



Q

Bundes-Rahmenhandbuch für Qualität der Fort- und Weiterbildung in der Caritas

Version 2.0 / 28.01.2007

Deutscher Caritasverband e.V. (Hrsg.)

Not sehen und handeln.
C a r i t a s





EINFÜHRENDE HINWEISE	4
A Selbstverständnis und Grundlagen des Bundes-Rahmenhandbuches	
1 Ethisch-theologische Grundlagen	7
2 Zielsetzung	9
3 Fach- und verbandspolitische Grundlagen	10
4 Qualitätsverständnis	10
5 Verantwortung des Bildungsanbieters	11
B Funktion, Aufbau und Anwendung des Bundes-Rahmenhandbuches	
1 Funktionen	13
2 Aufbau	13
3 Kompatible Qualitätsmanagementsysteme	14
4 Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems	14
5 Herausgabe/Inkrafttreten	15
C Qualitätsbereiche der Bildungsanbieter der Caritas	
Führungsprozesse – Verantwortung der Leitung	18
1 Leitbildorientierung	20
2 Kund(inn)enorientierung	22
3 Personalentwicklung	24
4 Qualitätsmanagement	28
Kernprozesse	
1 Kund(inn)en ermitteln und Bedarf erheben	30
2 Bildungsangebote entwickeln	32
3 Bildungsangebote durchführen	34
4 Transfer unterstützen	36
5 Evaluation	38
Unterstützungsprozesse	
1 Datenschutz	40
2 Infrastruktur	42
3 Ressourcenorientierung	44
4 Kooperation	46
5 Dokumentation	48
D Perspektiven	51
ANHANG I	
Lernorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung	53
ANHANG II	
Glossar	56

Das Bundes-Rahmenhandbuch für Qualität der Fort- und Weiterbildung der Caritas will Bildungsanbieter der verbandlichen Caritas in ihrem Prozess der kontinuierlichen Qualitätsentwicklung und -sicherung unterstützen. Diese einführenden Hinweise sollen den möglichst praxisnahen, unkomplizierten Umgang mit diesem Handbuch erleichtern.

Richtet sich das Handbuch sowohl an „große“ Bildungsinstitute als auch an „kleine“ Bildungsanbieter in der Caritas?

Ja, dieses Handbuch will alle Bildungsanbieter in der Caritas ansprechen und bei ihrer Qualitätsentwicklung unterstützen – die Akademien und Institute ebenso wie Fortbildungsstellen und -referate in Verbänden oder Einrichtungen der Caritas.

Wie können „kleine“ Bildungsanbieter dieses Handbuch nutzen?

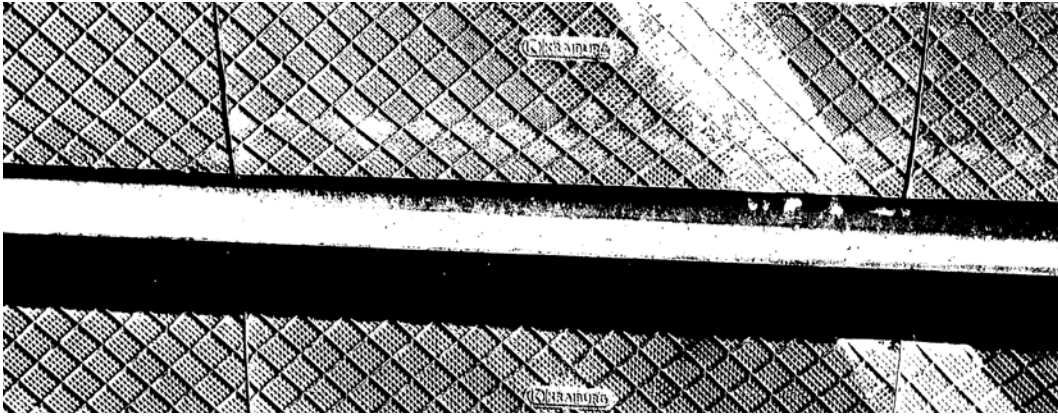
Indem sie sich für den Aufbau und die Pflege ihres Qualitätsmanagements auf Kapitel 3.2. (Kernprozesse) konzentrieren. Die Kernprozesse konkretisieren alle in den Leitlinien für Qualität in der Fort- und Weiterbildung der Caritas (s. S. 7) festgelegten und vereinbarten Qualitätskriterien. Bildungsanbieter, die diese Kernprozesse für ihren jeweiligen Bildungsbetrieb beschrieben und festgelegt haben, verfügen im Bedarfsfall über eine solide Grundlage für die Entwicklung eines umfassenden, zertifizierungsfähigen Qualitätsmanagementsystems.

Wie können Bildungsanbieter dieses Handbuch nutzen, die Teil einer größeren Organisation mit einem bestehenden bzw. zu entwickelnden Qualitätsmanagementsystem sind?

Solche Bildungsanbieter können sich ebenfalls auf die Bearbeitung des Kapitels 3.2 (Kernprozesse) konzentrieren. Je nach Aufbau- und Ablauforganisation der Gesamtorganisation (insbesondere mit Blick auf Verantwortung und Zuständigkeiten) können Teilbereiche aus den Führungsprozessen (Kap. 3.1) und den Unterstützungsprozessen (Kap. 3.3) bearbeitet werden. Alle Prozessbeschreibungen lassen sich in die im Anhang beschriebenen Qualitätsmanagementsysteme einordnen.

Das Handbuch – ein „Werkzeug“

Die vorstehenden Hinweise verdeutlichen, dass das Handbuch vor allem ein „Werkzeug“ sein will, das Grundlagen und Anregungen zu Verfügung stellt. Ziel ist weniger die Eins-zu-eins-Umsetzung aller nachstehend beschriebenen Qualitätsanforderungen, sondern vielmehr, dass Bildungsanbieter bei der Entwicklung ihres Qualitätsmanagementsystems durch dieses Handbuch Unterstützung erfahren.



Selbstverständnis und
Grundlagen des Bundes-
Rahmenhandbuches



A 1

Ethisch-theologische Grundlagen

Auftrag und Sendung der verbandlichen Caritas und ihrer Dienste und Einrichtungen

Zusammen mit Liturgie und Verkündigung ist die Diakonie eine Grundfunktion der Kirche. Papst Benedikt XVI. hebt in seiner ersten Enzyklika „Deus Caritas est“¹ hervor: „Die Kirche kann den Liebesdienst so wenig ausfallen lassen wie Sakrament und Wort“ (Nr. 22). Verantwortlich für die Diakonie bzw. Caritas ist die gesamte Kirche. „Die in der Gottesliebe verankerte Nächstenliebe ist zunächst ein Auftrag an jeden einzelnen Gläubigen, aber sie ist ebenfalls ein Auftrag an die gesamte kirchliche Gemeinschaft“ (Nr. 20). Die Caritas der Kirche braucht Organisation, weil die „Liebe auch der Organisation als Voraussetzung für geordnetes gemeinschaftliches Dienen bedarf“ (Nr. 20).

Eine Organisationsform der Caritas der Kirche ist die verbandliche Caritas mit ihren Einrichtungen und Diensten. Die Verbände, Einrichtungen und Dienste der Caritas und damit ihre ehrenamtlich/freiwillig und beruflich tätigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verwirklichen die caritative Funktion und Sendung der Kirche. „Insofern Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter [...] beim Caritasverband tätig sind, stehen sie im Auftrage der Kirche, im Auftrage des Bischofs; sie nehmen Teil an seiner Verantwortung, dass die Caritas der Kirche wirksam getan werden kann zum Wohl und Heile der Menschen.“²

Die verbandliche Caritas versteht sich als Anwalt und Partner für Benachteiligte, als Dienstleister für Menschen in Not sowie als Solidaritätsstifter in der Gesellschaft.³ Diese Funktionen verwirklichen die Verbände mit ihren Einrichtungen und Diensten vor Ort in Kooperation mit den Gemeinden, weiteren kirchlichen Akteuren und anderen Partnern im Sozialraum. In ihrem anwaltschaftlichen Engagement setzt sich die Caritas in ihrer nationalen und internationalen Arbeit für die Rechte von benachteiligten Menschen ein und engagiert sich für soziale Gerechtigkeit. Als zivilgesellschaftlicher Akteur fördert sie das ehrenamtlich/freiwillige Engagement und tritt für die Solidarität in der Gesellschaft und weltweit ein.

Die verbandliche Caritas mit ihren Einrichtungen und Diensten gibt Zeugnis von der Liebe Jesu Christi. Orientierung für die Dienste und Einrichtungen und ihre Leitung, die Träger und die Mitarbeitenden ist die biblische Botschaft. Sie bilden ein Stück „Kirche mitten unter den Menschen“. Basis der verbandlichen Caritas sind die Kriterien der katholischen Soziallehre, die u. a. das Personwohl bzw. die Menschenwürde, Solidarität, Subsidiarität, Gerechtigkeit, Anwaltschaftlichkeit und Nachhaltigkeit umfassen. Diese Kriterien bilden eine zentrale Basis für das Leitbild des Deutschen Caritasverbandes. In der konkreten Begegnung, im Dienst am Menschen und im anwaltschaftlichen Einsatz, realisiert die Caritas ihren kirchlichen Auftrag. Der Dienst am Menschen ist in diesem Sinne missionarisch, indem durch die Art und Weise der Zuwendung, des Respekts und der Beachtung der Autonomie und selbstbestimmten Teilhabe der Hilfesuchenden ein Stück der Zuwendung Gottes durch Menschen sichtbar werden kann. Die Orientierung an den Bedürfnissen der Klienten(innen) und ihrer Selbstbestimmung sowie bedarfsgerechte und fachlich hohe qualitative Dienstleistungen sind Auftrag und Maßstab für die verbandliche Caritas. Einrichtungen und Dienste der Caritas zeichnen sich auch dadurch aus, dass Dienstgeber und Dienstnehmer eine Dienstgemeinschaft bilden. Führung, Träger und alle ehrenamtlich/freiwillig und beruflichen tätigen Mitarbeitenden handeln aus einem gemeinsamen kirchlichen und sozialen Auftrag. Diese Dienstgemeinschaft wird dann lebendig, wenn sie von gegenseitigem Respekt, Partizipation, Transparenz und dem gemeinsamen Auftrag getragen ist.

1 Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz (Hg.), Enzyklika DEUS CARITAS EST von Papst Benedikt XVI. an die Bischöfe, an die Priester und Diakone, an die gottgeweihten Personen und an alle Christgläubigen über die christliche Liebe, Bonn 2006, www.dbk.de.

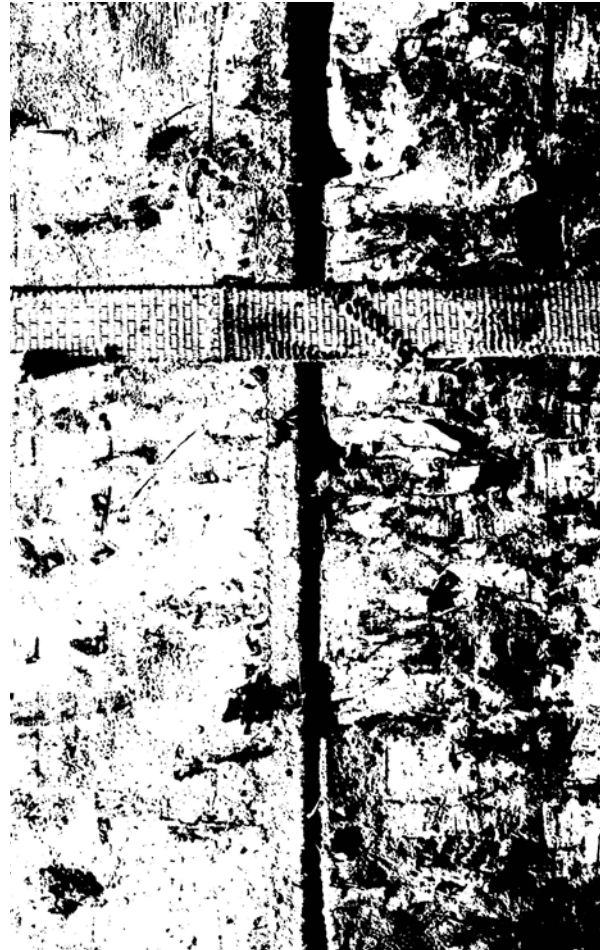
2 Sekretariat der Deutschen Bischofskonferenz (Hg.), Caritas als Lebensvollzug der Kirche und als verbandliches Engagement in Kirche und Gesellschaft, Bonn 1999, S. 26.

3 Vgl. Deutscher Caritasverband, Leitbild des Deutschen Caritasverbandes, Freiburg 1997, S. 7–8.

A 1

Ethisch-theologisches Selbstverständnis

Selbstverständnis der Fort- und Weiterbildung in der Caritas



Die verbandliche Caritas fördert in ihren Bildungsangeboten die selbstkritische Reflexion des beruflichen Handelns. Mitarbeitende wie Führungskräfte in den Arbeitsfeldern des Sozial- und Gesundheitswesens unterbrechen ihren beruflichen Alltag, um ihre fachlichen Kenntnisse zu erweitern, ihre persönlichen Kompetenzen zu vertiefen und sich der Grundlagen ihres beruflichen Handelns zu vergewissern. Darüber hinaus lädt die Fort- und Weiterbildung mit vielen ihrer Angebote dazu ein, die berufliche Praxis in den Arbeitsfeldern der Caritas aus Sicht der biblischen Botschaft, des christlichen Menschenbildes und des kirchlichen Sendungsauftrages zu reflektieren und sich davon inspirieren zu lassen.

Die Auslegung christlichen Glaubens zielt, wie die caritative Praxis insgesamt – insbesondere da, wo sie im Grenzbereich von Hoffnung und Angst, Glück und Misslingen, Aufbruch und Zusammenbruch stattfindet – auf die Subjektwerdung jedes einzelnen Menschen. Fort- und Weiterbildung unterstützt mit vielen ihrer Angebote Menschen mit gewachsener gläubiger Identität neben solchen, die religiös indifferent sind oder keine ausdrückliche religiöse Bindung haben darin, sich mit der Botschaft des Evangeliums und den Reichtum der jüdisch-christlichen Tradition für die eigene berufliche Praxis auseinanderzusetzen und sie für sich zu erschließen. Sie bietet damit die Chance, sich herausfordern zu lassen von einer prophetisch inspirierten Lebenspraxis, die in Haltungen wie Solidarität, Widerspruch und Friedfertigkeit ihren Ausdruck findet. Sie versteht dies als ihren Beitrag, die grundlegende Frage nach der Bestimmung des Menschen offen zu halten. Dies gilt insbesondere dort, wo eine einseitig ökonomische Betrachtungsweise der Lebensverhältnisse, der Ersatz von zwischenmenschlichen Beziehungen durch Organisation und Bürokratie oder aber gesellschaftliche Exklusion den zutiefst humanisierenden Sinn sozialer und caritativer Arbeit gefährden.

