



Selbstbewertung

für die Wohnungslosenhilfe der Caritas

auf der Basis der Qualitätsleitlinien, Version 4.0 / 02.07.2007

Not sehen und handeln.
C a r i t a s



EINLEITUNG

Die vorliegende Publikation ist ein Instrument zur Selbstbewertung des einrichtungseigenen Qualitätsmanagementsystems anhand der Qualitätsleitlinien der verbandlichen Caritas. Mit Hilfe dieser Checkliste können Sie überprüfen, ob und in welchem Umfang die Qualitätsanforderungen der Qualitätsleitlinien in Ihrer Einrichtung bzw. in Ihrem Dienst bereits umgesetzt und in Anwendung sind.

Die Überprüfung wird in Form einer Selbstbewertung durchgeführt. Hierbei liegt das Hauptaugenmerk – wie bei den Qualitätsleitlinien auch – auf der Identifikation caritasspezifischer Anforderungen. Dieser Leitfaden soll den Diensten und Einrichtungen der Caritas zusätzliche Orientierung bei der Einführung, Überprüfung und Weiterentwicklung von Qualitätsentwicklungsprozessen und Qualitätsmanagementsystemen bieten.

DURCHFÜHRUNG DER SELBSTBEWERTUNG

EMPFEHLUNG ZUM VORGEHEN

Die eingehende Überprüfung der Umsetzung der Qualitätsleitlinien in Form einer Selbstbewertung sollte vom größtmöglichen Nutzen für Ihre Einrichtung geleitet sein. Die folgende empfohlene Vorgehensweise hat sich in der Praxis bewährt, insbesondere weil

- sie vorsieht, dass mehrere Mitarbeiter(innen) mit der Prüfung betraut sind (Multiplikatoreneffekt),
- alle Bereiche der Einrichtung in die Diskussion einbezogen werden (erhöhtes Problembewusstsein und bessere Kommunikation),
- dadurch „blinde Flecken“ bei der Wahrnehmung von Defiziten in der Einrichtung reduziert werden,
- der kritische Blick auf die eigene Einrichtung geschärft wird und
- auf diese Weise Stärken identifiziert, Verbesserungspotenziale erkannt und bereits kurzfristig konkrete Verbesserungsmaßnahmen in die Wege geleitet werden können.

Empfehlungen zur Durchführung der Selbstbewertung

Schritte	Erläuterung
1 Entscheidung über die Durchführung der Selbstbewertung	Die Leitung klärt und entscheidet, ob eine Selbstbewertung durchgeführt werden soll. Bei positiver Entscheidung setzt sie sich für die Umsetzung der damit verbundenen Maßnahmen ein und trägt diese mit.
2 Auswahl der Projektgruppe und Auftragserteilung	Die Leitung stellt eine Projektgruppe von drei bis acht Personen für die Durchführung der Selbstbewertung zusammen. Die Teammitglieder sollten innerhalb des Bewertungsdurchlaufs nach Möglichkeit nicht wechseln. Es empfiehlt sich, folgenden Personenkreis für die Projektgruppe zu berücksichtigen: Mitglied des Vorstands, Vertreter(in) der Geschäftsführung bzw. der Einrichtungsleitung, Qualitätsmanagementbeauftragte(r), Abteilungs-/Fachbereichsleitung, Mitarbeiter(innen) aus den verschiedenen Arbeitsfeldern, ehrenamtliche bzw. freiwillige Mitarbeiter(innen). Die Leitung benennt die Projektgruppe und erteilt ihr den Auftrag zur Überprüfung der Qualitätsleitlinien.

- | | |
|--|---|
| 5 Einarbeitung in die Leitlinien und das Instrumentarium | Die Mitglieder der Projektgruppe machen sich vor der ersten Teamsitzung mit den Qualitätsleitlinien und dem Selbstbewertungsinstrument durch Lektüre der entsprechenden Dokumente vertraut, ggf. notieren sie sich Fragen und Anmerkungen dazu. |
| 4 Terminplanung für die Projektgruppe | Die Projektgruppe kann die Selbstbewertung im Rahmen einer längeren Zusammenkunft auf einmal oder aber schrittweise in mehreren Sitzungen durchführen. Die vereinbarten Termine für die Projektgruppensitzungen (geschätzter Zeitbedarf: ca. zwei bis vier Stunden je Qualitätsbereich) sind für alle Teammitglieder verbindlich. Das Team erstellt zudem einen Arbeitsplan, der z. B. angibt, an welchen Terminen welche Qualitätsbereiche überprüft werden, und arbeitet diesen Schritt für Schritt ab. Wichtig ist, dass die Sitzungen möglichst in ungestörter Atmosphäre abseits des „Tagesgeschäftes“ stattfinden (keine Unterbrechung durch Telefon o. Ä.). |
| 5 Bewertung und Dokumentation | Die Mitglieder der Projektgruppe bilden sich anhand der im Leitfaden vorgegebenen Fragen und der einrichtungseigenen Dokumente bzw. Nachweise zunächst ein individuelles Urteil über die Umsetzung der Qualitätsleitlinien in ihrer Einrichtung. Anschließend nehmen sie in der Gruppe eine gemeinsame Bewertung vor und suchen bei unterschiedlichen Einschätzungen einen Konsens. Sie dokumentieren ihre Bewertung mit den dazugehörigen Nachweisen sowie den Beschreibungen der Stärken und Verbesserungspotenziale. Die Bewertungsergebnisse werden in die Selbstbewertungstabelle und das Excelldokument (zur automatisierten Darstellung der Ergebnisse) eingetragen. |
| 6 Planung und Auswahl der Verbesserungsprojekte | Nach Abschluss der Selbstbewertung wählt die Projektgruppe drei Verbesserungsprojekte aus. Es empfiehlt sich, bei der Auswahl der Projekte darauf zu achten, dass sie vor allem auf unterdurchschnittlich bewertete Bereiche abzielen und/oder einem plausiblen Priorisierungsschema folgen. Nach erfolgter Auswahl wird ein Projektplan erstellt. Die Projektgruppe legt für jedes Verbesserungsprojekt ein Ziel fest, das sie erreichen will (z. B. „Es liegt ein Einarbeitungsleitfaden für neue Mitarbeiter(innen) vor“) und plant von dieser Zielsetzung ausgehend die erforderlichen Maßnahmen. Bei kurzfristigen Verbesserungsprojekten sollten die Ziele in ca. vier bis acht Wochen realisiert werden, bei mittelfristig angelegten sollten sich Erfolge nach maximal sechs bis acht Monaten einstellen. Bei allen Projekten ist auf eine klare Festlegung der Rahmenbedingungen zu achten: WER macht WAS, WIE, WOMIT bis WANN? (siehe hierzu auch das Kapitel „Maßnahmenplan“). |
| 7 Überprüfung der Ergebnisse der Verbesserungsprojekte | Zur vereinbarten Zeit überprüft die Projektgruppe, ob die drei Verbesserungsprojekte planmäßig umgesetzt und die Projektziele erreicht worden sind. |

