



# *Ruhe in Bewegung*

Beratungsgesellschaft für  
Kommunikation und Kooperation mbH

## **Praxisberatung Qualitätsmanagement im Bereich sozialer Dienstleistungen**

Seit der Einführung von Qualitätsentwicklung, -sicherung und -management in die Sozial- und Gesundheitsgesetzgebung haben viele Einrichtungen und Träger Qualitätsmanagementsysteme aufgebaut.

Das Anliegen, gute Arbeit zu leisten, ist nicht neu und wird im sozialen Bereich seit Jahrzehnten durch praxisbewährte Instrumente wie Fortbildung, Supervision, Hilfe- und Betreuungsplanung unterstützt. Die Einführung von Qualitätsmanagementsystemen unter schwierigen finanziellen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen stellte eine große Herausforderung an die sozialen Dienstleister dar, deren Nutzen nicht immer erkennbar war. Viel theoretische und konzeptionelle Arbeit sowie hoher bürokratischer Aufwand behinderten oft, was die Einrichtungen als ihre eigentliche Arbeit betrachten, und trugen doch nicht wesentlich zur Absicherung der Arbeit und zum Erhalt von Arbeitsplätzen bei. Nur wenn es gelang, die von außen herangetragene Anforderung mit hoher innerer Überzeugungskraft umzusetzen, wurden und werden auch tatsächliche Verbesserungen für die praktische Arbeit erkennbar.

Qualitätsmanagementsysteme, die ihren Ursprung in der Produktion und im Bereich kommerzieller Dienstleistungen haben, müssen für die Anwendung in der sozialen Arbeit - insbesondere unter humanitär-ideellen Aspekten - modifiziert werden. Dies ist die Grundlage für unseren Beratungsansatz: die Stärkung der ethischen Grundlagen, die Wahrnehmung und Förderung der besonderen Kompetenzen und Potenziale jeder Einrichtung und ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Ausgang zu wählen für die Weiterentwicklung der Qualität.

Die Chancen der Anwendung von Qualitätsmanagement-Methoden liegen darin, die wesentlichen - dem sozialen Zweck dienlichen - Arbeitsgrundlagen, Strukturen und Ablaufprozesse in einem ganzheitlichen Qualifizierungsprozess zu verbessern und damit die Effizienz und Wirtschaftlichkeit zu erhöhen.

Es gilt, grundlegende Werte und ideelle Leitlinien lebendig, praxisnah und nachvollziehbar in die alltäglichen Arbeitsabläufe umzusetzen. Dieser hohe Anspruch kann - letztlich immer nur annähernd - erfüllt werden, wenn die persönlichen, sozialen und fachlichen Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erkannt und gestärkt werden. Hierbei kommt den Leitungskräften eine besondere Verantwortung zu, den Qualitätsmanagementprozess zu führen, tragfähige Strukturen zu schaffen und nicht zuletzt durch ihre Vorbildfunktion Haltungen und Motivation der Fachkräfte zu stärken.

Im Zentrum der Arbeit im sozialen Bereich stehen pädagogische und pflegerische Dienstleistungen für Menschen. Qualitätsmanagement kann gelingen mit Fachkräften, die klar sehen und hören, wahrnehmen und denken, die auf einer stabilen ethischen Basis bereit sind, Verantwortung zu übernehmen und von innen heraus motiviert sind, ihre Arbeit gut zu machen. Eine innere Motivation trägt stabiler und fester.

### **Ruhe in Bewegung**

Beratungsgesellschaft für Kommunikation und Kooperation mbH

Johannisberger Straße 33, 14197 Berlin, Fon 030 - 82 70 23 25 Fax 030 - 82 70 23 24  
Buchenweg 4, 57589 Birkenbeul-Weißbrüchen, Fon 02682 - 96 48 42 Fax 02682 - 96 48 42



# *Ruhe in Bewegung*

Beratungsgesellschaft für  
Kommunikation und Kooperation mbH

## **Praxisberatung Qualitätsmanagement im Bereich sozialer Dienstleistungen**

Dies im Zentrum der Qualifizierung tragend und zu unterstützen sowie adäquat zu qualifizieren ist Anliegen unseres Beratungsansatzes.

Ausgehend von dem bisher in Ihrer Qualitätsarbeit Erreichten bieten wir ein in Form und Inhalt auf die Erfordernisse Ihrer Einrichtung abgestimmtes Coaching zur Weiterentwicklung der Qualität an.

Unsere Beraterinnen und Berater kommen aus der Praxis sozialer Arbeit und sind zusätzlich im Bereich des Qualitätsmanagements ausgebildet und erfahren.

Einige haben an der Entwicklung des Curriculums für die Ausbildung zum Qualitätsmanager/-in für den Bereich sozialer Dienstleistungen der Deutschen Gesellschaft für Qualität (DGQ) mitgearbeitet oder sind als Assessoren bei Qualitätspreisvergaben tätig. Sie können Organisationen - falls diese es wünschen und für sinnvoll oder notwendig erachten - auf die Zertifizierung oder Bewerbung um einen Qualitätspreis vorbereiten.

Die Kosten für einen Beratungstag im Bereich sozialer Dienstleistungen betragen 800,- € zuzüglich eventueller Nebenkosten.

### **Ruhe in Bewegung**

**Beratungsgesellschaft für Kommunikation und Kooperation mbH**

Johannisberger Straße 33, 14197 Berlin, Fon 030 - 82 70 23 25 Fax 030 - 82 70 23 24  
Buchenweg 4, 57589 Birkenbeul-Weißenbrüchen, Fon 02682 - 96 48 42 Fax 02682 - 96 48 42