



## Qualitätsmanagement (QM) im Diakonischen Werk Bramsche

**Das Diakonische Werk des Ev.-luth. Kirchenkreises Bramsche hat am 28.12.2017 die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 für die soziale Schuldner- und Insolvenzberatung, die Allgemeine Sozialberatung und die sozialen Projekte erlangt. Zusätzlich konnte das Diakonie-Siegel Schuldnerberatung erlangt werden.**

Im Jahr 2015 entwickelte das Diakonische Werk in Niedersachsen (DWiN) in Zusammenarbeit mit dem Diakonischen Institut für Qualitätssicherung der Diakonie Deutschland (DQE) ein für Niedersachsen gültiges Landesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Schuldnerberatung (LRH). Grundsätzliches Ziel ist es Qualitätsstandards zu erzeugen sowie zu sichern. Durch das QM soll außerdem Transparenz hergestellt werden, die Prozesse sollen standardisiert und die Kontinuität soll gefördert werden.

Somit beschäftigt sich das Diakonische Werk Bramsche seit rund drei Jahren mit dem Thema des Qualitätsmanagements. Hierzu gehörte unter anderem zunächst die intensive Auseinandersetzung aller Mitarbeitenden mit dem Thema Qualitätsmanagement und die Durchführung von internen Audits. Der Implementierungsprozess und die Entwicklung des Qualitätsmanagementhandbuches (QMH) wurde durch regelmäßige Netzwerktreffen des DWiN bzw. des DQE unterstützt.

Das Diakonische Werk Bramsche ist den Prozess des Qualitätsmanagements freiwillig angegangen, eine Pflicht für Beratungsstellen gibt es nicht. Die Zertifizierung verbessert jedoch die Verhandlungsbasis mit öffentlichen Trägern.

Für die soziale Schuldner- und Insolvenzberatung wurde das o.g. Diakonie-Siegel und die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 erlangt.

Da für die Allgemeine Sozialberatung und die Sozialen Projekte bisher noch kein Landesrahmenhandbuch entwickelt wurde und somit kein Diakonie-Siegel erlangt werden kann, wurde hier die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 angestrebt.

Durch die Sicherstellung des Qualitätsniveaus ist das Diakonische Werk ein verlässlicher

Kooperationspartner für Kirche, Politik, soziale Einrichtungen und das Gemeinwesen. Das Diakonische Werk Bramsche bietet hochqualitative Angebote für die Ratsuchenden und ermöglicht eindeutige Rahmen- und Handlungsbedingungen für die Mitarbeitenden. Die Transparenz der Arbeit nach außen ist durch verlässliche Kontakt- und Öffentlichkeitsarbeit gesichert. Die kontinuierlichen Verbesserungsprozesse innerhalb des Diakonischen Werkes wirken sich positiv auf die Organisationsabläufe und das strukturierte und effiziente Arbeiten aus.

Die Leitung sowie das gesamte Team identifizieren sich mit dem Qualitätsmanagementsystem und setzen es gemeinsam um.

### **Folgende Prozesse werden im Qualitätsmanagement berücksichtigt:**

#### **F-Führungsprozesse:**

Diese Prozesse haben einen übergeordneten Regelungs- sowie Entscheidungscharakter und schaffen die Voraussetzung für ein geltendes und zielorientiertes Arbeiten.

#### **K-Kernprozesse:**

Die Kernprozesse leiten sich aus den zentralen charaktergebenden Aktivitäten der Organisation ab. Diese zeichnen sich dadurch aus, dass die Ratsuchenden im Mittelpunkt der zu erbringenden Tätigkeit stehen, wobei ein direkter Bezug bzw. eine direkte Auswirkung zu/ auf den Ratsuchenden besteht. Darüber hinaus handelt es sich um Kernkompetenzen, die Ratsuchenden zur Kontaktaufnahme zu der Organisation zu ermuntern bzw. veranlasst. Die zentralen Aktivitäten tragen im Wesentlichen zur Zufriedenheit der Ratsuchenden und zum Erfolg der Organisation bei.

#### **U-Unterstützungsprozesse:**

Unterstützungsprozesse zeichnen sich durch ihren begleitenden sowie förderlichen Charakter in Beziehung zu den Kernprozessen aus. Sie erfolgen außerhalb des eigentlichen Beratungsprozesses und regeln u.a. (verwaltungs-) technische, organisatorische und versorgende Abläufe bzw. liefern Informationen und Daten.

