



# Prozessdarstellung

## 1. Sinn und Nutzen der Anforderungen der Bundesrahmenhandbücher

Die Diakonie-Siegel Rahmenhandbücher sind von Anfang an, also seit 1999 prozessorientiert aufgebaut worden. In allen Rahmenhandbüchern wurden Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse definiert. Alle darunter fallenden Themen wurden bislang als „Rahmenstandard“ oder auch als „Prozess“ betitelt. Seit der Revision der ISO 9001:2015, die allen Rahmenhandbüchern zu Grunde liegt, sind die Anforderungen an die Beschreibung von Prozessen noch einmal konkretisiert worden.

Für relevante Prozess ist Folgendes zu definieren:

- n Erforderlichen Eingaben wie z.B. Informationen oder Vorarbeiten vorausgegangener Prozesse
- n Notwendige Ressourcen wie z.B. personelle und materielle Ressourcen
- n Abfolge der Prozesse und Wechselwirkungen untereinander
- n Kriterien und Methoden für einen ordnungsgemäßen Ablauf
- n Verantwortungen und Befugnisse
- n Erwartete Ergebnisse, wenn möglich und sinnvoll mit messbaren Kriterien/Indikatoren (s.a. Infoblatt Ergebniskriterien)
- n Chancen und Risiken, die mit dem Prozess verbunden sind, sowie entsprechenden Vorbeugemaßnahmen
- n Kriterien und Methoden der Überwachung und Bewertung

**Relevante Prozesse:**  
Prozesse, die für den Erfolg der Arbeit von zentraler Bedeutung sind.

Die meisten dieser Aspekte wurden schon bisher in den Bundesrahmenhandbüchern aufgegriffen. Neu dazugekommen sind mit der Revision der ISO 9001:2015 vor allem die expliziten Forderungen nach definierten Ergebniskriterien, Ressourcen und Eingaben sowie ermittelten Chancen und Risiken. Diese Neuerungen haben wir in dem Standard F 3.0 aufgenommen und in dem entsprechenden Infoblatt ausführlich erläutert.

**Die folgenden Hinweise zur Umsetzung der konkretisierten Anforderungen an die Darstellung von Prozessen richten sich vor allem an Einrichtungen, die sich in einem verknüpften Zertifizierungsverfahren „Diakonie-Siegel/DIN ISO 9001:2015“ befinden oder dieses mittel- und langfristige anstreben. Wir empfehlen diesen Einrichtungen mit dem Begriff „Prozess“ gezielter umzugehen bzw. den aktuellen Umgang damit im Hinblick auf folgende Hinweise zu reflektieren.**

## 2. Umsetzungshinweise

### Relevante Prozesse definieren

- n Es ist wichtig, dass Einrichtungen, für sich definieren, welche Kapitel der Bundesrahmenhandbücher für ihre Leistungserbringung und ihr QM-System besonders relevante Prozesse enthalten. Für diese relevanten Prozesse müssen die oben aufgeführten Aspekte im erforderlichen Umfang beschrieben werden. Nicht alle Kapitel der Bundesrahmenhandbücher sind Prozesse im Sinne der Anforderungen der ISO 9000 (s. unten: Ergänzende Erläuterungen).
- n Die Bundesrahmenhandbücher richten ihre Aufmerksamkeit in der Regel auf die Teilprozesse eines größeren Hauptprozesses. Bei der Beschreibung der oben benannten Anforderungen kann die Organisation entscheiden, auf welcher Prozessebene (Haupt- oder Teilprozesse) dies sinnvoller und nutzenstiftender ist. Ist z.B. die Aufstellung von Ergebniskriterien auf der Ebene der Teilprozesse möglich und förderlich oder kann dieser Anforderung besser auf der Ebene des Hauptprozesses begegnet werden?

**Hauptprozesse/  
Teilprozesse:**  
Der Prozess Beratung (Hauptprozess) besteht z.B. aus den Teilprozessen „Erstkontakt“, „Erstgespräch“, ... „Abschluss“.