Zugleich sollen die Teilnehmenden in der Durchführung der Fortbildung gelebte Diakonie am eigenen Leib erfahren. Die inhaltliche und organisatorische Qualität der Fortbildung, die Beziehungen mit den Lehrenden und untereinander und nicht zuletzt die Gastfreundschaft der Bildungsstätten sorgen für die umfassende Erfahrung, dass es gut tut, wertgeschätzt zu werden.

Die verbandliche Caritas unterhält Institutionen der Fort- und Weiterbildung, um die professionelle berufliche Praxis von Mitarbeitenden und Führungskräften in caritativen Diensten und Einrichtungen auf hohem fachlichem Niveau zu unterstützen. Sie schafft damit eine Voraussetzung für eine selbstkritisch-konstruktive Weiterentwicklung beruflicher Kompetenz in Arbeitsfeldern der Caritas und über den eigenen Verbandsbereich hinaus und versteht dies als einen Beitrag zur Realisierung ihres Auftrages, sich für die Weiterentwicklung einer sozialen und humanen Gesellschaft einzusetzen. Vor allem dieses Propriums wegen unterhält die verbandliche Caritas eigene Institutionen der Fort- und Weiterbildung.

Für Teilnehmende sind caritaseigene Fort- und Weiterbildungsinstitutionen wichtig, weil ihnen hier die Möglichkeit eröffnet wird, das Selbstverständnis ihrer Organisation aufgrund von theologischen Deutungsangeboten zu reflektieren und zu lernen, dieses christliche Selbstverständnis zu kommunizieren. Indem sich Teilnehmenden die christliche Würde ihrer beruflichen Praxis erschließt, sind sie eher in der Lage, sinn- und solidaritätsstiftend gegenüber anderen tätig zu werden.

A 2 Zielsetzung

Qualitätsentwicklung und Fragen des Qualitätsmanagements spielen innerhalb des Deutschen Caritasverbandes eine bedeutende Rolle. Der Deutsche Caritasverband erfüllt als Zusammenschluss der verbandlichen Caritas auf Bundesebene neben den Funktionen der Koordinierung, der Interessensvertretung, der Strukturentwicklung auch die Funktion der Qualitätsentwicklung (vgl. § 6 Abs. 3 der Satzung des Deutschen Caritasverbandes e.V.).

Mit der Entwicklung von Bundes-Rahmenhandbüchern leistet der Deutsche Caritasverband einen Beitrag, die Dienste und Einrichtungen bei der Einführung und Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementsystems zu unterstützen. Dabei orientieren sich die Qualitätsaktivitäten innerhalb des Gesamtverbandes an den „Eckpunkten für Qualität in der verbandlichen Caritas“, die das Leitbild des Deutschen Caritasverbandes hinsichtlich der Weiterentwicklung fachlicher Entwicklung und Sicherung von Qualitätsstandards caritativer Arbeit konkretisieren.

Das Bundes-Rahmenhandbuch für die Qualität der Fort- und Weiterbildung in der Caritas formuliert auf Grundlage der „Leitlinien zur Qualität in der Fort- und Weiterbildung der Caritas“, den „Eckpunkten für Qualität“ des Deutschen Caritasverbandes und den Qualitätsanforderungen der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege zentrale fachliche und caritasspezifische Aspekte des Bildungsprozesses. Es soll Bildungsanbieter der Caritas dabei unterstützen, einrichtungsspezifische Handbücher zu entwickeln, umzusetzen und damit die Qualität ihrer Bildungsangebote kontinuierlich zu verbessern und nachhaltig zu sichern.

Das Bundes-Rahmenhandbuch unterstützt:

- Träger, Mitarbeiter(innen) in der beruflichen Fort- und Weiterbildung, fachlich, wertorientiert und professionell die Bildungsangebote und Dienstleistungen zu gestalten und die Kund(inn)en sowie Mitarbeiter(innen) zu qualifizieren,
- die Qualität der Bildungsangebote und Dienstleistungen zu entwickeln, kontinuierlich zu verbessern und nachhaltig zu sichern,
- die Bildungsangebote und Dienstleistungen transparent zu gestalten,
- verschiedene Bildungsträger zu vernetzen und Kooperationen anzuregen,
- die Bildungsangebote, Bildungsprozesse und Dienstleistungen ständig zu evaluieren,
- die Wettbewerbsfähigkeit der Bildungsträger zu sichern und zu verbessern.

Das Bundes-Rahmenhandbuch für Qualität in der Fort- und Weiterbildung der Caritas ist vom Forum Qualität⁴ freigegeben und durch einen durch das Forum Qualität beauftragten Fachbeirat erarbeitet worden, der die unterschiedlichen verbandlichen Strukturen widerspiegelt.

⁴ Das Forum Qualität ist ein Zusammenschluss von unterschiedlichen Bildungsträgern in der Caritas. In diesem Forum, das einmal im Jahr unter Federführung der Fortbildungs-Akademie des Deutschen Caritasverbandes in Freiburg zu einer mehrtägigen Tagung zusammen kommt, werden Prozesse der Qualitätsentwicklung abgestimmt. Ziel ist eine Weiterentwicklung und Sicherung der Qualität caritasspezifischer Bildungsprozesse.

A 3 Fach- und verbandspolitische Grundlagen

Das Bundes-Rahmenhandbuch für Qualität in der Fort- und Weiterbildung der Caritas geht von den nachfolgend kurz beschriebenen fachlichen und verbandspolitischen Dokumenten aus.

Verbandspolitische Grundlagen

Maßgeblich für die verbandspolitischen Grundlagen sind zum einen die „Eckpunkte für Qualität in der verbandlichen Caritas“ und „Die Qualitätsmanagement-Politik der Freien Wohlfahrtspflege“, verabschiedet vom Vorstand der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW), Berlin, 16.11.2004.⁵

Leitlinien für Qualität in der Fort- und Weiterbildung der Caritas⁶

Die Leitlinien für Qualität der Fort- und Weiterbildung in der Caritas formulieren Qualitätsaussagen für die zentralen Aspekte des Bildungsprozesses. Sie nennen weiterhin Qualitätskriterien, die für das Gelingen von Fort- und Weiterbildung in der Caritas wesentlich sind. Die Leitlinien sind vom Forum Qualität entwickelt und verabschiedet worden. Sie sind das Ergebnis eines Aushandlungsprozesses für eine auf ehrenamtliche und berufliche Tätigkeitsfelder bezogene Fort- und Weiterbildung. Die in den Leitlinien formulierten zentralen Bildungsprozesse bilden die Grundlage, um die in diesem Rahmenhandbuch dargestellten Kernprozesse (Kap.3.2) inhaltlich zu beschreiben.

A 4 Qualitätsverständnis

Im Mittelpunkt des Qualitätsverständnisses der Fort- und Weiterbildung in der Caritas stehen die Interessent(inn)en und Teilnehmer(innen) an den Fort- und Weiterbildungsangeboten, deren Bedürfnisse und Interessen. Für die Fort- und Weiterbildung in der Caritas ist die Qualität der angebotenen Dienstleistungen ein wesentliches Ergebnis der Zusammenarbeit und der Aushandlung zwischen den professionellen Mitarbeiter(inne)n und den Teilnehmer(inne)n. Diese sind in entscheidendem Maße an dem Ergebnis und der Qualität der Bildungsangebote beteiligt.

Qualität im Sinne der verbandlichen Caritas stellt die Beziehungsdimension in den Vordergrund. Sie ist geprägt von Partnerschaftlichkeit, Dialogorientierung, Dienstleistungsorientierung, Nutzer(innen)- und Mitarbeiter(innen)orientierung, Fachlichkeit und Partizipation. Entsprechend ist Qualität in der Caritas grundsätzlich mehrdimensional. Sie hat fachliche, ökonomische und ökologische, aber auch biblisch-theologische und ethische Dimensionen.

5 Beide Dokumente können als PDF-Datei heruntergeladen werden: unter <http://www.caritas.de> – „Unsere Arbeit“ – „Qualitätsmanagement“ – „Dokumente zum Herunterladen“. „Die Qualitätsmanagement-Politik“ ist auch unter <http://www.bagfw-qualitaet.de> zu finden.

6 Die Leitlinien für Qualität in der Fort- und Weiterbildung der Caritas können von der Homepage des Netzwerks Qualität in der Fort- und Weiterbildung der verbandlichen Caritas als pdf-Datei heruntergeladen werden (<http://www.caritas-bildungsnetzwerk.de>).

A 5 Verantwortung des Bildungsanbieters

Das Bundes-Rahmenhandbuch für die Qualität in der Fort- und Weiterbildung der Caritas formuliert und beschreibt Qualitätsbereiche, Qualitätsanforderungen und Praxisindikatoren, deren Verwirklichung Aufgabe des Bildungsanbieters ist.

Es liegt in der besonderen Verantwortung des jeweiligen Anbieters, die Qualität der Bildungsleistungen zu sichern und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Sie tragen die Mitverantwortung für die Weiterentwicklung des Wissens, der Kompetenzen und der Qualifikation sowie für die persönliche Bildung und berufliche Identität ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Als lernende Organisationen greifen die Bildungsanbieter das Erfahrungswissen, das im Rahmen von Fort- und Weiterbildung der Reflexion zugänglich gemacht wird, als Anregung für das eigene organisationale Lernen auf.

Die Anbieter für die Fort- und Weiterbildung in der Caritas verpflichten sich, Bildungsleistungen in der von ihnen beschriebenen Qualität zu erbringen. Hierzu stellen sie die entsprechenden notwendigen sachlichen, finanziellen und personellen Ressourcen zur Verfügung und schaffen die dazu notwendigen organisatorischen Voraussetzungen. Sie initiieren und begleiten die notwendigen Prozesse der Qualitätsentwicklung auf der Grundlage dieses Bundes-Rahmenhandbuches.

Funktion, Aufbau und
Anwendung des Bundes-
Rahmenhandbuches



B 1 Funktionen

Transparenz schaffen

Da die Qualitätsleitlinien dazu verhelfen, Praxisabläufe von Einrichtungen zu erfassen und darzustellen, werden diese gegenüber den Kund(inn)en, Netzwerk- und Kooperationspartnern aber auch in der eigenen Organisation gegenüber Mitarbeitenden einsehbar und damit verstehbar gemacht.

Das Wissen und Nachvollziehen-Können von Handlungsschritten schafft Vertrauen und bietet die Möglichkeit, gezielt in Prozesse verändernd eingreifen zu können.

Orientierung geben

Die Qualitätsleitlinien ermöglichen den Diensten und Einrichtungen, ihre bisherigen Qualitätsmanagement-Entwicklungen an den darin formulierten und abgestimmten Qualitätskriterien zu orientieren und gegebenenfalls anzupassen.

Entwickeln und koordinieren

Die Qualitätsleitlinien bieten einen verbindlichen fachlichen Rahmen, um Qualitätsentwicklungsprozesse auf diözesaner und regionaler Ebene zu initiieren und zu steuern. Sie bündeln und stimmen die Qualitätsinitiativen der Dienste und Einrichtungen vor Ort ab, vereinheitlichen sie, führen sie zusammen und richten damit das Dienstleistungs- und Hilfeprofil an caritasspezifischen Qualitätskriterien aus. Sie stellen sicher, dass die bisherigen Qualitätsentwicklungsprozesse fortgesetzt, Interessen koordiniert und durchgesetzt werden können.

Profilieren

Die Qualitätsleitlinien ermöglichen den Diensten und Einrichtungen der Caritas, zur Schärfung ihres Profils, originäre caritasspezifische Qualitätsmerkmale herauszuarbeiten, die sich am Leitbild der Caritas orientieren.

B 2 Aufbau

Das Bundes-Rahmenhandbuch zur Qualität in der Fort- und Weiterbildung der Caritas bestimmt die Qualitätsbereiche, die für das Arbeitsfeld der Fort- und Weiterbildung als entscheidend eingestuft werden. Die Qualitätsbereichen beinhalten ethische und theologische sowie fachliche und verbandspolitische Grundlagen. In Kapitel drei werden für ihre spezifischen Inhalte im Rahmen eines Prozessmodells jeweils entsprechende Qualitätsanforderungen formuliert, die dann anhand von Praxisindikatoren konkretisiert werden. Diese Praxisindikatoren können im Rahmen der Selbstbewertung eines organisationsspezifischen Qualitätsmanagementsystems in Selbstbewertungsfragen umformuliert werden.

B 3 Kompatible Qualitätsmanagementsysteme

Grundsätzlich sind die Bundes-Rahmenhandbücher des Deutschen Caritasverbandes mit den europäisch anerkannten Qualitätsmanagementsystemen der DIN ISO 9000:2005 und des EFQM-Modells für Excellence (European Foundation for Quality Management) kompatibel.

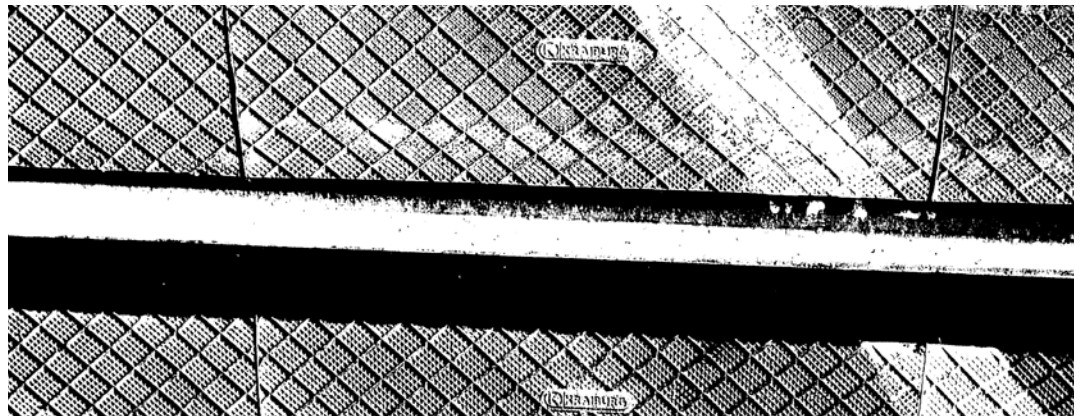
Das Bundes-Rahmenhandbuch für Qualität in der Fort- und Weiterbildung der Caritas ermöglicht aufgrund seiner Struktur den Aufbau eines einrichtungsspezifischen Qualitätsmanagements, das den Anforderungen einer externen Zertifizierung nach DIN ISO 9001:2000 entsprechen kann. Darüber hinaus legt es Grundlagen dar, um ein Qualitätsmanagementsystem auf Basis des EFQM-Modells für Excellence und des Modells der Lernorientierten Qualitätstestierung in der Weiterbildung (LQW) aufzubauen, bedarf aber hierzu weiterer spezifischer Entwicklungsschritte. Das LQW wird im Anhang I kurz vorgestellt.

