



>> 03.12.2014

QM-Politik des Deutschen Caritasverbandes

Unter Steuerungsgesichtspunkten ist es ein strategisches Ziel, für die Dienste und Einrichtungen der Caritas ein abgestimmtes, trägerspezifisches, Werteorientierung und Fachlichkeit verbindendes Qualitätssystem aufzubauen. Damit verbunden sind verlässliche Qualitätszusagen an die Nutzer(innen) und Kosten(Leistungs-)träger der sozialen und gesundheitsbezogenen Dienste der Caritas.

Für ein gemeinsames verbandliches Qualitätsverständnis ist aufgrund der unterschiedlichen Entwicklungen eine bundesweite Koordinierung notwendig. Die bereits vorhandenen vielfältigen und differenzierten Qualitätsbemühungen sind zu bündeln und die erreichten Ergebnisse innerhalb des Verbandes zu kommunizieren. Dabei geht es darum, die Qualitätsmanagementprozesse und -systeme an einem gemeinsamen wertorientierten Rahmen auszurichten. Für den Aufbau einer Marke Caritas ist unter anderem auch die Formulierung verbindlicher Qualitätsstandards notwendig, die sich in den implementierten Systemen der Qualitätsentwicklung zeigen. Die Orientierung am gemeinsamen Leitbild muss auch im Feld der Qualitätsentwicklungen und des Qualitätsmanagements handlungsleitend bleiben. Es ist wichtig, die Anforderungen an eine caritasspezifische Qualität zu formulieren.

Vor diesem Hintergrund wurde die Notwendigkeit zur Strategieentwicklung im Feld der Qualitätspolitik auf Ebene des Deutschen Caritasverbandes in den vergangenen Jahren deutlich. Der Deutsche Caritasverband sieht in der Strategieentwicklung zunächst einen dynamischen Prozess, der sich an den verbandlichen Strukturen orientiert. Im Bereich des Qualitätsmanagements verlief dieser Prozess keineswegs linear und systematisch.

Im Jahr 2000 hat der Geschäftsführende Vorstand des DCV die strategischen Qualitätsziele für die Zentrale des DCV formuliert:

1. Es existiert ein verbandsweites Einverständnis über das caritasspezifische Qualitätsprofil aller Angebote der Caritas.
2. Das caritasspezifische Qualitätsprofil wird in fachspezifischen Qualitätsstandards umgesetzt und nach anerkannten Verfahren gesichert.

3. Die Zentrale verfügt über ein professionelles Marketingkonzept für nationale Aufgaben der Caritas. Dieses Marketingkonzept positioniert die Caritas und die Angebote ihrer Einrichtungen und Dienste.

Zur operativen Umsetzung dieser Ziele hat der Geschäftsführende Vorstand im Jahr 2001 die Arbeitsstelle Qualitätsmanagement in der Zentrale des Deutschen Caritasverbandes eingerichtet. Die Arbeitsstelle Qualitätsmanagement hat die Aufgabe, die Prozesse der Qualitätsentwicklung auf Bundesebene zu koordinieren, den Organen und Gremien des Deutschen Caritasverbandes zuzuarbeiten, auf Ebene der BAGFW mit den Verbänden der Freien Wohlfahrtspflege in Fragen der Qualität zusammen zu arbeiten. Darüber hinaus unterstützt die Arbeitsstelle Qualitätsmanagement fachlich die Fachbereiche und Fachverbände im Bereich der Qualitätsentwicklung und des Qualitätsmanagements.

