

AUS DER PRAXIS IN DIE PRAXIS

**Pilotprojekt zur
(Weiter-)Entwicklung
eines Qualitäts-
managementsystems**

auf Grundlage des
Bundesrahmenhandbuchs
Diakonie-Siegel Fort- und
Weiterbildung



Aus der Praxis in die Praxis

Pilotprojekt zur Entwicklung eines Qualitätsmanagement-systems auf Grundlage des Bundesrahmenhandbuches

1. Einführung

Die Bundesarbeitsgemeinschaft Fort- und Weiterbildung in der Diakonie (BAGfwd) hat bereits im Jahr 2000 Qualitätsstandards erarbeitet und beschlossen. Diese wurden 2015 völlig neu überarbeitet und dienen dem gemeinsamen Projekt der BAGfwd und des Diakonischen Instituts für Qualitätsentwicklung (DQE) der Diakonie Deutschland e. V. als Arbeitsgrundlage.

Aus der Verbindung der Erfahrungen mit den bisherigen Diakonie-Siegel-Konzepten und dem Orientierungsrahmen für Qualitätsstandards der BAGfwd sowie der wertvollen Bearbeitung durch die Fachexpert*innen in der Projektgruppe ist das Bundesrahmenhandbuch Fort- und Weiterbildung entstanden. Es dient als Grundlage für die kontinuierliche Weiterentwicklung der diakonischen Qualität in Bildungseinrichtungen und kann zur Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001, AZAV sowie Diakonie-Siegel genutzt werden.

2. Zielgruppe

Das Pilotprojekt richtet sich an Führungskräfte und Mitarbeitende diakonischer Bildungseinrichtungen, die sich umfassend zum Diakonie-Siegel informieren möchten und Interesse daran haben, dieses vollständig bzw. in großen Teilen in ihren Organisationsalltag zu integrieren. Vorkenntnisse zum QM sind nicht erforderlich. In den Veranstaltungen werden die ggf. unterschiedlichen Wissensstände für einen bereichernden Austausch zusammengeführt.

3. Ziele

Ziel des Pilotprojekts ist es, über einen Zeitraum von ca. 19 Monaten die praktische Umsetzung des Bundesrahmenhandbuches in interessierten Bildungseinrichtungen intensiv zu unterstützen. Das Handbuch versteht sich als Leitfaden zur Verbesserung der Leistungsqualität und zur Weiterent-

wicklung des QM-Systems und somit zur Stärkung des diakonischen Profils.

Eine Zertifizierung auf der Grundlage des Bundesrahmenhandbuchs ist nicht das zentrale Ziel der Pilotphase, ist aber für interessierte Einrichtungen möglich. Inwieweit zum Abschluss der Pilotphase die einzelnen Bildungseinrichtungen auch die Zertifizierungsreife erreicht haben, hängt u. a. auch von der Ausgangssituation (Liegt bereits ein Leitbild vor? Gibt es bereits Stellenbeschreibungen? ...) und der Intensität der Mitarbeit ab.

Die Teilnehmenden werden durch den Besuch der Schulungsveranstaltungen und der Pilotgruppentreffen zu „Qualitätsmanagementbeauftragten Diakonie-Siegel“ qualifiziert (Teilnahmebescheinigung) und befähigt, das QM-System über die Pilotphase hinaus in der Organisation weiter zu pflegen und auszubauen.

4. Arbeitsform

Am Pilotprojekt können bis zu zehn Einrichtungen teilnehmen, die dann in einem gemeinsamen Lern- und Arbeitsprozess ihr QM-System inhaltlich weiterentwickeln. Das Pilotprojekt umfasst folgende Bausteine:

- Grundlagenworkshop zum Diakonie-Siegel (drei Tage)
- Ist-Analyse bez. vorhandener Dokumente und deren Kompatibilität mit dem Diakonie-Siegel
- fünf Projektgruppentreffen à 1,5 Tage (von Mittag bis Mittag, inkl. Abendeinheit)
- Schulung zur/zum internen Auditor*in (drei Tage)

- ein Beratungstag vor Ort in jeder Einrichtung, der z. B. für die interne Vorgehensplanung zum QM, die Schulung von Mitarbeitenden oder ein internes Audit zum Projektabschluss genutzt werden kann.

Teilnehmende Bildungseinrichtungen benennen mindestens eine Person (max. zwei), die kontinuierlich an den Pilotgruppentreffen teilnimmt und die in der Einrichtung mit dem Aufbau, der Ausgestaltung und der Weiterentwicklung des QM-Systems beauftragt ist. Wenn diese Person nicht zum Leitungskreis gehört, ist eine enge Anbindung an den Träger bzw. die Leitung der Bildungseinrichtung zu gewährleisten, so dass zeitnah nach den Pilotgruppentreffen konkrete Maßnahmen für die Bildungseinrichtung initiiert werden können.