Bei Unklarheiten oder falls während der Selbstbewertung Fragen aufkommen, können Sie sich an die Arbeitsstelle Qualitätsmanagement (Telefon: 0761/200-339) wenden.

SYSTEMATIK DES SELBSTBEWERTUNGSINSTRUMENTS

Der Aufbau des Instruments der Selbstbewertung folgt der Systematik der Qualitätsleitlinien, die Qualitätsaussagen für zentrale Dienstleistungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas formuliert. Die nach Maßgabe dieser Aussagen beschriebenen Qualitätsanforderungen werden mit Praxisindikatoren messbar gemacht.

Aufbau der Qualitätsleitlinien

- Qualitätsbereiche werden durch Qualitätsaussagen inhaltlich umrissen
- Qualitätsanforderungen konkretisieren die Qualitätsaussagen
- Praxisindikatoren geben überprüfbare Messkriterien für die Qualitätsanforderungen an

HINWEISE ZUR BEARBEITUNG DER SELBSTBEWERTUNG

Die Projektgruppe nimmt für jeden Praxisindikator anhand der nachfolgenden Skala eine Einstufung vor. Sie ist in der gesamten Selbstbewertung für alle Fragen immer gleich. Die Skala umfasst fünf Ausprägungen, die zutreffende ist jeweils anzukreuzen.

Jeweiliger Fachbereich		Erfüllungsgrad				
		0	1	2	3	4
Nr.	Praxisindikatoren	keine Aktivitäten <input type="checkbox"/>	Aktivitäten geplant <input type="checkbox"/>	Aktivitäten umgesetzt <input type="checkbox"/>	Aktivitäten überprüft <input type="checkbox"/>	Aktivitäten angepasst und verbessert <input type="checkbox"/>
	Diese Einteilung entspricht dem PDCA-Zyklus:		PLAN	DO	CHECK	ACT

Je nach Praxisindikator lassen sich die in der Tabelle genannten „Aktivitäten“ auch auf eingesetzte Instrumente und Verfahren oder strukturelle Eigenschaften der Einrichtung beziehen. Die Prüfung, ob und in welchem Umfang die Anforderungen an den jeweiligen Praxisindikator erfüllt sind, orientiert sich an dem so genannten PDCA-Zyklus. Er besagt, dass Aktivitäten, Instrumente etc. systematisch geplant (**P**lan), in allen relevanten Bereichen umgesetzt (**D**o), auf Ihren Erfolg hin überprüft (**C**heck) und regelmäßig als Ergebnis der Überprüfungen oder geänderten Rahmenbedingungen angepasst und verbessert werden sollten (**A**ct). Der höchste Reifegrad liegt dann vor, wenn *alle* Elemente des PDCA-Zyklus erfüllt sind, positive Ergebnisse vorliegen und diese objektiv nachgewiesen werden können. In der Praxis wird dieser Idealfall – zumindest für die meisten Indikatoren – nur selten vorkommen.

Seien Sie bei der Bearbeitung aufrichtig zu sich selbst und kreuzen bei der Abfrage jeweils die Aussage an, die Ihrer Meinung nach auch wirklich für Ihre Einrichtung zutrifft. Lassen Sie sich hierbei ausschließlich von Ihrer selbstkritischen Einschätzung leiten. Denn in der Selbstbewertung, die Sie vornehmen, geht es nicht darum, am Ende eine maximale Punktzahl zu erreichen, sondern die Stärken in Ihrer Einrichtung zu identifizieren und Verbesserungspotenziale zu erkennen. Führen Sie sich vor Augen, dass die Qualität einer Organisation niemals ein Optimum erreicht, sondern kontinuierlich überprüft und verbessert werden muss.

In die Tabellen zu den jeweiligen Qualitätsbereichen sollten Sie neben der Bewertung (Einstufung und Nachweise für die Einstufung) zusätzlich eintragen, wodurch sich Ihre Einrichtung auszeichnet (Stärken) und wo sie noch Handlungs- und Verbesserungsbedarf aufweist (Verbesserungspotenzial).

Gründen sie Ihre Bewertung immer *auf Zahlen, Daten und Fakten* (Z-D-F-Prinzip) und möglichst nicht auf subjektive Eindrücke und Einschätzungen! Beim anschließenden Vergleich der Ergebnisse in der Gruppe kommt es darauf an, sich auf eine einheitliche Bewertung zu einigen. Dabei empfiehlt sich folgende Vorgehensweise:

- Jedes Mitglied der Projektgruppe stellt seine Einstufung vor und begründet diese.
- In der anschließenden Diskussion versuchen die Mitglieder, für die Einstufung zu jeder Frage einen gemeinsamen Wert (= Konsens) zu finden. Dabei begründet jedes Teammitglied seine Argumentation sachlich anhand konkreter Nachweise. In der Diskussion kommt es im Wesentlichen darauf an, ob und in welchem Umfang sich die jeweiligen Einschätzungen nachweisen lassen.
- Weichen auch nach der Diskussion die Einschätzungen um zwei und mehr Bewertungspunkte voneinander ab (z. B. wenn Teammitglied A die Punktzahl „2“, Teammitglied B aber die Punktzahl „4“ vergibt), muss die Projektgruppe die Ursachen für diese divergierende Einschätzung hinterfragen.
- Kann sich die Projektgruppe in der Folge nicht auf einen gemeinsamen Wert einigen, ist in *Ausnahmefällen* möglich, den Durchschnittswert (Arithmetisches Mittel) der angegebenen Einstufungen für die Bewertung des einzelnen Praxisindikators heranzuziehen. Von dieser Vorgehensweise sollte jedoch nur „sparsam“ Gebrauch gemacht werden, da offensichtlich ein größerer Klärungsbedarf vorliegt.

