

Eckpunkte für Qualität in der verbandlichen Caritas

Vorwort

Ziele und Zielgruppen

Das Qualitätsverständnis des Deutschen
Caritasverbandes

Das Leitbild des Deutschen
Caritasverbandes als Orientierung

Theologisch-ethische Perspektiven
zur Caritasqualität

Qualitätsgrundsätze des
Deutschen Caritasverbandes

Instrumente zur Caritas-Qualität

Kurzfassung

"Eckpunkte für Qualität in der verbandlichen Caritas"

Vorwort

Für ein einheitliches Profil der Caritasqualität

Mit den „Eckpunkten für Qualität in der verbandlichen Caritas“ verpflichtet sich der DCV auf eine umfassende und spezifische Praxis der Qualitätssicherung und -entwicklung in den Einrichtungen und Diensten der verbandlichen Caritas. Zu diesem Zweck empfehlen wir die Aufnahme der Eckpunkte in die Bundesrahmenhandbücher der Fachbereiche. Sie können als Grundlage bei der Erstellung oder Fortschreibung von Einrichtungshandbüchern herangezogen werden. Die Kurzfassung der Eckpunkte kann als Modul wortwörtlich übernommen werden.¹

So wird das Gespräch aller Beteiligten darüber fortgesetzt werden, was in der gegenwärtigen Gesellschaft im Licht des Evangeliums immer wieder neu die eigene Qualität der Caritaspraxis und -organisation ausmacht.

Am Anfang standen die Qualitätsinitiativen vor Ort. Dann sind erste Rahmenhandbücher entstanden. Ihre impliziten und expliziten Aussagen zur Caritasqualität haben wir sehr ernst genommen. Sie bildeten den Ausgangspunkt für den Diskurs zwischen Caritaspraxis und Theologen im Zentralratsausschuss Theologie und Ethik.² Dabei wurde bald klar, dass der faire und offene Diskurs zwischen allen Beteiligten um das, was Caritas-Qualität ausmacht, selbst eines der fundamentalsten Qualitätskriterien darstellt. Im Zentralrat des DCV wurde das Papier mehrfach diskutiert, ebenso wie in einem Workshop der Fortbildungs-Akademie des DCV.³ Vor allem wurde zwei Mal über mehrere Monate hinweg verbandsweit die Gelegenheit zur Diskussion des Papiers und für Voten gegeben. Davon wurde reichlich und kontrovers Gebrauch gemacht. Die Interventionen wurden sorgfältig reflektiert und bei der Textarbeit berücksichtigt.

So stellen die Eckpunkte Kristallisationen des verbandlichen Qualitätsdiskurses dar.

„Eckpunkte“ wurde ganz bewusst als Metapher gewählt: Sie strukturieren, markieren, orientieren und begrenzen. Ohne Grenzen kein Profil! Genau die Ecken sind es auch, die einen Raum eröffnen, in dem etwas geschehen und gestaltet werden kann.

Zunächst sollen die Eckpunkte implementiert werden, sollen Erfahrungen mit den Ecken und Kanten gemacht werden Und dann wird evaluiert werden. Wir sind auch weiterhin an Ihren Einschätzungen und Erfahrungen mit diesem Verständnis von Caritas-Qualität interessiert. Nutzen Sie die Eckpunkte als Chance zur gemeinsamen Profilierung und zur Stärkung der Glaubwürdigkeit der verbandlichen Caritas – angesichts der sozialen, ökonomischen und spirituellen Herausforderungen, mit denen wir leben und arbeiten.

Prälat Hellmut Puschmann

Präsident des DCV

Prälat Peter Neuhauser

Vizepräsident des DCV

Vorsitzender des Zentralratsausschusses Theologie und Ethik

1. Ziele und Zielgruppen

In den verschiedenen Fachbereichen der verbandlichen Caritas gibt es bereits eine Vielzahl wertvoller Initiativen und Projekte zur Qualitätsentwicklung. Diese Qualitätsentwicklung kann und soll durch die Eckpunkte nicht ersetzt werden. Die Eckpunkte unterstützen die Einrichtungen und Dienste der Caritas dabei, das Qualitätsmanagement an gemeinsamen Grundsätzen auszurichten und ihre eigenen Qualitätsentwicklungsprozesse entsprechend zu steuern.

