

Arbeit und soziale Integration	Beratung bei häuslicher & sexualisierter Gewalt	Beratung für Vorsorge und Rehabilitation für Mütter und Väter
Version: Version 1	Version 1	Version 1
Fertiggestellt: 2016	2016	2014
F Führungsprozesse		
F 1 Führung, Politik und Strategie		
F 1.1 Leitbild	F 1.1 Leitbild	F 1.1 Leitbild
F 1.2 Führungsgrundsätze	F 1.2 Qualitätspolitik und Qualitätsziele	F 1.2 Qualitätspolitik und Qualitätsziele
F 1.3 Qualitätspolitik und Qualitätsziele	F 1.3 Organigramm	F 1.3 Organigramm
F 1.4 Organigramm	F 1.4 Übersicht über Art und Umfang des Angebotes (Konzeption)	F 1.4 Art und Umfang des Angebotes (Konzeption)
F 1.5 Übersicht über Art und Umfang des Angebotes	F 1.5 Kooperation und Vernetzung	F 1.5 Kooperation und Vernetzung
F 1.6 Vernetzung	F 1.6 Managementbewertung	F 1.6 Managementbewertung
F 1.7 Kooperation	F 1.7 Entwicklung neuer Leistungsangebote	F 1.7 Entwicklung neuer Leistungsangebote
F 1.8 Managementbewertung	F 1.8 Zusammenarbeit zwischen Träger und Einrichtung	F 1.8 Zusammenarbeit zwischen Träger und Leitung
F 1.9 Entwicklung von Angeboten / Projekten / Maßnahmen		
F 1.10 Implementierung von neuen Angeboten / Projekten / Maßnahmen		
F 2 Personal		
F 2.1 Personalplanung	F 2.1 Personalplanung	F 2.1 Personalplanung
F 2.2 Interne Kommunikation	F 2.2 Interne Kommunikation	F 2.2 Interne Kommunikation
F 2.3 Stellen- / Tätigkeitsbeschreibungen	F 2.3 Personalentwicklung	F 2.3 Personalentwicklung
F 2.4 Einarbeitung neuer Mitarbeitender	F 2.4 Begleitung freiwillig engagierter Mitarbeiter_innen	
F 2.5 Fort- und Weiterbildung		
F 2.6 Mitarbeitendengespräche		
F 2.7 Diakonische Angebote für Mitarbeitende		
F 2.8 Begleitung freiwillig Engagierter		
F 3 Qualitätsmanagement		
F 3.1 Aufbau des Qualitätsmanagementsystems	F 3.0 Ergänzende Anforderungen aus der DIN EN ISO 9001:2015	F 3.1 Aufbau des Qualitätsmanagement-Systems
F 3.2 Dokumentierte Informationen	F 3.1 Aufbau des Qualitätsmanagementsystems	F 3.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen
F 3.3 Umgang mit Chancen und Risiken	F 3.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	F 3.3 Umgang mit Fehlern
F 3.4 Umgang mit Fehlern / Nichtkonformitäten	F 3.3 Fehlermanagement	F 3.4 Umgang mit Beschwerden
F 3.5 Umgang mit Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden	F 3.4 Beschwerdemanagement	F 3.5 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
F 3.6 Korrekturmaßnahmen	F 3.5 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	F 3.6 Interne Audits
F 3.7 Interne Audits	F 3.6 Interne Audits	
F 3.8 Ermittlung der Zufriedenheit von Teilnehmenden und Auftrag- / Fördergebenden	F 3.7 Erhebung der Klient_innenzufriedenheit	
F 4 Sicherheit		
F 4.1 Umgang mit den Persönlichkeitsrechten und dem Eigentum der Teilnehmenden	F 4.1 Umgang mit den Persönlichkeitsrechten und dem Eigentum der Klient_innen	F 4.1 Datenschutz
F 4.2 Arbeits- und Gesundheitsschutz für Teilnehmende und Mitarbeitende	F 4.2 Arbeitsschutz	F 4.2 Arbeitsschutz
F 4.3 Hygiene	F 4.3 Hygiene	F 4.3 Gebäude und Infrastruktur
F 4.4 Gebäude- und Infrastruktur	F 4.4 Gebäude und Ausstattung	F 4.4 Notfälle und Krisenmanagement
	F 4.5 Notfälle	
K Kernprozesse		
K 0 Grundlagen sowie begleitende Prozesse	K 0 Grundlagen und begleitende Prozesse	K 1 Grundlagen
K 0.1 Orientierung an den Teilnehmenden	K 0.1 Gewährleistung von Schutz und Sicherheit	K 2 Erstkontakt und Information
K 0.2 Grundverständnis der Förderung und Integration	K 0.2 Grundprinzipien der Beratung und Unterstützung	K 3 Clearing, Beratung und Zielvereinbarung
K 0.3 Zusammenarbeit mit Auftrag- / Fördergebenden	K 0.3 Umgang mit Konflikten	K 4 Antragstellung und Klinikauswahl
K 0.4 Leistungsdokumentation	K 0.4 Präventionsangebote	K 5 Vorbereitung der stationären Maßnahme
K 0.5 Maßnahmenevaluation und Statistik	K 0.5 Leistungsdokumentation, Evaluation und Statistik	K 6 Evaluation und Nachsorge
K 1 Aufbau der Zusammenarbeit	K 1 Schutz und Beratung	
K 1.1 Erstkontakt / Erstwahrnehmung	K 1.1 Erstkontakt, Krisenintervention und Information	

