

DQE – Aktuell

DQE – Aktuell

DQE – Aktuell

**Diakonie**   
**Deutschland**

Evangelischer Bundesverband  
Evangelisches Werk für Diakonie  
und Entwicklung e.V.

Diakonisches Institut  
für Qualitätsentwicklung

Caroline-Michaelis-Straße 1  
10115 Berlin  
Telefon: +49 30 65211-1655  
Telefax: +49 30 65211-3655  
dqe@diakonie.de

Ausgabe Oktober 2015

## 1. Neuerscheinung Landesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Schuldnerberatung

Das Landesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel zur Qualitätssicherung in der Schuldnerberatung ist fertig gestellt. Im Rahmen einer Veranstaltung am 09. September 2015 präsentierten das Diakonische Werk evangelischer Kirchen in Niedersachsen e.V. und das Diakonische Institut für Qualitätsentwicklung, Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband, das Handbuch.

### Zielsetzung

Die Rahmenbedingungen von Schuldnerberatungsstellen sind gekennzeichnet durch die Vielzahl unterschiedlicher Anforderungen. Diese Anforderungen müssen von den Einrichtungen bewertet und erfüllt werden. Das bedarf einer systematischen Herangehensweise, um eine zielgerichtete Steuerung zu ermöglichen. Dafür eignet sich ein Managementsystem definiert als „System zum Festlegen von Politik und Zielen sowie zum Erreichen dieser Ziele“. Das (Qualitäts-) Managementsystem umfasst die grundlegenden Strukturen, Prozesse und Verfahren, mit denen eine Organisation sicherstellt, dass sie alle zum Erreichen ihrer (Qualitäts-)Ziele erforderlichen Aufgaben bewältigt. Um der diakonischen Schuldnerberatung in Niedersachsen dafür eine Orientierung und Grundlage zu bieten, hat der Arbeitskreis Schuldnerberatung Diakonisches Werk evangelischer Kirchen in Niedersachsen e. V. in Kooperation mit dem Diakonischen Institut für Qualitätsentwicklung im Evangelischen Werk für Diakonie und Entwicklung ein Landesrahmenhandbuch Diakoniesiegel Schuldnerberatung entwickelt und veröffentlicht.



Landesrahmenhandbuch  
Diakonie-Siegel  
Schuldnerberatung  
Leitfaden für den Aufbau eines  
Qualitätsmanagementsystems für Einrichtungen

Das Landesrahmenhandbuch dient als Grundlage für die kontinuierliche Weiterentwicklung der diakonischen Qualität in den Beratungsstellen und kann zur Zertifizierung implementierter Qualitätsmanagementsysteme genutzt werden.

Die Begründung für die Entwicklung eines Diakonie-Siegels liegt in der Vereinheitlichung von Standards für die diakonische Qualität, denn die Diakonie-Siegel

- nutzen Synergie-Effekte
- schärfen das diakonische Profil
- sind fachlich/inhaltlich aktuell
- sind praxisorientiert und verständlich
- erfüllen die Anforderungen der ISO
- decken gesetzliche und behördlich Anforderungen ab

So wurden bereits für verschiedene Arbeitsfelder Diakonie-Siegel entwickelt, wie z. B. das Diakonie-Siegel Pflege oder Migration, deren Erfahrungen in die Entwicklung des Landesrahmenhandbuchs Diakonie-Siegel Arbeitskreis Schuldnerberatung eingeflossen sind.

Das Landesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Schuldnerberatung dient ferner als Basis für weitere fachliche Diskurse innerhalb der Qualitätssicherung des Schuldnerberatungsangebotes der Diakonie in Niedersachsen. So wird derzeit bereits darauf aufbauend an der Implementierung durch die Entwicklung eigener QM-Handbücher sowie -systeme in zehn regionalen Diakonischen Werken in Niedersachsen gearbeitet.

Für	Einrichtungen in diakonischer Trägerschaft
<b>Landesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Schuldnerberatung inkl. Auditcheckliste und CD-ROM</b>	€ 150,00
Lieferung als Word-Datei möglich	

Den Flyer inkl. Bestellformular erhalten Sie im Anhang oder zum Download unter [www.diakonie-dqe.de](http://www.diakonie-dqe.de).

## 2. Neuerscheinung 5., erweiterte Auflage Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel KiTa/Evangelisches Gütesiegel BETA

Die fünfte, dieses Mal erweiterte Auflage, des Bundesrahmenhandbuchs Diakonie-Siegel KiTa/Evangelisches Gütesiegel BETA zum Aufbau bzw. zur Weiterentwicklung des einrichtungsbezogenen Qualitätsmanagementsystems, ist erschienen.