Die „Eckpunkte für Qualität in der verbandlichen Caritas“ definieren die Grundbegriffe „Qualität“ und „Qualitätsmanagement“ und binden sie in den größeren Zusammenhang des Leitbildes des Deutschen Caritasverbandes ein. Sie formulieren auf der Grundlage der christlichen Botschaft Prinzipien, die für ein wertorientiertes Qualitätsmanagement verbindlich sind. Die „Qualitätsgrundsätze“ zeigen Anwendungsbereiche der Grundprinzipien auf. Sie stellen eine Grundlage für den Diskussionsprozess dar, der mit dem Beschluss dieses Dokuments in eine neue Phase eintritt. Entsprechend dem Grundanliegen der Partizipation, auf dem die Eckpunkte beruhen, sind alle, die in der verbandlichen Caritas Verantwortung für Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung tragen, eingeladen, sich mit ihren jeweiligen Erfahrungen und Kenntnissen in diesen Prozess der Weiterentwicklung einzubringen. Immer wieder ist neu zu fragen, was die christliche Botschaft für die konkrete Praxis des Qualitätsmanagements bedeutet und wie die Praxis vor diesem Anspruch bewertet und gestaltet werden kann.

Der Deutsche Caritasverband trägt mit diesen Eckpunkten für Qualität in der verbandlichen Caritas zur Wertorientierung in der Qualitätsdiskussion bei. Er will in der Qualitätsfrage eine verbindliche Positionierung des Verbandes nach innen und außen erreichen.

Die Eckpunkte für Qualität richten sich insbesondere an Träger, Führungskräfte, haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiter(innen), Qualitätsbeauftragte und Qualitätsmanager(innen) in der verbandlichen Caritas.

2. Das Qualitätsverständnis des Deutschen Caritasverbandes

Qualität

Qualität im Sinne der verbandlichen Caritas stellt die Güte und die Beziehungsdimension einer Dienstleistung in den Vordergrund. Sie ist grundsätzlich mehrdimensional. Qualität hat fachliche, ökonomische und ökologische, aber auch biblisch-theologische und ethische Dimensionen.

Von der Qualität sozialer Arbeit zu sprechen, meint zuerst das Gelingen von Beziehung und Begegnung zwischen Menschen. Gelingende Beziehungen und Begegnungen setzen wechselseitige Anerkennung voraus. Auf dieser Grundlage kann das notwendige Vertrauen wachsen. In der Freiheit und Verantwortung von Mitarbeiter(inne)n und Hilfe Suchenden hat Qualitätsentwicklung ihre Basis. In diesem Sinn ist für die Caritas Qualität nicht etwas Zusätzliches, sondern in jedem Augenblick der professionellen Beziehungsgestaltung gegenwärtig und erfahrbar. Die Qualitätsorientierung der Caritas ist gleichzeitig Ausdruck einer christlich-ethischen Selbstverpflichtung, die sich in der Entwicklung und Überprüfung von geeigneten Methoden, Strukturen und Prozessen zeigt.

Die Qualität sozialen Handelns ist auch immer abhängig vom Wollen und Können aller am Caritasgeschehen beteiligten Menschen. Das Qualitätsverständnis der Caritas ist also wesentlich dynamisch und prozessorientiert. Das setzt adäquate Rahmenbedingungen voraus.

Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement in den Einrichtungen und Diensten der Caritas bezeichnet die Steuerung aller einrichtungsinternen Strukturen und Arbeitsprozesse.

Qualitätsmanagement hat das Ziel, eine optimale fachliche und caritasgemäße Qualität in den Dimensionen Struktur, Prozess und Ergebnis der Dienstleistungen zu erzielen.

Qualitätsmanagement in der Caritas richtet sich an der biblischen Tradition und an der Wertorientierung der christlichen Sozialverkündigung aus. Dies zeigt sich darin, dass ein caritasspezifisches Qualitätsmanagement die Dienstleistungsorientierung einer sozialen Organisation unter den Anspruch der Option für die Armen und des Prinzips der Anwaltschaftlichkeit stellt.

Ein solches wertorientiertes Qualitätsmanagement wird in der Qualitätsphilosophie einer Organisation beziehungsweise eines Verbandes formuliert. Diese Philosophie stellt Klarheit über die Grundlagen des Qualitätsverständnisses her und kommuniziert dieses nach innen und außen. Diese wertorientierte Begründung von Qualitätsmanagement in der Caritas ist Ausgangspunkt aller konkreten Zielformulierungen und nachfolgenden strategischen und operativen Entscheidungen einer Organisation. Diese machen ihre Qualitätspolitik im Besonderen aus.