- K 1.2 Start der Maßnahme / Einführung / Einarbeitung
- K 1.3 Eignungsfeststellung und Kompetenz- / Potenzialanalyse
- K 1.4 Förder- und Vorgehensplanung
- K 2 Betreuung und Anleitung
 - K 2.1 Sozialpädagogische Betreuung
 - K 2.2 Fallbezogene Kooperation mit Fachdiensten
 - K 2.3 Umgang mit Krisen
 - K 2.4 Umgang mit Konflikten
 - K 2.5 Umgang mit Fehlzeiten
- K 3 Beschäftigung und Qualifizierung
 - K 3.1 Fachpraktische Anleitung und Begleitung
 - K 3.2 Fachtheoretische Qualifizierung
 - K 3.3 Vorberufliche Bildung, Aus- und Weiterbildung nach SGB II, III und VIII
- K 4 Vermittlung
 - K 4.1 Integrationscoaching
 - K 4.2 Betriebliche Praxisphasen
 - K 4.3 Arbeitsvermittlung
- K 5 Abschluss
 - K 5.1 Abschluss / Beendigung / Austritt

- K 1.2 Pro-aktive Beratung Interventionsstellen
- K 1.3 Aufnahme
 - K 1.4 Erstberatung und Clearing
 - K 1.5 Sicherung der rechtlichen, finanziellen und gesundheitlichen Lebenssituation
 - K 1.6 Psychosoziale Beratung
 - K 1.7 Gruppenangebote
 - K 1.8 Pädagogische und psychosoziale Arbeit mit Kindern
 - K 1.9 Hausorganisation
 - K 1.10 Abschluss / Auszug
 - K 1.11 Nachgehende Beratung

U Unterstützungsprozesse

- U 1 Bereitstellung der Ressourcen
 - U 1.1 Wirtschaftlichkeit und Controlling
 - U 1.2 Externe Bereitstellung
 - U 1.3 Zusammenarbeit mit pädagogischen Honorarkräften
 - U 1.4 Vertragswesen
- U 2 Allgemeine Verwaltung
 - U 2.1 Verwaltung der Daten der Teilnehmenden
 - U 2.2 Verwaltung der Personaldaten
- U 3 IT und EDV
 - U 3.1 Informationstechnologie und elektronische Datenverarbeitung
- U 4 Öffentlichkeitsarbeit
 - U 4.1 Öffentlichkeitsarbeit

- U 1 Bereitstellung der Ressourcen
 - U 1.1 Wirtschaftlichkeit
 - U 1.2 Beschaffung
 - U 1.3 Vertragswesen
 - U 2 Öffentlichkeitsarbeit
 - U 2.1 Öffentlichkeitsarbeit

- U 1 Bereitstellung der Ressourcen
 - U 1.1 Wirtschaftlichkeit
 - U 1.2 Beschaffung
 - U 1.3 Vertragswesen
 - U 2 Öffentlichkeitsarbeit

