

# BUNDESRAHMEN- HANDBUCH DIAKONIE-SIEGEL

Kirchlich-diakonische Organisationen,  
Unternehmen und Werke



Leitfaden für den Aufbau eines  
Qualitätsmanagementsystems

## ANLASS UND ZIEL

In unserer pluralen und sich wandelnden Welt sind transparente und wiedererkennbare Qualitätsmanagementsysteme eine hilfreiche Orientierung für die soziale Arbeit. Ein diakonisches Qualitätsmanagement ist ein Qualitätsmerkmal kirchlicher und diakonischer Arbeit und ein wichtiger Bestandteil des diakonischen Profils. Mitarbeitenden und Führungskräften bietet es Orientierung für ihre tägliche Arbeit. Für Klient\*innen, Kund\*innen und Teilnehmende sind Diakonie-Siegel ein von außen sichtbares Zeugnis für hochwertige Angebote mit evangelischer Prägung, denn in einem Diakonie-Siegel sind kirchliche und diakonische Besonderheiten der Qualitätsentwicklung beachtet und erkennbar.

In den letzten 20 Jahren wurden zwölf fachspezifische Handbücher entwickelt, die Qualitätsentwicklung und Zertifizierung in verschiedensten Helfefeldern ermöglichen. Mit dem neuen Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel kirchlich-diakonische Organisationen, Unternehmen und Werke wird eine Lücke im Portfolio der Diakonie-Siegel geschlossen.

### Zielsetzungen des neuen Bundesrahmenhandbuches:

- Schaffung förderlicher Rahmenbedingungen für gelingende arbeitsfeldübergreifende Führungsprozesse, nachhaltigen Erfolg und zufriedene Mitarbeitende
- Handlungssicherheit und -spielraum in angemessenem Umfang
- Zielorientierung und Wirksamkeit
- Wahrnehmbares diakonisches Profil
- Lernen und Weiterentwicklung durch Reflexionsräume und -instrumente
- Bündelung von Qualitätsmanagement-Initiativen

### Zielgruppe:

- Organisationen, Unternehmen und Werke unterschiedlichster Größe
- solitäre Einrichtungen
- Bundes-/Landes- und Fachverbände

## INHALTE UND BESONDERHEITEN

Wie andere Bundesrahmenhandbücher ist auch dieses nach den drei Prozessarten Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse gegliedert. Für den langfristig erfolgreichen Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems auf Basis des Diakonie-Siegels ist eine konstruktive und verbindliche Zusammenarbeit zwischen der Zentrale (übergreifende Führungs- und Verwaltungsaufgaben) und den einzelnen Arbeitsfeldern bzw. Einrichtungen unabdingbar. In den Führungsprozessen dieses Rahmenhandbuches wird die Zusammenarbeit näher beschrieben und durch Kriterien definiert.

Qualität nachhaltig erfolgreich zu steuern bedeutet, die DIN EN ISO 9001 um eine potenzialorientierte Haltung zu erweitern. Dabei geht es darum, den Blick für die vielfältigen Ressourcen und Stärken zu schärfen, damit Potenziale zur Entfaltung gebracht werden können und Energie für anstehende Herausforderungen mobilisiert werden kann. Gleichzeitig fordert das Bundesrahmenhandbuch die ständige und systematische Weiterentwicklung der Leistungen in allen Arbeitsbereichen der Organisation. „Qualität“ entwickelt sich nicht allein durch ein Handbuch, sondern im alltäglichen Handeln und in der Haltung und Einstellung der Mitarbeitenden und Leitungskräfte zu ihrer Arbeit.

Das neue Bundesrahmenhandbuch weist zudem einige inhaltliche Neuerungen auf:

- Neue Kapitel: Compliance, Digitalisierung, Schutz vor Gewalt
- Wirkungsorientierung: Stärkung und Sichtbarmachung eines wirkungsorientierten Vorgehens
- Familienorientierung: Erweiterung der Qualitätskriterien und somit verbesserte Verknüpfung mit dem Ev. Gütesiegel Familienorientierung
- Potenzialorientierung: Leitgedanken für ein lebendiges Qualitätsmanagement-System
- Diakonie-Siegel/Diakonie-Basissiegel: Erweiterung zu einem zweistufigen Zertifizierungsverfahren (optional)

## BESTELLINFORMATIONEN

Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel kirchlich-diakonische Organisationen, Unternehmen und Werke inklusive Auditcheckliste und Ergänzungsmodule:

Einrichtung in diakonischer Trägerschaft  
95,00 Euro pro Exemplar  
inkl. 7% MwSt.

Andere Einrichtung  
125,00 Euro pro Exemplar  
inkl. 7% MwSt.

**Artikelnummer: Art.-Nr. 90032087**

**Bestellungen über den Webshop:**  
[shop.diakonie.de/Diakonie-Siegel/](https://shop.diakonie.de/Diakonie-Siegel/)

Alle Urheber- und Leistungsschutzrechte vorbehalten. Das Bundesrahmenhandbuch darf nur zur eigenen Verwendung genutzt und vervielfältigt werden. Eine darüber hinaus gehende Vervielfältigung sowie Vertrieb ist verboten. Bitte beachten Sie, dass das Bundesrahmenhandbuch vom Umtausch ausgeschlossen ist.



## NEWSLETTER

Unseren Newsletter mit aktuellen Informationen über Neuveröffentlichungen, Veranstaltungen und Schulungen zum Diakonie-Siegel versenden wir ca. 4 mal im Jahr.

**Anmeldung unter: [iqq@diakonie.de](mailto:iqq@diakonie.de)**

### Verantwortlich

Institut für Qualitätsentwicklung und Gütesiegel in Kirche und Diakonie  
Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e. V.  
Caroline-Michaelis-Straße 1  
10115 Berlin  
[www.diakonie-iqq.de](http://www.diakonie-iqq.de)

### Leitung

Annette Klede  
T +49 30 652 11-1656  
F +49 30 652 11-3656  
[annette.klede@diakonie.de](mailto:annette.klede@diakonie.de)

### Organisation

Melanie Jantke  
T +49 30 652 11-1655  
F +49 30 652 11-3655  
[melanie.jantke@diakonie.de](mailto:melanie.jantke@diakonie.de)

**Bestellung: [shop.diakonie.de/Diakonie-Siegel/](https://shop.diakonie.de/Diakonie-Siegel/)**

### Folgende Bundesrahmenhandbücher sind bereits erschienen:

- Diakonie-Siegel Arbeit und soziale Integration
- Diakonie-Siegel Beratung bei häuslicher und sexualisierter Gewalt
- Diakonie-Siegel Beratung für Vorsorge und Rehabilitation für Mütter und Väter
- Diakonie-Siegel Fachstelle Sucht
- Diakonie-Siegel Fort- und Weiterbildung
- Diakonie-Siegel KiTa/ Evangelisches Gütesiegel BETA
- Diakonie-Siegel medizinische Rehabilitation
- Diakonie-Siegel Migrationsfachdienst
- Diakonie-Siegel Pflege,
- Diakonie-Siegel Schuldnerberatung
- Diakonie-Siegel Schutzkonzepte vor sexualisierter Gewalt
- Diakonie-Siegel Vorsorge und Rehabilitation nach §111a