3. Das Leitbild des Deutschen Caritasverbandes als Orientierung

Der Deutsche Caritasverband versteht sich als Anwalt und Partner Benachteiligter (Leitbild I, 20)

In ihrem Interesse setzt er sich für gerechte gesellschaftliche Strukturen sowie für gesellschaftliche und politische Rahmenbedingungen ein. Diese ermöglichen soziale Arbeit in hoher Qualität. Antrieb dazu ist die befreiende Botschaft der Bibel: Gott selbst ist Anwalt der Schwachen und Entrechteten (Leitbild II, 4). Wenn Menschen sich für Menschen einsetzen, die am Rande leben, öffentlich keine Stimme haben und sich selbst nicht helfen können (Leitbild I, 20), dann verwirklichen sie Gottes Willen und machen die Liebe Gottes zu den Menschen in der Gesellschaft erfahrbar.

Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung in der Caritas sind deshalb letztlich daran zu messen, wieweit durch sie diese Partnerschaft und Anwaltschaftlichkeit gefördert wird.

Caritarsarbeit ist Hilfe für Menschen in Not (Leitbild I, 15)

Um Hilfe in Not leisten zu können, bietet der Deutsche Caritasverband eine Vielzahl von Dienstleistungen an. Derzeit wandeln sich Felder der sozialen Arbeit zu Sozialmärkten, auf denen ein – zur Zeit noch begrenzter – Wettbewerb herrscht. Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung in der verbandlichen Caritas zielen auch auf die Bewährung auf diesem sozialen Markt, denn organisierte christliche Nächstenliebe hat sich den jeweils neuen gesellschaftlichen Herausforderungen zu stellen. Allerdings ist Qualitätsentwicklung in der verbandlichen Caritas nicht allein an ihrem Beitrag zu einer besseren Marktposition der Caritas zu messen, sondern mehr noch daran, ob in den

Dienstleistungen der Caritas die Hilfe Suchenden ganzheitlich als Menschen wahrgenommen werden.

Die Menschen, denen sich die Caritas zuwendet, sind immer auch Kund(inn)en einer personenbezogenen Leistung, die nach Grundsätzen der Fachlichkeit und Wirtschaftlichkeit zu erbringen ist. Der Grundsatz der Klienten- oder Patientenorientierung der Einrichtungen und Dienste der Caritas trägt der Tatsache Rechnung, dass Menschen auch und gerade in existenziellen Notsituationen Anspruch auf Respektierung ihrer personalen Würde und des Rechts auf ein möglichst selbstbestimmtes Leben haben. Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung in der verbandlichen Caritas bewähren sich in diesem Spannungsfeld (vgl. das Positionspapier „Der Deutsche Caritasverband als Anwalt und Partner Benachteiligter“, in: neue caritas 13/2000, S.35-39).

Der Deutsche Caritasverband ist Teil der Sozialbewegung (Leitbild III, 16)

Ihre Entstehung als Sozialbewegung gehört zur Identität der verbandlichen Caritas. Der Deutsche Caritasverband hat sich auch für die Zukunft die Aufgabe gestellt, „mit sozial engagierten Menschen, Initiativen und Organisationen an der Verwirklichung einer solidarischen Gesellschaft“ zu arbeiten (Leitbild III, 21). Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung in der verbandlichen Caritas ist daran zu messen, wieweit dieses Engagement von Menschen auf freiwilliger und ehrenamtlicher Basis genutzt und gefördert wird.

Der Deutsche Caritasverband ist Teil der Kirche (Leitbild III, 6)

Der Deutsche Caritasverband ist die von den Bischöfen anerkannte Organisationsform verbandlicher Caritas in Deutschland. Als Teil der Kirche betrachtet er es als seinen Auftrag, an der Gestaltung des gesellschaftlichen und kirchlichen Lebens mitzuwirken. Wie der Gottesdienst und die Verkündigung gehört der Dienst der Caritas zum Lebensvollzug der Kirche.

Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung müssen auf der Grundlage der Sozialverkündigung immer geprüft werden, ob sie geeignete Instrumente für das Hineinwirken der Kirche in die Gesellschaft sind („Prüfet alles und behaltet das Gute!“, 1. Thess 5, 21). Sie sind auch immer daraufhin zu prüfen, inwieweit sie dazu beitragen, die frohe Botschaft des Evangeliums unter den gegebenen Bedingungen Wirklichkeit werden zu lassen.

4. Theologisch-ethische Perspektiven zur Caritasqualität

Menschenwürde

„Gott schuf also den Menschen als sein Abbild; als Abbild Gottes schuf er ihn.“ (Gen 1,27) Die Gottebenbildlichkeit des Menschen ist der letzte Grund für seine unverfügbare Menschenwürde und seinen Anspruch auf Selbstbestimmung als Person. Achtung der Menschenwürde verwirklicht sich insbesondere in solchen Situationen, wo die menschliche Existenz als besonders bedroht erlebt wird. Alte, kranke, behinderte, sozial oder aufgrund ihres Geschlechts benachteiligte und ausgegrenzte Menschen können sich auf die Achtung und Wertschätzung ihrer Person verlassen.