Fachstelle Sucht	Fort- und Weiterbildung	Kindertageseinrichtungen
Version 1 2011	Version 1 2018	Version 5 2015
F 1.1 Leitbild und Qualitätspolitik	F 1.1 Leitbild	F 1.1 Leitbild
F 1.2 Qualitätsziele	F 1.2 Führungsgrundsätze	F 1.2 Qualitätspolitik und Qualitätsziele
F 1.3 Organigramm	F 1.3 Strategieentwicklung, Qualitätspolitik und Qualitätsziele	F 1.3 Organigramm
F 1.4 Übersicht über Art und Umfang des Angebots	F 1.4 Aufbaustruktur	F 1.4 Übersicht über Art und Umfang des Angebots
F 1.5 Managementbewertung	F 1.5 Konzeption der Bildungseinrichtung	F 1.5 Managementbewertung
F 1.6 Kooperationen	F 1.6 Kooperation und Vernetzung	F 1.6 Kooperationen
F 1.7 Entwicklung neuer Leistungsangebote	F 1.7 Managementbewertung	F 1.7 Entwicklung neuer Leistungsangebote
F 1.8 Zusammenarbeit von Träger und Leitung		F 1.8 Zusammenarbeit zwischen Träger und Leitung
F 2.1 Personalbeschaffung	F 2.1 Personalplanung	F 2.1 Personalbeschaffung
F 2.1.1 Stellenplan	F 2.2 Interne Kommunikation	F 2.1.1 Stellenplan
F 2.1.2 Personalgewinnung	F 2.3 Stellen- /Tätigkeitsbeschreibungen	F 2.1.2 Personalgewinnung
F 2.2 Personaleinsatz	F 2.4 Einarbeitung neuer Mitarbeitender	F 2.2 Personaleinsatz
F 2.2.1 Dienstplanung	F 2.5 Fort- und Weiterbildung	F 2.2.1 Dienstplanung
F 2.2.2 Urlaubsplanung, Vertretungsregelungen und Abwesenheitszeiten	F 2.6 Mitarbeitendengespräche	F 2.2.2 Urlaubsplanung, Vertretungsregelungen und Abwesenheitszeiten
F 2.2.3 Interne Kommunikation	F 2.7 Diakonische Angebote für Mitarbeitende	F 2.2.3 Interne Kommunikation
F 2.3 Personalentwicklung		F 2.3 Personalentwicklung
F 2.3.1 Stellen- / Aufgabenbeschreibung		F 2.3.0 Altersgerechte Gestaltung von Arbeit und Gesundheitsförderung
F 2.3.2 Einarbeitung neuer Mitarbeitender		F 2.3.1 Stellenbeschreibung
F 2.3.3 Entwicklungsgespräche für Mitarbeitende		F 2.3.2 Einarbeitung neuer Mitarbeitender
F 2.3.4 Fort- und Weiterbildung		F 2.3.3 Mitarbeitendengespräche
F 2.3.5 Religiöse (Bildungs-) Angebote für Mitarbeitende		F 2.3.4 Fort- und Weiterbildung/religionspädagogische Fort- und Weiterbildung
F 2.3.6 Teamentwicklung		F 2.3.5 Religiöse (Bildungs-)Angebote für Mitarbeitende
F 2.3.7 Begleitung ehrenamtlich Mitarbeitender / Freiwillig Tätiger		F 2.3.6 Teamentwicklung
		F 2.3.7 Begleitung Ehrenamtlicher/Freiwilliger
F 3.1 Aufbau des Qualitätsmanagementsystems	F 3.1 Aufbau des Qualitätsmanagementsystems	F 3.0 Ergänzende Anforderungen aus der ISO 9001:2015
F 3.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	F 3.2 Dokumentierte Informationen	F 3.1 Aufbau des Qualitätsmanagementsystems
F 3.3 Umgang mit Fehlern	F 3.3 Umgang mit Chancen und Risiken	F 3.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen
F 3.4 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	F 3.4 Umgang mit Fehlern/Organisationales Lernen	F 3.3 Umgang mit Fehlern
F 3.5 Umgang mit Beschwerden	F 3.5 Umgang mit Rückmeldungen von Kund*innen	F 3.4 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
F 3.6 Ermittlung der Zufriedenheit	F 3.6 Korrekturmaßnahmen	F 3.5 Umgang mit Beschwerden
F 3.7 Interne Audits	F 3.7 Interne Audits	F 3.6 Ermittlung der Zufriedenheit
F 3.8 Externe Qualitätssicherung	F 3.8 Ermittlung der Zufriedenheit von Kund*innen	F 3.7 Interne Audits
F 4.1 Umgang mit Kundeneigentum	F 4.1 Umgang mit den Persönlichkeitsrechten und dem Eigentum der Kund*innen	F 4.1 Umgang mit Fremdeigentum
F 4.2 Arbeitsschutz	F 4.2 Arbeits- und Gesundheitsschutz	F 4.2 Arbeitsschutz
F 4.3 Brandschutz	F 4.3 Gebäude- und Infrastruktur	F 4.3 Brandschutz
F 4.4 Wartungs- und Kontrollsystem	F 4.4 Umgang mit Notfällen und Krisen	F 4.4 Wartungs- und Kontrollsystem
F 4.5 Gebäude- und Geländesicherheit, Infrastruktur		F 4.5 Hygiene
		F 4.6 Gebäude- und Geländesicherheit
K 1 Beratung, Begleitung und Betreuung	K 1 Fort- und Weiterbildung	K 1 Bildungs-, Erziehungs- und Betreuungsauftrag
K 1.1 Erstkontakt	K 1.1 Bedarfsermittlung	K 1.1 Konzeption der evangelischen Tageseinrichtung für Kinder
K 1.2 Clearing	K 1.2 Entwicklung von Fort- und Weiterbildungsangeboten	K 1.2 Räumliche Gestaltung
K 1.3 Beratung (Einzel-, Gruppenberatung, telefonisch, Angehörigenberatung)	K 1.3 Planung und Organisation	K 1.3 Zeitliche Gestaltung
K 1.4 Vorbereitung Rehabilitation Sucht	K 1.4 Ausschreibung	K 2 Kinder und Eltern
K 1.5 Vermittlung in Rehabilitationsmaßnahmen	K 1.5 Bildungsberatung	K 2.1 Information und Erstkontakt
K 1.6 Psychosoziale Betreuung bei Substitution	K 1.6 Anmeldung und Verwaltung	K 2.2 Erstgespräch
K 1.7 Online-Beratung	K 1.7 Durchführung und Lernbegleitung	K 2.3 Aufnahme

