

Diakonie 

Diakonische Qualität
Diakonisches Institut für
Qualitätsentwicklung im DW EKD



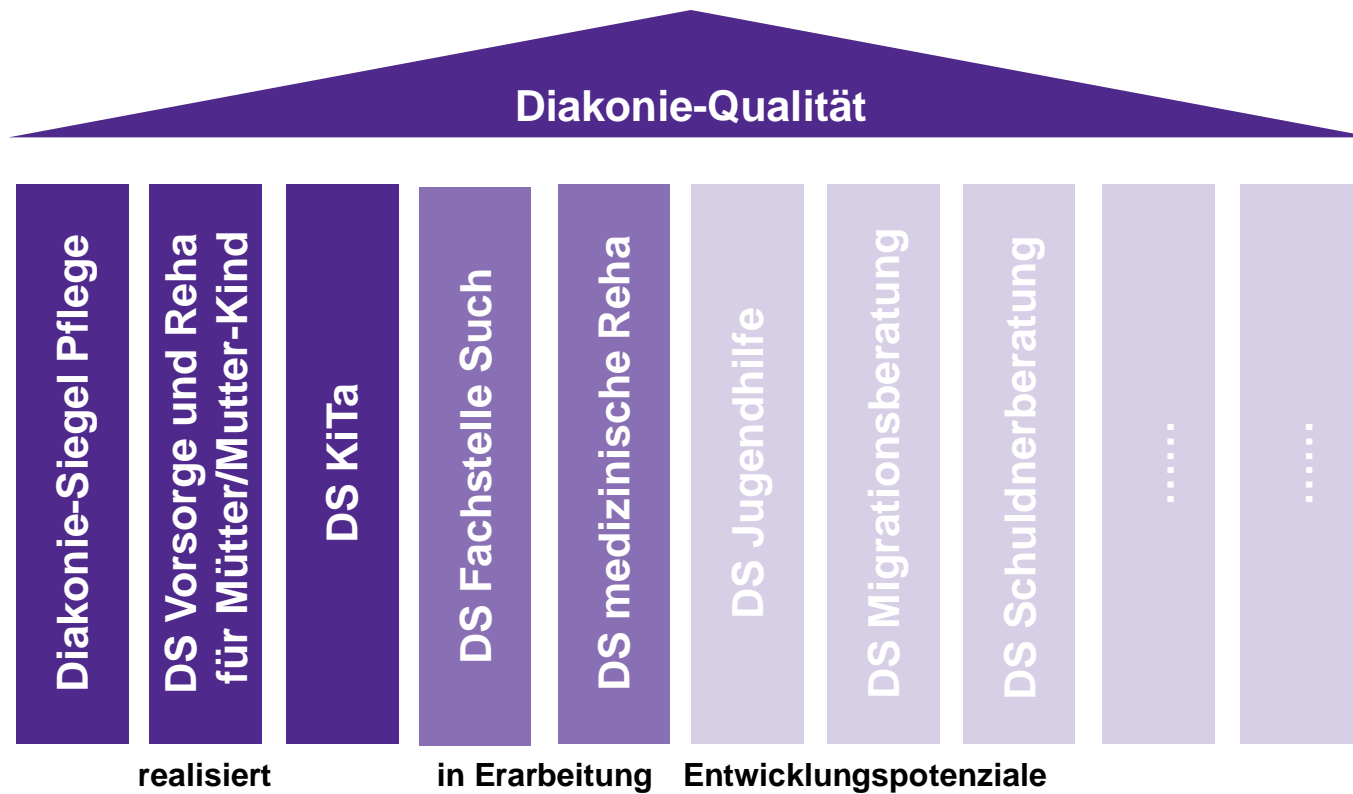
Inhalt

- 1 Entwicklung von Diakonie-Qualität**
- 2 Aufbau eines Bundesrahmenhandbuches**
- 3 Konzept für die Entwicklung weiterer Diakonie-Siegel**
- 4 Referenzen**