Personalität, Solidarität, Subsidiarität und Gemeinwohlorientierung

Jeder Mensch ist von Gott als einzigartiges Wesen und zugleich in Verwiesenheit auf andere Menschen geschaffen. Er ist zu Freiheit und Verantwortung berufen. Es ist ein Qualitätskriterium der Caritasarbeit, dass beratende und betreuende Hilfeangebote dieser Verfasstheit des Menschen Rechnung tragen. Im Sinne von Solidarität und Subsidiarität aktiviert die verbandliche Caritas individuelle Potenziale und trägt zugleich zur Verankerung des Individuums im Netz vielfältiger sozialer Beziehungen bei.

Soziale Gerechtigkeit und Nachhaltigkeit

Christliche Verantwortung begreift aktuelle Entwicklungen in Politik, Wissenschaft und Gesellschaft als Auftrag, gesellschaftliche Strukturen, Prozesse und Normen so zu gestalten und weiterzuentwickeln, dass sie den Prinzipien der Gerechtigkeit und Nachhaltigkeit entsprechen. Diese Prinzipien sind nicht teilbar. Sie gelten weltweit und auch zwischen heutigen und kommenden Generationen.

Option für die Armen und Anwaltschaft

Die verbandliche Caritas tritt für die Rechte und Belange der Menschen ein, insbesondere dann, wenn sie arm, schwach und verletzlich sind. Sie bietet ihnen Unterstützung, Förderung und Schutz durch soziale und gesundheitsbezogene Dienstleistungen. Ihrem sozialen Handeln liegt die christliche Nächstenliebe zugrunde, die im Anderen Gottes Ebenbild entdeckt.

5. Qualitätsgrundsätze des Deutschen Caritasverbandes

Die Qualitätsgrundsätze des Deutschen Caritasverbandes nehmen Fachbegriffe des Qualitätsmanagements auf und beschreiben sie aus Sicht der verbandlichen Caritas.

Kundenorientierung

Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit sind wichtige Aspekte eines wertorientierten Qualitätsmanagementsystems. Für die Dienste und Einrichtungen der Caritas ist die aktive Einbeziehung der Rat und Hilfe Suchenden in den Dienstleistungsprozess Ausdruck der Kundenorientierung. Durch die Beteiligung der Rat und Hilfe Suchenden werden deren Kompetenzen und Ressourcen ernst genommen. Die Kundenorientierung geht von der Mündigkeit der Menschen aus, berücksichtigt beziehungsweise vertritt ihre Interessen und gewährleistet damit die Bedürfnisorientierung der angebotenen sozialen Dienstleistungen. Diese sind zielgruppenspezifisch zu entwickeln und aus Sicht der Adressaten zu gestalten. Dabei werden unterschiedliche soziale, religiöse und kulturelle Voraussetzungen berücksichtigt.

In diesem Sinne gehört es zur Leitungsverantwortung, durch regelmäßige Befragungen der Klient(inn)en, Bewohner(innen) oder Patient(inn)en, deren Bedürfnisse zu erkennen. Es sind Instrumente einzusetzen, welche die Zufriedenheit mit der angebotenen Dienstleistung messen. Diese ist auf Basis der erhaltenen Ergebnisse ständig zu optimieren. Kundenorientierung drückt sich auch in der Einrichtung eines systematischen Beschwerdemanagements aus.

Mitarbeiterorientierung

Im Handeln der Mitarbeiter(innen) wird sichtbar, dass die Arbeit der Caritas Verwirklichung christlicher Nächstenliebe ist. Die Einrichtungen und Dienste der Caritas

sind sich deshalb bewusst, dass die Qualität ihrer Leistungen von der Kompetenz, dem Engagement, der Motivation und der Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter(innen) abhängt. All diese Faktoren müssen systematisch erkannt und gezielt gefördert werden.

In diesem Sinne haben Mitarbeiter(innen) Anspruch auf Mitwirkungsmöglichkeiten. Es gibt Vereinbarungen, wie sie Ideen und Engagement einbringen können.

Personalentwicklung ist so gestaltet, dass sowohl die nötige Leistungsorientierung als auch die menschlichen und spirituellen Anliegen der Mitarbeiter(innen) berücksichtigt werden. Die Wertschätzung der Mitarbeiter(innen) drückt sich im ständigen Bemühen aus, die Arbeitsbedingungen zu verbessern.