K 1.8 Nachbetreuung
K 2 Krisenintervention
K 3 Prävention und Gesundheitsförderung
K 4 Medizinische Rehabilitation Sucht
K 4.1 Ambulante Rehabilitation Sucht, auch als Teil von kombinierten ambulant / stationären Therapien (mit BAR-Anerkennung)
K 4.1.1 Rehabilitations-Vorbereitung
K 4.1.2 Rehabilitations-Diagnostik und -Planung
K 4.1.2.1 Interdisziplinäres Eingangsassessment
K 4.1.2.2 Rehabilitations-Ziele vereinbaren
K 4.1.2.3 Rehabilitations-Plan erstellen
K 4.1.3 Rehabilitations-Verlauf
K 4.1.4 Rehabilitations-Entlassung
K 4.1 A Ambulante Rehabilitation Sucht, auch als Teil von kombinierten ambulant /stationären Therapien (ohne BAR-Anerkennung)
K 4.2 Ambulante Nachsorge
K 5 Eingliederungshilfen gemäß SGB XII
K 6 Partizipation
K 7 Sucht-Selbsthilfe
K 7.1 Zusammenarbeit mit der Sucht-Selbsthilfe
K 7.2 Begleitung und Unterstützung von Sucht-Selbsthilfegruppen
K 8 Ergänzende / Optionale Angebote
K 9 Kirchliche und regionale Angebote
K 9.1 Kirchliches Gemeinwesen
K 9.2 Sozialraumorientierung

K 1.8 Abschluss und Würdigung
K 1.9 Evaluation
K 1.10 Dokumentation

K 2.4 Eingewöhnung
K 2.5 Bildungsangebote
K 2.6 Inklusion – Pädagogik der Vielfalt
K 2.7 Beobachtung und Dokumentation
K 2.8 Planung der pädagogischen Arbeit
K 2.9 Partizipation – Beteiligung, Mitbestimmung und Beschwerde von Kindern
K 2.10 Verpflegung und Mahlzeiten
K 2.11 Übergänge
K 2.12 Kinderschutz
K 2.13 Verhalten in Notfallsituationen
K 2.14 Beziehungsvolle Pflege
K 3 Erziehungs- und Bildungspartnerschaft
K 3.1 Partizipation der Eltern
K 3.2 Beratung, Begleitung und Unterstützung der Eltern
K 4 Vernetzung in Kirchengemeinde und Gemeinwesen

U 1 Projektmanagement
U 2 Dokumentation
U 3 Öffentlichkeitsarbeit
U 4 Management der Ressourcen
U 5 Beschaffung und Lagerung

U 1 Verpflegung und Unterkunft
U 1.1 Verpflegung und Unterkunft
U 2 Bereitstellung der Ressourcen
U 2.1 Wirtschaftlichkeit
U 2.2 Externe Bereitstellung
U 2.3 Zusammenarbeit mit Honorarkräften
U 2.4 Vertragswesen
U 2.5 Kommunikationstechnologien und Datenverarbeitung
U 3 Öffentlichkeitsarbeit
U 3.1 Öffentlichkeitsarbeit