Bitte achten Sie darauf, dass keine Frage unbeantwortet bzw. unbearbeitet bleibt. Sofern Sie eine Frage nicht beantworten können oder wollen, kennzeichnen Sie diese. Nur so können Sie bei der Auswertung eindeutig erkennen, ob Sie bewusst keine Angabe gemacht oder die Frage übersehen haben.

BEISPIEL FÜR EINEN AUSGEFÜLLTEN SELBSTBEWERTUNGSBOGEN

Das nachfolgende Beispiel zeigt exemplarisch eine Selbstbewertung anhand einer Qualitätsanforderung des Qualitätsbereichs „Leitbildorientierung“. Es enthält die jeweilige Einstufung mit einer kurzen Nennung der Nachweise bzw. der Alltagspraxis und abschließend eine Zusammenfassung von Stärken und Verbesserungspotenzialen.

So oder so ähnlich könnte Ihr ausgefüllter Selbstbewertungsbogen aussehen:

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Dienste und Einrichtungen der Caritas orientieren sich in ihrem fachlichen und organisatorischen Handeln am Leitbild des Deutschen Caritasverbandes und am Träger- bzw. Einrichtungsleitbild. Ihre Beratungs-, Bildungs- und Hilfeleistungen richten sie an diesen wertebezogenen, ethisch-theologischen und fachlichen Normen aus und ermöglichen dadurch eine kontinuierliche Reflexion, Weiterentwicklung und Anpassung.

Qualitätsanforderungen

Qualitätsanforderung:

Die Dienste und Einrichtungen verfügen über ein Leitbild, das Mitarbeiter(inne)n und Kooperationspartnern bekannt und verständlich ist.

Praxisindikatoren:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Caritas...	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und verbessert
1	entwickeln oder aktualisieren das Leitbild gemeinsam mit ihren Mitarbeiter(inne)n	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X

Nachweise:

- Schriftliches Leitbild liegt vor und hängt im Eingangsbereich aus
- Das aktuelle Leitbild wurde 1997 von einer „AG Leitbild“ erstellt und bei einem Klausurtag mit allen Mitarbeiter(innen) diskutiert, angepasst und verabschiedet (vgl. Hierzu Dokumentation Klausurtag „Leitbild“ 1997)
- Nach dem Zusammenschluss mit der Einrichtung „Cari-Dienst“ wurde auf Wunsch des Vorstandes im Juli 2007 eine Arbeitsgruppe „Leitbild“ eingesetzt, um das Leitbild an die veränderten Rahmenbedingungen anzupassen und zu aktualisieren. Auf der Klausurtagung im März 2008 soll das überarbeitete Leitbild mit allen Mitarbeiter(inne)n diskutiert und verabschiedet werden

2	haben die Konzepte sowie sämtliche einrichtungsinternen Regelungen vom Leitbild abgeleitet bzw. mit diesem abgeglichen	X	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

3	befähigen ihre Mitarbeiter (innen), die Aussagen des Leitbildes auf konkrete Arbeitssituationen zu übertragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	X
---	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---

Nachweise:

- Die monatlichen Sitzungen des großen Teams beginnen immer mit einem Austausch über einen Abschnitt oder Satz des Leitbildes und gemeinsam wird überlegt, wie eine konkrete Haltung oder welche Handlung daraus folgen könnte (vgl. hierzu Kap. 4.3 QM-Handbuch „Interne Kommunikation“ und Protokolle der Teamsitzungen)
- Dies wird seit 2 Jahren praktiziert
- Im Rahmen der ersten Mitarbeiter(innen)befragung im Mai 2007 wurden die Mitarbeiter(innen) zu diesem Punkt befragt. Es wurden einige Vorschläge zur Veränderung/Verbesserung eingebracht (vgl. hierzu Auswertung der Mitarbeiter(innen)befragung, Kapitel 3). Diese wurden ausgewertet und Veränderungen gemeinsam von Geschäftsfüh-

rung und Qualitätszirkel besprochen und seit Oktober 2007 umgesetzt. Folgende Veränderungen resultierten daraus (vgl. Protokoll „Qualitätszirkel“ vom 17. August 2007 und Revision 5 des Kapitels 4.1 „Interne Kommunikation“ vom 10. September 2007)

- Da die Diskussion aufgrund der knapp bemessenen Zeit von 10 Minuten häufig abgebrochen werden musste, sind nun 20 Minuten vorgesehen
- Jeweils ein(e) Mitarbeiter(in) bereitet zu der Sitzung den zur Diskussion anstehenden Abschnitt/Satz vor und trägt ihre Gedanken dazu vor, mit dem Ziel, den Austausch schneller in Gang zu bringen

4	thematizieren das Leitbild bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter(innen)	X	□	□	□	□
----------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

5	kommunizieren das Leitbild bei den Kooperationspartnern	□	□	X	□	□
----------	---	---	---	---	---	---

Nachweise:

Die Kooperationspartner erhalten bei Abschluss eines Kooperationsvertrages ein Leitbild unseres Dienstes ausgehändigt (vgl. Kap. 5.3.2 QM-Handbuch „Regelung zu Kooperationen“)

Jeweils am Ende der einzelnen Qualitätsbereiche finden Sie zwei Felder, in die Sie zu den Praxisindikatoren die Stärken oder Verbesserungspotenziale Ihrer Einrichtung eintragen können.