Sozialraumorientierung

Die Dienste und Einrichtungen der Caritas sind „nah am Menschen“. In diesem Sinne beziehen sie die Lebensräume der Menschen und deren soziale Bezugssysteme in ihre Hilfen mit ein. Sie erschließen und nutzen kirchliche Strukturen, Organisationen und Ressourcen. Als Teil der kirchlichen Gemeinde verwirklichen sie gemeinsam mit Personen und Gruppen die „Caritas der Gemeinde“.

Freiwillige und Ehrenamt

Die spezifische Qualität der Einrichtungen und Dienste der Caritas beruht auf einer Verankerung in einer Kultur der Solidarität und des Helfens. Diese kommt insbesondere im Engagement von Ehrenamtlichen und Freiwilligen zum Ausdruck. Die Mitwirkung von Ehrenamtlichen und Freiwilligen ist Wesensmerkmal der verbandlichen Caritas.

In diesem Sinne werden Möglichkeiten und entsprechende Rahmenbedingungen geschaffen oder verbessert, damit Ehrenamtliche und Freiwillige ihr Engagement und ihre Kompetenzen in die Caritasarbeit einbringen können. Zielgerichtet werden den ehrenamtlichen und freiwilligen Mitarbeiter(inne)n Begleitung und Fortbildung angeboten. Freiwillige und Ehrenamtliche wirken bei der Gestaltung des Arbeitsfeldes mit. Die Bildungs- und Handlungskonzepte werden so gestaltet, dass die Zusammenarbeit zwischen Hauptamtlichen und Freiwilligen gefördert wird.

Führung und Leitung

Der Deutsche Caritasverband und seine Einrichtungen und Dienste wenden einen mitarbeiterorientierten und partizipativen Führungsstil an. Führung und Leitung stehen unter dem Anspruch, dass alle Mitarbeiter(innen) – welche Funktion sie auch immer wahrnehmen – an einem gemeinsamen Werk mitwirken. Die Idee der Dienstgemeinschaft ist Orientierung und Verpflichtung für das Leitungsverhalten wie auch für das Verhalten der Mitarbeiter(innen) untereinander. Konflikte sind als Teil der Realität einer Dienstgemeinschaft zu akzeptieren. In der Bewertung und in den Verfahren zur Regelung von Konflikten zeigt sich Qualität im Sinne der Caritas. In diesem Sinne sind Qualitätsziele diskursiv zu entwickeln, von der Leitung verbindlich festzulegen und mit geeigneten Verfahren und Mitteln zu verwirklichen. Die Umsetzung von Qualitätsmaßnahmen erfolgt grundsätzlich unter Beteiligung der Mitarbeiter(innen). Qualitätssysteme in Diensten und Einrichtungen der verbandlichen Caritas basieren auf einem prinzipiellen Vertrauen in die Verantwortungsbereitschaft und die Arbeit der Mitarbeiter(innen).

Lernbereitschaft

Der Deutsche Caritasverband und seine Einrichtungen und Dienste verstehen sich als lernende Organisation. Als Teil der Kirche, die sich der kritischen Selbstreflexion und der Entwicklung verpflichtet sieht und sich den Zeichen der Zeit stellt, steht die verbandliche Caritas unter dem Anspruch der ständigen Erneuerung.

Die Dienste und Einrichtungen der verbandlichen Caritas tragen zur Erneuerung bei, indem sie Forschungen initiieren und unterstützen. Die Dienste und Einrichtungen definieren Ziele und praktizieren zugleich Offenheit in der Weiterentwicklung ihrer Organisation und ihrer Dienstleistungen. Konflikte und Widerstände werden analysiert und reflektiert. Auf diese Weise wird nicht nur das Lernen aller Mitglieder der Organisation systematisch gefördert, sondern es werden auch Voraussetzungen für Kreativität und neue Ideen geschaffen.

In diesem Sinne sind Organisations- und Kommunikationsstrukturen zu entwickeln, die den Erwerb von Wissen fördern und das Teilen von Wissen ermöglichen. Es sind entsprechende organisatorische Regelstrukturen zu schaffen, die diesen Anspruch realisieren. Impulse der Organisationsentwicklung sind Ausdruck des beständigen Bestrebens, geeignete organisatorische Rahmenbedingungen zu schaffen und kontinuierliche Verbesserungsprozesse zu unterstützen. Zur Förderung von Kreativität wird Eigeninitiative bejaht und die Möglichkeit von Fehlern als Voraussetzung von Innovation zugelassen. Um die Lernbereitschaft permanent zu gewährleisten, sind Fort- und Weiterbildungen zu planen und zu entwickeln, die auf systematischen Bedarfsanalysen basieren.