Der Deutsche Caritasverband hat nach der Formulierung der strategischen Ziele in einem zweijährigen, verbandsweit geführten Diskussionsprozess die Eckpunkte zur Qualität in der verbandlichen Caritas entwickelt. Der Zentralrat des Deutschen Caritasverbandes hat diese Qualitätseckpunkte im Frühjahr 2003 verabschiedet. Mit diesen Qualitätseckpunkten wird ein gemeinsames caritasspezifisches Qualitätsverständnis ermöglicht. Die Qualitätseckpunkte haben das Ziel, Kohärenz und Abstimmung in Fragen der Qualität herzustellen und die Einrichtungen und Dienste in ihren Qualitätsaktivitäten zu unterstützen. Die Eckpunkte schreiben die im Leitbild des DCV formulierten Grundsätze weiter und konkretisieren sie im Hinblick auf Fragen der Qualität. Im Diskussionsprozess wurden dabei die bisherigen Entwicklungen auf den verschiedenen verbandlichen Ebenen aufgenommen und zusammengeführt. Die Eckpunkte zur Qualität in der verbandlichen Caritas stellen die bisherigen und künftigen Entwicklungen in einen gemeinsamen wertorientierten Rahmen und unterstützen die Einrichtungen und Dienste dabei, ihre eigenen Qualitätsprozesse zu entwickeln und steuern.

Ethisch-theologisch und fachlich begründete Qualitätsgrundsätze und Instrumente sind die Grundlage für weitergehende strategische und operative Entwicklungen in den Verbänden und Einrichtungen des DCV.

Um die Ideen einer systematischen Qualitätsentwicklung in den Einrichtungen und Diensten der Caritas zu initiieren und umzusetzen, werden auf der Bundesebene folgende Qualitätsstrategien verfolgt.

1. Entwicklungsstrategie (Strategie der Bundesrahmenhandbücher): Fachbeiräte aus den unterschiedlichen verbandlichen Gliederungen entwickeln arbeitsfeldspezifische Bundesrahmenhandbücher, die auf Ebene der Einrichtungen und Dienste konkretisiert werden. Diese Bundesrahmenhandbücher enthalten die fachspezifischen und gesetzlichen Vorgaben der jeweiligen Arbeitsbereiche und sie werden in zeitlich befristeter Projektarbeit verwirklicht. Sie sind mit den beiden Qualitätsmanagementsystemen DIN ISO bzw. EFQM kompatibel. Parallel dazu wurde in der Zentrale des Deutschen Caritasverbandes die Arbeitsstelle QM eingerichtet, die die Koordinierung dieser Prozesse übernimmt.

2. Koordinierungsstrategie (Strategie gemeinsamer Qualitäts-Leitlinien): Für die Arbeitsfelder,

für die auf diözesaner Ebene bereits fachspezifische Qualitäts-Rahmenhandbücher entwickelt wurden, werden gemeinsame Leitlinien für die Formulierung caritasspezifischer Qualitätsgrundsätze erstellt. Diese berücksichtigen die Eckpunkte zur Qualität in der verbandlichen Caritas und die arbeitsfeldspezifischen Fach- und Gesetzesvorgaben. Hier werden die Kriterien eines caritasspezifischen Qualitätsmanagementsystems beschrieben.

3. Verbandspolitische Qualitätsstrategie: Der Deutsche Caritasverband hat das Thema Qualitätsentwicklung und Qualitätsmanagement als wichtige verbandspolitische Aufgabe bestimmt. Dies zeigt sich deutlich in der Prioritätensetzung des Geschäftsführenden Vorstandes und der verabschiedeten neuen Satzung des Deutschen Caritasverbandes, in der Qualitätsentwicklung als eine der zentralen Aufgaben eines Bundesverbandes formuliert ist.

Gegenwärtig werden entsprechend dieser Strategien für die unterschiedlichen Arbeitsfelder und Fachbereiche Qualitätsleitlinien und Bundes-Rahmenhandbücher erarbeitet.

Für das Arbeitsfeld der stationären Altenhilfe entwickelt der Verband katholischer Heime und Einrichtungen (VKA) auf Bundesebene ein Qualitätshandbuch für die Einrichtungen der Altenhilfe, das sich an den Leitziele der Rahmenkonzeption orientiert. Das Qualitätshandbuch wird im Verlauf des Jahres 2004 fertig gestellt.

Für das Arbeitsfeld der stationären Hospize erarbeitet der Deutsche Caritasverband in Kooperation mit dem Diakonischen Werk der evangelischen Kirche und der Bundesarbeitsgemeinschaft Hospiz (BAG) ein Qualitäts-Bundesrahmenhandbuch, dass im Herbst 2004 der Fachöffentlichkeit vorgestellt wird.