5. Begleitung/Beratung

Die Begleitung und Beratung der Pilotgruppe übernimmt Elisabeth Trubel (Diplom-Sozialpädagogin/Sozialarbeiterin, Qualitätsmanagerin (DGQ), Auditorin (DGQ), Facilitatorin, Mediatorin). Elisabeth Trubel hat als freie Mitarbeiterin des Diakonischen Instituts für Qualitätsentwicklung die Projektgruppe zur Entwicklung des Diakonie-Siegels Fort- und Weiterbildung begleitet und ist seit über 20 Jahren im Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen tätig.

6. Veranstaltungsorte

Für das Jahr 2019 sind die Veranstaltungsorte wechselnd in Berlin und Frankfurt geplant. Wenn die teilnehmenden Bildungseinrichtungen feststehen, können für die Termine im Jahr 2020 je nach Regionalität auch abweichende Orte ausgewählt werden.

7. Zeitrahmen/Termine

Grundlagen- schulung	18.–19.3.2019 und 29.5.2019	Bundesakademie für Kirche und Diakonie, Berlin	1. Tag: 9–17.00 Uhr 2. Tag: 9–15.30 Uhr 3. Tag: 9–15.30 Uhr
Pilotgruppen- treffen 1	1.–2.7.2019	Diakonie Deutschland, Berlin	1. Tag: Beginn 13 Uhr 2. Tag: Ende 13 Uhr
Pilotgruppen- treffen 2	17.–18.9.2019	Hoffmanns Höfe, Frankfurt	1. Tag: Beginn 13 Uhr 2. Tag: Ende 13 Uhr
Pilotgruppen- treffen 3	2.–3.12.2019	Diakonie Deutschland, Berlin	1. Tag: Beginn 13 Uhr 2. Tag: Ende 13 Uhr
Pilotgruppen- treffen 4	2/2020	Noch festzulegen	
Pilotgruppen- treffen 5	4/2020	Noch festzulegen	
Auditor*innen- schulung	2 Tage Grundlagen 6/2020 1 Tag Reflexion 9/2020	Noch festzulegen	

Die Ist-Analyse ist ein individueller Organisationscheck und erfolgt zwischen Grundlagenschulung und erste Pilotgruppentreffen. Der Tag zur Einzelberatung

kann in Absprache mit der Beraterin entsprechend den Erfordernissen der Bildungseinrichtung mit Inhalten gefüllt und terminlich vereinbart werden.

Inhalte der Pilotphase

Grundlagen-Workshop

Zu den inhaltlichen Schwerpunkten des Grundlagen-Workshops zählen viele klassische Qualitätsmanagementthemen (DIN EN ISO 9001, PDCA-Zyklus, Prozessorientierung, Dokumentenlenkung ...). Diese werden immer mit Bezug zu den konkreten Anforderungen des Bundesrahmenhandbuchs diskutiert und bearbeitet.

Der Grundlagen-Workshop umfasst drei Tage, die sich auf zwei zeitlich voneinander getrennte Termine aufteilen. Dies ermöglicht praxisbezogene Aufgabenstellungen sowie deren kollegiale Reflexion im Rahmen des zweiten Veranstaltungsteils. An diesen Workshops können auch Mitarbeitende aus anderen Arbeitsfeldern, die das Diakonie-Siegel kennenlernen möchten, teilnehmen. Ein inhaltlicher Schwerpunkt wird aber das Diakonie-Siegel Fort- und Weiterbildung sein. Für die Grundlagen-Workshops liegt ein gesonderter Flyer vor, der beim DQE angefordert werden kann (s. organisatorische Hinweise).

Ist-Analyse

Die Ist-Analyse soll gewährleisten, dass bereits vorhandene Dokumente/Regelungen gut in das neue/weiterzuentwickelnde QM-System integriert werden. Die teilnehmenden Einrichtungen erhalten dazu eine Checkliste, mit Hilfe derer sie bereits vorhandene Dokumente/Regelungen sammeln, sichten und in Bezug auf die aktuelle Vollständigkeit im Hinblick auf die Qualitätskriterien des Diakonie-Siegels bewerten. Anschließend haben sie die Möglichkeit, diese Dokumentensammlung zur Bewertung an die Projektleitung zu schicken. So können Selbst- und Fremdbewertung gegenübergestellt und wertvolle Informationen für den internen, aber auch den gemeinsamen QM-Prozess in der Pilotgruppe gewonnen werden.

Pilotgruppentreffen

Ziel ist es, dass die Inhalte der Pilotgruppentreffen annähernd alle Themen des Bundesrahmenhandbuchs aufgreifen und die Teilnehmenden dadurch befähigt werden, diese in Ihrer Bildungseinrichtung passgenau weiterzubearbeiten. Je nach Interessen/Erfordernissen der Bildungs-

einrichtungen oder auch entsprechend den Ergebnissen der Ist-Analyse können jedoch auch von der hier dargestellten Themenübersicht in Abstimmung mit der Pilotgruppe abweichende Schwerpunkte gesetzt werden.

Jedes Pilotgruppentreffen endet mit der Vereinbarung von Arbeitsaufträgen bis zum Folgetermin, im Rahmen dessen dann nach Möglichkeit wieder vorgestellt bzw. reflektiert werden. Neben der Teilnahme an den Veranstaltungen der Pilotphase sind somit auch zeitliche Ressourcen für die Umsetzung dieser Arbeitsaufträge einzuplanen.