B 4 Dokumentation des Qualitätsmanagementsystems

Das Qualitätsmanagementsystem ist überprüfbar zu dokumentieren. Bestandteile des Qualitätsmanagementsystems sind:⁷

- Aussagen zum Leitbild der Bildungsanbieter der Caritas und die darauf aufbauende Qualitätspolitik
- Aufbau eines einrichtungsspezifischen Qualitätsmanagementhandbuches
- für das Qualitätsmanagement erstellte dokumentierte Verfahren, die die Bildungsanbieter benötigt, um eine wirksame Planung, Durchführung und Lenkung aller organisationsrelevanten Prozesse benötigt
- erforderliche Aufzeichnungen zum Nachweis, die Anforderungen zu erfüllen

⁷ Vgl. http://de.wikipedia.org/wiki/PAS_1037: Das QM STUFEN-MODELL® nach PAS 1037, Qualitätsmanagement für wirtschaftsorientierte Bildungsunternehmen.



B 5

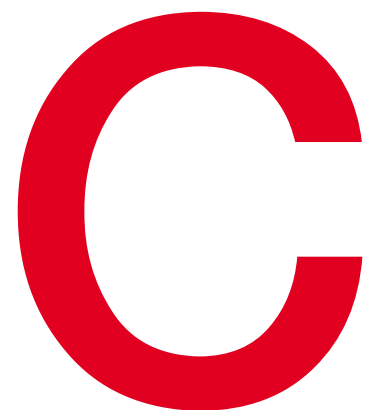
Herausgabe/Inkrafttreten

Verantwortlich für die Erstellung und Bearbeitung des Bundes-Rahmenhandbuches ist die Fortbildungs-Akademie des Deutschen Caritasverbandes in Kooperation mit der Arbeitsstelle Qualitätsmanagement des Deutschen Caritasverbandes, dem Forum Qualität in der Fort- und Weiterbildung sowie dem Netzwerk Qualität in der Fort- und Weiterbildung der verbandlichen Caritas. Das vorliegende Bundes-Rahmenhandbuch wurde in einem verbandsweiten Konsultationsverfahren diskutiert und bewertet. Die Diözesan-Caritasverbände sind um Zustimmung gebeten worden. 27 Diözesan-Caritasverbände haben ihre Zustimmung erteilt. Der Vorstand des Deutschen Caritasverbandes hat die Qualitätsleitlinien beraten und den Generalsekretär mit der Freigabe beauftragt. Diese erfolgte am 21. April 2008.

Verbindlichkeit vor Ort in den Organisationen und Einrichtungen der Bildungsanbieter der Caritas erlangt es erst durch die Inkraftsetzung durch den jeweiligen Träger.

Die Verantwortung der Pflege und Weiterentwicklung des Bundes-Rahmenhandbuches für die Qualität in der Fort- und Weiterbildung der Caritas wird von der Fortbildungs-Akademie des Deutschen Caritasverbandes und der Arbeitsstelle Qualitätsmanagement/Qualitätspolitik des Deutschen Caritasverbandes wahrgenommen.

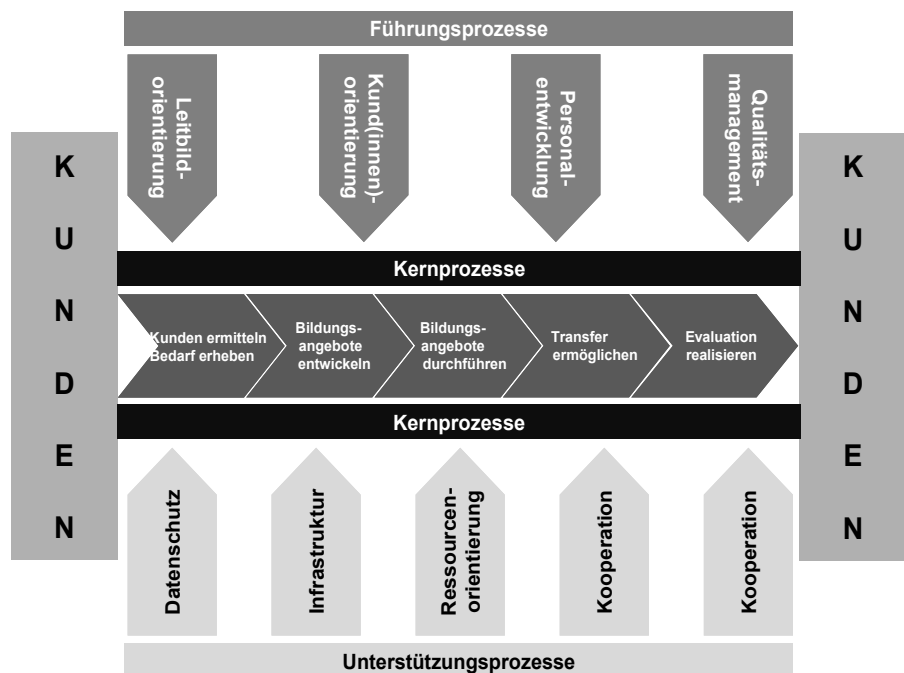




C Qualitätsbereiche der Bildungsanbieter der Caritas

Das Bundes-Rahmenhandbuch für Qualität in der Fort- und Weiterbildung der Caritas orientiert sich an einem Prozessmodell, das zwischen Führungs-, Kern und Unterstützungsprozessen unterscheidet. Entsprechend werden die Beratungsleistungen und Dienstleistungen im Rahmen des Prozessmodells dargestellt. Die zentralen Leistungen werden in den Kernprozessen beschrieben, die entsprechend in der Logik – Nennung und Beschreibung der Qualitätsbereiche, Formulierung der Qualitätsanforderungen und Konkretisierung durch Praxisindikatoren – formuliert werden. Die Umsetzung der in den Kernprozessen genannten Aufgaben ist eng an das Gelingen der Führungs- und Unterstützungsprozesse gebunden.

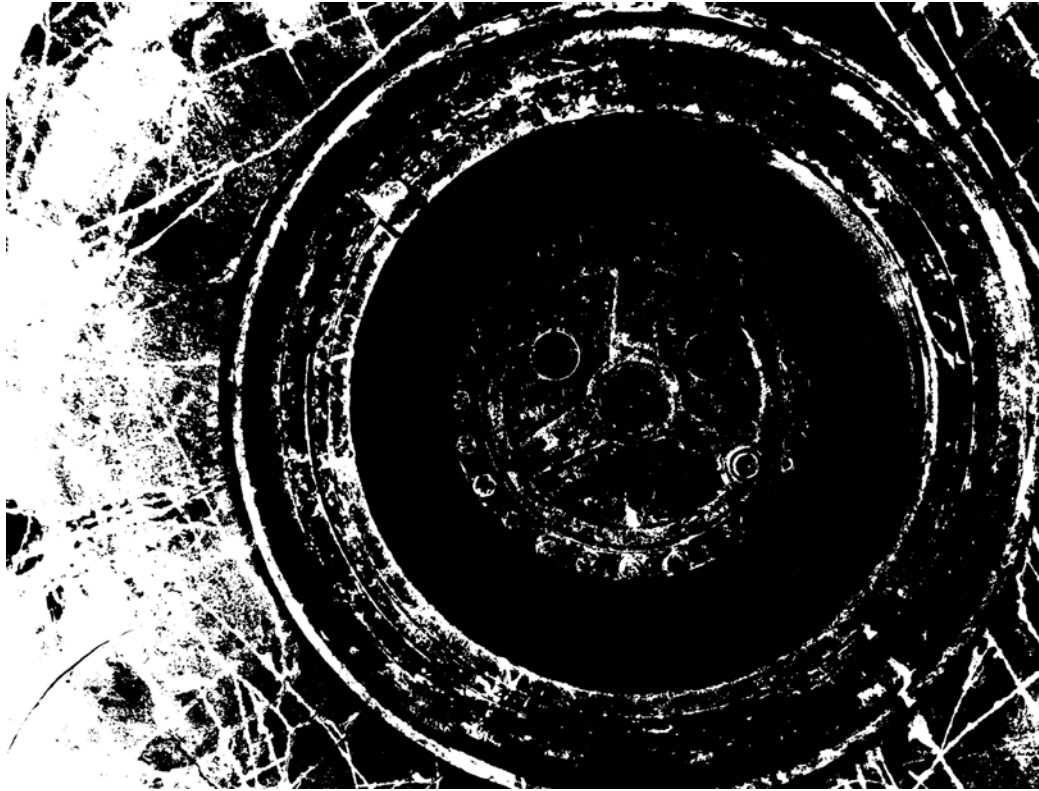
Abbildung 1: Das Prozessmodell der Fort- und Weiterbildung



Durch die Darstellung der Beratungsleistungen im Rahmen des gewählten Prozessmodells ist eine hohe Anpassungsflexibilität für die jeweils unterschiedlichen Bedingungen der Bildungseinrichtungen gegeben. Jede Bildungseinrichtung kann individuell ihre Prozesse bestimmen und inhaltlich mit den in diesem Bundes-Rahmenhandbuch genannten Qualitätsanforderungen abstimmen.

Darüberhinaus bietet das Prozessmodell eine hohe Anschlussfähigkeit an die europäisch anerkannten Qualitätsmanagementsysteme.





C 1 Leitbildorientierung

Allgemeine Qualitätsaussage

Wertorientierung und Kund(inn)enorientierung innerhalb ihrer Organisation erfahrbar zu machen, ist wesentliche Aufgabe der Bildungsanbieter der Caritas. Besonderer Wert wird auf die Verbindung zwischen Fachlichkeit, gesetzlichen Anforderungen und einer caritasspezifischen Wertorientierung gelegt, was sich deutlich im Leitbild der Bildungsanbieter der Caritas zeigt. Im Leitbild finden wir Orientierung für unser berufliches Handeln.

Praxisindikatoren:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- entwickelt das Leitbild in Zusammenarbeit mit den Mitarbeiter(innen)
- stellt sicher, dass die Mitarbeiter(innen) das Leitbild kennen und auf ihre Bildungsarbeit übertragen
- gestaltet den freien Zugang zum Leitbild für alle Mitarbeiter(innen)
- kommuniziert das Leitbild intern und extern
- formuliert die Qualitätspolitik und kommuniziert sie an die Mitarbeiter(innen)
- organisiert den Informationsaustausch zwischen Leitung und Mitarbeiter(inne)n

Qualitätsanforderung:

Der Bildungsanbieter der Caritas richtet seine Bildungs- und Dienstleistungsangebote an einem werteorientierten Leitbild aus.



C 2 Kund(inn)enorientierung

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Bildungsanbieter der Caritas sind stets an den Einschätzungen und Interessen ihrer Kund(inn)en und Entsender interessiert. Sie sind sich bewusst, dass dies hohe Anforderungen an die angebotenen Bildungsleistungen stellt. Die Bildungsanbieter der Caritas verstehen Fehler als Chance und schätzen den dialogischen Austausch mit ihren Kund(inn)en. Anforderungen und Probleme ihrer Kund(inn)en bearbeiten sie systematisch und arbeiten Veränderungen in die organisatorischen Prozesse ein.

Praxisindikatoren zu 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- ermittelt die Erfordernisse und Erwartungen externer Geschäftspartner
- informiert die Vertragspartner vor Vertragsabschluss umfassend über die Inhalte des Vertrags
- hält das Verfahren zur Vertragsschließung ein
- prüft die Verträge
- informiert die Vertragspartner frühzeitig über Veränderungen und unvorhergesehene Abweichungen von den Vertragsinhalten und dokumentiert diese
- stellt sicher, dass das Qualifikations- und Fähigkeitsniveau der Mitarbeiter(innen) den aktuellen sowie künftigen Kund(inn)en- und Organisationsinteressen entspricht
- gestaltet und veröffentlicht seine Geschäftsbedingungen transparent

Praxisindikatoren zu 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- beugt Fehlern, die im Rahmen der Bildungsangebote und Dienstleistungen auftreten können, systematisch vor
- installiert ein System zum Umgang mit Fehlern

Praxisindikatoren zu 3:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- wertet erhobene Anregungen und Beschwerden systematisch aus
- arbeitet Verbesserungsvorschläge mit Hilfe einer Einführungsstrategie in die Unternehmensprozesse ein
- wendet Methoden und Techniken zur Beschwerde- und Reklamationsbearbeitung (telefonisch, mündlich und schriftlich) an
- stellt den Zufriedenheitsgrad seiner Kund(inn)en regelmäßig fest
- schult seine Mitarbeiter(innen) im kommunikativen Umgang mit Reklamationen und Beschwerden

Qualitätsanforderung 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas gestaltet Verträge mit Kund(inn)en und externen Partnern transparent und überprüfbar in einer für alle verständliche Form zum gegenseitigen Nutzen.

Qualitätsanforderung 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas verfügt über einen systematischen Umgang mit Fehlern.

Qualitätsanforderung 3:

Der Bildungsanbieter der Caritas verfügt über ein systematisches Beschwerdemanagement. Er nimmt Beschwerden seiner Kund(inn)en ernst, prüft und verfolgt die gewonnenen Beschwerdeinformationen gezielt und verbessert seine Angebote kontinuierlich.



C 3 Personalentwicklung

Allgemeine Qualitätsaussage

Für die Qualität der Ergebnisse von Fort- und Weiterbildung sind die Kompetenzen, Qualifikationen, Motivation und die Zufriedenheit der Mitarbeiter(innen) des Bildungsanbieters von entscheidender Bedeutung. Die Kompetenzen der Mitarbeiter(innen) werden mit Hilfe gezielter Personalentwicklungsmaßnahmen gefördert. Diese richten sich an die Qualifikation und die individuelle berufliche Entwicklung aller Mitarbeiter(innen). Um die beabsichtigten Wirkungen zu erzielen, berücksichtigt die Personalentwicklung gegenwärtige und zukünftige betriebliche, fachliche, wertorientierte Anforderungen ebenso wie persönliche und spirituelle Interessen. Es geht darum, alle relevanten personen-, arbeitsplatz- und funktionsbezogenen Anforderungen systematisch zu planen, zu verwirklichen und zu evaluieren. Personalentwicklung ist sowohl eigenständiger, abgestimmter als auch integrierter Teil der Organisationsentwicklung bei den Bildungsanbietern der Caritas und bezieht sich auf alle Phasen vom Eintritt bis zum Ausscheiden des Personals.