Die Akteure am Markt für soziale Leistungen haben unterschiedliche Qualitätsziele



Ziel ist die Entwicklung einer Diakonie-Qualität für alle Arbeitsfelder



Das Diakonie-Siegel Pflege dient dabei in anderen Arbeitsfeldern als Vorlage

Modell

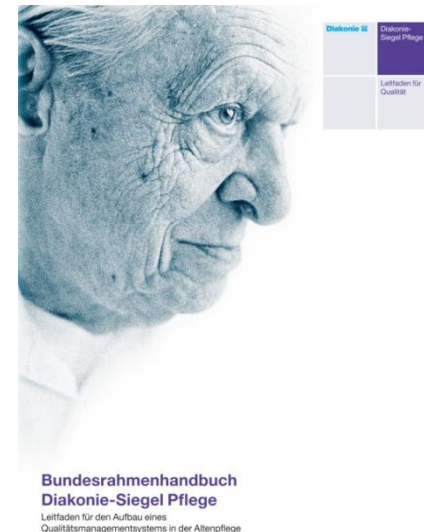
Diakonie-Qualität

Das Diakonie-Siegel

- stärkt das diakonische Profil
- ist fachlich / inhaltlich auf dem aktuellen Stand
- greift auf seit 13 Jahren bewährte Inhalte zurück
- nutzt Synergieeffekte
- ist auf die Praxis abgestimmt, verständlich und konkret
- deckt die Anforderungen der DIN ISO 9001:2008 ab
- erfüllt gesetzliche und behördliche Anforderungen
- erfüllt das Ziel des DW EKD einheitliche Grundstrukturen zu nutzen

Die Geschichte des Diakonie-Siegels Pflege beginnt im Jahr 1997, aktuell ist die Version 2.0

- 1997** Start der Projektidee im DW Hamburg, Zusammenarbeit im Nordverbund
- 1998** Erste „Schritte“ auf der Bundesebene
- 1999** Freigabe der Version 0
- 2000** Einigung auf ein Prüfverfahren, Start einer 1-jährigen Erprobungsphase
- 2003** Fertigstellung der Version 1
- 2006** Veröffentlichung Version 2



65 % aller diakonischen Pflegeeinrichtungen arbeiten nach DSP (Stand Okt. 2005)

- davon 86 % der stationären, 56 % der teilstationären und 52 % der ambulanten Pflegeeinrichtungen (Stand Okt. 2005)
- Verkaufte Handbücher der Version 0: 1215 Exemplare
- Verkaufte Handbücher der Version 1: 1179 Exemplare
- Verkaufte Handbücher der Version 2: 1200 Exemplare
- 204 abgeschlossene Zertifizierungsverfahren
- 95 % der nach DSP zertifizierten Einrichtungen würden es weiterempfehlen (Befragung 2004)
- Bundesweite Netzwerke zur Umsetzung des DSP im kollegialen Austausch



Leitsätze zur diakonischen Pflegequalität © bilden den Ausgangspunkt des diakonischen QM-Systems

- **Leitsatz I:** Das christliche Menschenbild ist Grundlage unserer Pflegekonzeption und unseres Handelns.
- **Leitsatz II:** Unsere Pflege orientiert sich an den individuellen Bedürfnissen des Menschen.
- **Leitsatz III:** Wir gestalten unsere Pflege prozesshaft und passen sie an die sich ständig verändernden Situationen des Menschen an.
- **Leitsatz IV:** Wir beziehen alle am Pflegeprozess beteiligten Menschen ein, damit in der Kooperation und im Miteinander die Pflege gelingen kann.
- **Leitsatz V:** Wir machen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern regelmäßige Angebote, die die Identifikation mit dem diakonischen Profil unserer Arbeit fördern.
- **Leitsatz VI:** Wir arbeiten wirtschaftlich und umweltbewusst und machen unsere Leistungen und Kosten transparent.