Erweitert deshalb, weil seit dem ersten Erscheinen dieses Handbuchs im Jahr 2009 neue fachliche, gesetzliche und gesellschaftliche Entwicklungen zu verzeichnen sind. In der Zwischenzeit sind auch die Anforderungen an die Träger und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, aber auch die Erwartungshaltungen der Familien an die Einrichtungen gestiegen. Das Bundesrahmenhandbuch wurde an einigen Stellen ergänzt und an anderen überarbeitet, um den aktuellen Anforderungen weiterhin zu entsprechen.

Für das Evangelische Gütesiegel BETA gibt es einen zusätzlichen blauen Prozess K 2.14 Beziehungsvolle Pflege sowie drei überarbeitete blaue Prozesse K 1.1 Konzeption, K 2.9 Partizipation – Beteiligung, Mitbestimmung und Beschwerde von Kindern, K 2.11 Übergänge.

Für das Diakonie-Siegel KiTa gibt es zwei neue schwarze Prozesse F 2.3.0 Alternsgerechte Gestaltung von Arbeit und Gesundheitsförderung sowie F 3.0 Ergänzende Anforderungen aus der ISO 9001:2015.

Zusätzlich erschien es der Expertengruppe hilfreich, häufig gestellte Fragen aus der Praxis zusammen zustellen und mit einer Einführung zu beantworten sowie ein Ablaufdiagramm für die Verleihung des Evangelischen Gütesiegels BETA zur Verfügung zu stellen.

Für Bestellung und Rückfragen steht Ihnen die Geschäftsstelle Bundesvereinigung Evangelischer Tageseinrichtungen für Kinder e.V. gerne zur Verfügung.

**Kontakt:**

Bundesvereinigung Evangelischer Tageseinrichtungen für Kinder e.V.  
Caroline-Michaelis-Str. 1  
10115 Berlin  
Telefon: +49-30-65211-1717  
Telefax: +49-30-65211-3717  
www.beta-diakonie.de  
mail@beta-diakonie.de

### 3. DIN EN ISO 9001:2015

Die im September 2015 in englisch erschienene DIN EN ISO 9001:2015-09 (neu) liegt in einer neuen Struktur vor. Wesentliche Änderungen beziehen sich auf

- Kontext der Organisation
- Verpflichtung der obersten Leitung
- Interessierte Parteien
- Prozessorientierter Ansatz
- Qualitätsmanagementbeauftragter
- Risikobasierter Ansatz
- Wissen
- Dokumentierte Informationen

In den Qualitätskriterien der Diakonie-Siegel-Bundesrahmenhandbücher werden die Anforderungen der ISO 9001 vollumfänglich berücksichtigt und integriert. Dies wird durch einen neuen Standard F 3.0 gewährleistet, der die Neuerungen aufgreift und voraussichtlich ab dem 25.11.2015 allen Kunden des Diakonischen Instituts für Qualitätsentwicklung über die Homepage unter Downloads zur Verfügung gestellt wird. Durch die Revision der Norm werden wichtige strategische Impulse gesetzt. Einige davon sind und waren immer schon Bestandteil der Diakonie-Siegel-Handbücher andere bedeuten auch für die Diakonie-Siegel Handbücher eine Weiterentwicklung. Die Bearbeitung des Standards F 3.0, der für alle Bundesrahmenhandbücher übergreifend gilt, gewährleistet auch in Zukunft die Kompatibilität mit der DIN EN ISO und zeigt konkrete Hinweise für die kontinuierliche Verbesserung des Qualitätsmanagement-Systems auf.

Die Integration der neuen Anforderungen kann größtenteils im Rahmen der bestehenden Kapitel des einrichtungsinternen QM-Handbuches erfolgen. Die Erstellung neuer Regelungen in den Bundesrahmenhandbüchern ist nicht erforderlich.

Zur Auseinandersetzung mit der neuen DIN EN ISO 9001:2015 im Zusammenhang mit dem Diakonie-Siegel bietet das Diakonische Institut für Qualitätsentwicklung (DQE) ein Seminar an, in dem die Teilnehmenden lernen die neuen Anforderungen der ISO zu interpretieren und für die eigene Einrichtung anzupassen. Dies soll zur Sicherheit im Umgang mit der DIN EN ISO 9001:2015 und dem Diakonie-Siegel beitragen.

