

Qualitätspolitische Grundlagen der Arbeiterwohlfahrt

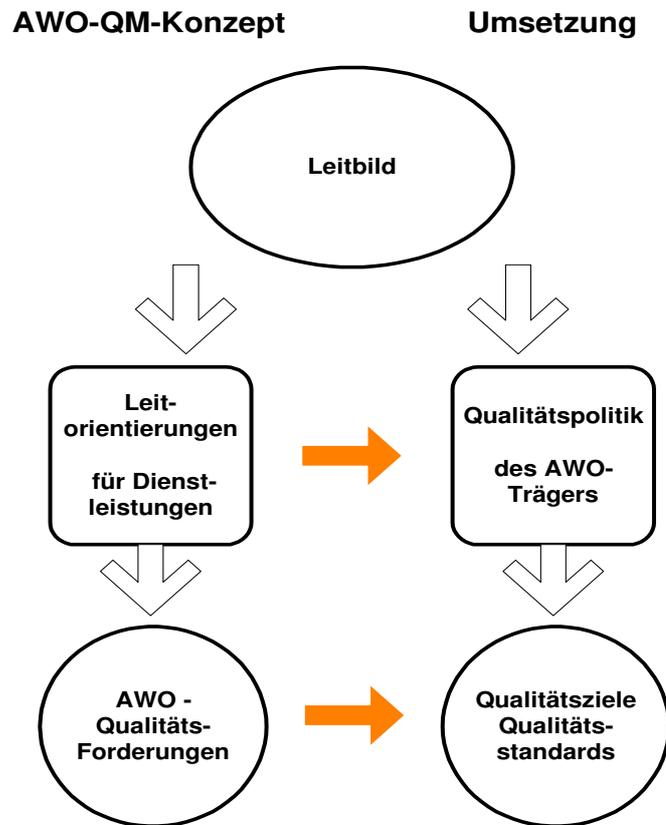
Als Wohlfahrtsverband, der seine Traditionen in der Arbeiterbewegung hat, steht die Arbeiterwohlfahrt für die Werte des freiheitlich-demokratischen Sozialismus: Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit. Diese Grundwerte zielen darauf ab, jedem Menschen die gleiche Chance und Teilhabe zu geben, sein Leben in Würde und Verantwortung frei zu gestalten.

Qualitätsmanagement sichert die Verwirklichung dieser Werte und Leitideen der Arbeiterwohlfahrt. Damit gehört Qualitätsorientierung zum grundlegenden Selbstverständnis der Arbeiterwohlfahrt. Sie hat die Entwicklung sozialer Arbeit und ihrer Arbeitsfelder zu den heute bestehenden Standards entscheidend mitgestaltet. Es ist ihr ein zentrales Anliegen, durch systematisches Qualitätsmanagement Erreichtes zu sichern und weiterzuentwickeln. Unter sich verändernden Rahmenbedingungen und steigenden Kundenanforderungen im sozialen Dienstleistungsbereich, die bei zurückgehenden Ressourcen ein Mehr an Leistung und Qualität erzwingen, gilt es Transparenz zu erhöhen, Leistungsfähigkeit zu dokumentieren und Effizienz zu steigern.

Dies erfordert einen systematisch angelegten ständigen Verbesserungsprozess. Qualitätsmanagement muß als Bestandteil eines Unternehmensführungskonzeptes angesehen werden, das das gesamte Unternehmen durchdringt. Damit werden Qualität, Nutzen und Kundenzufriedenheit in den Mittelpunkt des Handelns gestellt. Bei der Gestaltung des Qualitätsmanagements müssen in Zeiten der Europäisierung des Dienstleistungsmarktes zudem internationale Normen und international anerkannte Standards erfüllt werden.

