

Qualitätsmanagement-Prozess

Die Caritas in Betzdorf verfügt über ein Qualitätsmanagementsystems (QMS) auf der Basis fachübergreifender Arbeitshilfen zu den Qualitätsleitlinien und Bundesrahmenhandbüchern des Deutschen Caritasverbandes. Das in Projektarbeit diözesanweit entstandene QM-System fand zum Jahresende seinen vorläufigen Abschluss. Bis dahin erarbeiteten die verantwortlichen Kräfte über 3 Jahre hin ein Qualitätsmanagementhandbuch für ihren jeweiligen Caritasverband. Bereits vorhandene oder neu entwickelte Dokumente, Leistungs- oder Prozessbeschreibungen wurden gemeinsam erörtert, diskutiert und auf die Umsetzung im eigenen Verantwortungsbereich hin überprüft und letztlich zu einem QM-Handbuch zusammen gestellt. Dabei konnten die Teilnehmer der Projektgruppen von Erfahrungen der Kollegen profitieren und ihre Erkenntnisse selbst mit in den Prozess einfließen lassen. Da Qualitätsmanagement als ein fortlaufender Prozess gesehen wird, finden auch nach Beendigung der Projektphase regelmäßige Qualitätszirkel zum Erfahrungsaustausch, zur Weiterentwicklung und Reflexion statt.

Parallel läuft das Qualitätsmanagement nach AZWV zum Erhalt der Trägerzertifizierung. Hier geht es darum, dass das „Qualitätsmanagementsystem der Einrichtung die Anforderung der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung, einschließlich der Empfehlungen (Stand 23.05.2011) und der Feststellung (Stand 04.12.2007) des Anerkennungsbeirates erfüllt.“, um sich letztlich an Ausschreibungen der Bundesagentur für Arbeit beteiligen zu können. Diesen Anforderungen wurde die CARITAS gGmbH bei dem ersten Überwachungsaudit im März 2013 wiederum gerecht und darf weiterhin dieses Zeichen in ihrem Briefkopf führen.

zertifiziert nach



für den Bereich Berufliche Weiterbildung
nach dem Recht der Arbeitsförderung

Im 2014 stattfindenden Audit soll das Augenmerk bereits auf die zukünftig geltenden Bestimmungen der AZAV (Akkreditierungs- und Zulassungsverordnung Arbeitsförderung) gerichtet werden.

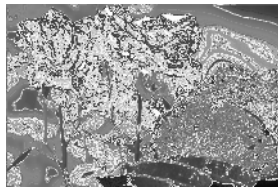
Die Caritas in Betzdorf präferiert für sich in beiden Bereichen ein „lebendiges Qualitätssystem“. Qualitätsmanagement wird „als hilfreiche Eigenschaft unserer Interaktionen bzw. Dienstleistungen“¹ gesehen. Dabei steht unsere Arbeit nicht im Dienste des Qualitätsmanagements, sondern lässt sich eher durch folgendes Zitat aus dem Korintherbrief des Apostels Paulus deuten: „...*der Buchstabe tötet, der Geist aber macht lebendig*“ (2 Kor 3,6)“

Andreas Wagener
QM-Leiter

Olaf Hoffmann, Susanne Kappes
QM-Beauftragte

Monika Lautwein
Fachteamleitung

¹ aus dem Vorwort des Geschäftsführers zu unserem QMH



Interne Kommunikation und Weiterbildungsmanagement im Rahmen der Qualitätssicherung

Die immer komplexer werdenden Problemlagen unserer Klientel und die stetig steigenden Anforderungen seitens unserer Auftraggeber und Leistungsträger, erfordern eine kontinuierliche Weiterbildung unserer Mitarbeiter. Daneben ist es von großer Bedeutung, angesichts der oft knappen finanziellen und personellen Mittel, alle nur erdenklichen Ressourcen durch optimale Vernetzungen zu nutzen. Die unterschiedlichen Fachdienste und die einzelnen Fachkräfte mit ihrem speziellen Wissen benötigen Strukturen, die einem Austausch von Informationen und der Weitergabe von spezifischem Wissen, einen Rahmen geben. In der Summe verfügen so der Caritasverband und die CARITAS -Dienste und Arbeit gGmbH über ein beispielhaftes Netzwerk an Informationen und Wissen, welches ein fachlich fundiertes und bedarfsgerechtes Arbeiten ermöglicht.

Monatlich findet eine Dienstbesprechung statt, in der alle Mitarbeiter über aktuelle Themen, Entwicklungen, personelle Veränderungen etc. seitens des Geschäftsführers informiert werden. Dem voraus geht immer die sogenannte Teamleiterrunde. Hier werden Probleme und Hindernisse, aber auch Erfolge und Wissenswertes aus Sicht der Teamleitungen, angesprochen und diskutiert.

Die monatliche Gesamtkonferenz dient zur aktuellen Information aus den einzelnen Fachteams, differenzierten Darstellungen von Projekten und lässt Raum zur Diskussion neuer, relevanter Themen.

Arbeitskreise, Fachtagungen und Weiterbildungsveranstaltungen, die einzelne Mitarbeiter besucht haben, sind ebenfalls Thema der Gesamtkonferenz und geben oft den Anstoß für weiterführende, vertiefende Auseinandersetzungen mit den Inputs. Dies bedeutet für uns im weiteren Sinne ein internes Management der Wissensvermittlung und hat einen festen Platz in unserer Gesamtorganisation. So wird

- Transparenz über das vorhandene, vielfältige Wissen innerhalb der Institution geschaffen,
- das eigene Wissen wird durch die intensive Aufbereitung vertieft, überprüft und gefestigt,
- die Vernetzung untereinander realisierbar,
- jeder befähigt, die Kompetenzen der Anderen zu beschreiben und anzufragen,
- in der Diskussion der Focus auf Themen gerichtet, die in der Vernetzung von Bedeutung sind,
- durch das „Transportieren des Gelernten“ an die Kollegen nochmals reflektiert und das praxisnahe Umsetzen ermöglicht.

Im Rahmen der QM-Weiterentwicklung wurde ein Verfahren zum Thema Weiterbildungen festgelegt: Wünsche und Bedarfe werden im jeweiligen Fachteam angesprochen und über die Teamleitung an den Geschäftsführer weitergeleitet. Ende des Jahres wird im Rahmen der Zielvereinbarungen ein Weiterbildungsplan für das kommende Jahr erstellt. Die abgeschlossenen Weiterbildungen werden dann in der Gesamtkonferenz vorgestellt. In den einzelnen Fachteams werden inhaltliche und organisatorische Themen angegangen, die Qualitätssicherung weiterentwickelt und fortgeschrieben sowie Fallbesprechungen initiiert. Die jährliche Klausurtagung zum Jahresbeginn widmet sich u.a. dem Jahresthema und anstehenden übergeordneten Themen.

Monika Lautwein
-Fachteamleitung-

Das Lernen allein genügt nicht, sondern man muss auch die Gewöhnung hinzu nehmen und dann die Übung.
Epiktet