U 1 Öffentlichkeitsarbeit
U 2 Management der Ressourcen
U 2.1 Bereitstellung der Ressourcen
U 2.2 Beschaffung und Lagerung
U 3 Hauswirtschaftskonzept

Medizinische Rehabilitation	Migrationsfachdienst	Pflege
Version 1 2010	Version 1 2014	Version 3 2014
F 1.1 Leitbild	F 1.1 Leitbild	F 1.1 Diakonisches Einrichtungsleitbild
F 1.2 Qualitätspolitik und Qualitätsziele	F 1.2 Qualitätsziele	F 1.1.1 Führungsgrundsätze
F 1.3 Organigramm	F 1.3 Organigramm	F 1.2 Qualitätspolitik und Qualitätsziele
F 1.4 Übersicht über die Art und den Umfang des Angebots (Konzept)	F 1.4 Übersicht über Art und Umfang des Angebotes (Konzeption)	F 1.3 Organigramm
F 1.5 Managementbewertung	F 1.5 Kooperation und Vernetzung	F 1.4 Leistungsbeschreibung
F 1.6 Kooperationen	F 1.6 Managementbewertung	F 1.5 Managementbewertung
F 1.7 Trialogischer Beirat	F 1.7 Entwicklung neuer Leistungsangebote	F 1.6 Entwicklung neuer Leistungsangebote
F 1.8 Vernetzung in Gemeinwesen und Kirchengemeinden	F 1.8 Zusammenarbeit zwischen Träger und Leitung	
F 1.9 Externe Qualitätssicherung		
F 1.10 Entwicklung neuer Leistungsangebote		
F 1.11 Zusammenarbeit von Träger und Leitung		
F 2.1 Personalbeschaffung	F 2.1 Personalplanung	F 2.1 Stellenplan
F 2.1.1 Stellenplan	F 2.2 Personalentwicklung	F 2.2 Personalakquise, Beginn und Beendigung des Arbeitsverhältnisses
F 2.1.2 Personalgewinnung	F 2.3 Interne Kommunikation	F 2.3 Personaleinsatzplanung
F 2.2 Personaleinsatz	F 2.4 Interkulturelle Qualifizierung	F 2.4 Interne Kommunikation
F 2.2.1 Dienstplanung	F 2.5 Begleitung Freiwillig Engagierter	F 2.5 Stellen- und Aufgabenbeschreibung
F 2.2.2 Urlaubsplanung, Vertretungsregelungen und Abwesenheitszeiten		F 2.6 Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen
F 2.2.3 Interne Kommunikation		F 2.7 Ausbildung
F 2.3 Personalentwicklung		F 2.8 Fort- und Weiterbildung
F 2.3.1 Stellen- / Aufgabenbeschreibung		F 2.9 Mitarbeiterinnengespräch
F 2.3.2 Einarbeitung neuer Mitarbeitender		F 2.10 Diakonische Angebote für Mitarbeiterinnen
F 2.3.3 Mitarbeitendengespräche		F 2.11 Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) und Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM)
F 2.3.4 Fort- und Weiterbildung		F 2.12 Begleitung freiwillig Engagierter
F 2.3.5 Religiöse Angebote für Mitarbeitende		
F 2.3.6 Teamentwicklung		
F 2.3.7 Begleitung ehrenamtlich Tätiger / Freiwilliger		
F 3.1 Aufbau des Qualitätsmanagementsystems	F 3.1 Aufbau des Qualitätsmanagement-Systems	F 3.1 Aufbau des Qualitätsmanagement-Systems
F 3.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	F 3.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen	F 3.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen
F 3.3 Umgang mit Fehlern	F 3.3 Fehlermanagement	F 3.3 Umgang mit Fehlern, Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen
F 3.4 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	F 3.4 Beschwerdemanagement	F 3.4 Beschwerdemanagement
F 3.5 Umgang mit Beschwerden	F 3.5 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen	F 3.5 Interne Audits
F 3.6 Ermittlung der Zufriedenheit	F 3.6 Interne Audits	F 3.6 Ermittlung der Kundinnenzufriedenheit
F 3.7 Interne Audits	F 3.7 Ermittlung der Zufriedenheit der Zielgruppe	F 3.7 Kundinnenvisitationen
F 4.1 Umgang mit Rehabilitandeneigentum	F 4.1 Datenschutz / Schweigepflicht / Umgang mit Eigentum	F 4.1 Umgang mit Kundinneneigentum
F 4.2 Arbeitsschutz	F 4.2 Arbeitsschutz	F 4.2 Arbeitsschutz
F 4.3 Brandschutz	F 4.3 Hygiene	F 4.3 Brandschutz
F 4.4 Wartungs- und Kontrollsystem	F 4.4 Gebäude und Infrastruktur	F 4.4 Wartungs- und Kontrollsystem
F 4.5 Hygiene	F 4.5 Notfälle und Krisenmanagement	F 4.5 Hygiene
F 4.6 Gebäude- und Geländesicherheit, Infrastruktur		F 4.6 Gebäude- und Geländesicherheit
		F 4.7 Datenschutz
K 1 Reha-Aufnahme	K 1 Grundsätze für die Arbeit der Migrationsfachdienste	K 1 Pflege
K 1.1 Aufnahmeplanung	K 2 Erstgespräch	K 1.1 Pflegeleitbild
K 1.2 Aufnahme	K 3 Online-Beratung / Webmail-Beratung	K 1.2 Pflegekonzept
K 2 Reha-Diagnostik und -Planung	K 4 Migrationsberatung	K 1.3 Aufnahme
K 2.1 Interdisziplinäres Eingangsassessment	K 4.1 Migrantensozialdienst (MSD)	K 1.4 Pflegeprozess, Pflegeplanung, Pflegestandards
K 2.2 Reha-Ziele vereinbaren	K 4.2 Jugendmigrationsdienste (JMD)	K 1.5 Pflegedokumentationssystem
K 2.3 Reha-Plan erstellen	K 4.3 Migrationsberatung für Erwachsene (MBE)	K 1.6 Mitwirkung bei ärztlicher Diagnostik, Therapie
K 3 Reha-Verlauf	K 5 Beratung zur beruflichen Anerkennung	K 1.7 Umgang mit Medikamenten und Betäubungsmitteln (BTM)