Umsetzung des Leitbildes in Qualitätsforderungen

Das Leitbild bildet die Grundlage für das Handeln in der Arbeiterwohlfahrt. Es kennzeichnet die Ziele, das Aufgabenverständnis und die Methoden ihrer Arbeit. Aus dem Leitbild ergeben sich zentrale Leitorientierungen für die Gestaltung der sozialen Dienstleistungen. Diese bilden neben dem Leitbild die Grundlage für die Formulierung der Qualitätspolitik der AWO-Träger und -Einrichtungen. Aus den Leitorientierungen ergeben sich wiederum konkrete AWO-Qualitätsforderungen für alle Ebenen des Dienstleistungsprozesses. Auf der praktischen Ebene werden im letzten



Ableitungsschritt Qualitätsziele und –standards sowohl aus der Qualitätspolitik des Trägers als auch aus den AWO-Qualitätsforderungen abgeleitet.

Auf diesem Wege wird die Realisierung von spezifischer AWO-Qualität darstellbar und überprüfbar. Die Auditierung durch unabhängige akkreditierte Stellen dient dabei der objektiven Feststellung und Zertifizierung.

AWO–Leitorientierungen

Für die Qualitätspolitik der Arbeiterwohlfahrt als Erbringer sozialer Dienstleistungen ergeben sich hieraus als zentrale Leitorientierungen:

- Orientierung am humanistischen Menschenbild
- Beteiligung der Kunden/innen
- Wirtschaftlichkeit des Handelns
- Beteiligung der Mitarbeiter/innen
- Fachlichkeit des Handelns
- gesellschaftliche Verantwortung
- Schonung natürlicher Ressourcen.

AWO-Qualitätsforderungen

Aus den AWO-Leitorientierungen ergibt sich ein konkreter Katalog von verbindlichen AWO-Qualitätsforderungen, deren Einhaltung von AWO-QM-Auditoren/innen überprüft wird.

Das **humanistische Menschenbild**, an dem sich die Arbeiterwohlfahrt orientiert, stellt die Wertschätzung, Selbstbestimmung und die persönlichen Fähigkeiten eines jeden Menschen in den Vordergrund allen Handelns. Wesentliche Ziele der Arbeiterwohlfahrt bestehen darin, Selbstverantwortung zu fördern und den Bürgern Möglichkeiten der Mitgestaltung ihres Gemeinwesens zu eröffnen. Diese Grundhaltungen konkretisieren sich in der täglichen Arbeit.

AWO-Qualitäts-Forderungen:

- Verwirklichung von Grundhaltungen, die gemäß den Werten des AWO-Leitbildes den Menschen in den Mittelpunkt stellen
- Ausrichtung der Qualitätspolitik und des Dienstleistungsverständnisses am Leitbild und an den Leitorientierungen der Arbeiterwohlfahrt
- Management freiwilliger sozialer Arbeit

Die Arbeiterwohlfahrt orientiert sich bei ihren Dienstleistungen am einzelnen Menschen und will erreichen, dass sie ihr Leben eigenständig und verantwortlich gestalten. Sie **beteiligt ihre Kunden** bei der Planung und Erbringung von Dienstleistungen und stellt sicher, dass gerade Menschen mit Beeinträchtigungen oder sozialen Benachteiligungen ihre Möglichkeiten der Mitgestaltung und Beteiligung ausschöpfen können.

AWO-Qualitäts-Forderungen:

- Durchführung regelmäßiger Kundenbefragungen und Einbeziehung der Befragungsergebnisse in die jährliche QM-Bewertung und Zielplanung
- Anwendung verbraucherfreundlicher Dienstleistungsverträge
- Beschwerdemanagement
- Beteiligung von Bezugspersonen und Angehörigen
- An den Bedürfnissen der Kunden orientierte Planung, Durchführung, Auswertung und Anpassung der Dienstleistungen
- Berücksichtigung der Gegebenheiten anderer Kulturen
- Umsetzung einer partnerschaftlichen und gleichberechtigten Kommunikation

Die **wirtschaftliche Führung** des Verbandes und Unternehmens bildet die existenzielle Grundlage für die Tätigkeit der Arbeiterwohlfahrt. Wirtschaftliches Handeln ist Teil der sozialen Verantwortung, die die Arbeiterwohlfahrt für ihre Kunden, ihre Mitarbeiter/innen und für die Gesellschaft trägt. Die AWO gewährleistet wirtschaftliche Planung, Transparenz und Kontrolle ihrer Arbeit.