Grundlagen und Voraussetzungen für eine Zertifizierung

- Grundlage für die Zertifizierung nach Diakonie-Siegel: Auditcheckliste
- Das Qualitätsmanagementhandbuch muss seit mindestens drei Monaten freigegeben sein
- Die Einrichtung muss ein vollständiges Systemaudit nachweisen. Die dazu erforderlichen Audits kann sie en Block durchführen (z. B. an zwei oder drei Tagen) oder sukzessive nacheinander über einen Zeitraum von ca. 12 Monaten
- Eine erste Bewertung des Managementsystems muss vorliegen

Den Einrichtungen werden zwei Zertifizierungsvarianten angeboten

- **Variante 1:** Diakonie-Siegel
- **Variante 2:** Diakonie-Siegel & DIN EN ISO 9001:2008 (Tandemzertifizierung)
- Die Anforderungen, die Inhalte und der Umfang des Zertifizierungsverfahren sind in beiden Fällen identisch
- Der Unterschied besteht lediglich im Zertifikat. Bei einer Tandemzertifizierung fallen geringfügig höhere Gebühren (ca. 300 €) für das Zertifikat bzw. die Registrierung an
- Gruppen-/Matrixzertifizierung ist weiterhin möglich
- Aufwand für die Zertifizierung liegt in etwa auf dem Niveau des bisherigen DS-Zertifizierung ohne DIN EN ISO 9001:2008

Inhalt

- 1 Entwicklung von Diakonie-Qualität**
- 2 Aufbau eines Bundesrahmenhandbuchs**
- 3 Konzept für die Entwicklung weiterer Diakonie-Siegel**
- 4 Referenzen**

Teilkapitel mit Aussagen zum diakonischen Profil im Diakonie-Siegel Pflege Version 2

- F 1.1 Diakonisches Einrichtungsleitbild
- F 1.4 Leistungsbeschreibung
- F 2.1.2 Personalakquise (indirekt bei Ausschreibung/Bewerbungs-/Auswahlverfahren)
- F 2.3.1 Stellenbeschreibung, Aufgabenbeschreibung
- F 2.3.4 Fort- und Weiterbildung (indirekt Fortbildungsmaßnahmen)
- F 2.3.6 Diakonische Angebote für Mitarbeiterinnen
- F 2.3.7 Teamentwicklung
- F 2.3.8 Begleitung ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen
- K 1.1 Pflegeleitbild
- K 1.3 Erstkontakt, Erstgespräch (indirekt über Darstellung des Leistungsspektrums)
- K 1.14 Umgang mit Sterben und Tod
- K 3.1 Beratungskonzept
- K 3.2 Soziales Betreuungskonzept
- K 3.3 Angehörigenarbeit
- U 2.1 Öffentlichkeitsarbeit

Aufbau eines Bundesrahmenhandbuches - Prozesse

Führungs- prozesse

F – Führungsprozesse: häufig auch als Managementprozesse bezeichnet. Sie haben übergeordneten Regelungs- und Entscheidungscharakter, schaffen die Voraussetzungen für ein geregelt und zielorientiertes Arbeiten. Die Verantwortung liegt in Händen der Führung der Einrichtung: Träger, Vorstand, Geschäftsführung, Einrichtungsleitung, Pflegedienstleitung etc.