- n Entscheidet sich die Einrichtung, einige der Anforderungen auf der Ebene des Hauptprozesses zu definieren (z.B. die Aufstellung von Ergebniskriterien), kann sie dies z.B. mit Hilfe eines Prozesssteckbriefes tun. Ein Prozesssteckbrief (s.a. Gliederungspunkt ergänzende Erläuterungen) ist eine Möglichkeit - keine Pflicht!- um die neuen/zusätzlichen Vorgaben der ISO 9001 zur Prozessorientierung auf der Betrachtungsebene der Hauptprozesse aufzugreifen.
- n Es ist wichtig, dass mindestens die/der Qualitätsbeauftragte die Festlegung der relevanten Prozesse gegenüber den Zertifizierungsauditoren erläutern und begründen kann. Es ist sicherlich gut, wenn mittel-/langfristig alle Leitungskräfte und Mitarbeitenden diese Unterscheidung auch nachvollziehen können. Kurzfristig sollte aber dadurch keine Verwirrung in der Organisation gestiftet werden. Hier ist es ausreichend wenn z.B. die/der Qualitätsbeauftragte dazu Rede und Antwort stehen kann.
- n Der erforderliche Umfang der Prozessbeschreibung wird weiterhin bestimmt durch
  - § den Kontext in dem die Einrichtung tätig ist (Kundengruppen, fachliche Anforderungen, gesetzliche Grundlagen, Anforderungen von interessierten Parteien etc. ...)
  - § die Komplexität der Prozesse und die mit den Prozessen verbundenen Risiken,
  - § die Fachlichkeit der ausführenden Mitarbeiter,
  - § die Größe der Organisation und die Anzahl ihrer Standorte und
  - § den internen Anspruch an Standardisierung.

### 3. Ergänzende Erläuterungen

#### n Was genau ist ein Prozess?

Unter einem Prozess versteht man einen Vorgang, der sich aus einzelnen Tätigkeiten zusammensetzt, die sich gegenseitig beeinflussen. In der Regel hat ein Prozess einen klaren Anfang und ein eindeutiges Ende. Innerhalb des Prozesses werden Eingaben wie z.B. Informationen, Fragenstellungen, Vorarbeiten in Ergebnisse wie z.B. zufriedene Kund\_innen umgewandelt. In der der ISO 9001:2015 sind die Aspekte konkretisiert worden, die für Prozesse zu regeln sind (s. oben).

Auch weiterhin sind die Begriffe der ISO 9001:2015 nicht verpflichtend 1:1 in der Organisation zu verwenden. Wie wir aus den ersten Zertifizierungen wissen, ist aber dem „Prozess-Begriff“ eine besondere Aufmerksamkeit zu widmen.

In Organisationen, die sich nach der ISO 9001:2015 zertifizieren lassen möchten, muss Klarheit darüber bestehen, was im Sinne der zuvor aufgeführten Erläuterung ein Prozess ist und was nicht. Wir haben daher alle Prozesslandkarten der Diakonie-Siegel Handbücher sorgfältig betrachtet und machen für folgende Diakonie-Siegel einen Vorschlag, bei dem wir in den bestehenden Prozesslandkarten zwischen „relevanten Prozessen“ und „Einflussthematen“ differenzieren:

- § Prozess- u. Themenlandkarte Diakonie-Siegel Pflege
- § Prozess- u. Themenlandkarte Diakonie-Siegel Kita
- § Prozess- u. Themenlandkarte Diakonie-Siegel Vorsorge- u. Rehabilitation für Mutter/Mütter-Kind
- § Prozess- u. Themenlandkarte Diakonie-Siegel medizinische Rehabilitation
- § Prozess- u. Themenlandkarte Diakonie-Siegel Schuldnerberatung
- § Prozess- u. Themenlandkarte Diakonie-Siegel Arbeit und soziale Integration

Diese Vorschläge können selbstverständlich **einrichtungsspezifisch angepasst** werden. Die bestehenden Prozesslandkarten der Diakonie-Siegel Handbücher behalten ihre Gültigkeit und der Aufbau der Bundesrahmenhandbücher bzw. die Gliederung der internen QM-Handbücher muss nicht verändert werden.