K 3.1 Therapiemaßnahmen
K 3.2 Verlaufssteuerung
K 3.3 Begleitende Angebote
K 3.4 Diakonische Angebote
K 3.5 Sozialberatung
K 3.6 Seelsorgerliches Angebot
K 4 Reha-Entlassungs- und Überleitungsmanagement
K 4.1 Entlassungsmanagement
K 4.2 Interdisziplinäres Ausgangsassessment
K 4.3 Überleitungsmanagement
KU Unterstützende Kernprozesse
KU 1 Partizipation
KU 2 Dokumentation & Berichte (Rehabilitandenakte)

K 6 Arbeit mit Flüchtlingen
K 6.1 Asylverfahrensberatung
K 6.2 Psychosoziale Arbeit
K 6.3 Flüchtlingssozialarbeit
K 6.4 Clearingarbeit mit unbegleiteten, minderjährigen Flüchtlingen
K 7 Ergänzende Angebote
K 7.1 Gemeinwesendiakonie
K 7.2 Projektarbeit
K 7.3 Integrationskurse
K 7.4 Rückkehr- und Perspektivenberatung
K 7.5 Beratung in Abschiebungshaft
K 8 Gemeinschaftsunterkünfte
K 8.1 Wohnkonzept
K 8.2 Sozialpädagogisches Konzept
UK Unterstützende Kernprozesse
UK 1 Aufsuchende und mobile Arbeit
UK 2 Netzwerkarbeit
UK 3 Projektmanagement
UK 4 Case Management (CM)
UK 5 Einzelfallarbeit (Abgrenzung zur Beratung)
UK 6 Gruppenarbeit
UK 7 Beratung in Krisensituationen

K 1.8 Umgang mit freiheitseinschränkenden Maßnahmen
K 1.9 Pflegevisite und fachliche Begleitung von Mitarbeiterinnen
K 1.10 Einstufungsmanagement
K 1.11 Pflegeüberleitung
K 1.12 Verhalten in Notfallsituationen
K 1.13 Umgang mit Sterben und Tod
K 2 Beratung und Betreuung
K 2.1 Erstkontakt, Erstgespräch, Beratung
K 2.2 Betreuungskonzept
K 2.3 Zusammenarbeit mit Angehörigen und Bezugspersonen
K 3 Hauswirtschaft
K 3.1 Hauswirtschaftskonzept
K 3.2 Wohnraumgestaltung
K 3.3 Verpflegung
K 3.4 Reinigung
K 3.5 Wascheversorgung