Wirtschaftlichkeit

Die Einrichtungen und Dienste der Caritas gehen verantwortungsvoll und effizient mit den zur Verfügung stehenden finanziellen, materiellen und ökologischen Ressourcen um. Sie setzen hierzu geeignete betriebswirtschaftliche Instrumente ein und stellen damit die Nachvollziehbarkeit und Transparenz ihres wirtschaftlichen Handelns sicher. In diesem Sinne verpflichten sich die Mitgliedsorganisationen der Caritas, alternative Finanzierungs- und Handlungskonzepte zu entwickeln und das Gesetz zur Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG) zu beachten. Weitere Instrumente, die dem Ziel der Wirtschaftlichkeit dienen, sind der jährliche Wirtschaftsplan, die Wirtschaftsprüfung und flankierend Controllingssysteme. Sie sind innerhalb der Gliederungen des Deutschen Caritasverbandes und in Trägerorganisationen der Dienste und Einrichtungen in ein System strategischer Ziele für die gesamte Organisation (wertebasierte Unternehmenspolitik) einzubinden.

Politische Verantwortung

Als sozial- und gesellschaftspolitischer Akteur tritt der Deutsche Caritasverband mit seinen Mitgliedsorganisationen für eine Gesellschaft ein, in der die Qualität sozialstaatlicher Leistungen einen Kernbereich öffentlicher Verantwortung darstellt. Ihren besonderen Auftrag sieht die verbandliche Caritas darin, durch Veränderung und Innovation die Zukunft eines solidarischen und gleichzeitig nachhaltigen Gesellschaftssystems zu sichern.

In diesem Sinne sind Handlungskonzepte und Instrumente zu entwickeln und anzuwenden, die dem Erhalt und der Weiterentwicklung sozialer Qualitätsstandards dienen. Restriktionen ist mit Handlungsalternativen und mit geeigneten Formen des Protests zu begegnen.

Zur Erhaltung der Umwelt sind in den Qualitätsmanagementsystemen ökologische Kriterien zu berücksichtigen.

Im Bewusstsein seiner weltweiten Verantwortung verstärkt der Deutsche Caritasverband seine politische Arbeit auf europäischer und internationaler Ebene. Die Dienste und Einrichtungen der verbandlichen Caritas suchen Kontakte und Begegnungen mit Diensten und Einrichtungen in anderen Ländern und beteiligen sich an europäischer und internationaler Projektarbeit.

Interkulturelle Öffnung

Der Deutsche Caritasverband will in seinen Diensten und Einrichtungen dazu beitragen, Ausgrenzungen aufgrund von Geschlecht, sozialer Position, nationaler, kultureller, religiöser und konfessioneller Herkunft zu überwinden, da die Verheißung eines „Lebens in Fülle“ allen Menschen gilt.

In diesem Sinne werden kulturelle Offenheit und Lernbereitschaft bei den Mitarbeiter(inne)n gefördert und gefordert. Die interkulturelle Öffnung spiegelt sich auch in der Zusammensetzung der Mitarbeiter(innen) in den Diensten und Einrichtungen der verbandlichen Caritas wider. Grundsätzlich berücksichtigen die Dienstleistungsangebote der verbandlichen Caritas unterschiedliche kulturelle Voraussetzungen.

6. Instrumente zur Caritas-Qualität

Fachlichkeit

Die vom Deutschen Caritasverband und seinen Mitgliedsorganisationen angebotenen sozialen und gesundheitsbezogenen Dienstleistungen orientieren sich an einer hohen Fachlichkeit und Professionalität. Dabei sind die Prinzipien der Interdisziplinarität, der Vernetzung sowie der Lebenswelt- und Sozialraumorientierung Teil dieser Fachlichkeit. Das fachliche und professionelle Handeln ist durch theoriegeleitetes und gleichzeitig praxisorientiertes Handeln gekennzeichnet. Wissenschaftliche Erkenntnisse bilden die Grundlage, um die Qualität der angebotenen Dienstleistungen weiterzuentwickeln und sie effizient zu gestalten. Hierzu gehört die eigenständige Aus-, Fort- und Weiterbildung des professionellen Nachwuchses der Caritas in Bildungsstätten in katholischer Trägerschaft und die Kooperation mit Fachhochschulen, wissenschaftlichen Instituten und Universitäten zur Sicherung der Professionalität des beruflichen Nachwuchses. Es ist die gemeinsame Aufgabe des Deutschen Caritasverbandes und seiner Mitgliedsorganisationen, insbesondere zum Thema Qualitätsmanagement spezielle Angebote zur Aus-, Fort- und Weiterbildung anzubieten. Für die Umsetzung eines caritasspezifischen Qualitätsmanagements werden Ausbildungen zu Qualitätsbeauftragten, Qualitätsmanager(inne)n und Auditor(inn)en beziehungsweise Visitor(inn)en angeboten. Der Prozess der Curriculumentwicklung berücksichtigt feldspezifische Aspekte, fachübergreifende Fragen und projektbezogenes Arbeiten.