#### n Was ist mit Prozessorientierung gemeint?

Es geht um eine Betrachtungsweise, die das interne Geschehen in Organisationen als Kombination von unterschiedlichen Prozessen auffasst. Im Mittelpunkt stehen dabei die Prozesse, die den Daseinszweck der Organisation begründen (Kernprozesse oder kund\_innenbezogene Prozesse). Führungs- und Unterstützungsprozesse werden „drum herum“ organisiert.

**n Warum ist Prozessorientierung wichtig?**

Prozessorientierung bedeutet konsequente Kund\_innenorientierung: Stellen Sie sich den „Weg“ vor, den Kund\_innen durch Ihre Organisation gehen. Damit ist nicht der räumliche Weg gemeint sondern, die Aneinanderreihung von Tätigkeiten, die Kund\_innen erfahren. Ziel der Prozessorientierung ist es, vor allem diese Tätigkeiten so zu organisieren, dass sie im Sinne der Kund\_innen reibungslos und ergebnisorientiert ablaufen können.

**n Warum kann die Differenzierung zwischen verschiedenen Prozessebenen sinnvoll sein?**

Seit der Revision der ISO 9001:2015 ist es wichtig, mit dem Prozessbegriff gezielter umzugehen, da für alle Prozesse die oben benannten Aspekte konkretisiert werden müssen. Häufig handelt es sich bei den Prozessen aber eher um Teilprozesse eines Hauptprozesses z.B.:

Hauptprozess: Beratung

Teilprozesse: Erstkontakt, Erstgespräch, Zielvereinbarung, Themenbearbeitung, Abschluss.

Die Organisation kann selbst entscheiden, auf welcher Prozessebene (Haupt- oder Teilprozesse) sie die Aspekte der ISO 9001 beantwortet. Häufig ist es z.B. schwierig, sinnvolle Ergebniskriterien für die Teilprozesse zu definieren, während dies für den gesamten Hauptprozess sehr wohl machbar ist. Während sich für die Teilprozesse bereits die Erstellung von Prozessbeschreibungen etabliert hat, könnte für den Hauptprozess ein Prozesssteckbrief erstellt werden.

**n Prozesssteckbrief - Prozessbeschreibung?**

Beides sind keine feststehenden eindeutig definierten Begriffe bzw. Darstellungsformen. Der Begriff Prozessbeschreibung hat sich in den letzten Jahren etabliert. Häufig werden aber auch synonym Begriffe wie Verfahrensbeschreibung oder Ablaufplan verwandt. Wir führen den Begriff Prozesssteckbrief für die Diakonie-Siegel als eine Option zur Prozessdarstellung neu ein, um eine Antwort darauf zu geben, wie die Informationen dargestellt werden können, die am sinnvollsten auf der Hauptprozessebene definiert werden. Bislang kannten die Diakonie-Siegel die Ebene der Hauptprozesse nicht bzw. nur als Überschrift.

Der Fokus der Diakonie-Siegel lag auf der darunter liegenden Teilprozessebene. Der veränderte Umgang mit dem „Prozessbegriff“ in der ISO 9001 lässt es aber sinnvoll erscheinen, die Betrachtungsebene der Hauptprozesse aktiv zu nutzen.

Ein Prozesssteckbrief ist eine Option für die Informationen zum Hauptprozess. Häufig wird er für folgende Aspekte genutzt (s. auch Beispiel in der Anlage dieses Infoblattes):

§ Anforderungen

§ Ressourcen

§ Ergebniskriterien

Wie bei auch bei Prozessbeschreibungen gibt es keine Vorgaben an die Ausgestaltung und den Aufbau von Prozesssteckbriefen.