Stärken	Verbesserungspotenziale
<p>Zu 3: Bewährtes Vorgehen, das bei den Mitarbeitenden auf eine hohe Akzeptanz stößt und als hilfreich empfunden wird (vgl. Ergebnis Mitarbeiter(innen)befragung)</p>	<p>Zu 2: Konzeption und Regelungen wurden nicht unter dem Blickwinkel des Einrichtungsleitbildes geschrieben bzw. durchgesehen und überprüft. Sie sind daher nicht explizit mit dem Leitbild abgestimmt.</p> <p>Zu 4: Die Mitarbeiter(innen) erhalten bei Aufnahme ihrer Tätigkeit kein Leitbild ausgehändigt. Im Rahmen der Einarbeitungsphase ist das Leitbild kein explizites Thema, d.h. es wird bei der/dem neuen Mitarbeiter(in) nicht systematisch nachgefragt, ob es Fragen zum Leitbild gibt oder Diskussionsbedarf besteht.</p> <p>Zu 5: Bei den Kooperationspartnern wurde bisher nicht nachgefragt, ob die Aushändigung des Leitbilds als hilfreich erachtet wird bzw. ob gemeinsame Berührungspunkte/Sichtweisen bestehen.</p>

C 1 QUALITÄTSBEREICH NUTZER(INNEN)ORIENTIERUNG

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas stellen die wohnungslosen Menschen mit ihren Wünschen, Fähigkeiten, Möglichkeiten und Grenzen und ihrem Anspruch auf eine menschenwürdige Wohn- und Lebenssituation ins Zentrum des Handelns. Ausgangspunkt für ihre Beratungs- und Hilfeleistungen sind die Bedarfe wohnungsloser Menschen. Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe in der Caritas beziehen die wohnungslosen Menschen aktiv in den Hilfeprozess ein und bringen ihre wertschätzende und anerkennende Haltung dadurch zum Ausdruck. Die Hilfe- und Dienstleistungserbringung ist geprägt vom Prinzip der Partizipation und der Hilfe zur Selbsthilfe.

Qualitätsanforderungen

Qualitätsanforderung 1:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe orientieren sich bei ihren Beratungs- und Hilfeleistungen an den Bedarfen der wohnungslosen Menschen.

Praxisindikatoren zu 1:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und verbes- sert
1.1a	ermitteln kontinuierlich den Bedarf an notwendigen Beratungs- und Hilfeleistungen	□	□	□	□	□

Nachweise:

1.1b	stellen die Angebote in fachlicher Hinsicht unter Berücksichtigung der ökonomischen Gegebenheiten auf den Bedarf ab	□	□	□	□	□
------	---	---	---	---	---	---

Nachweise:

1.1c	ermitteln regelmäßig die Zufriedenheit ihrer Nutzer(innen).	<input type="checkbox"/>				
-------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

1.1d	fördern und stärken das Selbsthilfepotenzial der Menschen durch geeignete Handlungsansätze	<input type="checkbox"/>				
-------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

1.1e	lassen die Wertschätzung gegenüber den wohnungslosen Menschen im Handeln und der Haltung der Mitarbeitenden erkennen	<input type="checkbox"/>				
-------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe gestalten mit den Nutzer(inne)n Beratungs- und Hilfepläne, Beratungs- und Hilfeprozesse sowie Beratungs- und Hilfemaßnahmen.

Praxisindikatoren zu 2:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
1.2a	beteiligen die Nutzer(innen) entsprechend den Rahmenbedingungen der Einrichtungen so weit möglich bei der Entwicklung der Beratungs- und Hilfeprozesse	□	□	□	□	□

Nachweise:

1.2b	dokumentieren ihre und die Einschätzungen der Nutzer(innen) zum Hilfeprozess, bzw. bei der Erstellung und Fortschreibung der Hilfepläne	□	□	□	□	□
------	---	---	---	---	---	---

Nachweise:

1.2c	übernehmen eine anwaltschaftliche Funktion für die Nutzer(innen)	□	□	□	□	□
------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

Qualitätsanforderung 3:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas tragen dazu bei, Menschen unterschiedlicher nationaler, kultureller, religiöser und konfessioneller Herkunft zu integrieren.

Praxisindikatoren zu 3:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
1.3a	bieten alle Leistungen unabhängig von Ethnie, Kultur und Religion an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachweise:

1.3b	stellen regelmäßig die Bedarfe und Interessen der wohnungslosen Menschen und der Menschen in ihrem Einzugsgebiet vor deren kulturellem Hintergrund fest	<input type="checkbox"/>				
------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

1.3c	beziehen die Ergebnisse in die Entwicklung ihrer Angebote ein	<input type="checkbox"/>				
------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

Qualitätsanforderung 4:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas verfügen über ein geeignetes System zur Partizipation wohnungsloser Menschen an der Organisation und Gestaltung der Angebote. Sie integrieren so weit wie möglich die Nutzer(innen) in die alltäglichen Abläufe und die eigene Versorgung.

Praxisindikatoren zu 4:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:		Erfüllungsgrad				
Nr.		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
1.4a	haben ein Konzept zur Partizipation wohnungsloser Menschen an der Gestaltung und Weiterentwicklung der Angebote und Hilfen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachweise:

1.4b	fördern nachweislich die Partizipation wohnungsloser Menschen auf unterschiedlichen Ebenen	<input type="checkbox"/>				
------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

Stärken	Verbesserungspotenziale

C 2 QUALITÄTSBEREICH DIENSTLEISTUNGSORIENTIERUNG

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas erbringen ihre Angebote und Hilfen als Dienstleistungen für wohnungslose Menschen und die interessierten Parteien. Sie richten die Gestaltung als Dienstleistungsangebote an den Bedarfen, Lebenslagen und Interessen wohnungsloser Menschen und der interessierten Parteien aus. Wohnungslosen Menschen wird der freie Zugang zu den angebotenen Beratungs- und Hilfeleistungen ermöglicht.

Qualitätsanforderungen

Qualitätsanforderung 1:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas beschreiben ihr Dienstleistungs- und Hilfeverständnis. Sie gestalten Beratungs- und Hilfeleistungen frei zugänglich, zeitlich und räumlich gut erreichbar sowie ggf. aufsuchend.

Praxisindikatoren zu 1:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
2.1a	beschreiben die Dienst- und Hilfeleistungen für wohnungslose Menschen, Mitarbeiter(inne)n und interessierte Parteien klar und transparent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachweise:

2.1b	setzen die erforderlichen Maßnahmen für freien Zugang und gute Erreichbarkeit der Angebote um	<input type="checkbox"/>				
------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas richten die Gestaltung ihrer Angebote als Dienstleistung an den Bedarfen, Lebenslagen und Interessen der wohnungslosen Menschen und der interessierten Parteien aus.