U 1 Bereitstellung der Ressourcen
U 2 Öffentlichkeitsarbeit
U 3 Beschaffung und Lagerung
U 4 Hauswirtschaft
U 5 Fahrdienst

U 1 Bereitstellung der Ressourcen
U 1.1 Wirtschaftlichkeit
U 1.2 Beschaffung
U 1.3 Vertragswesen
U 2 Öffentlichkeitsarbeit

U 1 Betriebswirtschaft und Verwaltung
U 1.1 Finanzbuchhaltung
U 1.2 Controlling
U 1.3 Vertragswesen
U 1.4 Nicht-vertragliche Kooperationen
U 1.5 Beschaffung und Lagerung
U 1.6 Verwaltung der Kundinnendaten
U 1.7 Verwaltung der Personaldaten
U2 Öffentlichkeitsarbeit
U3 Fahrdienst

Schuldnerberatung	Schutzkonzepte	Rehabilitation für Mütter/
Version 1 2015	Version 1 2018	Version 1 2009?
F 1.1 Leitbild F 1.2 Qualitätspolitik und Qualitätsziele F 1.3 Organigramm F 1.4 Übersicht über Art und Umfang des Angebotes (Konzeption) F 1.5 Kooperation und Vernetzung F 1.6 Managementbewertung F 1.7 Entwicklung neuer Leistungsangebote F 1.8 Zusammenarbeit zwischen Träger und Beratungsstelle	F 1.1 Leitbild F 1.2 Konzeption der Einrichtung F 1.3 Zusammenarbeit zwischen Träger und Leitung F 1.4 Kooperation und Vernetzung F 1.5 Managementbewertung	F 1.1 Diakonisches Einrichtungsleitbild F 1.2 Qualitätspolitik und Qualitätsziele F 1.3 Organigramm F 1.4 Konzeption F 1.5 Managementbewertung F 1.6 Entwicklung neuer Leistungsangebote
F 2.1 Personalplanung F 2.2 Interne Kommunikation F 2.3 Personalentwicklung F 2.4 Begleitung ehrenamtlich Mitarbeitender / freiwillig Tätiger	F 2.1 Personalgewinnung / Personalauswahl F 2.2 Personaleinarbeitung und -entwicklung F 2.3 Arbeitsrechtliche Vorgehensweise F 2.4 Interne Kommunikation F 2.5 Begleitung Freiwillig Engagierter	F 2.1 Personalbeschaffung F 2.1.1 Stellenplan F 2.1.2 Personalakquise F 2.2 Personaleinsatz F 2.2.1 Dienstplanung F 2.2.2 Urlaubsplanung und Abwesenheitszeiten F 2.2.3 Interne Kommunikation F 2.3 Personalentwicklung F 2.3.1 Stellenbeschreibung, Aufgabenbeschreibung F 2.3.2 Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen F 2.3.3 Ausbildung F 2.3.4 Fort- und Weiterbildung F 2.3.5 Mitarbeiterinnengespräche F 2.3.6 Diakonisch-christliche Angebote für Mitarbeiterinnen F 2.3.7 Teamentwicklung
F 3.0 Ergänzende Anforderungen aus der DIN EN ISO 9001:2015 / FDIS 9001:2015 F 3.1 Aufbau des Qualitätsmanagementsystems F 3.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen F 3.3 Fehlermanagement F 3.4 Beschwerdemanagement F 3.5 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen F 3.6 Interne Audits F 3.7 Ermittlung der Zufriedenheit Ratsuchender	F 3.1 Aufbau des Schutzkonzeptes F 3.2 Umgang mit Fehlern / Fehlerkultur F 3.3. Umgang mit Beschwerden F 3.4 Interne Audits	F 3.1 Aufbau des Qualitätsmanagementsystems F 3.2 Lenkung von Dokumenten und Aufzeichnungen F 3.3 Fehlermanagement F 3.4 Beschwerdemanagement F 3.5 Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen F 3.6 Interne Audits F 3.7 Erhebung Patientinnenzufriedenheit
F 4.1 Umgang mit den Persönlichkeitsrechten und dem Eigentum der Ratsuchenden F 4.2 Arbeitsschutz F 4.3 Gebäude und Infrastruktur F 4.4 Notfälle	F 4.1 Risikoanalyse F 4.2 Datenschutz/Schweigepflicht	F 4.1 Umgang mit Patientinneneigentum F 4.2 Arbeitsschutz F 4.3 Brandschutz F 4.4 Wartungs- und Kontrollsystem F 4.5 Hygiene F 4.6 Gebäude- und Geländesicherheit
K 0 Grundlagen und begleitende Prozesse K 0.1 Grundprinzipien der Beratung und Unterstützung K 0.2 Präventionsarbeit K 0.3 Leistungsdokumentation, -evaluation und Statistik K 1 Schuldnerberatung K 1.1 Erstkontakt K 1.2 Erstgespräch K 1.3 Krisenintervention	K 1.1 Grundprinzipien der Betreuung K 1.2 Gewährleistung von Schutz und Sicherheit K 1.3 Implementierung von Kenntnissen zu sexualisierter Gewalt K 1.4 Auseinandersetzung mit Täterstrategien K 1.5 Sexualpädagogisches Konzept K 1.6 Präventionsangebote K 1.7 Hinweise auf sexualisierte Gewalt K 1.8 Verhaltenskodex	K 1 Vorsorge und Rehabilitation Mutter K 1.1 Patientinnenakte Mutter K 1.2 Aufnahme Mutter K 1.3 Diagnostik und Zielvereinbarung Mutter K 1.4 Individuelle Therapieplanung Mutter K 1.5 Gesundheitsförderung Mutter K 1.6 Therapiedurchführung Mutter K 1.7 Therapieevaluation Mutter