**n „Relevante“ Prozesse?**

Folgende Prozesse sind aus unserer Sicht „relevante“ Prozesse, die in Organisationen regelmäßig wiederkehren und die Kriterien der oben aufgeführten Definition erfüllen.

§ Kernprozesse der Arbeitsfelder

§ Entwicklung

§ Managementbewertung

§ Personalplanung (Personalakquise, Personaleinstellung)

§ Personalentwicklung (Einarbeitung, Fort- und Weiterbildung)

§ Begleitung freiwillig Engagierter

§ Umgang mit Dokumenten und Aufzeichnungen/Dokumentierte Informationen

§ Fehlermanagement

§ Beschwerdemanagement

§ Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen

§ Interne Audits

§ Erhebung von Kund\_innenzufriedenheit

§ Beschaffung/Externe Bereitstellung

Diese Einschätzung muss jede Organisation intern überprüfen und ggf. anpassen. Einbezogen werden sollten dabei auch die Ergebnisse der Risikobewertungen. Prozesse mit hohem Risiko und hoher Bedeutung für den Leistungserfolg müssen stärker beachtet werden.

#### n **Einflussthemem?**

Bei den folgenden Themen handelt es sich aus unserer Sicht nicht um regelmäßig wiederkehrende Prozesse, mit eindeutigem Anfang und Ende innerhalb dessen Eingaben in Ergebnisse umgewandelt werden. Wir haben für diese Rahmenstandards den Begriff „Einflussthemem“ ausgewählt.

§ Leitbild	Die Leitbilderstellung selber ist zwar durchaus ein Prozess. Dieser ist aber im Organisationsalltag nicht regelmäßig wiederkehrend. Das Leitbild wird „lediglich“ in regelmäßigen Abständen überprüft.
§ Qualitätspolitik & Qualitätsziele	Auch das Erstellen der Qualitätspolitik sehen wir nicht als Prozess mit aufeinanderfolgenden Tätigkeiten an. Die Neufindung der Qualitätsziele ist in der Regel im Prozess Managementbewertung verankert.
§ Konzeption	Die Übersicht über Art und Umfang des Leistungsangebotes zählt zu den Strukturkriterien. Wird das Leistungsangebot verändert, setzt der Prozess „Entwicklung“ ein.
§ Kooperation und Vernetzung	Im Rahmenstandard geht es vor allem um eine Übersicht der ausgewählten Partner (Strukturkriterien). Werden in einem Arbeitsfeld sehr häufig und wechselnde Kooperationen geschlossen könnte aus diesem Rahmenstandard aber auch ein Prozess werden.
§ Zusammenarbeit mit dem Träger	Die Anforderungen des Rahmenstandards beziehen sich auf strukturelle Aspekte (z.B. Kommunikationsstrukturen).
§ Interne Kommunikation	Hier geht es um die Darlegung der internen Kommunikationsstrukturen nicht um den Ablauf eines oder mehrere Kommunikationsprozesse. Ggf. könnte das Thema Mitarbeitergespräche gesondert als Prozess (bzw. Teil Prozess der Personalführung) aufgefasst werden.
§ Aufbau des QMS	Hier geht es darum, dass QMS im Überblick zu skizzieren.
§ Chancen und Risiken	Der Umgang mit Chancen und Risiken ist bei Erstellung und Bewertung von Prozessbeschreibungen verankert und sollte sich auf den Kontext der Einrichtung beziehen (s. Infoblatt Chancen und Risiken). Ein separater Prozess ist nicht zwingend erforderlich, aber möglich.