Praxisindikatoren zu 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- verfügt über eine allen bekannte Übersicht der internen Kommunikation
- verfügt über eine schriftliche oder grafische Darstellung der Aufbaustruktur (Organigramm)

Praxisindikatoren zu 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- bewertet die Kompetenzen und Qualifikationen seiner Mitarbeiter(innen) anhand ausgesuchter Kriterien
- verfügt über Verfahren und Instrumente, um seine Mitarbeiter(innen) an ihrer Qualifikation entsprechender Stelle einzusetzen
- überprüft regelmäßig den beidseitigen Nutzen

Praxisindikatoren zu 3:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- verfügt über Verfahren, um die Bedarfe der Personalentwicklung zu erheben und zu entwickeln
- fördert die soziale, ethische, wertorientierte, persönliche und fachliche Kompetenzerweiterung der Mitarbeiter(innen) kontinuierlich
- entwickelt, reflektiert und aktualisiert Aufgaben- und Kompetenzprofile
- ermittelt Kompetenzanforderungen und setzt sie in entsprechende Maßnahmenpläne um
- plant Entwicklungs-, Zielvereinbarungs- und Mitarbeiter(innen)gespräche, setzt sie ein und verwendet sie für die Weiterentwicklung der Personalpolitik
- gewährleistet eine fachliche und ethische Personalführung auf der Grundlage von Zielvereinbarungs- und Entwicklungsgesprächen
- fördert eine Anerkennungskultur
- beteiligt seine Mitarbeiter(innen) als aktive Partner(innen) an Entscheidungsprozessen

Qualitätsanforderung 1:

Als Grundlage für geregelte Abläufe in der Organisation als auch im Personalwesen sind zum einen klare interne Kommunikationsstrukturen und die Definition von Zuständigkeiten und Aufgabenbereichen notwendig.

Qualitätsanforderung 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas setzt seine Mitarbeiter(innen) gezielt und an geeigneter Stelle ein, um den bestmöglichen Nutzen für die Kund(innen), den Bildungsanbieter und für die Mitarbeiter(innen) zu erreichen.

Qualitätsanforderung 3:

Der Bildungsanbieter verfügt über eine systematische Personalplanung und Personalentwicklung auf der Grundlage seiner Organisationsziele.

Qualitätsanforderungen

Qualitätsanforderung 4:

Der Bildungsanbieter der Caritas erhebt regelmäßig Informationen zur Zufriedenheit und Motivation seiner Mitarbeiter(innen) und fördert diese systematisch.

Praxisindikatoren zu 4:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- erfasst regelmäßig die Zufriedenheit und Motivation seiner Mitarbeiter(innen) und wertet sie gemeinsam mit ihnen aus
- lässt die Befragungsergebnisse in regelmäßige Verbesserungsprozesse einfließen
- ergreift Maßnahmen zur Förderung der Arbeitszufriedenheit

Qualitätsanforderung 5:

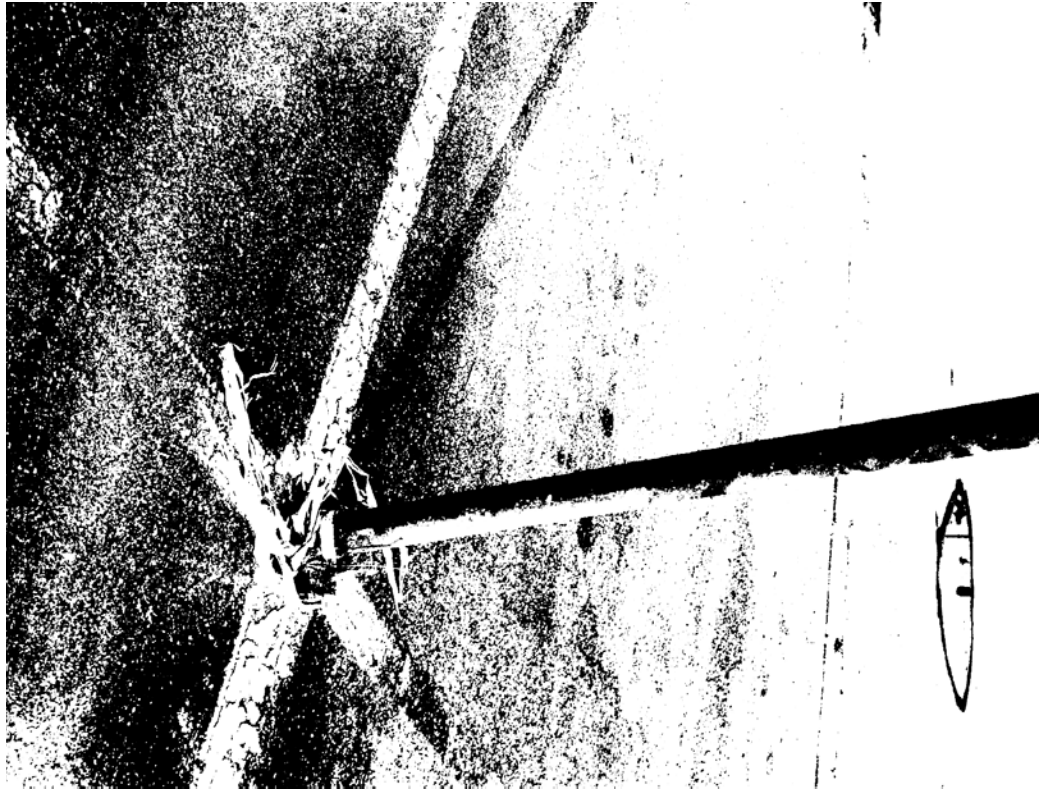
Der Bildungsanbieter der Caritas schafft Möglichkeiten, in denen die Mitarbeiter(innen) im gemeinsamen Dialog lernen können.

Praxisindikatoren zu 5:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- informiert und sensibilisiert seine Mitarbeiter(innen) für Fortbildungsangebote
- plant Bildungsangebote gezielt und prüft den Nutzen der Schulung für die Mitarbeiter(innen) und Bildungsanbieter
- setzt Fortbildungsinhalte kontinuierlich und effektiv um
- gewährleistet einen systematischen Umgang mit Wissen





C 4 Qualitätsmanagement

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Bildungsanbieter der Caritas bauen ein Qualitätsmanagementsystem auf, um eine transparente, verlässliche und überprüfbare Qualität ihrer angebotenen Bildungs- und Dienstleistungen kontinuierlich zu entwickeln. Sie handeln auf der Grundlage formulierter strategischer Organisations- und Bildungsziele, die kontinuierlich weiterentwickelt werden.

Dabei verstehen sie sich als lernende Organisationen und erweitern ständig ihre Fähigkeit, die eigene Zukunft schöpferisch zu gestalten und sich verändernden Bedingungen anzupassen.

Praxisindikatoren zu 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- formuliert konkrete Qualitätsziele und eine verbindliche Qualitätspolitik
- beschreibt die Ablauforganisation
- stellt die notwendigen Ressourcen (zeitliche, finanzielle, personelle, sachliche) zur Verfügung, um das Qualitätsmanagementsystem aufzubauen/aufrechtzuerhalten
- unterstützt und berät die Verantwortlichen für die Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung
- beteiligt die Mitarbeiter(innen) aktiv an der Qualitätsentwicklung
- definiert Prozesskennzahlen, die für die regelmäßige Managementbewertung notwendig sind

Praxisindikatoren zu 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- erkennt Veränderungsbedarf und entwickelt darauf aufbauend geeignete Veränderungsstrategien
- erkennt, bedenkt und berücksichtigt gleichzeitig die Abhängigkeiten und Wechselwirkungen innerhalb des Systems und handelt auf der Grundlage der Beobachtungen
- fördert Interaktion, Erfahrungs- und Meinungsaustausch innerhalb des Teams
- ermutigt die Mitarbeiter(innen), bewusst und gemeinsam über ihr Selbstkonzept, ihr Handeln und die dadurch erzielten Ergebnisse nachdenken
- entwickelt gemeinsam mit den Mitarbeiter(innen) Ideen für Veränderungen und setzt diese in Strukturen, Prozessen und Maßnahmen um
- deckt unbewusste und fürs Lernen hinderliche Rahmenbedingungen, Vorurteile und Einstellungen auf und schafft Offenheit für Umdenk- und Veränderungsprozesse
- ermittelt und erfüllt die Voraussetzungen und Bedingungen dafür, das Wissen der Mitarbeiter(innen) zu bündeln
- fördert das Lernen im Team

Qualitätsanforderung 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas verantwortet den Aufbau, Erhalt und die regelmäßige interne Begutachtung des Qualitätsmanagements.

Qualitätsanforderung 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas arbeitet nach den Prinzipien des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses und der „Lernenden Organisation“. Er ermutigt seine Mitarbeiter(innen), offen zu sein für Veränderung und Innovation und sich tatkräftig am Lernen zu beteiligen.

C Qualitätsbereiche – Kernprozesse

Die im folgenden beschriebenen Kernprozesse der Fort- und Weiterbildung in der Caritas werden, soweit es die Inhalte und Aufgaben ermöglichen, im Dialog zwischen Bildungsanbieter, Entsendern und Teilnehmer(innen) realisiert.



C 1 Kund(inn)en ermitteln und Bedarf erheben

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Anbieter von Fort- und Weiterbildung entwickeln ihr Bildungsangebot auf der Grundlage des Auftrags ihres Trägers, ihres fachlichen Selbstverständnisses und den Interessen der Entsender und Teilnehmer(innen). Die Teilnehmer(innen) und Entsender werden als Partner und Experten ihres eigenen Bildungsbedarfs betrachtet. Sie sind die Mitverantwortlichen und Koproduzenten ihres Bildungsprozesses. Die Anbieter von Bildungsleistungen sind Experten für die Gestaltung der Bildungsprozesse, die ihre Bildungsangebote und Dienstleistungen in einem dialogischen Verfahren mit den Entsendern und den Teilnehmer(innen) aushandeln.

Praxisindikatoren:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- erfüllt die gesetzlichen Anforderungen
- beobachtet den Bildungsmarkt, sich verändernde Bildungstrends sowie die Entwicklung gesellschaftlicher Bedarfe mit Hilfe geeigneter Instrumente und Verfahren
- bindet seine Teilnehmer(innen) und Entsender in die Gestaltung der Bildungsprozesse ein
- erhebt die individuellen Bildungsbedarfe der Teilnehmer(innen) und Entsender kontinuierlich und übersetzt sie in entsprechende Bildungsangebote
- installiert Verfahren um neue Kund(inn)en zu gewinnen und bestehende Kund(inn)en zu binden
- passt das Bildungsangebot an aktuelle Anforderungen der Teilnehmer(innen) und Entsender an und verbessert die Kund(inn)enzufriedenheit stetig

Qualitätsanforderung:

Der Bildungsanbieter der Caritas kennt die Bedürfnisse und Anforderungen seiner Teilnehmer(innen) und Entsender sowie die gesetzlichen Grundlagen der Bildungsarbeit. Er orientiert seine Bildungsangebote und Dienstleistungen an dem spezifischen Bildungsbedarf seiner Kund(inn)en und entwickelt diese durch gezielte Programmgestaltung stetig fort.



C 2 Bildungsangebote entwickeln

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Entwicklung der Bildungsangebote und Dienstleistungen des Bildungsträgers basieren auf der partnerschaftlichen Beziehung zu den Kund(inn)en. Sie werden den sich verändernden Anforderungen der Kund(inn)en systematisch angepasst und entsprechend weiterentwickelt.

Die Bildungsangebote sind an den aktuellen fachlichen und methodischen Erkenntnissen von Wissenschaft, Forschung und Praxis ausgerichtet. Bildungsanbieter der Caritas formulieren als Bildungsziel die Förderung fachlicher, personaler, sozialer, methodischer, organisationsbezogener Kompetenzen und religiöser Sprachfähigkeit der Teilnehmer(innen). Entsprechend wählen sie die pädagogischen Mitarbeiter(innen) aus, die diesen Anspruch qualitätsorientiert und verlässlich umsetzen können.

Praxisindikatoren zu 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- gewährleistet, dass die Bildungsangebote fachlich und methodisch auf dem aktuellen Stand der Wissenschaft, Forschung und Praxis entwickelt und umgesetzt werden
- legt die caritasspezifischen Qualitätsziele für die Bildungsangebote und Dienstleistungen fest

Praxisindikatoren zu 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- plant die Prozesse zur Entwicklung der Bildungsangebote und setzt sie um
- ermittelt und bewertet die Kund(inn)enanforderungen, erhebt die caritasspezifischen, wertorientierten und gesetzlichen sowie fachlichen Erfordernisse an die Bildungsangebote und integriert diese Anforderungen in die Entwicklung der Bildungsangebote und Dienstleistungen
- setzt die in der Ausschreibung zugesagten Qualitätskriterien in den Bildungsprozessen um

Praxisindikatoren zu 3:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- gewährleistet, dass den Kund(inn)en alle notwendigen und relevanten Informationen über die Bildungsangebote und Dienstleistungen bekannt sind
- gestaltet die Ausschreibung kund(inn)enfreundlich
- orientiert die Ausschreibung der Bildungsangebote anhand festgelegter Qualitätskriterien

Praxisindikator zu 4:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

wählt für die Erreichung der Bildungsziele geeignete freie pädagogische Mitarbeiter(innen) aus und entwickelt mit ihnen gemeinsam das Bildungsangebot

Qualitätsanforderung 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas orientiert seine Bildungsangebote und Dienstleistungen an aktuellen fachwissenschaftlichen, methodischen, didaktischen und ethischen Erkenntnissen.

Qualitätsanforderung 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas entwickelt innovative Bildungsangebote und Dienstleistungen in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit seinen Kund(inn)en mit dem Ziel, die methodischen, sozialen, fachlichen und organisationsbezogenen Kompetenzen seiner Teilnehmer(innen) sowie deren Auseinandersetzung mit ethischen und religiösen Fragen zu fördern.

Qualitätsanforderung 3:

Der Bildungsanbieter der Caritas informiert seine Kunde(inne)n über seine Bildungsangebote durch eine differenzierte Beschreibung der Bildungsziele, Inhalte und Methoden und ermöglicht ihnen dadurch eine bedarfsorientierte Auswahl der Angebote.

Qualitätsanforderung 4:

Der Bildungsanbieter der Caritas arbeitet mit freien pädagogischen Mitarbeiter(innen) zusammen, welche die erforderlichen Qualifikationen zur Erfüllung dieser Bildungsziele nachweisen.



