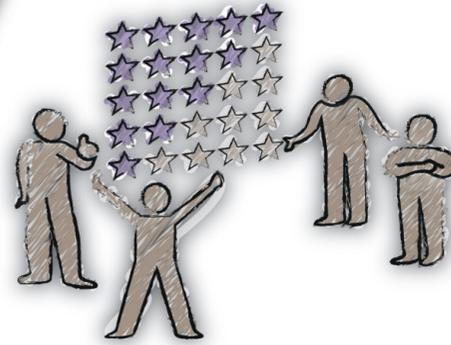


Sahnehäubchen oder Salz in der Suppe?

Was macht unser QM-System schmackhaft und ... ginge es noch leckerer?



Bedeutung für unsere Organisation

Nettes Sahnehäubchen, aber verzichtbar

Essentiell, ohne geht nicht



Am Individuum orientieren

ein bißchen



Auf Vertrauen setzen



Beteiligung ermöglichen



Prozesscharakter bei der Steuerung berücksichtigen



Motivation zur Verbesserung (re-)aktivieren



Intuition würidigen



Dialogräume schaffen



Berücksichtigung in unserem QM-System

ausgezeichnet

Grundzutaten für ein nachhaltig erfolgreiches QM-System

Sieben Grundsätze des Qualitätsmanagements
DIN EN ISO 9000:2015

Sieben ergänzende Grundannahmen und Prinzipien für eine potentialorientierte Qualitätsentwicklung
s. auch www.qualität-gestalten.de

Kundenorientierung

Am Individuum orientieren

Qualität in der sozialen Arbeit bedeutet, dass Kunden und Mitarbeitende als Individuum gesehen werden. Bei allen Anforderungen an Standardisierung dürfen wir dies nicht aus dem Auge 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.

Führung

Auf Vertrauen setzen

Der wichtigste Faktor für Potentialentfaltung ist Vertrauen. Vertrauen motiviert. Vertrauen ist eine Vorschussleistung, die zunächst einmal von Führungskräften erbracht werden muss. Qualitätsmanagement potentialorientiert zu gestalten bedeutet, dass Führungskräfte den Mut haben, Unsicherheit auszuhalten. Regelungen und Standards werden auf das wirklich Wichtige begrenzt und Mitarbeitende zur Selbstkontrolle befähigt.

Engagement von Personen

Beteiligung ermöglichen

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.

Prozessorientierter Ansatz

Prozesscharakter bei der Steuerung berücksichtigen

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.

Verbesserung

Motivation zur Verbesserung (re-)aktivieren

Weiterentwicklung ist ein menschliches Bedürfnis. Nicht selten haben Menschen aber einen Bezug zu ihrer eigenen Wirksamkeit verloren. Daher gilt es, Rahmenbedingungen zu schaffen, in denen Mitarbeitende sich gerne für Verbesserung engagieren und Verantwortung für diese übernehmen. Wichtig ist dabei, dass die Mitarbeitenden für ihre Arbeit, ihre Ideen und auch ihre kritischen Anmerkungen Wertschätzung erfahren.

Faktengestützte Entscheidungsfindung

Intuition würdigen

Die Hirnforschung hat längst bewiesen, dass alle Entscheidungsprozesse maßgeblich von Emotionen geleitet werden und dass die Schnelligkeit intuitiver Entscheidungen gleichzeitig unser Überleben sichert. Kluge Entscheidungen entstehen durch eine souveräne und situationsgerechte Handhabung beider Entscheidungssysteme (Verstand und Emotion).

Beziehungsmanagement

Dialogräume schaffen

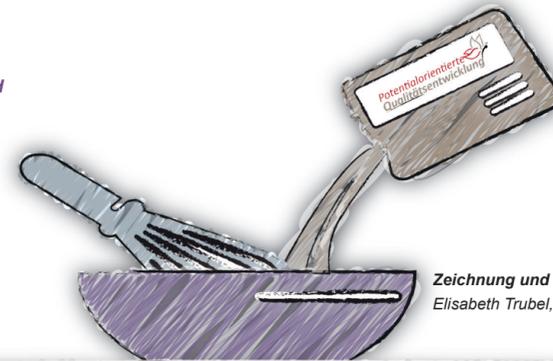
Ein Dialog setzt Offenheit und Interesse von allen Beteiligten voraus. Interesse an den Perspektiven der Anderen und Offenheit für das Gewinnen von neuen Einsichten und Erkenntnissen. Dies bedarf Begegnungen auf Augenhöhe und eine Kultur der respektvollen Auseinandersetzung. Für die Qualitätsentwicklung ist es wichtig, in die Dialogfähigkeit zu investieren und Räume für echte Dialoge zu schaffen.

Kontakt
Institut für Qualitätsentwicklung und Gütesiegel in Kirche und Diakonie

Leitung: Annette Klede
Organisation: Melanie Jantke
Caroline-Michaelis-Str.1, 10115 Berlin

Telefon +49 30 65211-1665

iqq@diakonie.de, www.diakonie-iqq.de



Zeichnung und Gestaltung
Elisabeth Trubel, www.elisabeth-trubel.de



Diakonie-Siegel
kirchlich-diakonische Organisationen, Unternehmen und Werke (psO)

seit September 2021
arbeitsfeldübergreifende Führungs- und Unterstützungsprozesse
generalistische Kernprozesse
verknüpfbar mit weiteren Diakonie-Siegeln
ideal für Komplexträger
übergeordnete Funktion für andere Diakonie-Siegel



Diakonie-Siegel Bundesrahmenhandbücher

seit über 20 Jahren auf Basis der ISO 9001 mit diakonisch geprägten Qualitätskriterien für Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse von Fachpraktikern entwickelt zertifizierbar (in zwei Stufen)



Leitfäden
zum Aufbau von QM-Systemen
oder auch „Kochbücher“
für gelingende diakonische Arbeit