Aus dieser von uns vorgeschlagenen Einteilung wird deutlich, dass die Einordnung des einen oder anderen Rahmenstandards als Prozess oder Einflussthemem abhängig vom Arbeitsfeld ist und sicher an der ein oder anderen Stelle auch diskussionswürdig bleibt. Welche Aufteilung letztendlich passt, kann nur jede Einrichtung selber entscheiden. Sie sollte dies aber schlüssig begründen können. Weitere Vorgaben gibt es nicht. Der Zertifizierungsauditor muss der Argumentation der Einrichtung folgen und versuchen, diese zu verstehen. Entscheidend ist, dass die Organisation die Anforderungen des Bundesrahmenhandbuchs/der ISO 9001 sinnvoll auf ihr konkretes Alltagsgeschäft übertragen hat.



## F 3.01 Prozesssteckbrief – Strategieentwicklung

<b>Ziele</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Anpassung an sich verändernde Rahmenbedingungen</li> <li>n Weiterentwicklung der Organisation und ihres Leistungsangebotes</li> <li>n Verwirklichung der visionären Ziele des Leitbildes</li> <li>n Sicherung der erforderlichen Finanzgrundlage</li> <li>n Gutes Image unter Teilnehmer_innen und bei den interessierten Parteien</li> </ul>	<p>The diagram consists of three main components. At the top left is a box titled 'Einflussthemata der Strategieentwicklung' containing: Leitbild, Führungsgrundsätze, Organigramm, Q-Politik, Q-Ziele, Art d. Leistungsangebotes, and Kooperation, Vernetzung. To its right is a box titled 'Teilprozesse der Strategieentwicklung' containing: Managementbewertung, Entwicklung, and Implementierung. Arrows from both of these boxes point towards a downward-pointing arrow at the bottom right labeled 'Strategie-Entwicklung'.</p>
<b>Anforderungen interessierter Parteien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Langfristig erfolgreiche Unterstützung bei der Integration in den Arbeitsmarkt (Teilnehmer_innen)</li> <li>n Passgenaue Angebote, individuelle Betreuung (Teilnehmer_innen)</li> <li>n Attraktiver Arbeitgeber (Mitarbeiter_innen)</li> <li>n Reibungslose Kommunikation (Projektpartner_innen)</li> <li>n Integration der Teilnehmer_innen in den Arbeitsmarkt (Auftraggeber)</li> <li>n ...</li> </ul>	
<b>Sonstige Anforderungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Förderrichtlinien xy</li> <li>n AZAV</li> <li>n ...</li> </ul>	
<b>Chancen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Entwicklung neuer Leistungsangebote</li> <li>n ...</li> </ul>	
<b>Risiken</b>	s. Prozessbeschreibungen Teilprozesse	
<b>Ressourcen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Ressourcen zur Leistungserbringung (s. Konzeption)</li> <li>n Ressourcen für einen guten Dialog mit den Mitarbeiter_innen (s. Interne Kommunikation)</li> <li>n Ressourcen zur Entfaltung von Kreativität und Engagement (Zeit)</li> <li>n Mut und Freiraum, um gefahrlos Neues auszuprobieren (Kultur des Vertrauens)</li> <li>n ...</li> </ul>	
<b>Ergebnis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Die Organisation hat einen ausgesprochen guten Ruf mit Vorbildcharakter für vergleichbare Einrichtungen.</li> <li>n Viele Teilnehmer_innen konnten in den Arbeitsmarkt vermittelt werden.</li> <li>n Die Teilnehmer_innen haben eine verbesserte Lebensperspektive.</li> </ul>	
<b>Prozesskennzahlen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragungen von TN und Auftrag-/Fördergeber_innen</li> <li>n Kennziffern zur Leistungsevaluation (z.B. Vermittlungsquote)</li> <li>n Die entwickelten, neuen Leistungsangebote sind erfolgreich.</li> <li>n Finanzkennzahlen</li> <li>n Anzahl von Personalbewerbungen, die an die Organisation gerichtet werden.</li> <li>n Personalfluktuat</li> </ul>	
<b>Prozessverantwortung</b>	GF	

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess/PDCA-Zyklus

Anforderungen von Kund\_innen

### Strategieentwicklung

- Leitbild
- Qualitätspolitik & Ziele
- Organigramm
- Konzeption
- Kooperation & Vernetzung
- Managementbewertung
- Entwicklung
- Zusammenarbeit mit dem Träger