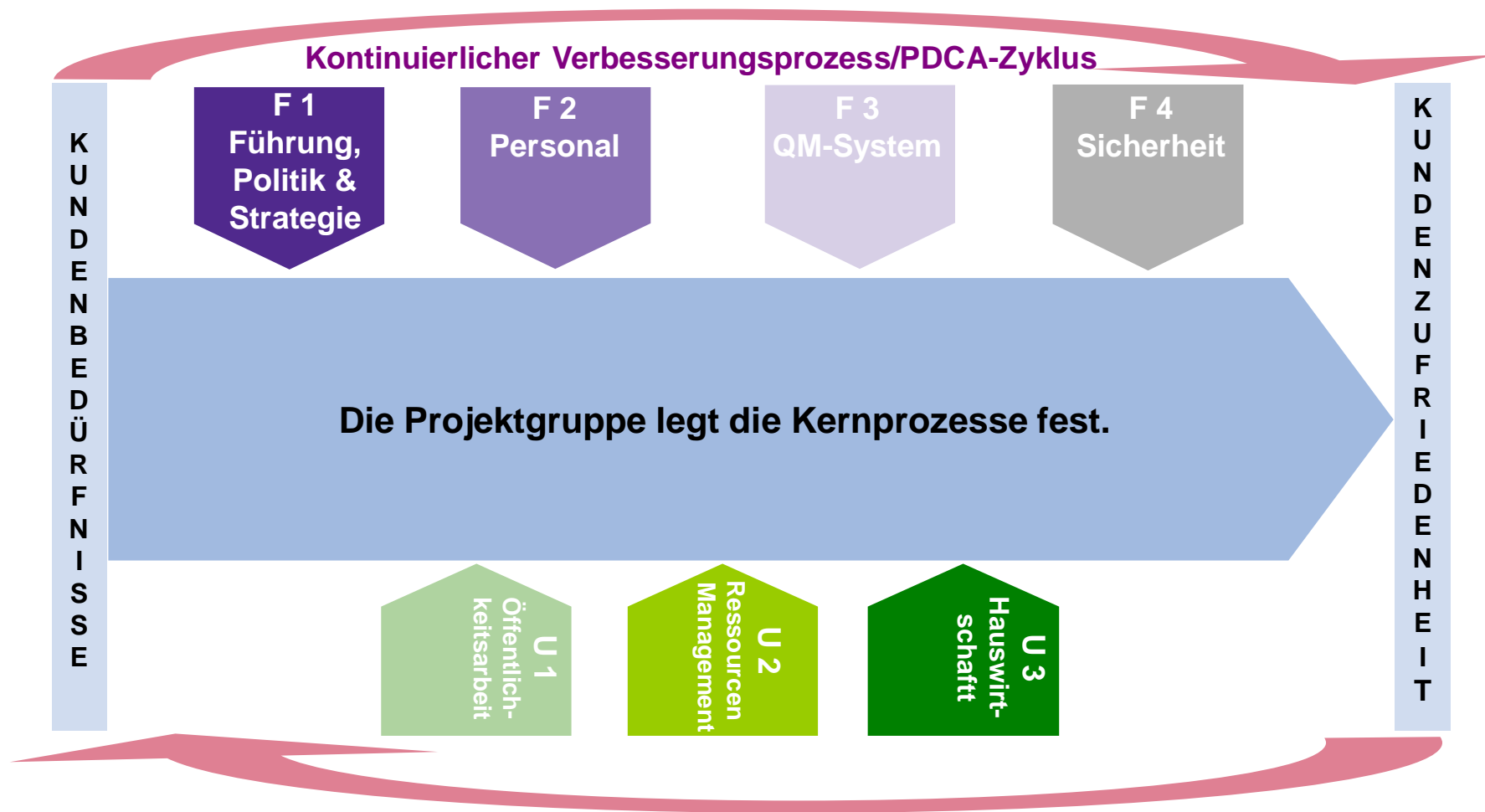
Kundinnen- bezogene prozesse

K – Kundinnenbezogene Prozesse: leiten sich aus den zentralen Aktivitäten der Pflegeeinrichtung ab, für die folgende Aspekte zutreffen: Kundin steht im Mittelpunkt der zu erbringenden Tätigkeit - direkter Kundinnenbezug/eine direkte Auswirkung der Pflege auf die Kundin - zentrale Aktivitäten tragen wesentlich zum Unternehmenserfolg und zur Kundenzufriedenheit bei - Die Kundin muss für die erhaltene (Dienst-)Leistung bezahlen.