C 3 Bildungsangebote durchführen

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Bildungsprozesse werden auf der Basis des Selbstverständnisses der Bildungsanbieter und der von ihnen beauftragten hauptamtlichen pädagogische und freien Mitarbeiter(innen) gestaltet. Dabei verstehen diese sich als Lernberater, Prozessgestalter und Prozessbegleiter. Es werden teilnehmer(innen)- und situationsgerechte Methoden angewendet, die den vereinbarten Zielen und Inhalten entsprechen. Die ständige Reflexion des Bildungs- und Lernprozesses ist Bestandteil der Fort- und Weiterbildung. Auch wird dem informellen Austausch der Teilnehmer(innen) untereinander eine hohe Bedeutung für den Erfolg von Bildungsprozessen zugesprochen.

Praxisindikatoren zu 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- überprüft, fördert und stellt die methodische und fachliche Kompetenz der Mitarbeiter(innen) sicher
- aktualisiert die in der Fort- und Weiterbildung angewandten Methoden
- setzt die definierten und dokumentierten Lernprozesse, Lernziele und Inhalte um
- bewertet die Mitarbeiter(innen) nach Qualifikation und Kompetenz und wählt sie danach aus
- stellt die Verfügbarkeit und Einsetzbarkeit zweckentsprechender Medien sicher

Praxisindikatoren zu 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

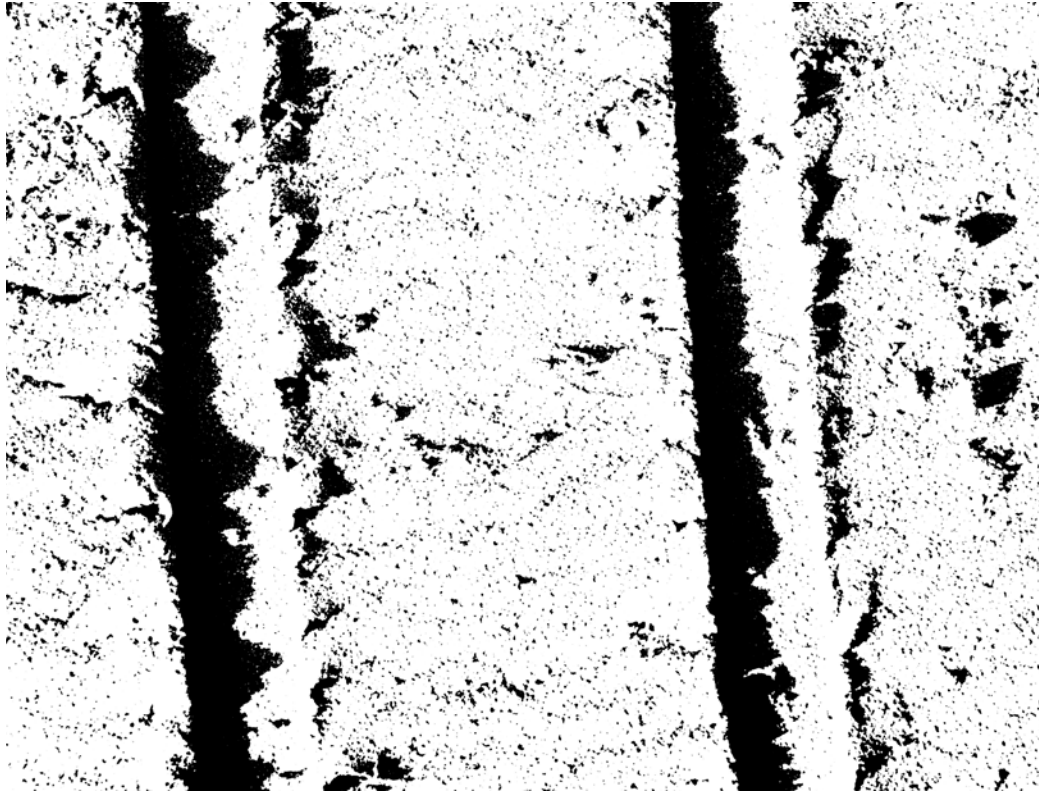
- begleitet Lernprozesse und fördert Lernformen
- stellt Möglichkeiten zum informellen Austausch sicher
- fördert die aktive Mitarbeit der Teilnehmer(innen)
- regt Reflexionsprozesse bei den Teilnehmer(innen) an
- dokumentiert Lerninhalte und Lernprozesse

Qualitätsanforderung 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas gestaltet seine Bildungsangebote und Dienstleistungen auf der Grundlage moderner Lernkonzeptionen, Methoden und Medien und beschäftigt methodisch und fachlich qualifizierte pädagogische Mitarbeiter(innen).

Qualitätsanforderung 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas versteht sich als Lernberater, indem er Lernprozesse individuell begleitet, flexible Lernformen fördert, Reflexionsprozesse initiiert und Möglichkeiten zum informellen Austausch unter den Lernenden schafft.



C 4 Transfer unterstützen

Allgemeine Qualitätsaussage

Ziel der Fort- und Weiterbildung in der Caritas ist es, dass die erworbenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Haltungen einen nachhaltigen Nutzen für die Teilnehmer(innen) und die Entsender haben. Daher unterstützt die Fort- und Weiterbildung den Transfer von Lerninhalten in den Arbeitsalltag durch geeignete Methoden und qualifizierte pädagogische Mitarbeiter(innen). Mehrteilige Fort- und Weiterbildungsangebote erhöhen die Chancen für einen nachhaltigen Praxistransfer.

Praxisindikatoren zu 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- ermöglicht mit geeigneten Methoden den Transfer des Lernprozesses in die Alltagspraxis
- entwickelt und wendet Methoden an, um mit den Entsendern das Erreichen der Bildungsziele und die Umsetzung des Gelernten in die Praxis zu ermöglichen

Praxisindikatoren zu 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- sichert durch eine hohe Qualifikation seiner Mitarbeiter(innen) die Qualität der angebotenen Bildungsleistungen
- stimmt mit den Entsendern ab, in welchem zeitlichen Abstand dieser die Lernziele überprüft und durch welche geeignete Maßnahmen der Lernerfolg erhalten werden kann

Praxisindikator zu 3:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- fördert die aktive Mitarbeit der Teilnehmer(innen) zum Gelingen des Transfers

Qualitätsanforderung 1:

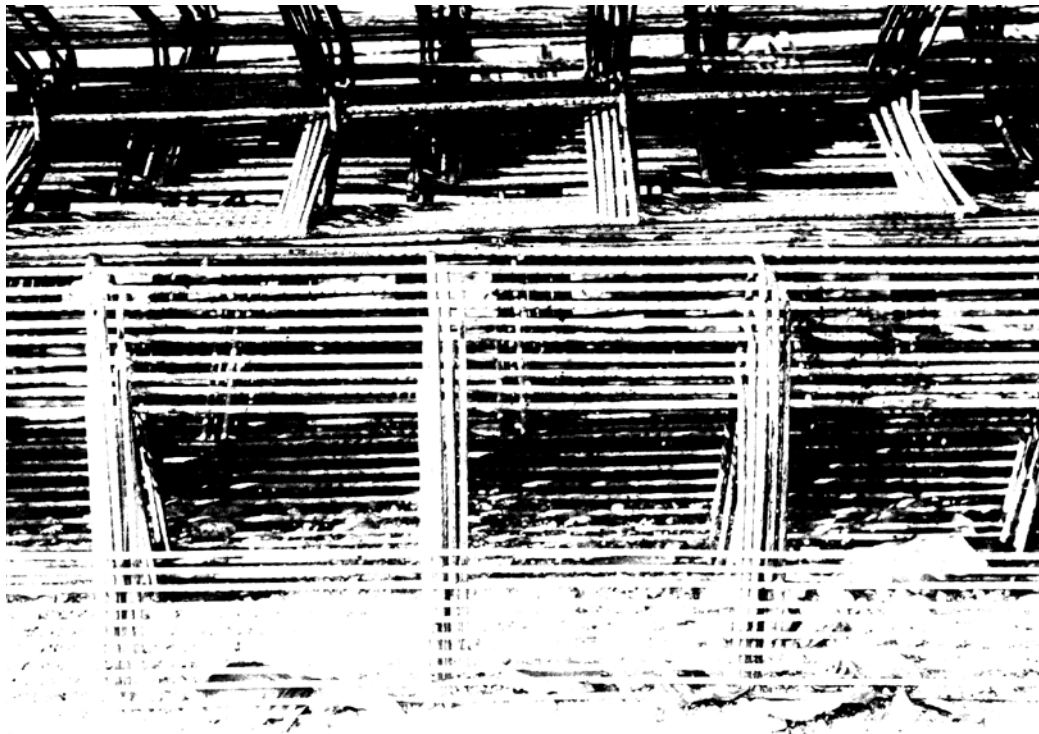
Der Bildungsanbieter der Caritas erarbeitet Konzepte, die es den Kund(inn)en ermöglichen, die Lerninhalte, die vermittelten Lernziele und deren Ergebnisse in die Praxis umzusetzen.

Qualitätsanforderung 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas schafft Strukturen, um die Nachhaltigkeit der Bildungsangebote zu ermöglichen. Dabei arbeitet er eng mit den Entsendern zusammen.

Qualitätsanforderung 3:

Der Bildungsanbieter der Caritas stärkt die Eigenverantwortung der Teilnehmer(innen) und ihrer Entsender bei der Sicherstellung des Praxistransfers.



C 5 Evaluation

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Evaluation der Bildungsangebote und der Bildungsmaßnahmen ist ein zentraler Aspekt der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung im Bereich der Fort- und Weiterbildung in der Caritas. Die Evaluation bezieht sich dabei auf die Wirkung und den Nutzen von den einzelnen Bildungsveranstaltungen einerseits und dem Gesamtangebot andererseits. Entscheidend hierfür sind die zwischen dem Bildungsanbieter und den Entsendern sowie Teilnehmenden vereinbarten Ziele. Es werden fachlich anerkannte Evaluationsinstrumente eingesetzt.

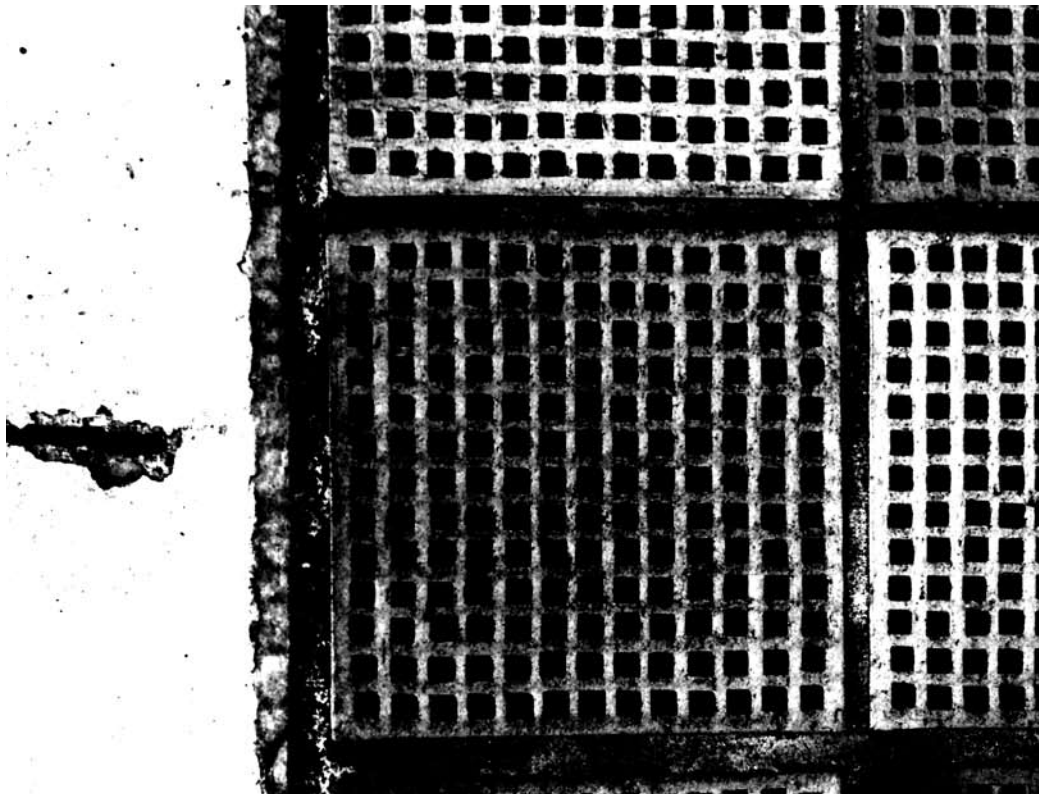
Praxisindikatoren:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- bestimmt Kriterien, anhand welcher die Wirkung und der Nutzen der Bildungsangebote für die Teilnehmer(innen) und Entsender überprüft werden
- verwendet wissenschaftlich anerkannte Evaluationsinstrumente und entwickelt diese ständig fort
- evaluiert die durchgeführten Bildungsmaßnahmen
- beteiligt die Teilnehmer(innen) und die Entsender an der Durchführung der Evaluation und der Interpretation der Evaluationsergebnisse
- dokumentiert die Evaluationsergebnisse
- nutzt die Evaluationsergebnisse für die Weiterentwicklung der Bildungsangebote

Qualitätsanforderung:

Der Bildungsanbieter der Caritas vergleicht den Nutzen der Bildungsmaßnahmen und Bildungsveranstaltungen aus Sicht der Teilnehmer(innen) und Entsender mit den vorher vereinbarten Bildungszielen und dokumentiert die Ergebnisse schriftlich. Er passt seine Bildungsangebote entsprechend an neue Anforderungen an und entwickelt sie kontinuierlich weiter.



C 1 Datenschutz

Allgemeine Qualitätsaussage

Die Bildungsanbieter der Caritas sichern die erhobenen Daten systematisch und versichern ihren Kund(inn)en den vertrauensvollen Umgang mit persönlichen Daten. Mit dem Schutz und der Sicherung der Daten sichern die Bildungsanbieter der Caritas die Verbraucherrechte ihrer Kund(inn)en.