### Personalführung

- Personalplanung
- Interne Kommunikation
- Personalentwicklung
- Begleitung freiwillig Engagierter

### Qualitätsmanagement

- Ergänzende Anforderungen ISO 9001
- Aufbau des QM-Systems
- Lenkung Dokumente Aufzeichnungen
- Fehlermanagement
- Beschwerdemanagement
- Korrektur- & Vorbeugemaßnahmen
- Interne Audits
- Ermittlung der Zufriedenheit

### Sicherheit

- Umgang mit Persönlichkeitsrechten & Kund\_inneneigentum
- Arbeitsschutz
- Gebäude & Infrastruktur
- Notfälle

## Schuldnerberatung

Grundprinzipien der Beratung und Unterstützung

Prävention

Leistungsdokumentation, -evaluation & Statistik

- Erstkontakt
- Erstgespräch
- Schuldnerschutz
- Krisenintervention
- Existenzsicherung/Budgetberatung
- Außergerichtliche Schuldenregulierung
- Schuldenregulierung innerhalb der InsO
- Befähigung zum Leben mit Schulden
- Abschluss der Beratung

### Bereitstellung der Ressourcen

- Wirtschaftlichkeit
- Vertragswesen
- Beschaffung

### Öffentlichkeitsarbeit

- Öffentlichkeitsarbeit

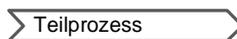
Kontinuierlicher Verbesserungsprozess/PDCA-Zyklus

Zufriedenheit von Kund\_innen

Legende



Hauptprozess



Teilprozess



Themenkomplex



Einflussthemas

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess/PDCA-Zyklus

Anforderungen von Kund\_innen

Zufriedenheit von Kund\_innen

### Strategieentwicklung

- Leitbild
- Qualitätspolitik & Ziele
- Organigramm
- Konzeption
- Managementbewertung
- Entwicklung

### Personalführung

- Personalbeschaffung
- Dienst- und Urlaubsplanung
- Interne Kommunikation
- Stellenbeschreibungen
- Einarbeitung
- Ausbildung
- Fort- und Weiterbildung
- Mitarbeitergespräche
- Diakonisch-christliche Angebote
- Teamentwicklung

### Qualitätsmanagement

- Ergänzende Anforderungen ISO 9001
- Aufbau des QM-Systems
- Lenkung Dokumente Aufzeichnungen
- Fehlermanagement
- Beschwerdemanagement
- Korrektur- & Vorbeugemaßnahmen
- Interne Audits
- Ermittlung der Zufriedenheit

### Sicherheit

- Umgang mit Patienteneigentum
- Arbeitsschutz
- Brandschutz
- Wartungs- und Kontrollsystem
- Hygiene
- Gebäude- und Geländesicherheit

### Vorsorge und Rehabilitation Mutter

Prozessfluss: Patientinnenakte → Aufnahme → Diagnostik & Zielvereinbarung → Individuelle Therapieplanung → Gesundheitsförderung → Therapiedurchführung → Therapieevaluation → Therapieabschluss → Entlassung

Einflussfaktoren: Kinderbetreuung, Mutter-Kind-Interaktion

### Vorsorge und Rehabilitation behandlungsbedürftiges Kind

Prozessfluss: Patientinnenakte → Aufnahme → Diagnostik & Zielvereinbarung → Individuelle Therapieplanung → Gesundheitsförderung → Therapiedurchführung → Therapieevaluation → Therapieabschluss → Entlassung

### Begleitende Prozesse/Themen

- Information und Erstkontakt
- Vorbereitung d. Maßnahme
- Unterstützung d. ärztl. Diagnostik & Therapie
- Projektarbeit/Wissens-erhaltender Unterricht
- Krisenintervention
- Verhalten in Notfällen
- Verlegung
- Therapiebegleitende Freizeitangebote
- Fahrdienst