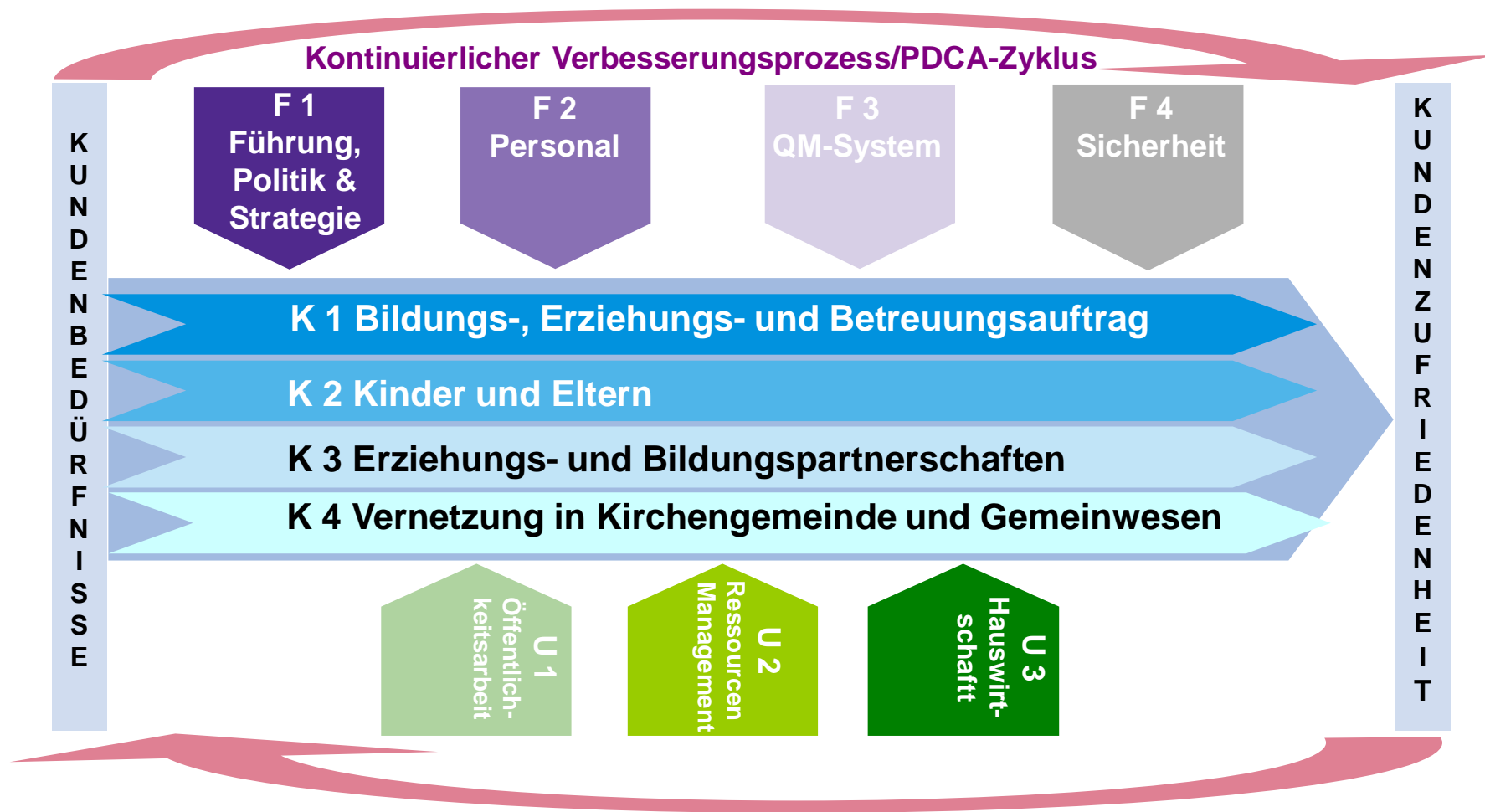
Unter- stützungs Prozesse

U – Unterstützungsprozesse: zeichnen sich dadurch aus, dass sie die Kundinnen- bzw. Kernprozesse begleiten oder, wie der Name schon sagt, unterstützen. Sie regeln (verwaltungs-)technische Abläufe und liefern Informationen, Daten etc. Bei ihrer Erbringung besteht meist kein unmittelbarer Kundenkontakt.