AWO-Qualitäts-Forderungen:

- Kaufmännische Buchführung

- Kosten- und Leistungsrechnung (*Anmerkung: die im Auftrag der AG mit H.-P. Niemeier im Bundesverband hat ergeben, dass die Formulierung „ausagekräftiges Rechnungswesen“ zu schwach ist und zuviel Raum für Fehlinterpretationen lässt*)
- Durchführung einer angemessenen Wirtschaftsplanung
- Festlegung und Einhaltung von Beschaffungsrichtlinien
- Sicherstellung eines wirksamen Controlling-Systems
- Kontinuierliche Personalbedarfs-Analysen und -planung
- Konzeption und Umsetzung einer mittel- und langfristigen Marketingstrategie
- Zeitnahe Abrechnung erbrachter Dienstleistungen (*Nach Rücksprache mit H.-P. Niemeier ausreichend*)

Im Bereich sozialer Dienstleistungen kommt der **Beteiligung der Mitarbeiter** bei der Gestaltung von Arbeitsstrukturen und -prozessen hohe Bedeutung zu. Die Arbeiterwohlfahrt begreift jede Mitarbeiterin/jeden Mitarbeiter als Experten für ihre/seine Aufgaben. Sie fördert Verantwortungsbewusstsein und Eigeninitiative. Jeder Mitarbeiter trägt Verantwortung für die Qualität seines persönlichen und fachlichen Handelns und die Mitverantwortung für die kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen.

AWO-Qualitäts-Forderungen:

- Ausrichtung der Führungsgrundsätze an den Leitorientierungen der Arbeiterwohlfahrt
- Durchführung regelmäßiger Mitarbeiterbefragungen und Berücksichtigung der Ergebnisse bei der jährlichen QM-Bewertung und der Zielplanung
- Dezentrales und mitarbeiterorientiertes Führungs- und Verantwortungskonzept
- Schaffung von transparenten und verbindlichen Kommunikationsstrukturen
- Einbeziehung der Mitarbeiter in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess

Fachlichkeit hat für die Arbeiterwohlfahrt einen hohen Stellenwert. Die AWO handelt theoriegeleitet und praxisorientiert und investiert in Mitarbeiterqualifikation. Wissenschaftliche Erkenntnisse helfen ihr bei der Weiterentwicklung ihrer Qualität und der Steigerung von Effizienz.

AWO-Qualitäts-Forderungen:

- Entwicklung und Anwendung von Anforderungsprofilen und Aufgabenbeschreibungen
- Systematische Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen
- Entwicklung und Umsetzung eines Personalentwicklungs-Konzeptes und einer bedarfsorientierten Fortbildungsplanung
- Einführung und Sicherstellung fachlicher Standards für die zu erbringenden Dienstleistungen
- Einbeziehung aktueller fachpolitischer und wissenschaftlicher Erkenntnisse bei der Entwicklung und Überprüfung von Dienstleistungen.

Ihre **gesellschaftliche Verantwortung** sieht die Arbeiterwohlfahrt in der sozialpolitischen Einflußnahme für eine sozial gerechtere Gesellschaft sowie in der Interessenvertretung ihrer Kunden. Durch aktives Handeln in der Öffentlichkeit trägt die Arbeiterwohlfahrt dazu bei, den gesellschaftlichen Stellenwert ihrer Arbeit und das Problembewußtsein für soziale Notlagen und die davon betroffenen Menschen in der Öffentlichkeit zu erhöhen.