Pilotgruppentreffen 1	Kernprozesse Teil 1
Pilotgruppentreffen 2	Kernprozesse Teil 2
Pilotgruppentreffen 3	Führungsprozesse F 1
Pilotgruppentreffen 4	Führungsprozesse F 2
Pilotgruppentreffen 5	Unterstützungsprozesse

Das Kapitel F 3 „Qualitätsmanagement“ ist Bestandteil des Grundlagen-Workshops bzw. der Schulung für Auditierende. Das Kapitel F 4 „Sicherheit“ muss entsprechend der aktuellen Planung von den teilnehmenden Bildungseinrichtungen selbstständig bearbeitet werden.

Einzelberatung

In den für die Pilotphase zur Verfügung stehenden finanziellen Mitteln ist pro teilnehmender Einrichtung ein Tag für Einzelberatung vor Ort reserviert. Dieser kann z. B. für eine Schulung der Mitarbeitenden oder ein Audit zum Abschluss der Pilotphase genutzt werden. Das Angebot ist optional und nicht verpflichtend.

Schulung für Auditierende

Interne Audits sind von zentraler Bedeutung, um ein Qualitätsmanagementsystem langfristig lebendig und nachhaltig erfolgreich zu implementieren. Die Teilnehmenden lernen die Grundlagen zur Durchführung wertschätzender und inspirierender Auditgespräche kennen und werden auf Basis der Auditcheckliste zum Diakonie-Siegel Fort- und Weiterbildung erste interne Übungsaudits in der eigenen oder einer anderen teilnehmenden Bildungseinrichtung durchführen.

Die Schulung für Auditierende wird wie der Grundlagen-Workshop wiederum auch für Mitarbeitende aus Bildungseinrichtungen und anderen Arbeitsfeldern geöffnet sein, die nicht an der Pilotphase teilgenommen haben.

Anmeldung

Einrichtungen, die am Pilotprojekt teilnehmen möchten, melden sich bis zum 15. Januar 2019 an. Die Anmeldung erfolgt mit dem untenstehenden Anmeldeformular. Bitte senden Sie dieses an:

Diakonisches Institut für Qualitätsentwicklung
Diakonie Deutschland – Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e. V.
Melanie Jantke, Assistenz/Sachbearbeitung
T +49 30 65 211-1655, F +49 30 65 211-3655
melanie.jantke@diakonie.de, dqe@diakonie.de

Ich nehme an dem Pilotprojekt zur (Weiter-)Entwicklung eines Qualitätsmanagementsystems auf Grundlage des Bundesrahmenhandbuchs Diakonie-Siegel Fort- und Weiterbildung teil.

Institution

Name, Vorname

Straße

PLZ, Ort

Rechnungsanschrift falls abweichend – Institution

Straße

PLZ, Ort

Telefon, Telefax

E-Mail

Datum, Unterschrift

Organisatorische Hinweise

Für eine fachliche Telefonberatung vorab stehen Ihnen folgende Ansprechpartnerinnen zur Verfügung:

Annette Klede
Leiterin des Diakonischen Instituts
für Qualitätsentwicklung
T +49 30 65 211-1656
annette.klede@diakonie.de

Elisabeth Trubel
freie Mitarbeiterin des DQE
und Leiterin des Pilotprojekts
T +49 151 563 342 53
info@tqm-trubel.de

Kosten

Für die Teilnahme an dem Pilotprojekt (19 Monate, ca. 15 Veranstaltungs- bzw. Beratertage) entstehen pro Bildungseinrichtung Kosten in Höhe von 800 Euro zzgl. Reise- und Übernachtungskosten.

Für Teilnehmende am Pilotprojekt entstehen keine weiteren Kosten für die Grundlagen- und Auditierendenschulung.

Bildungseinrichtungen, die sich erst nach dem Besuch der Grundlagenschulung für die Teilnahme an dem Pilotprojekt entscheiden (je nach Verfügbarkeit von freien Plätzen), können die dafür entstandenen Kosten verrechnen lassen.

Verantwortlich

Annette Klede
Diakonisches Institut für
Qualitätsentwicklung
T +49 30 652 11-1656
annette.klede@diakonie.de
www.diakonie-dqe.de

Dr. Annett Herrmann
Berufliche Bildung und Qualifizierung
in sozialen Berufen – Vorstandsbüro und
Vorsitzende der Bundesarbeitsgemein-
schaft Fort- und Weiterbildung in der
Diakonie (BAGfwd)
T +49 30 652 11-1152
annett.herrmann@diakonie.de

Diakonisches Institut für
Qualitätsentwicklung
Caroline-Michaelis-Straße 1
10115 Berlin
dqe@diakonie.de

Alle Rechte vorbehalten.
© Diakonisches Institut für
Qualitätsentwicklung
Diakonie Deutschland – Evangelisches
Werk für Diakonie und Entwicklung e. V.
Bundesarbeitsgemeinschaft Fort- und
Weiterbildung in der Diakonie (BAGfwd)



Gefördert durch die

GlücksSpirale

VON  LOTTO