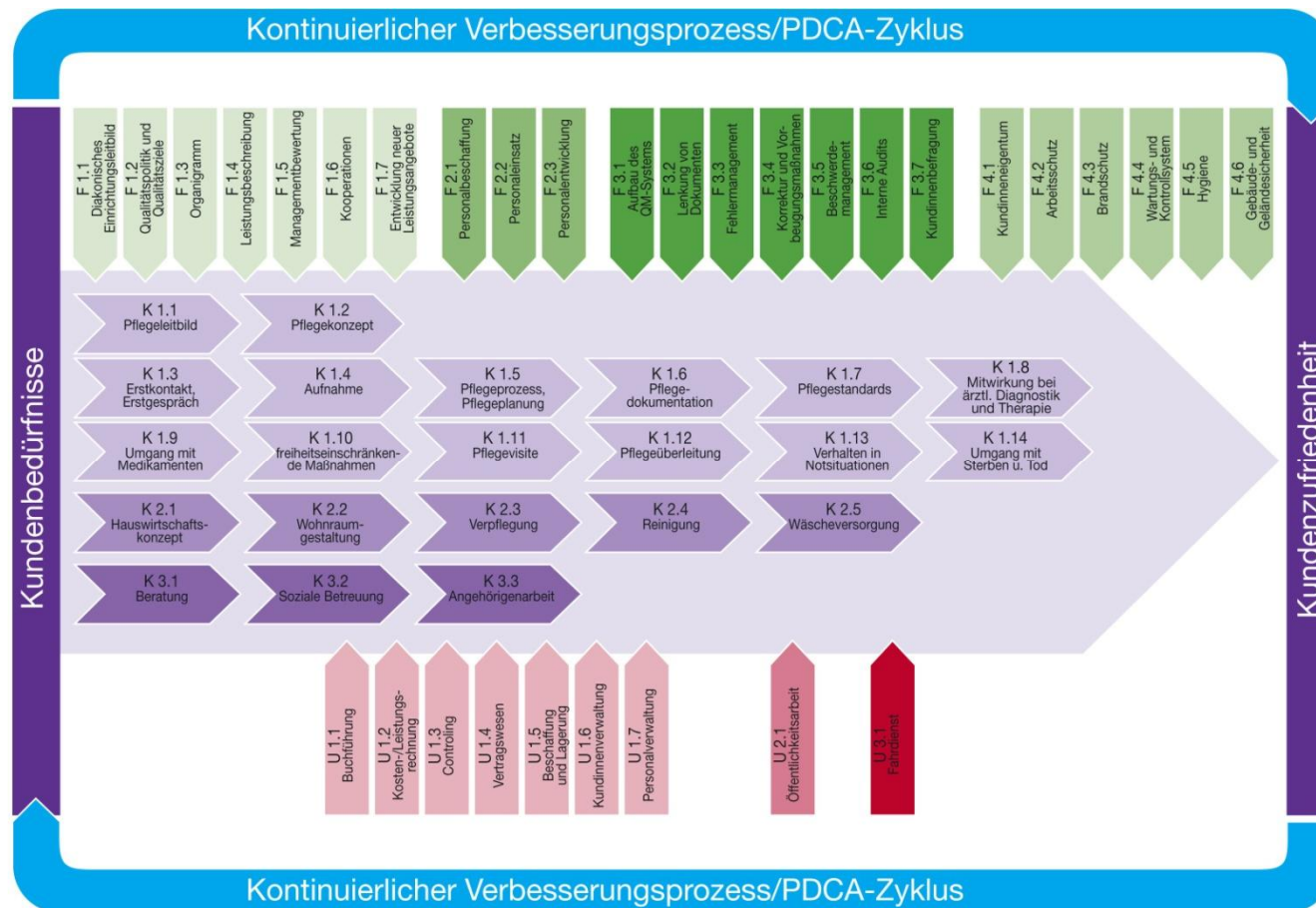
Aufbau einer Prozesslandkarte am Beispiel KiTa/ Ev. Gütesiegel Beta 1/2