Praxisindikatoren zu 2:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umge- setzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
2.2a	ermitteln den Bedarf an notwendigen Dienstleistungen	□	□	□	□	□

Nachweise:

2.2b	entwickeln und koordinieren die Dienstleistungen verbindlich mit den Kooperationspartnern und den interessierten Parteien	□	□	□	□	□
-------------	---	---	---	---	---	---

Nachweise:

2.2c	machen die Dienstleistungsorientierung im Handeln und der Haltung der Mitarbeitenden erkennbar	□	□	□	□	□
-------------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

2.2d	haben ein Beschwerdemanagement	□	□	□	□	□
-------------	--------------------------------	---	---	---	---	---

Nachweise:

Stärken	Verbesserungspotenziale

C 3 QUALITÄTSBEREICH MITARBEITER(INNEN)ORIENTIERUNG

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas verfügen über ein von allen Mitarbeitenden getragenes Selbstverständnis, eine Kultur der Kommunikation und Beteiligung. Sie verfügen über ein geeignetes und transparentes Instrumentarium zur Gewinnung und Förderung kompetenter und motivierter Mitarbeiter(innen).

Qualitätsanforderungen

Qualitätsanforderung 1:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas erkennen und fördern gezielt die Kompetenzen und die Motivation der Mitarbeiter(innen).

Praxisindikatoren zu 1:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
3.1a	sehen die Mitarbeiter(innen) als wichtigste Resource der Einrichtung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachweise:

3.1b	setzen geeignete Methoden und Mittel der Personalentwicklung ein	<input type="checkbox"/>				
------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

3.1c	haben ein Personalentwicklungskonzept, das auch die menschlichen und spirituellen Anliegen der Mitarbeiter(innen) berücksichtigt	<input type="checkbox"/>				
------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

3.1d	haben Stellenbeschreibungen und Anforderungsprofile	<input type="checkbox"/>				
-------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

3.1e	haben Beteiligungsmöglichkeiten der Mitarbeiter(innen) konzeptionell festgelegt	<input type="checkbox"/>				
-------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

3.1f	haben eine systematische Planung, Dokumentation und Auswertung der Fort- und Weiterbildungen	<input type="checkbox"/>				
-------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas schaffen ein entwicklungs- und entfaltungsfreundliches Arbeitsumfeld und überprüfen regelmäßig die Mitarbeiter(innen)zufriedenheit.

Praxisindikatoren zu 2:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und verbessert
3.2a	überprüfen die Arbeitsbedingungen und -inhalte und suchen gemeinsam mit den Mitarbeitenden nach Möglichkeiten der Verbesserung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachweise:

C 4 QUALITÄTSBEREICH FACHLICHKEIT

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas gründen die Hilfen auf der Erkenntnis der Ganzheitlichkeit des Menschen und darauf, dass jeder Mensch Gestalter des eigenen Lebens ist. Sie nehmen den Menschen in der aktuellen Lebenssituation wahr und beziehen dessen persönliche Fähigkeiten und Stärken in die Arbeit mit ein. Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe entwickeln ihre Angebote auf der Grundlage aktueller professioneller, wissenschaftlicher und christlicher Prinzipien.

Qualitätsanforderungen

Qualitätsanforderung 1:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas handeln auf der Grundlage professioneller, wissenschaftlicher und christlicher Prinzipien.

Praxisindikatoren zu 1:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
4.1a	wenden anerkannte wissenschaftliche Methoden der Arbeit an und begründen diese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachweise:

4.1b	begründen die Auswahl und Anwendung der fachlichen Standards auf der Grundlage des christlichen Menschenbildes und berufsethischer Standards	<input type="checkbox"/>				
------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

4.1c	entwickeln auf der Grundlage aktueller fachlicher Erkenntnisse ihre Beratungs- und Hilfeleistungen weiter	<input type="checkbox"/>				
-------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

4.1d	legen Zielbestimmungen und Ablaufpläne zur Umsetzung der Angebote und Kooperationsvereinbarungen vor	<input type="checkbox"/>				
-------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

4.1e	achten die Selbstbestimmung und Eigenverantwortung der Klient(inn)en	<input type="checkbox"/>				
-------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

4.1f	beschreiben die fachlichen Standards in Prozess- und Leistungsbeschreibungen	<input type="checkbox"/>				
-------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas und ihrer angeschlossenen Organisationen nutzen fallbezogene und strukturelle Kooperationen. Die Dienste und Einrichtungen kooperieren mit anderen Einrichtungen und Angeboten.

Praxisindikatoren zu 2:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
4.2a	arbeiten in enger Kooperation mit allen relevanten fachlichen Diensten und Institutionen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachweise:

4.2b	erschließen weiterführende Angebote für die Nutzer(innen)	<input type="checkbox"/>				
-------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

4.2c	arbeiten eng mit den Pfarreien und kirchlichen Initiativen zusammen	<input type="checkbox"/>				
-------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

4.2d	arbeiten soweit möglich mit Hochschulen, Wissenschaft, Politik und Kirche zusammen	<input type="checkbox"/>				
-------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

4.2e	klären innerhalb der Schnittstellen- und Kooperationsarbeit die jeweiligen Kompetenz- und Verantwortungsbereiche	□	□	□	□	□
-------------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

4.2f	beteiligen sich an Gremien zur Absprache der Zusammenarbeit, Übernahme von Verantwortung und Weiterentwicklung des Hilfesystems	□	□	□	□	□
-------------	---	---	---	---	---	---

Nachweise:

4.2g	regeln die Zusammenarbeit mit ihren Partnern in interdisziplinären und dienstübergreifenden Teams	□	□	□	□	□
-------------	---	---	---	---	---	---

Nachweise:

Qualitätsanforderung 3:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas achten die Privatsphäre der wohnungslosen Menschen und schützen sie.