Dokumentation

Dokumentation ist ein unerlässlicher integrierender Teil eines fachlich hochwertigen Qualitätsmanagements. Zielgerichtete und effektive Dokumentation dient der Transparenz gegenüber den Leistungsträgern und ist darüber hinaus ein wichtiger Beitrag zur Selbstkontrolle im Hinblick auf die angestrebte fachliche und wertorientierte Qualität. Sie ist ein notwendiger fachlicher Ausgangspunkt für die weitere Entwicklung

und Planung von Dienstleistungsangeboten im Sinne einer kontinuierlichen Verbesserung.

Allerdings ist bei der Gestaltung von Dokumentationssystemen darauf zu achten, dass durch den damit verbundenen Aufwand die unmittelbare Arbeit mit den Klient(inn)en beziehungsweise Kund(inn)en möglichst wenig beeinträchtigt wird. Deshalb sind möglichst „schlanke“ Dokumentationssysteme einzusetzen. Dabei wird die Einheitlichkeit und Vergleichbarkeit der Systeme angestrebt. Die Ergebnisse werden ausgewertet und stehen für die Selbstreflexion von Einzelnen und Teams zur Verfügung. Die dokumentierte Qualität wird auch der Öffentlichkeitsarbeit und dem Marketing zur Verfügung gestellt.

Qualitätshandbücher

Der Deutsche Caritasverband und seine Mitgliedsorganisationen erarbeiten feld- und fachspezifische Qualitätshandbücher und Qualitätsmanagementkonzepte. Auf Bundesebene werden Qualitätsrahmenhandbücher entwickelt, die eine gemeinsame Ausrichtung der Qualitätsbemühungen auf der Ebene der Organisationen ermöglichen. Neben den fachlichen Normen und Standards sind in den Qualitätshandbüchern auf den unterschiedlichen Ebenen auch besonders die wertorientierten und ethischen Qualitätskriterien zu beschreiben. Mit der Entwicklung und Umsetzung solcher Qualitätshandbücher wird das caritasspezifische Qualitätsprofil deutlich.

Zertifizierung

Es ist erklärtes verbandspolitisches Ziel, in allen Fachbereichen Qualitätsentwicklungsprozesse nach den Qualitätsgrundsätzen und Kriterien der „Eckpunkte für Qualität in der verbandlichen Caritas“ zu initiieren, zu unterstützen und – wenn gewünscht – bis zur Zertifizierung zu begleiten. Durch eine Zertifizierung werden die Ergebnisse der Qualitätsarbeit in den Diensten und Einrichtungen der verbandlichen Caritas nach außen erkennbar gemacht. Unter dieser Perspektive ist Zertifizierung das Ergebnis eines organisationsinternen Entwicklungsprozesses und ein Meilenstein für den Erfolg der Qualitätsbemühungen einer Organisation. Zertifizierung ist keine Festschreibung eines einmal erreichten Leistungsniveaus, sondern Motivation für eine ständige Selbstüberprüfung, Evaluation und Weiterentwicklung in einer lernenden Organisation.

Marketing

Ein wertorientiertes caritasspezifisches Qualitätsmanagement und eine systematische Qualitätsentwicklung leisten einen wesentlichen Beitrag zur Gewährleistung von Vertrauen. Sie sind damit zugleich die Basis für einen glaubwürdigen Verbraucherschutz und eine Garantiezusage an politische, staatliche, kommunale sowie sozialstaatliche Organisationen und Akteure.

Durch eine inhaltliche Vernetzung von Marketing und wertorientiertem Qualitätsmanagement werden die angebotenen Dienstleistungen optimiert und geschützt. Dies wird dadurch sichergestellt, dass einerseits Marketing Qualitätsentwicklung unterstützt und andererseits Marketing nur im Zusammenhang mit qualitätsgeprüften Dienstleistungen angewendet wird. Wenn diese Vernetzung gelingt und die subjektiven Bedürfnisse der Adressaten zum Ausgangspunkt für die Leistungserstellung gemacht werden, dann nutzen und schätzen Menschen die angebotenen Dienstleistungen der Caritas.

