

Bundesarbeitsgemeinschaft



der Freien
Wohlfahrtspflege

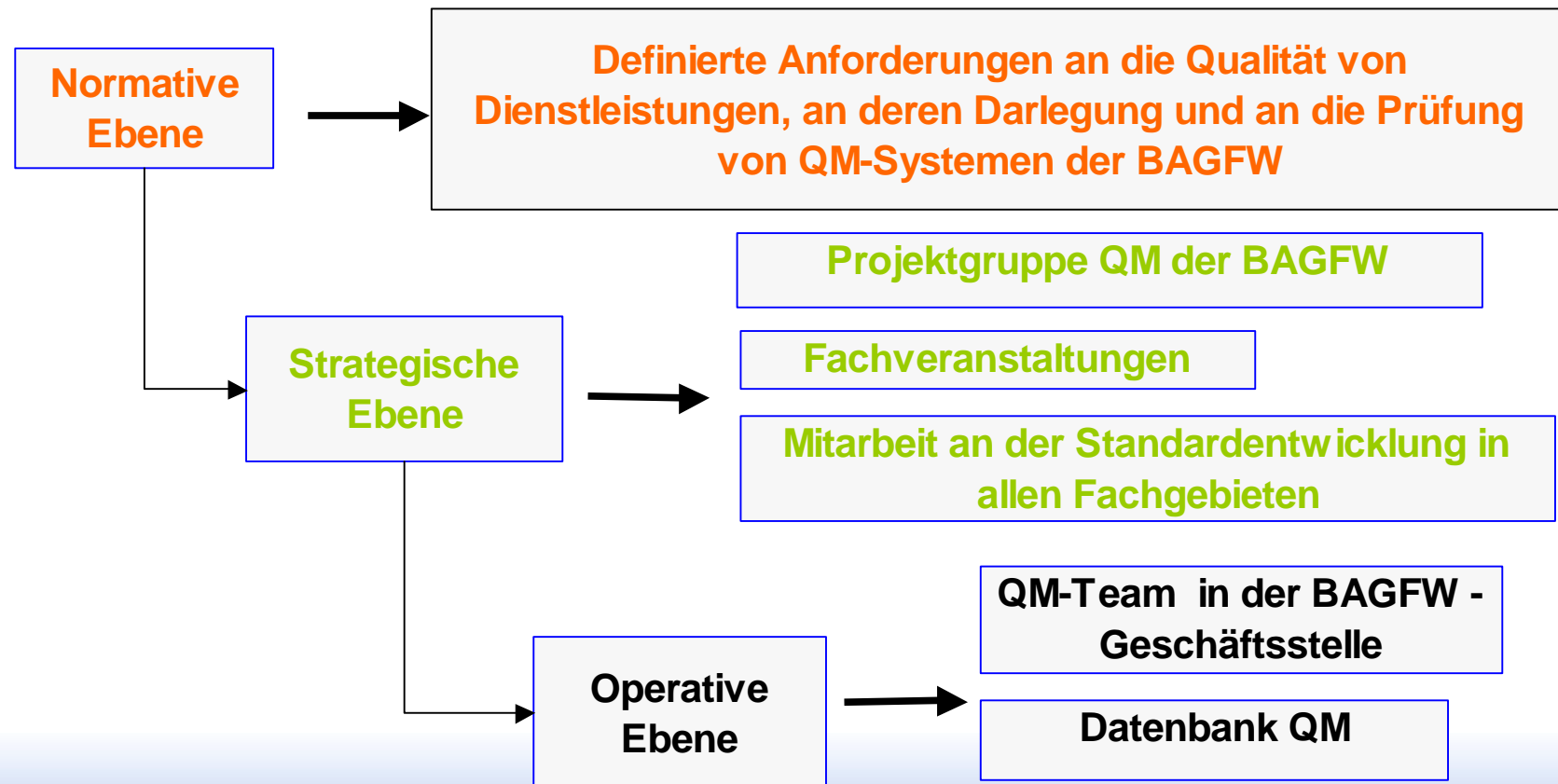
Die Qualitätspolitik der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege



Ziele der QM-Politik der BAGFW

- Gestaltungs- und Politikfähigkeit
- Verbraucherschutz und verlässliche Qualitätszusagen
- Innerverbandliche Akzeptanz und Verbindlichkeit
- Unabhängige und externe Überprüfbarkeit
- Europäisch anerkannte QM-Systeme
- Verbindung von Wertorientierung (Leitbild) und Fachlichkeit (Standards)