### Hauswirtschaft

- Hauswirtschaftskonzept
- Gestaltung der Einrichtung
- Verpflegung
- Reinigung
- Wäscheversorgung

### Betriebswirtschaft/Verwaltung

- Buchführung
- Kosten-/Leistungsrechnung
- Controlling
- Vertragswesen
- Beschaffung
- Personalverwaltung

### Öffentlichkeitsarbeit

- Öffentlichkeitsarbeit

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess/PDCA-Zyklus

Legende

Hauptprozess

Teilprozess

Themenkomplex

Einflussthema

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess/PDCA-Zyklus

Anforderungen von Teilnehmenden und Auftrag-/Fördergebenden

Zufriedenheit von Teilnehmenden und Auftrag-/Fördergebenden

### Strategieentwicklung

- Leitbild
- Führungsgrundsätze
- Qualitätspolitik & Ziele
- Organigramm
- Übersicht über das Angebot
- Vernetzung
- Kooperation
- Managementbewertung
- Entwicklung
- Implementierung

### Personalführung

- Personalbeschaffung
- Interne Kommunikation
- Stellenbeschreibungen
- Einarbeitung
- Fort- und Weiterbildung
- Mitarbeitergespräche
- Diakonisch-christliche Angebote
- Begleitung freiwillig Engagierter

### Qualitätsmanagement

- Aufbau des QMSystems
- Dokumentierte Informationen
- Umgang mit Chancen & Risiken
- Umgang mit Fehlern
- Umgang mit Rückmeldungen
- Korrekturmaßnahmen
- Interne Audits
- Ermittlung der Zufriedenheit

### Sicherheit

- Umgang mit Persönlichkeitsrechten u. Eigentum der Teilnehmenden
- Arbeits- und Gesundheitsschutz für Teilnehmende & Mitarbeitende
- Hygiene
- Gebäude- und Infrastruktur

### Förderung & Integration

Je nach Unterschiedlichkeit der Maßnahmen können verschiedenartige Kernprozesse der Förderung & Integration gebildet werden, in denen je nach Anforderung alle oder Teile der hier aufgeführten Teilprozesse zum tragen kommen.

#### Aufbau der Zusammenarbeit

- Erstkontakt/Erstwahrnehmung
- Start der Maßnahme/Einführung/Einarbeitung
- Eignungsfeststellung, Kompetenz-/Potentialanalyse
- Förder- und Forgehensplanung

#### Betreuung & Anleitung

- Sozialpädagogische Betreuung
- Fallbezogene Kooperation mit Fachdiensten
- Umgang mit Krisen
- Umgang mit Konflikten
- Umgang mit Fehlzeiten

#### Beschäftigung & Qualifizierung

- Fachpraktische Anleitung, Begleitung
- Fachtheoretische Schulung
- Arbeitsplatzliche Bildung, Aus- und Weiterbildung

#### Vermittlung

- Integrationscaching
- Betriebliche Praxisphasen
- Arbeitsvermittlung

#### Abschluss

- Abschluss/Beendigung/Austritt
- Nachgehende Betreuung

Einflussfaktoren: Orientierung an den Teilnehmenden, Grundverständnis der Förderung & Integration, Zusammenarbeit mit Auftrag-/Fördergebenden, Leistungsdokumentation, Maßnahmenevaluation u. Statistik

### Bereitstellung d. Ressourcen

- Wirtschaftlichkeit & Controlling
- Externe Bereitstellung
- Zusammenarbeit mit päd. Honorarkräften
- Vertragswesen

### Allgemeine Verwaltung

- Verwaltung der Daten der Teilnehmenden
- Verwaltung der Personaldaten

### IT und EDV

- Informationstechnologie und elektronische Datenverarbeitung

### Öffentlichkeitsarbeit

- Öffentlichkeitsarbeit

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess/PDCA-Zyklus

Legende

Hauptprozess

Teilprozess

Themenkomplex

Einflussthema