Der Deutsche Caritasverband, seine Gliederungen und Mitgliedseinrichtungen verpflichten sich, Qualitätsmanagement und Qualitätsentwicklung nach den Vorgaben dieser „Eckpunkte für Qualität in der verbandlichen Caritas“ zu gestalten.

Beschluss des Zentralrats vom 28. Januar 2003 in Freiburg i. Brsg.

Anmerkungen

Die Eckpunkte wurden vom Zentralratsausschuss Theologie und Ethik in Zusammenarbeit mit der Arbeitsstelle Qualitätsmanagement des DCV erarbeitet.
Kontakt: michael.manderscheid@caritas.de, Tel. 0761/200-537 und
andre.stoebener@caritas.de, Tel. 0761/200-551.

„Eckpunkte für Qualität in der verbandlichen Caritas“ Kurzfassung

Die Eckpunkte unterstützen die Einrichtungen und Dienste der verbandlichen Caritas darin, ihr Qualitätsmanagement an gemeinsamen und verbindlichen Grundlagen auszurichten.

Qualität hat für die Caritas fachliche, ökonomische, ökologische und nicht zuletzt biblisch-theologische und ethische Dimensionen. Im Vordergrund steht das Gelingen zwischenmenschlicher Begegnungen und helfender Beziehungen. Auf dieses Gelingen sind Strukturen, Prozesse und Ergebnisse caritativer Arbeit hingeordnet und Qualitätsmanagement bezeichnet eine dieser Hinordnung entsprechende Steuerung sämtlicher Strukturen und Prozesse in den Diensten und Einrichtungen.

Seine wertorientierte Begründung findet das Qualitätsmanagement im Leitbild des Deutschen Caritasverbands. Qualitätsmanagement soll demnach beitragen zur Anwaltschaftlichkeit und Partnerschaftlichkeit mit den Benachteiligten, zur Hilfe für Menschen in Not, zur Förderung freiwillig-solidarischen Engagements und darin zur Verwirklichung des Evangeliums in der Gesellschaft.

Grundlegendes Qualitätskriterium für caritative Arbeit ist, ob sie der Gottesebenbildlichkeit und Würde jedes Menschen, seiner Verfasstheit als einer einzigartigen Person und zugleich als eines sozialen Wesens gerecht wird und ob sie ihre Dienstleistungen und ihr anwaltschaftliches Eintreten im Sinne von Gerechtigkeit, Nachhaltigkeit und einer Option für die Armen erfüllt.

Qualitätsmanagement der Caritas umfasst Kundenorientierung im Sinne der aktiven Einbeziehung der Rat und Hilfe suchenden Personen, Mitarbeiterorientierung, (v.a. Förderung von Kompetenzen, Motivation und Zufriedenheit) sowie Sozialraumorientierung (Berücksichtigung der sozialen und nicht zuletzt der kirchlichen Bezugssysteme). Es legt Wert auf Zusammenarbeit zwischen Hauptamtlichen und Freiwilligen, auf einen partizipativen Führungsstil (auch in der Qualitätsentwicklung und -sicherung), auf Lernbereitschaft, Selbstreflexion und Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und der Mitarbeiter und der Organisation insgesamt, auf effektiven, effizienten und transparenten Umgang mit Ressourcen, auf innovative politische Mitgestaltung und auf interkulturelle Öffnung.

Zu den Instrumenten der Qualität zählen Sicherung und Steigerung der fachlichen Professionalität, eine effektive und reflexionsfördernde Dokumentation, die Entwicklung von feld- und fachspezifischen Qualitätsrahmenhandbüchern, eine nicht festschreibende, sondern Weiterentwicklung anregende Zertifizierung und eine inhaltliche Vernetzung von glaubwürdigem Marketing und wertorientiertem Qualitätsmanagement.

Der Deutsche Caritasverband, seine Gliederungen und Mitgliedseinrichtungen verpflichten sich, Qualitätsmanagement nach den Vorgaben dieser Eckpunkte zu gestalten.

Mainz, den 19. März 2003 Zentralratsausschuss Theologie und Ethik des DCV

1 Die Kurzfassung kann als Datei bei der Fortbildungs-Akademie des DCV angefordert werden: akademie@caritas.de; bzw. Fax: 0761/200-199 oder Tel.: 0761/200-538.

2 Siehe den Beitrag von Wertgen, Werner: In: Bopp, Karl; Neuhauser, Peter (Hrsg): Theologie der Qualität – Qualität der Theologie, Freiburg : Lambertus Verlag, 2001, S. 46–186.

3 ebd.