K 1.4 Schuldnerschutz
K 1.5 Existenzsicherung / Budgetberatung
K 1.6 Außergerichtliche Schuldenregulierung
K 1.7 Schuldenregulierung innerhalb der Insolvenzordnung
K 1.8 Befähigung zum Leben mit Schulden
K 1.9 Abschluss der Beratung

K.1.9 Selbstverpflichtungserklärung
K 1.10 Notfallplan/Verhalten und Abläufe bei akuten Vorkommnissen sexualisierter Gewalt
K 1.11 Nachgehende Begleitung und Aufarbeitung von Vorkommnissen
K 1.12 Rehabilitation bei unbegründetem Verdacht
UK Unterstützende Kernprozesse
UK 1 Dokumentation und Berichte
UK 2 Partizipation

K 1.8 Therapieabschluss Mutter
K 1.9 Entlassung Mutter
K 2 Vorsorge und Rehabilitation behandlungsbedürftiges Kind
K 2.1 Patientinnenakte behandlungsbedürftiges Kind
K 2.2 Aufnahme Kind
K 2.3 Diagnostik und Zielvereinbarung behandlungsbedürftiges Kind
K 2.4 Individuelle Therapieplanung behandlungsbedürftiges Kind
K 2.5 Gesundheitsförderung behandlungsbedürftiges Kind
K 2.6 Therapiedurchführung behandlungsbedürftiges Kind
K 2.7 Therapieevaluation behandlungsbedürftiges Kind
K 2.8 Therapieabschluss behandlungsbedürftiges Kind
K 2.9 Entlassung Kind
K 2.10 Kinderbetreuung
K 3 Mutter-Kind-Interaktion
K 3.1 Mutter-Kind-Interaktion

U 1 Bereitstellung der Ressourcen
U 1.1 Wirtschaftlichkeit
U 1.2 Beschaffung
U 1.3 Vertragswesen
U 2 Öffentlichkeitsarbeit
U 2.1 Öffentlichkeitsarbeit

U 1 Öffentlichkeitsarbeit
U 2 Bereitstellung von Ressourcen

U 1 Vorsorge- und rehabilitationsbegleitende Prozesse
U 1.1 Information und Erstkontakt
U 1.2 Vorbereitung der Vorsorge- oder Rehabilitationsmaßnahmen
U 1.3 Unterstützung der ärztlichen Diagnostik und Therapie
U 1.4 Projektarbeit und wissenserhaltender Unterricht
U 1.5 Krisenintervention
U 1.6 Verhalten in Notfallsituationen
U 1.7 Verlegung
U 1.8 Therapiebegleitende Freizeitangebote
U 1.9 Fahrdienst
U 2 Hauswirtschaft
U 2.1 Hauswirtschaftskonzept
U 2.2 Gestaltung der Einrichtung
U 2.3 Verpflegung
U 2.4 Reinigung
U 2.5 Wäscheversorgung
U 3 Betriebswirtschaft und Verwaltung
U 3.1 Buchführung
U 3.2 Kosten- und Leistungsrechnung
U 3.3 Controlling
U 3.4 Vertragswesen
U 3.5 Beschaffung und Lagerung
U 3.6 Personalverwaltung
U 4 Öffentlichkeitsarbeit
U 4.1 Öffentlichkeitsarbeit