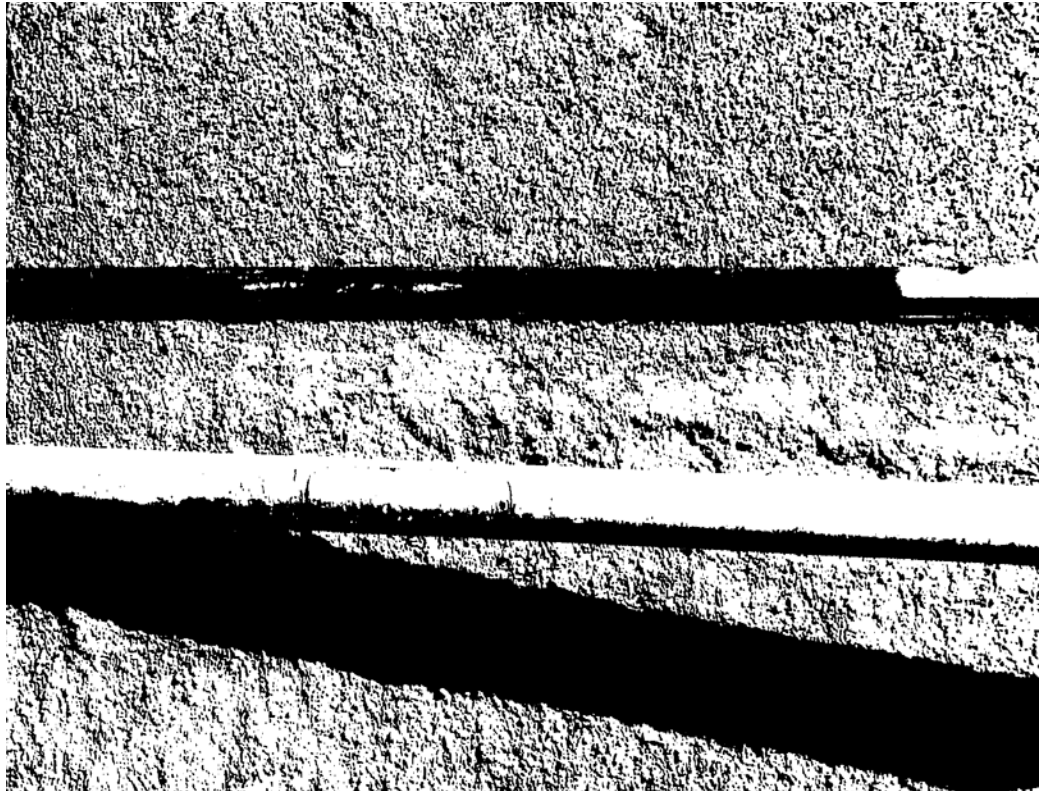
Praxisindikatoren:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- hält die gesetzlichen und kirchlichen Datenschutzbestimmungen ein
- hält die normativen Datenschutzbestimmungen ein
- sichert die gewonnenen Daten und verwaltet sie systematisch
- erhebt ausschließlich relevante Daten

Qualitätsanforderung:

Der Bildungsanbieter der Caritas verwaltet seine Daten nur mit Einwilligung ihrer Kund(inn)en systematisch mit geeigneten Verfahren und Instrumenten, sichert die gewonnenen Daten regelmäßig intern oder extern unter Einhaltung der gesetzlichen und kirchlichen Datenschutzbestimmungen.



C 2 Infrastruktur

Allgemeine Qualitätsaussage

Innerhalb der Bildungsanbieter der Caritas spielt die Infrastruktur als ein konstitutives Merkmal des Lern- und Lehrkontextes eine wichtige Rolle. Eine adressat(inn)en- und bedürfnisgerechte Lerninfrastruktur zu entwickeln und kontinuierlich zur Verfügung zu stellen, ist eine stete Herausforderung. Ein Lernumfeld, in dem sich die Kund(inn)en wohl fühlen und die pädagogischen Mitarbeiter(innen) die entsprechenden Räumlichkeiten und Materialien zur Verfügung haben, fördern das Lernen nachhaltig. Bei Bildungsanbietern, die zusätzlich Versorgungs- und Übernachtungsmöglichkeiten anbieten, gehören auch die Bereiche Versorgung, Beherbergung und Freizeitmöglichkeiten zum Bereich der Infrastruktur.

Praxisindikatoren zu 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- stellt sicher, dass die für das Erreichen der Bildungsziele notwendige Infrastruktur zur Verfügung steht
- stellt sicher, dass die Arbeitsumgebung die Motivation, Zufriedenheit, Entwicklung und Leistung der Mitarbeiter(innen) fördert
- überprüft und dokumentiert, ob die an die Infrastruktur gestellten Wünsche und Bedürfnisse der Kund(inn)en in den Arbeits- und Lernprozess integriert sind
- überprüft, ob die Unterkunft- und Verpflegungswirtschaft den Bedürfnissen und Wünschen entsprechen
- stellt sicher, dass den Mitarbeiter(innen) alle erforderlichen Ressourcen zur Verfügung stehen, um das Bildungsangebot kund(inn)enorientiert gestalten zu können
- bietet ein an den Bedürfnissen der Kund(inn)en orientiertes Freizeitangebot
- ermittelt kontinuierlich den Bedarf an christlichen und werteorientierten Bildungs- und Freizeitangeboten

Praxisindikatoren zu 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

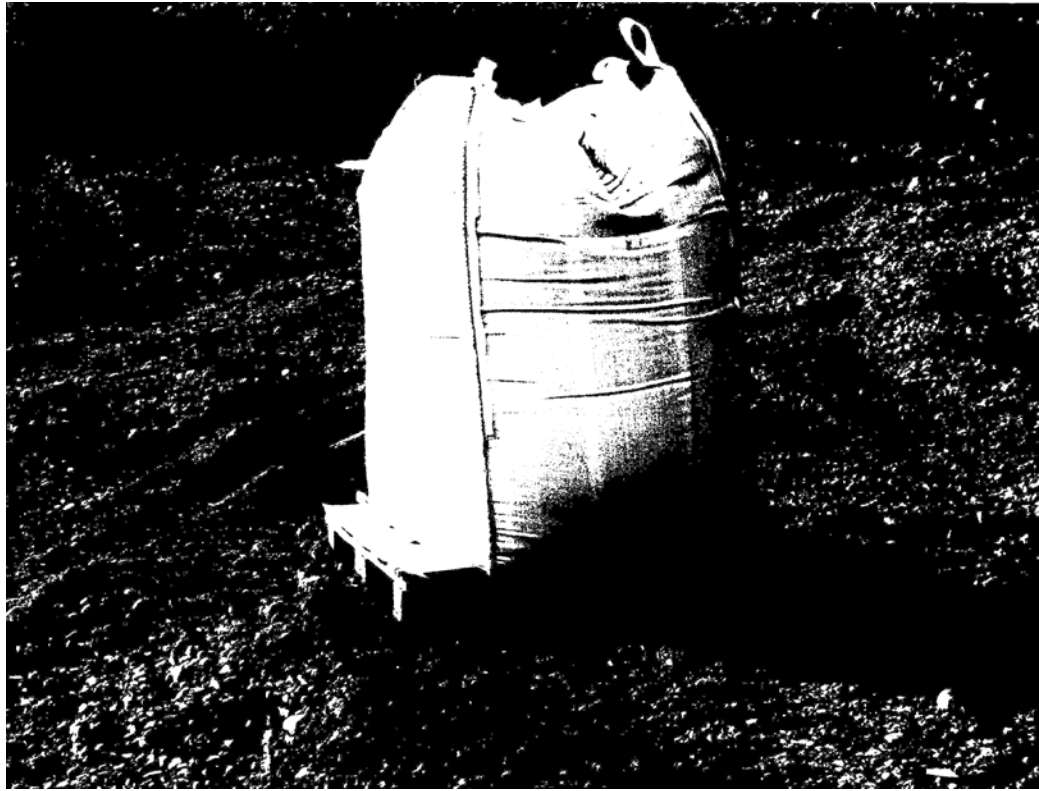
- bestimmt Verantwortliche, die Dokumente erstellen, genehmigen und prüfen (Veranstaltungspläne, Flyer etc.)
- schafft die notwendigen Kommunikationsstrukturen zum Informationsfluss
- identifiziert das Wissen innerhalb der Bildungsanbieter, kommuniziert es weiter und entwickelt eine nachhaltige Strategie, um dieses Wissen sicher zu stellen
- nutzt die für den Bildungsprozess notwendigen Dokumente und Aufzeichnungen
- stellt relevante Informationen intern und extern zur Verfügung, bewertet sie und bereitet sie auf
- setzt geeignete Dokumentationssysteme ein
- stellt sicher, dass zutreffende Informationen für notwendige Entscheidungen zeitnah, umfassend und leicht den Mitarbeiter(innen) und externen Dozent(inn)en zur Verfügung stehen

Qualitätsanforderung 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas stellt eine lernfördernde, zielgruppenspezifische und bedarfsgerechte Infrastruktur zur Verfügung und sichert und entwickelt diese kontinuierlich weiter. Er erfüllt bei der Gestaltung der Lernorte die Anforderungen und Standards bzgl. Arbeits- und Gesundheitssicherheit.

Qualitätsanforderung 2:

Die Mitarbeiter(innen), Kund(inn)en und Entsender können alle notwendigen Informationen über die Bildungsangebote erreichen. Die Bildungsanbieter verfügen über ein geeignetes Dokumentationssystem.



C 3 Ressourcenorientierung

Allgemeine Qualitätsaussage

Um angemessene Rahmenbedingungen für eine hohe Qualität in der Fort- und Weiterbildung der Caritas zu gewährleisten, die Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen und das wirtschaftliche Bestehen der Organisation zu sichern, ist ein effektives, effizientes und nachhaltiges ökonomisches und ökologisches Handeln unabdingbar.

- Die Bildungsanbieter der Fort- und Weiterbildung gestalten systematisch und zielgruppenspezifisch die Kommunikation mit den Kund(inn)en.
- Für Träger und Einrichtungen der Fort- und Weiterbildung bedeutet die Verantwortung der Schöpfung gegenüber nachhaltiges Handeln, das ein bewusstes und verantwortungsvolles Umgehen mit den finanziellen, personellen und ökologischen Ressourcen einschließt.
- Die verschiedenen Ressourcen werden so eingesetzt, dass sie den im Leitbild formulierten wertorientierten, fachlichen, strategischen und wirtschaftlichen Zielen sowie den Bildungszielen entsprechen.
- Dabei richtet die Bildungsorganisation der Caritas das wirtschaftliche Handeln an nachhaltigen ökologischen Prinzipien aus, die anerkannten, überprüfbaren und fachlichen europäischen Grundsätzen entsprechen.
- Die Bildungsanbieter fördern die Ressourcen ihrer Mitarbeiter(innen), da modern geprägte Gesellschaften Wissensgesellschaften und in ihrer Weiterentwicklung von der Gewinnung, Verteilung, Bewertung und Realisierung von Wissen abhängig sind.
- Gerade für die Träger der Fort- und Weiterbildung in der Caritas stellt ein systematischer Umgang mit Wissen einen entscheidenden Faktor für den Erfolg einer sozialen Organisation dar.

Praxisindikatoren:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- beschreibt seine wirtschaftlichen Ziele und ökonomischen Grundsätze und setzt sie strategisch um (Haushalts-, Wirtschaftsplan)
- steuert die entscheidenden Organisationsprozesse so, dass die Bildungsangebote und Dienstleistungen wirksam gesichert und verbessert werden
- ermittelt die für eine qualitätsorientierte Bildungsleistung notwendigen personellen, finanziellen und sachlichen Ressourcen sowie didaktischen und methodischen Kompetenzen und stellt sie zur Verfügung
- stellt den wirtschaftlichen und verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen sicher

Qualitätsanforderung:

Der Bildungsanbieter der Caritas richtet sein Handeln an ökonomischen Grundsätzen sowie an seinen wirtschaftlichen Zielen aus und stellt die für die Entwicklung und Realisierung der Bildungsangebote und Dienstleistungen notwendigen Ressourcen zur Verfügung.



C 4 Kooperation

Allgemeine Qualitätsaussage

Von der Art und Weise der Beziehungsgestaltung gegenüber Kund(inn)en und anderen für den Bildungsträger der Caritas relevanten Kooperationspartnern hängt wesentlich ab, ob und wie die notwendigen Bedingungen für eine qualifizierte Dienstleistungserbringung geschaffen werden können. Transparenz, gegenseitige Anerkennung, Vertragsgestaltung zum gegenseitigen Nutzen und Verbindlichkeit sind entscheidende Qualitätskriterien in der Kooperation mit internen und externen Partnern.

Die Bildungsanbieter der Caritas entwickeln und bauen systematisch Kooperationen und Netzwerke mit verbandlichen Bildungspartnern, anderen Bildungsorganisationen und Interessenspartnern auf, um damit Zukunftssicherheit der Bildungsorganisation und der Partner sicher zu stellen.

Praxisindikatoren zu 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- identifiziert geeignete Kooperations- und Interessenspartner
- besitzt ein Kommunikationskonzept, in dem Ansprechpersonen, Kommunikationswege und -medien intern wie extern geklärt sind
- gewährleistet, dass allen Mitarbeiter(innen) alle notwendigen und aktuellen Informationen zur Verfügung stehen
- entwickelt Kooperationen und Netzwerke mit Interessenspartnern, anderen Bildungsorganisationen und Kund(inn)en

Praxisindikatoren zu 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- baut Kooperationen auf und prüft sie hinsichtlich ihres beidseitigen Nutzens
- gestaltet Verträge mit den Kooperationspartnern so, dass diese von allen akzeptiert werden und gemeinsamen Kriterien entsprechen
- bündelt durch die Zusammenarbeit entstehende Ressourcen, nutzt Synergieeffekte und setzt gemeinsame Lernprozesse in Gang
- stellt sicher, dass nur mit Vertragspartnern Kooperationen eingegangen werden, die seinen fachlichen und ethischen Grundüberzeugungen entsprechen und gleiche Ziele verfolgen
- definiert Kriterien zum wechselseitigen Nutzen und stellt die für den Aufbau von Kooperationen und Netzwerken notwendigen personellen, fachlichen und finanziellen Ressourcen sicher
- legt die Verantwortlichkeiten und Kompetenzen mit den Kooperationspartnern fest
- misst die Zufriedenheit der Kund(inn)en und Kooperationspartner und bezieht sie in die Weiterentwicklung der Bildungsangebote ein
- arbeitet mit ihren Partnern wirtschaftlich, zweckorientiert sowie vertrauensvoll zusammen
- legt die Bereiche und Verantwortlichkeiten der Zusammenarbeit mit internen und externen Kund(inn)en klar und transparent fest
- lernt aus der Zusammenarbeit mit internen und externen Partner, bündelt Ressourcen und nutzt entstehende Synergieeffekte
- gestaltet Verträge mit Kooperationspartnern eindeutig, transparent und verbindlich

Qualitätsanforderung 1:

Der Bildungsanbieter der Caritas kommuniziert mit internen und externen Interessenspartnern.