AWO-Qualitäts-Forderungen:

- Gemeinwesenorientierung und Vernetzung mit anderen relevanten sozialen Organisationen und Diensten
- Aktive Öffentlichkeitsarbeit
- Förderung der Regionalwirtschaft
- Förderung des bürgerschaftlichen Engagements

Die **Schonung der natürlichen Ressourcen** ist Ausdruck der Solidarität mit künftigen Generationen. Verantwortungsvolles Handeln zur Sicherung der Grundbedürfnisse der heutigen Generation ohne die Lebensgrundlagen zukünftiger Generationen zu gefährden stellt einen wichtigen Qualitätsaspekt dar, der gesellschaftliche Erfordernisse wie auch persönliche Bedürfnisse der Kunden und Mitarbeiter/innen aufgreift.

AWO-Qualitäts-Forderungen

- Berücksichtigung ökologischer Gesichtspunkte im Einkauf
- Sparsamer Umgang mit Energie, Wasser und Materialien
- Abfallvermeidung und -trennung
- Nutzung umweltfreundlicher Verkehrsmittel

Die AWO-Qualitätsforderungen bedürfen der Konkretisierung und Ausgestaltung im Rahmen jedes Arbeitsfeldes der sozialen Arbeit. Vor dem Hintergrund der spezifischen regionalen und örtlichen Rahmenbedingungen des AWO-Trägers bzw. der Einrichtungen und Dienste müssen konkrete Qualitätsziele und qualitätsstandards entwickelt, ausformuliert und umgesetzt werden. Die Umsetzung erfasst alle Bereiche der Steuerung, Planung, Erbringung, Auswertung und Weiterentwicklung sozialer Dienstleistungen in Einrichtungen und Diensten sowie der Dienstleistungen durch Geschäftsstellen.

Glossar:

Qualität

Gesamtheit von Merkmalen einer Einheit (z. B. Dienstleistung) bezüglich ihrer Eignung, festgelegte und vorausgesetzte Erfordernisse zu erfüllen.

Qualitätsmanagement (QM)

Alle Tätigkeiten des Gesamtmanagements, die im Rahmen des QM-Systems die Qualitätspolitik, die Ziele und Verantwortungen festlegen, sowie diese durch Mittel wie Qualitätsplanung, Qualitätslenkung, Qualitätssicherung/QM-Darlegung und Qualitätsverbesserung verwirklichen.

Qualitätspolitik

Umfassende Absichten und Zielsetzungen einer Organisation zur Qualität, wie sie durch die oberste Leitung formell ausgedrückt werden.

Qualitätsziele

Aus der Qualitätspolitik abgeleitete konkrete und überprüfbare Vorhaben der Qualitätsentwicklung in einem festgelegten Zeitraum.

Qualitätsstandards

Festlegungen zur Ausführung eines spezifischen Prozesses oder Teilprozesses einer Dienstleistung.

Leitorientierungen

Aus dem Leitbild der Arbeiterwohlfahrt abgeleitete elementare Kernaussagen über die Werte und Ideen, die die Arbeiterwohlfahrt durch ihre Tätigkeit zum Tragen bringen will.

AWO-Qualitätsforderungen

Formulierung der Erfordernisse an die Merkmale der Dienstleistungen der Arbeiterwohlfahrt vor dem Hintergrund ihres Leitbildes und der daraus abgeleiteten Leitorientierungen.

Auditierung

Systematische und unabhängige Untersuchung, um festzustellen, ob die qualitätsbezogenen Tätigkeiten und damit zusammenhängende Ergebnisse den geplanten Vorgaben entsprechen, und ob diese Vorgaben tatsächlich verwirklicht und geeignet sind, die Ziele zu erreichen.

Akkreditierte Zertifizierungsstelle

Von der Trägergemeinschaft für Akkreditierung autorisierte und zugelassene Organisation zur Durchführung von Überprüfungen von QM-Systemen und deren Wirksamkeit und zur Vergabe entsprechender Bescheinigungen.

Zertifizierung

Überprüfung und Bestätigung der Wirksamkeit eines QM-Systems durch dafür zugelassene Organisationen.