Aufbau einer Prozesslandkarte am Beispiel KiTa/ Ev. Gütesiegel Beta 2/2



Aufbau einer Prozesslandkarte am Beispiel Diakonie-Siegel Pflege Version 2



Alle Prozessbeschreibungen sind einheitlich aufgebaut

Aufbau der Teilkapitel

- 1. Einführung
- 2. Ziele
- 3. Qualitätskriterien

Die Darstellungsform kann jede Einrichtung selbst wählen:

- Textform
- „Checklistencharakter“
- Flussdiagramm

Beispiel Diakonie-Siegel KiTa/ Ev. Gütesiegel Beta (1/4)

K 2 Kinder und Eltern

K 2.1 Information und Erstkontakt

1. Einführung

- Beim Erstkontakt erhalten Eltern einen ersten Eindruck von der Tageseinrichtung für Kinder. Hier können sie sich über die Tageseinrichtung und ihr Angebotsspektrum informieren. Vom Erstkontakt hängt maßgeblich ab, ob die Eltern sich zugunsten dieser Tageseinrichtung für ihr Kind entscheiden.

2. Ziele

- Der Erstkontakt bietet interessierten Eltern einen positiven Eindruck von der Tageseinrichtung für Kinder.
- Sie erhalten alle erforderlichen und gewünschten Informationen, um sich ein genaues Bild über das Profil der Tageseinrichtung für Kinder und ihr Leistungsangebot machen zu können.
- Die Leitung bzw. die autorisierte pädagogische Fachkraft vereinbart mit den interessierten Eltern einen Termin für ein Erstgespräch.

Beispiel Diakonie-Siegel KiTa/ Ev. Gütesiegel Beta (2/4)

3. Qualitätskriterien

- Als Kriterien für den Erstkontakt sind mindestens festgelegt:
 1. Der Umgang und die Verfahrensweise mit Anfragen sind verbindlich geregelt.
 2. Es ist geklärt, wer in der Tageseinrichtung für Kinder für Anfragen zuständig ist.
 3. Die Kontaktdaten der interessierten Eltern sind nach einem festgelegten Modus erfasst.
 4. Eine Übersicht, worüber die Eltern beim Erstkontakt informiert werden sollen, liegt vor.

Beispiel Diakonie-Siegel KiTa/ Ev. Gütesiegel Beta (3/4)

Auditcheckliste - Beispiel K 2.1 KINDER UND ELTERN - Information und Erstkontakt

Fragen	-	o	+
a) Liegt eine schriftliche Regelung zum Umgang mit Anfragen vor?			
b) Wissen alle Mitarbeitenden, wie mit Anfragen umzugehen ist und wer zuständig ist?			
c) Wie lassen sich Anfragen rückverfolgen?			
d) Welche Informationsmaterialien werden für die Eltern bereitgestellt?			

Beispiel Diakonie-Siegel KiTa/ Ev. Gütesiegel Beta (4/4)