Die Ebenen der QM - Arbeit der BAGFW

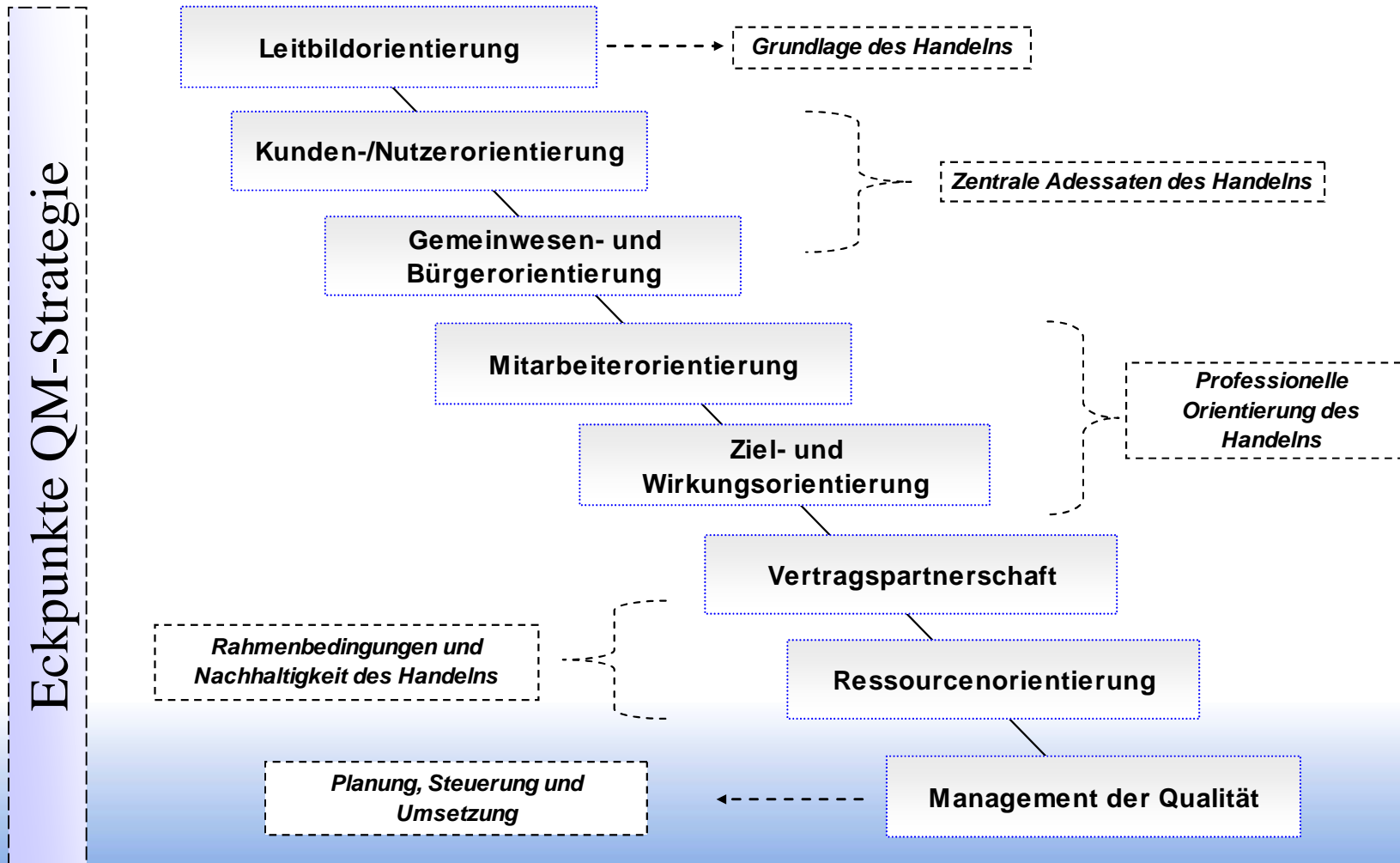


Die Qualitätsziele der Freien Wohlfahrtspflege

Bundesarbeitsgemeinschaft



der Freien Wohlfahrtspflege





Die Operationalisierung der Qualitätsziele

Grundanliegen	Qualitätsanforderungen	Prüfkriterien
<p>Nutzerorientierung Die soziale Organisation in der Freien Wohlfahrtspflege orientiert ihre Dienstleistungen und Hilfen im besonderen Maße an dem Bedarf der Nutzerinnen und Nutzer. Die Hilfe und Dienstleistungserbringung ist geprägt vom Prinzip der Partizipation und der Idee der Hilfe zur Selbsthilfe.</p> <p>Erklärung/Begründung Der Nutzer ist der Coproduzent der Hilfeleistung, die Befähigung kann nur durch Zusammenarbeit gelingen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Die Organisation stellt den Nutzerinnen und Nutzern alle notwendigen Informationen zum Dienstleistungsangebot und zur Dienstleistungsgestaltung zur Verfügung. • Die Organisation ermittelt regelmäßig die Interessen, den Bedarf und die Zufriedenheit ihrer Nutzerinnen und Nutzer. • Die angebotenen Dienstleistungen und Hilfen richten sich nach dem gemeinsam festgestellten Bedarf, ihren persönlichen Bedürfnissen und ihrer Lebenslage (s. Vertragspartnerschaft). etc 	<ul style="list-style-type: none"> • Die Erwartungen und –wünsche der Nutzerinnen und Nutzer sowie die Vereinbarungen sind dokumentiert. • Eine Maßnahmenplanung/individuelle Hilfeplanung, die laufend aktualisiert wird, liegt schriftlich vor. • Eine Personaleinsatzplanung, die dem Anspruch der personellen Kontinuität gerecht wird, liegt vor.

Eckpunkte der QM - Politik der BAGFW (1)

- Qualitätsentwicklung braucht Werteorientierung.
- Qualitätsfeststellung und Qualitätsentwicklung gehören zusammen.
- Die Managementebene muss in den Qualitätsentwicklungsprozess einbezogen werden.
- Der Qualitätsentwicklungsprozess umfasst alle Altersgruppen, Arbeitsbereiche und Arbeitsabläufe.

Eckpunkte der QM - Politik der BAGFW (2)

- Qualitätsentwicklung muss von innen aus der Organisation heraus stattfinden.
- Kombination aus internen Selbstüberprüfungen und externen Prüfungen.
- Qualitätsentwicklung muss nachweisbar sein.
- Qualitätsentwicklung muss zur Weiterentwicklung des Gesamtunternehmens also zur Organisationsentwicklung führen.

Das Qualitätsmanagementmodell der BAGFW



Die Informationsplattform zu Qualität =

www.bagfw-qualitaet.de