Qualitätsanforderung 2:

Der Bildungsanbieter der Caritas versteht sich als Partner seiner Kund(inn)en sowie Entsender und gestaltet die Kooperationen so, dass für alle Beteiligte Erfolge entstehen und gemeinsame Interessen verwirklicht werden können.



C 5 Dokumentation

Allgemeine Qualitätsaussage

Systematische Dokumentation sichert die Nachvollziehbarkeit der Arbeit und schafft Transparenz. Die Bildungsanbieter der Caritas dokumentieren die Ergebnisse ihrer Arbeit. Auf der Grundlage der gewonnenen Daten sind sie in der Lage, Auswertungen des Materials vorzunehmen anhand derer sie einen systematischen Überblick über ihre Arbeit gewinnen. Nicht zuletzt dient eine systematische Dokumentation den Bildungsanbietern, die Wirkungen und Nachhaltigkeit ihrer Bildungsangebote nachzuweisen und damit die Professionalität ihrer Arbeit aufzuzeigen.

Praxisindikatoren:

Der Bildungsanbieter der Caritas:

- sammelt, bewertet und bereitet kontinuierlich relevante Informationen auf
- identifiziert, sichert und kommuniziert das Wissen innerhalb der Organisation mit Hilfe nachhaltiger Strategien
- stellt relevantes Wissen intern und extern zur Verfügung
- nutzt die für den Bildungsprozess notwendigen Dokumente und Aufzeichnungen, um die Prozesse innerhalb der Gesamtorganisation sinnvoll und effektiv zu gestalten
- stellt sicher, dass den Mitarbeiter(innen) zutreffende Informationen für notwendige Entscheidungen zeitnah und umfassend zur Verfügung stehen
- legt die Verantwortlichkeiten fest für die Erstellung, Genehmigung und Prüfung relevanter Dokumente
- geht verantwortlich mit den relevanten Dokumenten um und sichert dadurch die Rückverfolgbarkeit der einzelnen Bildungsleistungen

Qualitätsanforderung:

Der Bildungsanbieter der Caritas sorgt dafür, dass die Mitarbeiter(innen), Kund(inn)en und Entsender über die für die Bildungsleistungen notwendigen Informationen verfügen und errichtet ein geeignetes Dokumentationssystem.

Perspektiven



Mit der Vorlage dieses Bundes-Rahmenhandbuches für Qualität der Fort-, und Weiterbildung in der Caritas ist ein weiterer Schritt im Prozess der Qualitätsentwicklung hin zur Profilierung des Arbeitsbereiches der Fort- und Weiterbildung in der Caritas erreicht. Mit dem Bundes-Rahmenhandbuch für Qualität der Fort- und Weiterbildung in der Caritas liegen schließlich die fachlichen, organisatorischen und wertorientierten Grundlagen für dieses Arbeitsfeld vor.

Das Bundes-Rahmenhandbuch ist für Veränderungen und Weiterentwicklungen offen. Es wird regelmäßig überprüft und den gesetzlichen, fachlichen und verbandlichen Entwicklungen angepasst.

In einem weiteren Schritt ist das Bundes-Rahmenhandbuch für Qualität der Fort- und Weiterbildung in der Caritas im Arbeitsfeld zu implementieren. Durch ein erfolgreiches Umsetzungskonzept wird die Akzeptanz des Bundes-Rahmenhandbuches in der Fort- und Weiterbildung in der Caritas erhöht.

Das Bundes-Rahmenhandbuch muss von den Trägern gewollt sein. Es soll den Bildungsträgern Orientierung geben, die ein eigenes Qualitätsmanagementsystem entwickeln und realisieren wollen. Die Einrichtungen, die kein eigenes Qualitätsmanagementsystem entwickelt haben, soll es dabei unterstützen, die Qualitätsanforderungen in der täglichen Bildungsarbeit umzusetzen.

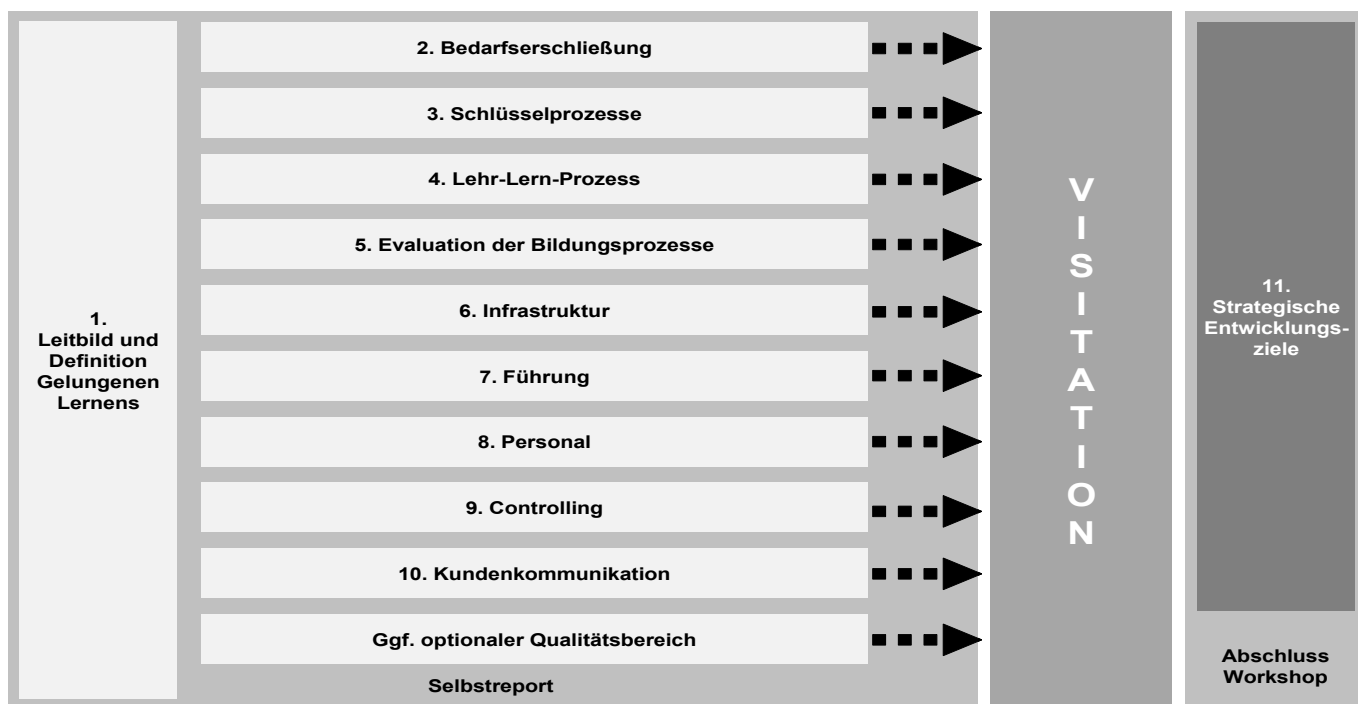
Das Bundes-Rahmenhandbuch für Qualität der Fort- und Weiterbildung in der Caritas leistet einen fachlichen Beitrag, die „Marke Caritas“ in allen Arbeitsbereichen der Caritas inhaltlich zu profilieren.

Anhang I



Das Bundes-Rahmenhandbuch für Qualität in der Fort- und Weiterbildung der Caritas berücksichtigt die im Rahmen des von LQW genannten und formulierten Anforderungen in folgenden Qualitätsbereichen: Leitbild, Bedarfserschließung, Schlüsselprozesse, Lehr-Lern-Prozess, Evaluation der Bildungsprozesse, Infrastruktur, Führung, Personal, Controlling, Kund(inn)enkommunikation und strategische Entwicklungsziele. Diese Qualitätsbereiche werden auf der Grundlage des Leitbildes und der Definition gelungenen Lernens formuliert. Im Rahmen eines Selbstreportes weisen die Bildungsträger ihre Qualitätserfolge aus und beschreiben ihre spezifische Organisation. Da der Selbstreport Entwicklungsschritte beschreibt und begründet, ist er als Instrument zur Reflexion sowie zur Planung und Entscheidung geeignet. Durch eine Visitation wird nachgewiesen, dass die Qualitätsanforderungen erfüllt werden. Im folgenden Diagramm ist das Qualitätsentwicklungs- und Testierungsmodell dargestellt.

Abbildung 2: Qualitätsentwicklungs- und Testierungsverfahren⁸



In seiner Aufbau-logik unterscheidet das Bundes-Rahmenhandbuch zunächst Qualitätsbereiche, die aus der wertorientierten, fachlichen und verbandlichen Perspektive abgeleitet und formuliert wurden. In diesen Qualitätsbereichen werden, wie im LQW-Verfahren, spezifische Qualitätsanforderungen formuliert und anhand von Praxisindikatoren inhaltlich konkretisiert. Die Praxisindikatoren entsprechen in ihrer Logik den Spezifikationen der LQW. Auf Ebene der Nachweise entsprechen sich das Bundes-Rahmenhandbuch und das LQW-Verfahren. Unterscheidend ist darauf hinzuweisen, dass im Bundes-Rahmenhandbuch die Qualitätsanforderungen und Praxisindikatoren aus wertorientierter und fachlicher Perspektive formuliert sind.

Der Bildungsträger bzw. die Bildungseinrichtung der Fort- und Weiterbildung in der Caritas haben aufgrund der Selbstbewertung, die durch die Aufbaustruktur dieses Bundes-Rahmen-Handbuches gegeben ist, die Möglichkeit die Qualitätsanforderungen im Rahmen des LQW zu erfüllen. Wird auf Ebene der Bildungseinrichtung bzw. des Bildungsträgers eine Qualitätstestierung angestrebt, so müssen die geforderten Qualitätsanforderungen erfüllt werden. Hierzu ist eine Anpassung des Qualitätsmanagementhandbuches notwendig.

⁸ Zech, Rainer, Lernerorientierte Qualitätstestierung in der Weiterbildung LQW 2; das Handbuch / Rainer Zech, ArtSet, Forschung, Bildung, Beratung, Hannover 2003, S. 9.



Anhang II Glossar



Audit Der Begriff Audit stammt ursprünglich aus dem Lateinischen (audire) und bedeutet „hören“.
Das Audit ist eine systematische und unabhängige Untersuchung, um festzustellen, ob die qualitätsbezogenen Tätigkeiten und die damit zusammenhängenden Ergebnisse den geplanten Anforderungen entsprechen und ob diese Anforderungen tatsächlich verwirklicht werden und geeignet sind, die formulierten Ziele zu erreichen (in Anlehnung an DIN EN ISO 9000:2005).

Beim Audit handelt es sich um eine Beurteilung in Form des Soll-Ist-Abgleichs, ob auf angemessene Art und Weise und wirksam die festgelegten Ziele erreicht werden. Das Audit wird durch Personen durchgeführt, die für die Betrachtungseinheit (z. B. Prozess Bewohneraufnahme) nicht verantwortlich sind, um Objektivität zu gewährleisten. Hierzu ist eine Person erforderlich, die über die erforderliche Qualifikation verfügt Interne Audits durchzuführen.

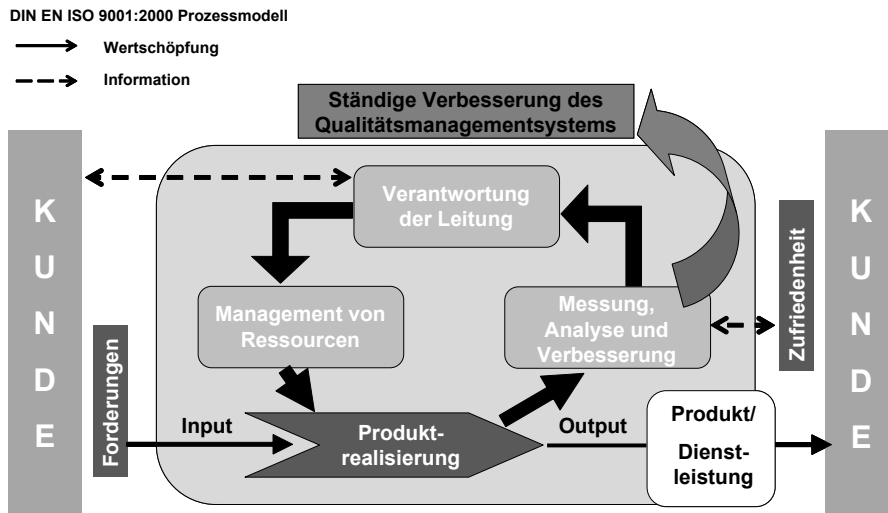
Beschwerde Eine Beschwerde ist eine Äußerung von Unzufriedenheit über Differenzen zwischen Kund(inn)enerwartung und empfangener Leistung gegenüber der verantwortlichen Organisation. Ursache ist ein aus Kund(inn)ensicht objektiv oder subjektiv empfundener Schaden oder ein schädigendes Verhalten durch das Unternehmen. Die Betroffenen erwarten eine Wiedergutmachung oder eine Beseitigung des Mangels.

Corporate Design (CD) Corporate Design bezeichnet einen Teilbereich der Corporate Identity (CI) und beinhaltet das gesamte visuelle Erscheinungsbild eines Unternehmens oder einer Organisation. Dazu gehören sowohl die Gestaltung der Kommunikationsmittel (z. B. Firmenzeichen, Geschäftspapiere, Werbemittel, Verpackungen) als auch das Produktdesign. Auch die Architektur wird bei einem durchdachten CD miteinbezogen. Die Gestaltung aller Elemente des Corporate Design geschieht unter einheitlichen Gesichtspunkten, um bei jedem Kontakt einen Wiedererkennungseffekt zu erreichen.

DIN EN ISO 9000:2005 Die Normen der DIN EN ISO 9000 Familie beschreiben Grundlagen, Begriffe, Anforderungen und einen Leitfaden zur Leistungsverbesserung von Qualitätsmanagementsystemen. Sie dienen dazu, den Aufbau und die Abläufe innerhalb einer Organisation in Führungsprozesse, Unterstützungsprozesse sowie Kern- bzw. Schlüsselprozesse zu strukturieren.