Cross-Referenz-Liste Diakonie-Siegel - DIN EN ISO 9001:2008

Diakonie-Siegel Pflege, Version 2		DIN EN ISO 9001:2008	Diakonie-Siegel
F 1	FÜHRUNG, POLITIK & STRATEGIE		
F 1.1	Diakonisches Einrichtungsleitbild	5.1, 5.2, 5.3	1.1, 1.4
F 1.2	Qualitätspolitik und Qualitätsziele	5.3, 5.4.1	1.2
F 1.3	Organigramm	5.5.1	1.3
F 1.4	Leistungsbeschreibung	7.2.3, (7.3)	2
F 1.5	Managementbewertung	5.6	Zusatz 1.2
F 1.6	Kooperationen	7.2.3, 7.4.1	1.5
F 1.7	Entwicklung neuer Leistungsangebote ^A	5.4, 7.3	
F 2	PERSONAL		
F 2.1.1	Stellenplan	6.1, 6.2.1	5.1.1
F 2.1.2	Personalgewinnung	6.1, 6.2.1	5.2
F 2.2.1	Dienstplanung	6.1, 6.2.1, 7.1	5.4.1, 5.4.2
F 2.2.2	Urlaubsplanung und Abwesenheitszeiten	6.1, 6.2.1, 7.1	5.4.3
F 2.2.3	Interne Kommunikation	5.5.3	5.4.4
F 2.3.1	Stellenbeschreibung, Aufgabenbeschreibung	5.5.1, 5.5.2	5.1.2
F 2.3.2	Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen	6.2.1, 6.2.2	5.3.2
F 2.3.3	Ausbildung ^A	6.2.1, 6.2.2	6.1
F 2.3.4	Fort- und Weiterbildung	6.2.1, 6.2.2, 5.5.3	6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4
F 2.3.5	Mitarbeiterinnengespräche (Z)	6.2.1	5.5.2
F 2.3.6	Diakonische Angebote für Mitarbeiterinnen	5.2, 6.2.2	10.4
F 2.3.7	Teamentwicklung	---	5.5.3
F 2.3.8	Begleitung ehrenamtlicher Mitarbeiterinnen ^A	6.1, 6.2.1	10.5

Inhalt

- 1 Entwicklung von Diakonie-Qualität
- 2 Aufbau eines Bundesrahmenhandbuches
- 3 Konzept für die Entwicklung weiterer Diakonie-Siegel
- 4 Referenzen

Grundlage eines jeden Diakonie-Siegels ist die Entwicklung eines Bundesrahmenhandbuchs (BRH)

Vorteile von BRH

- stärken das diakonische Profil
- sind praxisnah, unterstützen die spezifische Arbeit, sind an deren Arbeitsabläufen orientiert
- ermöglichen die Verleihung eines „Diakonie-Siegel“
- erfüllen die Anforderungen einer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008

Bei der Entwicklung weiterer Diakonie-Siegel übernimmt das DQE die Projektleitung

Die Tätigkeiten erstrecken sich auf:

- Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems entsprechend den Anforderungen des jeweiligen Arbeitsbereiches und der DIN EN ISO 9001:2008
- Moderation der Projektgruppe
- Erstellung von Vorlagen zu den Sitzungen der Projektgruppe
- Absprache mit den Zertifizierungsgesellschaften um die Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2008 sicherzustellen

Inhalt

- 1 Entwicklung von Diakonie-Qualität
- 2 Aufbau eines Bundesrahmenhandbuches
- 3 Konzept für die Entwicklung weiterer Diakonie-Siegel
- 4 Referenzen

Referenzen (Auszug)

Entwicklung von Landes- und Bundesrahmenhandbüchern

- Diakonie-Siegel KiTa/Evangelisches Gütesiegel Beta
- Diakonie-Siegel Vorsorge und Reha für Mütter/Mutter-Kind
- Diakonie-Siegel Pflege
- Rahmenhandbuch für die ambulante Suchtkrankenhilfe des DW Bayern sowie des DW Rheinland, Westfalen und Lippe, DW Hessen Nassau und DW Kurhessen-Waldeck



**Diakonisches Institut
für Qualitätsentwicklung**

im Diakonischen Werk der EKD e.V.

Annette Klede

Leiterin

Reichensteiner Weg 24
14195 Berlin

Tel: 030/83001-282

Fax: 030/83001-280

dqe@diakonie.de

www.dqe-diakonie.de