Praxisindikatoren zu 3:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
4.3a	halten die Vorgaben des gesetzlichen Datenschutzes und der kirchlichen Datenschutzordnung nachweislich ein	□	□	□	□	□

Nachweise:

4.3b	beachten stets bei ihren Beratungen und Hilfen das Prinzip der Verschwiegenheit	□	□	□	□	□
-------------	---	---	---	---	---	---

Nachweise:

4.3c	sorgen bei Wohnangeboten und Einrichtungen dafür, dass Individualraum und Privatsphäre der Bewohner(innen) gesichert ist	□	□	□	□	□
-------------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

4.2d	bieten in Einrichtungen mit Wohnangeboten nach Möglichkeit Einzelzimmer an	□	□	□	□	□
-------------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

Stärken	Verbesserungspotenziale

C 5 QUALITÄTSBEREICH WIRKUNGSORIENTIERUNG

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas sehen in der Verbesserung der individuellen, fachlichen und gesellschaftlichen Wirkung ihrer Dienstleistungen und Hilfen einen Kernpunkt ihrer Arbeit. Diese wird kontinuierlich überprüft und auf dieser Grundlage die weitere Entwicklung und Zielvorgabe bestimmt.

Qualitätsanforderungen

Qualitätsanforderung:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas definieren eindeutige und überprüfbare Ziele und bestimmen deren Wirkung und Erreichen anhand festgelegter Erfolgskriterien.

Praxisindikatoren:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
5.1a	benennen messbare oder überprüfbare Ziele für die Einrichtung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachweise:

5.1b	überprüfen die Zielerreichung regelmäßig	<input type="checkbox"/>				
------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

5.1c	evaluieren die Wirkungen und den Erreichungsgrad der definierten Ziele	<input type="checkbox"/>				
------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

5.1d	leiten auf dieser Grundlage Verbesserungsmaßnahmen ein	□	□	□	□	□
-------------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

5.1e	wenden fachlich begründete Methoden an	□	□	□	□	□
-------------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

Stärken	Verbesserungspotenziale

C 6 QUALITÄTSBEREICH POLITISCHE VERANTWORTUNG

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Arbeit der Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas umfasst auch das Umfeld und Gemeinwesen der wohnungslosen Menschen. Die Orientierung an den Lebens- und Bedarfslagen wohnungsloser Menschen machen Netzwerkarbeit, Beteiligung an der Sozialplanung, Prävention sowie individuelle und politische Anwaltschaft etc. zu einem Bestandteil der Arbeit.

Qualitätsanforderungen

Qualitätsanforderung 1:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas erfassen auf der Grundlage ihrer Arbeit mit wohnungslosen Menschen die Lebenslagen des/der Einzelnen und die Lebenssituation im Gemeinwesen.

Praxisindikatoren zu 1:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
6.1a	erfassen die Lebenslagen und die - situationen im Gemeinwesen	☐	☐	☐	☐	☐

Nachweise:

6.1b	weisen Netzwerkarbeit, Beteiligung an der Sozialplanung im Gemeinwesen, Prävention sowie individuelle und politische Anwaltschaft als verbindliche Handlungsfelder in der Konzeption aus	☐	☐	☐	☐	☐
-------------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

6.1c	beschreiben ihr Vorgehen in den festgelegten Handlungsfeldern	<input type="checkbox"/>				
-------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas generieren Problemanzeigen und Lösungsvorschläge, die an Kooperationspartner und die relevanten Akteure weitergegeben werden.

Praxisindikatoren zu 2:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:		Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
Nr.						
6.2a	haben verbindliche Kooperationen mit relevanten Akteuren in den Handlungsfeldern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachweise:

6.2b	formulieren angemessene Forderungen und Lösungsvorschläge und machen diese den Kooperationspartnern und relevanten Akteuren der Handlungsfelder zugänglich	<input type="checkbox"/>				
-------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

6.2c	unterstützen Verbesserungsmaßnahmen auf der Grundlage der formulierten Forderungen und Lösungsvorschläge	□	□	□	□	□
-------------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

Stärken	Verbesserungspotenziale

C 7 QUALITÄTSBEREICH ORGANISATION UND LEITUNG

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas arbeiten auf der Grundlage festgelegter, praktikabler und transparenter Organisationsstrukturen. Sie verdeutlichen in der Arbeit und in den Angeboten ihre caritativen Grundlagen. Sie haben geeignete Personal- und Organisationsstrukturen, um nachhaltig handeln zu können.

Führung und Leitung erfolgen unter dem Anspruch, dass alle Mitarbeiter(innen) – welche Funktion sie auch immer wahrnehmen – an einem gemeinsamen Werk mitwirken. Die Idee der Dienstgemeinschaft ist Orientierung und Verpflichtung für das Leitungsverhalten als auch für das Verhalten der Mitarbeiter(innen) untereinander. Die Führung und Leitung wendet einen mitarbeiterorientierten und partizipativen Führungsstil an.

Qualitätsanforderungen

Qualitätsanforderung 1:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas formulieren, welche personellen und sachlichen Voraussetzungen für ihre Dienste und Hilfen notwendig sind und setzen dies um.

Praxisindikatoren zu 1:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
7.1a	haben ein Organigramm, das regelmäßig überprüft wird	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachweise:

7.1b	haben effiziente Organisations- und Entscheidungsstrukturen	<input type="checkbox"/>				
------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

7.1c	weisen ihre caritativen Grundlagen in der Arbeit und ihren Angeboten nach	□	□	□	□	□
-------------	---	---	---	---	---	---

Nachweise:

7.1d	legen fest, welche Struktur-Standards für die Angebote zur Verfügung stehen müssen	□	□	□	□	□
-------------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

7.1e	verfügen über eine verbindliche und transparente Kommunikations- und Gremienstruktur	□	□	□	□	□
-------------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

7.1f	beachten nachweislich die gesetzlichen und rechtlichen Voraussetzungen und Bestimmungen	□	□	□	□	□
-------------	---	---	---	---	---	---

Nachweise:

7.1g	beachten bei der Entwicklung der Organisation Gender- und interkulturelle Gesichtspunkte	□	□	□	□	□
-------------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Träger der Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas nehmen die Verantwortung für Führungsaufgaben wahr. Sie schaffen klare Strukturen, benennen die Aufgaben der Einrichtungsleitung und verfügen über Grundsätze des Führungsverhaltens.

