, also solche, in denen der Faktor Mensch eine starke Eigendynamik und viele Wechselwirkungen mit sich bringt, lassen sich kaum vorhersagen und auch nicht durch schriftliche Regelungen beherrschen. Entscheidend ist hier, dass die Organisation in die Kompetenz der Mitarbeitenden investiert, so dass diese in der Lage sind, mit Unvorhersehbarkeit professionell umzugehen.

# Beteiligung

Fremdbestimmung erzeugt fast immer Widerstand. Daher sollte der Grundsatz im Qualitätsmanagement sein: „Nicht für andere denken – sondern mit anderen denken.“

Das kostet anfänglich häufig mehr Zeit und bedeutet u. U. auch den Verzicht auf zentrale Steuerung, zahlt sich langfristig aber aus.



# Schriftliche Regelungen

Bundesrahmenhandbücher Diakonie-Siegel

Wichtiges auf einen Blick

Eigene Worte bzw. die Sprache der Organisation/ der Mitarbeitenden wählen  
Auf Übersichtlichkeit und eine ansprechende und einfache Gestaltung achten (Bilder oder Icons verwenden)

Inhalte auf das absolut Notwendige beschränken

Nach Möglichkeit nicht länger als zwei Seiten, ggf. Thema aufteilen

Schriftliche Regeln können in jeder für die Organisation sinnvollen Form (Konzepten, Checklisten, Flussdiagrammen, Tabellen, ...) ausgestaltet werden.

Gliederungen und Begrifflichkeiten müssen nicht übernommen werden

# Gestaltungstipps



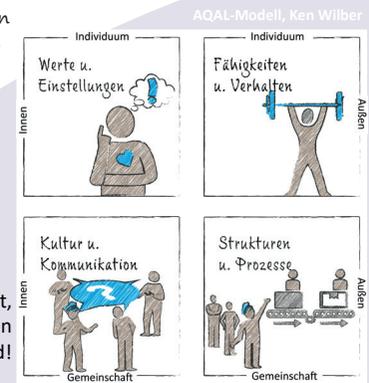
# Anforderung des Diakonie-Siegels:

Prozesse im erforderlichen Umfang regeln

- Vorgaben aus dem Kontext: Was müssen wir vorhalten?
- Prozesscharakter: Was macht für die Aufgabenstellung und die damit verbundenen Ziele Sinn?
- Interne Erfordernisse: Welcher Detaillierungsgrad hilft uns?

# Ganzheitliches QM-Verständnis

Qualität entsteht, wenn alle vier Quadranten gut ausbalanciert sind!



Nicht alle Prozesse mit der gleichen Logik steuern und darstellen!

Prozesse mit niedriger Dynamik und Komplexität ...

sind in weiten Teilen vorhersehbar, haben eine klare Richtung, sind relativ stabil und gut optimierbar

In einem sinnstiftenden Umfang Ablaufbeschreibungen entwickeln, optimieren und kommunizieren.

# Gestaltungsprinzipien:

Vertrauen; Mut; Unsicherheit aushalten; Vermeidung von Systembefriedigungen (=Regeln, die nur für die BRH oder eine Zertifizierung erstellt werden)



Prozesse mit hoher Dynamik und Komplexität ...

haben eine hohe Eigendynamik, sind nur bedingt planbar und eher mehrdeutig. Unter gleichen Ausgangsbedingungen kann etwas völlig anderes entstehen



Wenige, aber bedeutsame handlungsleitende Prinzipien festlegen; die Kompetenzen der Beteiligten stärken.

# Vorgehen zur Erstellung