Die Normen der DIN EN ISO 9001:2000 definieren Anforderungen an den Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems, die in einem externen Nachweisverfahren (Audit) überprüft werden können. Bewertet wird dabei nicht die Qualität des Produktes bzw. einer Dienstleistung, sondern die Konformität der jeweiligen Ablaufprozesse mit den im einrichtungseigenen Qualitätsmanagementhandbuch beschriebenen Prozessen. Nach DIN EN ISO 9000 wird die Qualität eines Produktes bzw. einer Dienstleistung mittels qualitätsvoller Ablaufprozesse, die eine Organisation zuvor festlegt, sichergestellt. Im Rahmen der DIN EN ISO 9001:2000 wird ein Qualitätsmanagementsystem formuliert, dass von der Verantwortung der Leitung über das Ressourcenmanagement, die Produkt- bzw. Dienstleistungsrealisierung sowie die Messung und Analyse zur kontinuierlichen Verbesserung von Abläufen und Leistungen führt.

Abbildung 1: Das Prozessmodell der DIN EN ISO 9000 Familie



Unter den Begriff „Dokumente“ werden zwei Gruppen subsumiert: „Vorgabe“- und „Nachweisdokumente“. Für Nachweisdokumente wird sehr häufig der Begriff „Aufzeichnungen“ verwendet.

Vorgabedokumente beinhalten Forderungen an die Dienstleistung bzw. das Angebot-Produkt oder Anweisungen an auszuführende Tätigkeiten. Hierzu wird z. B. das QM-Handbuch, Verfahrensanweisungen oder auch Prozesslandkarten gezählt.

Zu mitgeltenden Dokumenten werden jene Vorgabedokumente gezählt, die im Rahmen einer Tätigkeit verwendet werden müssen, zur Erhebung von Daten dienen oder auf denen Verläufe dokumentiert werden.

Nachweisdokument (Aufzeichnung) ist ein Dokument, das erreichte Ergebnisse angibt oder einen Nachweis ausgeführter Tätigkeiten bereitstellt. Sie zeigen auf bzw. halten fest, weisen nach, dass die Tätigkeit gemäß den Forderungen bzw. den Vorgabedokumenten folgend erstellt oder erbracht wurden. Ergebnisse des Tuns werden festgehalten (z. B. Beratungsdokumentation, Dienstplanung, etc.).

Dokumente und Aufzeichnungen

Das EFQM-Modell für Excellence¹ der European Foundation for Quality Management dient der ganzheitlichen Betrachtung von Organisationen. Es besteht aus einer offen gehaltenen Grundstruktur, die zur Bewertung des Fortschritts einer Organisation in Richtung Excellence* herangezogen werden kann. Das Modell berücksichtigt die vielen Vorgehensweisen, mit denen nachhaltige Excellence in allen Leistungsaspekten erzielt werden kann.

Es beruht auf folgender Prämisse:

Exzellente Ergebnisse im Hinblick auf Leistung, Kund(inn)en, Mitarbeitende und Gesellschaft werden durch eine Führung erzielt, die Politik und Strategie mit Hilfe der

Das EFQM-Modell für Excellence

¹ Excellence ist definiert als überragende Vorgehensweise in der Führung der Organisation und beim Erzielen von Ergebnissen basierend auf Grundkonzepten der Excellence.

Bei einem Fehler handelt es sich um die Nichterfüllung einer festgelegten Forderung.

Fehler

Indikatoren sind Merkmale, die stellvertretend und ausschnittsweise einen nicht direkt messbaren Sachverhalt erfassen.

Indikatoren

Unter Interessenspartnern werden all diejenigen verstanden, die ein Interesse an der Einrichtung haben. Das sind z. B. Angehörige der Kund(inn)en, der Pfarrgemeinderat, Pfarrer, Ärztinnen und Ärzte, Psycholog(inn)en, Selbsthilfegruppen vor Ort, Mitgesellschafter. Es können aber ebenso die Kostenträger wie Krankenkassen, Kommunen oder Landkreise, Aufsichtsbehörden, die politischen Gemeinden, andere (soziale) Einrichtungen, staatliche Aufsichtorgane, etc. sein.

Interessenspartner

Die interne Kommunikation umfasst alle geplanten und strukturierten Gespräche zum Informationsaustausch der Mitarbeiter(innen) untereinander und mit der Führung der Einrichtung. Sie beinhaltet kund(inn)en/nutzer(innen)- und einrichtungsrelevante Informationen zwischen Abteilungen und Mitarbeiter(inne)n, die für die allgemeine Organisation des Arbeitsalltags und dessen Abläufen erforderlich sind.

Interne Kommunikation

Kooperation ist die systematische, meist vertraglich geregelte oder auf Basis detaillierter Absprachen und Vereinbarungen und auf längere Zeit ausgerichtete Zusammenarbeit zwischen Partnern. Potenzielle Kooperationspartner für Einrichtungen und Dienste sind z. B.: Dienstleister(innen), Wirtschaftsunternehmen, Servicebetriebe, Lieferant(inn)en, Ausbildungsstätten, Hospizvereine, Kirchengemeinden oder auch Ehrenamtliche.

Kooperation

Als Kooperation wird die auf freiwilliger Basis beruhende, i.d.R. vertraglich geregelte Zusammenarbeit von rechtlich und wirtschaftlich selbstständigen Unternehmen bezeichnet, die diese eingehen, um ihre Leistungsfähigkeit zu steigern. (Vgl. Brockhaus, „Kooperation“, Bd. 16, 21. Auflage, 2006.)

Als Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) wird der aus dem japanischen Management-Prinzip des Kaizen entwickelte Versuch bezeichnet, positive Veränderungen im Unternehmen nicht in großen Sprüngen, sondern durch viele kleine Verbesserungen herbeizuführen. Im Vordergrund steht die Verbesserung der Produkt- und Prozessqualität. Besonderes Gewicht kommt dabei den Mitarbeitenden zu, die ermutigt werden sollen, Verbesserungsvorschläge einzureichen. Es stehen aber nicht Einzelvorschläge im Vordergrund; der Fokus liegt auf der Erarbeitung von gruppen- oder teambezogenen Vorschlägen. Hierbei erkennt man auch eindeutig den Zusammenhang zwischen KVP und Gruppenarbeit/Teamarbeit. KVP wird hierbei als standardisierte Vorgehensweise implementiert. Betraf die Umsetzung früher nur direkte Bereiche (Fertigungs- oder Montagebereiche) eines Unternehmens, so wird der KVP mittlerweile auch in indirekten Bereichen (Vertrieb/Auftragsabwicklung, Einkauf/Beschaffung, Entwicklung/Konstruktion etc.) implementiert (ganzheitlicher KVP-Ansatz entlang aller Unternehmensprozesse).

KVP – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

Leitbild Das Leitbild überträgt die Vision in allgemein gültige und damit relativ abstrakte Aussagen über die anzustrebenden Ziel, Werte, Normen und Aktivitäten eines Unternehmens. (Vgl. Vahs, Dietmar/Schäfer-Kunz, Jan, Leitbild, in: Einführung in die Betriebswirtschaftslehre. Lehrbuch mit Beispielen und Kontrollfragen, Stuttgart 2005, S. 190.)

Es ist ein realistisches Idealbild, ein Leitsystem, an dem sich alle unternehmerischen Tätigkeiten orientieren. (Vgl. Zollondz, Hans-Dieter, Leitbild, in: Ebd. (Hg.), Lexikon Qualitätsmanagement, Stuttgart u. a. 2001, S. 488.)

Personalentwicklung Die Personalentwicklung strebt eine Weiterentwicklung der Mitarbeitenden im Hinblick auf eine bessere Erreichung der Unternehmensziele an. (Vgl. Vahs, Dietmar/Schäfer-Kunz, Jan, Personalentwicklung, in: Einführung in die Betriebswirtschaftslehre. Lehrbuch mit Beispielen und Kontrollfragen, Stuttgart 2005, S. 269ff.)

Die Dimensionen der Personalentwicklung umfassen die:

- Fachkompetenz: fachlich-anwendungsbezogenes Wissen
- Methodenkompetenz: analytisch-konzeptionelle Fähigkeiten
- Sozialkompetenz: personen- und gruppenbezogenes Verhalten

Prozess Ein Prozess ist die Serie von Tätigkeiten, die sich gegenseitig bedingen oder beeinflussen und Eingaben oder Ressourcen (Input) in Ergebnisse (Outputs) oder Wirkungen (Outcomes) umwandeln.

Unter einem Prozess wird die zielgerichtete Erstellung einer Leistung durch eine Folge logisch zusammenhängender Aktivitäten verstanden, die innerhalb einer Zeitspanne nach bestimmten Regeln durchgeführt wird. (Vgl. Vahs, Dietmar/Schäfer-Kunz, Jan, Prozess, in: Einführung in die Betriebswirtschaftslehre. Lehrbuch mit Beispielen und Kontrollfragen, Stuttgart 2005, S. 250.)

Qualität Mit Qualität ist die Gesamtheit von Merkmalen (und Merkmalswerten) einer Einheit bezüglich ihrer Eignung gemeint, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen. (Vgl. ISO 8402.)

Qualität ist Beschaffenheit. (Vgl. Zollondz, Hans-Dieter, Qualität, in: Ebd. (Hg.), Lexikon Qualitätsmanagement, Stuttgart u. a. 2001, S. 141.)

Qualitätsmanagementbeauftragte Bei den Qualitätsmanagementbeauftragten handelt es sich um von der Leitung beauftragte, fachkompetente Mitarbeitende. Ihre Aufgabe ist die Pflege des Qualitätsmanagementsystems. Befugnisse existieren in Bezug auf das Qualitätsmanagementsystem. Qualitätsmanagementbeauftragte haben keine Weisungsbefugnis und sind beratend tätig. Sie sind meist als Stabsstelle der Leitung zugeordnet.

Bei einem Managementsystem handelt es sich um eine grundlegende Struktur der Prozesse und Verfahren, mit denen eine Einrichtung sicherstellt, dass sie alle zum Erreichen ihrer Ziele erforderlichen Aufgaben bewältigt. Dem Qualitätsmanagementsystem kommt diese Aufgabe in allen Belangen der Qualität zu. Grundsätzlich kann bei Maßnahmen im Qualitätsmanagementsystem zwischen internen und externen QM-Maßnahmen unterschieden werden.

Interne QM-Maßnahmen beziehen sich auf sämtliche Aktivitäten der Organisation, die von ihr durchgeführt werden, um die Funktion des QM-Systems sicherzustellen. Solche Maßnahmen könne z. B. sein: Interne Audits, Pflegevisiten, Qualitätszirkel etc.

Unter externen QM-Maßnahmen können alle Aktivitäten subsumiert werden, bei denen eine Begutachtung, Überprüfung und Einschätzung von externer Stelle vorgenommen wird. Hier steht meist die Ergebnisqualität im Vordergrund. Externe Maßnahmen sind z. B. Überprüfungen durch den Träger, die Zertifizierung durch ein Zertifizierungsinstitut, die Heimaufsicht oder der Medizinische Dienst der Krankenkassen.

Die Qualitätspolitik ist die Gesamtheit der übergeordneten Absichten und die Ausrichtung einer Organisation (Unternehmen) zur Qualität, wie sie von der obersten Leitung formell vorgegeben werden. Die Qualitätspolitik der Organisation steht im Einklang mit dem übergeordneten Leitbild der Organisation und bildet den Rahmen für die Festlegung von nachgeordneten Qualitätszielen. (Vgl. DIN EN ISO 9001:2000.)

Qualitätsziele sind die Vorgaben des bezüglich Qualität Angestrebten oder zu Erreichenden. (Vgl. Zollondz, Hans-Dieter, Qualitätsziele, in: Ebd. (Hg.), Lexikon Qualitätsmanagement, Stuttgart u. a. 2001, S. 1019.)

Unter Vernetzung wird ein Geflecht von Beziehungen zu Personen in verschiedenen Organisationen/Institutionen verstanden, die helfen, rasch und frühzeitig an Informationen zu kommen. Die Zusammenarbeit erfolgt in einem losen Verbund ohne detaillierte Absprachen.

Weiterbildung dient der Vertiefung, Erweiterung oder Erneuerung von Kenntnissen, Fähigkeiten und Fertigkeiten von Menschen, die eine erste Bildungsphase abgeschlossen haben und in der Regel erwerbstätig waren oder in der Familie gearbeitet haben. Der Begriff Weiterbildung wurde 1970 vom Deutschen Bildungsrat geprägt um die verschiedenen Bereiche des Lernens nach der Erstausbildung zu integrieren. Inhaltlich wird differenziert nach:

- beruflicher Weiterbildung (oft auch als Fortbildung bezeichnet)
- politischer Weiterbildung
- und allgemeiner Weiterbildung

Qualitätsmanagementsystem

Qualitätspolitik

Qualitätsziele

Vernetzung

Weiterbildung

Heute ist als weiterer Unterbereich die Bezeichnung wissenschaftliche Weiterbildung üblich, insofern es sich um Weiterbildung auf Hochschulniveau handelt. Da auch in der Weiterbildung alle Lernformen verbreitet sind, wird zudem der Form nach unterschieden zwischen:

Formal organisierter Weiterbildung (z. B. Seminare, Kurse/Lehrveranstaltungen, aber auch E-Learning, CBT, WBT) und informeller Weiterbildung (z. B. informelles Lernen, Selbstlernen).

Zertifizierung Zertifizierung ist die Beurteilung der Konformität eines Qualitätsmanagementsystems anhand vorgegebener Kriterien durch unabhängige Dritte. Eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 9000ff. erfolgt durch akkreditierte Zertifizierungsunternehmen. Im Rahmen eines Audits wird ermittelt, ob ein Unternehmen die Bedingungen zur Zertifizierungserteilung erfüllt. Zu beachten ist, dass mit der Erteilung des Zertifikats nicht die Qualität von Produkten oder Dienstleistungen einer Organisation bescheinigt wird, sondern die Übereinstimmung des Qualitätsmanagement-Systems mit dem jeweils geforderten Regelwerk der Norm.



Herausgegeben von:

Deutscher Caritasverband e.V.

Abteilung Soziales und Gesundheit

Arbeitsstelle Qualitätsmanagement/Qualitätspolitik

Karlstraße 40, 79104 Freiburg i.Br.

(04/2008)

Telefon: 0761 200-0

Telefax: 0761 200-192

E-Mail: qualitaetsmanagement@caritas.de

Internet: www.caritas.de

Mitglieder des Fachbeirates

Rolf Faymonville, Malteser Akademie, Engelskirchen

Josef Grandjean, Edith-Stein-Akademie, Waldbreitbach

Hermann Krieger, Fortbildungs-Akademie des Deutschen Caritasverbandes e.V., Freiburg

Dr. Birgit Marx, Meinwerk-Institut, Paderborn

Maria Zimmermann, Caritasverband für die Diözese Trier e.V.

Arbeitsstelle Qualitätsmanagement

André Paul Stöbener, Deutscher Caritasverband e.V. (bis 31. Dezember 2006)

Julia Basan, Deutscher Caritasverband e.V. (bis 31. Dezember 2006)