Praxisindikatoren zu 2:

Nr.	Die Träger und Leiter der Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
7.2a	haben ein Führungskonzept und wenden dieses an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachweise:

7.2b	legen die Qualitätspolitik und Qualitätsziele fest	<input type="checkbox"/>				
-------------	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

7.2c	sorgen für die erforderliche Ausstattung der Angebote	<input type="checkbox"/>				
-------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

Stärken	Verbesserungspotenziale

C 8 QUALITÄTSBEREICH WIRTSCHAFTLICHKEIT UND RESSOURCENORIENTIERUNG

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Einrichtungen und Dienste der Wohnungslosenhilfe der Caritas setzen die vorhandenen Ressourcen transparent, effizient, effektiv und verantwortungsvoll ein. Sie arbeiten kontinuierlich an der Balance von Wirtschaftlichkeit, Fachlichkeit und wertorientierter Qualitätsentwicklung zum Nutzen der wohnungslosen Menschen und der interessierten Parteien. Sie setzen angemessene betriebswirtschaftliche Instrumente ein und verfügen über geeignete Strukturen zur Fehlererkennung und für Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen.

Durch das Engagement und die Fachlichkeit von Führungskräften und Mitarbeitenden werden neue Ressourcen erschlossen.

Qualitätsanforderungen

Qualitätsanforderung 1:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas handeln wirtschaftlich effizient und effektiv.

Praxisindikatoren zu 1:

Nr.	Die Träger und Leiter der Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
8.1a	gestalten das wirtschaftliche Handeln nachvollziehbar und transparent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachweise:

8.1b	wenden geeignete betriebswirtschaftliche Instrumente an	<input type="checkbox"/>				
------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

8.1c	verfügen über ein qualifiziertes Aufsichtsgremium	<input type="checkbox"/>				
-------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

8.1d	verfügen über geeignete Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	<input type="checkbox"/>				
-------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

8.1e	beobachten und bewerten kontinuierlich den Markt sowie die gesetzlichen, gesellschaftlichen und politischen Entwicklungen	<input type="checkbox"/>				
-------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

Qualitätsanforderung 2:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas sichern die Finanzierung der Hilfen und gehen verantwortungsvoll mit allen Ressourcen um.

Praxisindikatoren zu 2:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
8.2a	setzen die vorhandenen Finanzmittel verantwortungsvoll ein	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nachweise:

8.2b	erschließen neue Ressourcen	<input type="checkbox"/>				
-------------	-----------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

8.2c	gehen mit Ressourcen nachweislich sparsam, verantwortlich und nachhaltig um	<input type="checkbox"/>				
-------------	---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Nachweise:

Stärken	Verbesserungspotenziale

C 9 QUALITÄTSBEREICH QUALITÄTSMANAGEMENT

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Implementierung von Qualitätsmanagement ist eine Möglichkeit, die caritasspezifischen Grundlagen der Arbeit darzustellen, den Anforderungen der Leistungsträger gerecht zu werden und die Arbeit strukturiert und transparent für alle Beteiligten zu gestalten. Die Inhalte und Strukturen sowie die Umsetzung beruhen auf den gesetzlichen und verbandlichen Vorgaben. Qualitätsmanagement beinhaltet dabei die Bereiche der Qualitätsplanung, -lenkung, -sicherung und der Qualitätsverbesserung.

Qualitätsanforderung

Qualitätsanforderung:

Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas entwickeln ein caritasspezifisches Qualitätsmanagement und ein eigenständiges Profil.

Praxisindikatoren:

Nr.	Die Dienste und Einrichtungen der Wohnungslosenhilfe der Caritas:	Erfüllungsgrad				
		0 keine Aktivitäten	1 Aktivitäten geplant	2 Aktivitäten umgesetzt	3 Aktivitäten überprüft	4 Aktivitäten angepasst und ver- bessert
9.1a	initiiieren die Prozesse zur Einführung und Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems	□	□	□	□	□

Nachweise:

9.1b	entwickeln und profilieren sich fachlich und organisatorisch durch die Umsetzung eines prozess- und systemorientierten Ansatzes des Qualitätsmanagements	□	□	□	□	□
------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

9.1c	dokumentieren und überprüfen die Maßnahmen zur Entwicklung und Verbesserung der Qualität und passen sie neuen Erkenntnissen an	□	□	□	□	□
-------------	--	---	---	---	---	---

Nachweise:

Stärken	Verbesserungspotenziale

MAßNAHMENPLAN

Ziel der Selbstbewertung ist es, neben der Ermittlung des aktuellen Stands der Organisation bezogen auf die Umsetzung der Qualitätsleitlinien, konkrete Verbesserungsmaßnahmen abzuleiten und umzusetzen. Wir empfehlen ausgehend von den Ergebnissen Ihrer Bewertung und den notierten Verbesserungspotenzialen mindestens drei Verbesserungsmaßnahmen zu planen und durchzuführen. Diese sollen sich auf die Bereiche beziehen, die unterdurchschnittlich von Ihnen bewertet wurden und bei denen Sie Handlungsbedarf sehen. Zur Ermittlung und Auswahl von Verbesserungsmaßnahmen schlagen wir folgende Vorgehensweise vor:

CHECKLISTE FÜR DIE ERSTELLUNG EINES MAßNAHMENPLANES

Schritte	Erläuterung
1 Auflisten der Verbesserungspotenziale	Besprechen Sie im Projektteam das Gesamtergebnis der Selbstbewertung. Sammeln Sie in einer Liste sämtliche notierten <i>Verbesserungspotenziale</i> der Selbstbewertung. Formulieren Sie die ermittelten Verbesserungspotenziale möglichst knapp und präzise. Versuchen Sie doppelte oder inhaltlich sehr ähnliche Verbesserungspotenziale zusammenzufassen. Im Idealfall haben Sie dann eine vollständige und überschneidungsfreie Liste von Verbesserungspotenzialen.
2 Auswahl von mindestens drei Verbesserungspotenzialen bzw. -themen	Wählen Sie in der Projektgruppe mindestens drei Verbesserungspotenziale bzw. -themen aus. Auswahlkriterien können sein: eine Maßnahme, bei der sich innerhalb kurzer Zeit Verbesserungsmaßnahmen verwirklichen lassen (z. B. 6 Wochen), eine Maßnahme mit mittelfristiger Perspektive (Umsetzung von Maßnahmen innerhalb von 2–3 Monaten) und eine längerfristige Maßnahme mit einem Zeithorizont von 6–9 Monaten. Sie können sich aber auch auf Verbesserungspotenziale bzw. -themen verständigen, wo Sie akuten Bedarf sehen.
3 Ermitteln möglicher Ursachen/Probleme	Haben Sie sich in der Projektgruppe auf mind. drei Verbesserungsmaßnahmen verständigt, sollten Sie im nächsten Schritt Ursachen oder Probleme auflisten, die zu dem jeweiligen Problem führen. Dies kann mittels Brainstorming und anschließender Themenliste erfolgen.
4 Formulieren von Zielen	Ausgehend von den festgestellten Problemen/Defiziten formulieren Sie diese in Ziele um. Bei der Formulierung der Ziele berücksichtigen Sie bitte eine der beiden Regeln: SMART S simple (einfach) M measurable (messbar) A action triggert (von einer bestimmten Situation ausgehend) R realistic (realistisch) T time focussed (einen zeitlichen Rahmen setzen)

RUMBA

- R „relevant“ (Ziel ist wichtig für die Einrichtung)
U „understandable“ (verständlich, d. h. Ziel ist verständlich und nachvollziehbar)
M „measurable“ (es sind messbare Kriterien vorhanden)
B „behavioral oriented“ (durch Verhaltensänderung erreichbar)
A „achievable“ (es sind erreichbare Ziele definierbar)

-
- 5 Sammeln möglicher Maßnahmen zur Erreichung des formulierten Ziels
- Sammeln Sie sämtliche Verbesserungsmaßnahmen, die der Projektgruppe zu dem formulierten Ziel einfallen und mit denen dieses erreicht werden kann.
-
- 6 Maßnahmen priorisieren
- In der Regel können nicht alle möglichen Maßnahmen umgesetzt werden. Daher ist es sinnvoll, eine Auswahl mittels Priorisierung zu treffen. Die Kriterien, anhand derer Sie dann konkrete Verbesserungsmaßnahmen auswählen, können Sie selbst bestimmen. Leitend sollte immer das Verhältnis zwischen Aufwand und Nutzen sein.
-
- 7 Maßnahmen planen und umsetzen
- Die (drei) ausgewählten Projekte sollten mit einem vorab zu definierenden Projektplan umgesetzt werden. Dieser sollte *in jedem Fall* folgende Punkte beinhalten:
1. Wer ist für die Maßnahme verantwortlich?
 2. Wer arbeitet an der Maßnahme mit?
 3. Was sind die Ziele der Maßnahme?
 4. Wie möchten Sie vorgehen?
 5. In welchem Zeitrahmen sollen welche überprüfbare (Zwischen)-Ergebnisse (Meilensteine) erreicht werden?
 6. Endzeitpunkt der Maßnahme, welche Ergebnisse müssen vorliegen, um den Erfolg überprüfen zu können?
-
- 8 Maßnahmen überprüfen
- Nach Umsetzung der einzelnen Maßnahmen ist es unbedingt erforderlich zu überprüfen, ob die Maßnahmen wirken und zum Erreichen des festgesetzten Ziel beitragen.
-

Wenn Sie Maßnahmen zur Umsetzung ausgewählt und beschlossen haben, sollten Sie im Anschluss für jede Maßnahme einen **Umsetzungsplan** anfertigen. Dieser fasst für die Maßnahmen eine kurze **Beschreibung (WAS)**, einen oder mehrere **Verantwortliche (WER)**, die geplanten **(Teil-)Schritte und -ergebnisse (WIE)**, auch Meilensteine genannt, sowie einen **Zeitplan (WANN)** zusammen. Der Zeitplan sollte nicht nur ein Enddatum, sondern, insbesondere bei längeren Maßnahmen, auch Termine für eine Zwischenüberprüfung enthalten. Der Maßnahmenplan kann über das Feld Umsetzungskontrolle zugleich als Dokumentation genutzt werden. Die nachfolgende Tabelle zeigt in Kurzform ein Beispiel.

BEISPIEL EINES MAßNAHMENPLANS

Maßnahme	Einführung der neuen Dienstleistung „Nachmittagsbetreuung“
WAS ist zu tun?	In unserer Einrichtung soll die Einführung einer Nachmittagsbetreuung geprüft und bei positiver Einschätzung des Nutzens und Aufwands umgesetzt werden. Das Projekt ist mit der (dauerhaften) Einführung der Nachmittagsbetreuung oder der Entscheidung, die Nachmittagsbetreuung nicht umzusetzen, abgeschlossen.
WER erledigt die Aufgabe?	Frau Maier (Projektleitung), Frau Müller (Mitarbeiterin Bereich A), Herr Schulze (Mitarbeiter Bereich B)
WIE soll die Aufgabe bearbeitet werden?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schriftliche Kundenbefragung zur Akzeptanz des neuen Angebots und Anregungen der inhaltlichen Ausgestaltung ▪ Ausarbeitung eines inhaltlichen Konzepts ▪ Ausarbeitung eines Finanzierungskonzepts ▪ Ausarbeitung eines Einführungs-/Marketingkonzepts ▪ Start des neuen Angebots ▪ Evaluation des neuen Angebots nach 6 Monaten ▪ Entscheidung über Fortführung
Bis WANN muss die Aufgabe erledigt werden?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schritt 1: Februar 2008 ▪ Schritt 2 und 3: März 2008 ▪ Schritt 4: April 2008 ▪ Schritt 5: Mai 2008 ▪ Schritt 5: November 2008
UMSETZUNGS-KONTROLLE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Die an der Maßnahme beteiligten Mitarbeiter(innen) treffen sich im 6-wöchigen Rhythmus ▪ Die (Zwischen)-Ergebnisse und -erkenntnisse werden dokumentiert ▪ Abweichungen vom inhaltlichen und zeitlichen Plan werden begründet