#### **Seminarangebot zu den Anforderungen der ISO 9001:2015 auf Grundlage der Diakonie-Siegel Bundesrahmenhandbücher**

- am 25.11.2015 (ausgebucht)
- am 01.12.2015 im Ev. Werk für Diakonie und Entwicklung e.V. in Berlin

Den Anmeldeflyer erhalten Sie im Anhang.

#### 4. Anpassung der Übergangsfristen vom Diakonie Siegel Pflege Version 2 zur Version 3

Die Übergangsfristen vom Diakonie-Siegel Pflege Version 2 auf Version 3 werden zeitlich den Übergangsfristen von der ISO 9001:2008 auf die ISO 9001:2015 angeglichen. Zur Umstellung auf die ISO 9001:2015 wurde ein dreijähriger Übergangszeitraum festgelegt. Die Frist beginnt mit der Veröffentlichung der ISO 9001:2015 (September/Oktober 2015). Zertifizierungen nach Diakonie-Siegel Pflege Version 2 werden somit ab September/Oktober 2018 nicht mehr gültig sein. Bei weiteren Fragen geben die Zertifizierungsgesellschaften gerne Auskunft. Das Diakonie-Siegel Pflege Version 2 behält bis zum Ablauf der Übergangsfrist (September/Oktober 2018) seine Gültigkeit.

#### 5. Ergänzungslieferung Arbeitshilfe Pflegeberatung

Die zweite Ergänzungslieferung der Arbeitshilfe für die beratenden Pflegefachkräfte in den Diakoniestationen liegt seit Februar dieses Jahres vor und wurde an registrierte Nutzer kostenfrei per E-Mail versendet. Sollten Sie die Mail nicht erhalten haben, können Sie diese mit Ihrer Registriernummer beim DQE anfordern ([dqe@diakonie.de](mailto:dqe@diakonie.de)).

Bestellflyer für die CD-ROM als Download unter [www.dqe-diakonie.de](http://www.dqe-diakonie.de).

#### 6. Webbasiertes Software-Angebot für das Diakonie-Siegel Pflege

Um Einrichtungen und Diensten der Diakonie den Aufbau eines softwarebasiertes Qualitätsmanagementsystems auf Basis des Diakonie-Siegels Pflege zu ermöglichen, hat das DQE mit den beiden Anbietern für webbasierte Software-Lösungen, NEXUS AG und orgavision GmbH, einen Rahmenvertrag abgeschlossen.

Das Bundesrahmenhandbuch und die Auditcheckliste sowie alle Informationen rund um die Einrichtung sind elektronisch hinterlegt, sodass den Mitarbeitenden alle Dokumente zur Verfügung stehen. Diese werden zeit- und ortsunabhängig direkt im Browser bearbeitet. Somit sind Dokumente wie Texte, Tabellen, Listen, Abläufe und Organigramme standortübergreifend zugänglich und austauschbar. Änderungen werden durch einen Freigabeprozess gesteuert. Ein einfaches, frei definierbares Rechtssystem stellt zudem sicher, wer welches Dokument z.B. lesen, bearbeiten oder kommentieren darf.

##### **Kontakt:**

NEXUS / CIS GmbH  
Herrn Oliver Schmid, Vertriebsleitung  
Hanauer Landstraße 139-143  
60314 Frankfurt a.M.  
E-Mail: [vertrieb@nexus-ag.de](mailto:vertrieb@nexus-ag.de)  
Telefon: +49 69 583004-200

orgavision GmbH  
Keithstraße 2-4  
10787 Berlin  
[info@orgavision.com](mailto:info@orgavision.com)  
[www.orgavision.com](http://www.orgavision.com)

Angebote von NEXUS und orgavision erhalten Sie auch über [dqe@diakonie.de](mailto:dqe@diakonie.de).

## 7. Beratungs- und Seminarangebot zum Diakonie-Siegel 2015/2016

Ziel des umfassenden Beratungs- und Schulungsangebotes ist es, die Einrichtungen in ihrem QM-Prozess durch maßgeschneiderte Angebote nach Anforderungen des Bundesrahmenhandbuches zu unterstützen. Kundenorientierung und die Entdeckung neuer Motivationsquellen stehen dabei im Vordergrund. Für die Angebote stehen Mitarbeiter des DQE mit langjähriger Berufserfahrung im Qualitätsmanagement und in der Fort- und Weiterbildung zur Verfügung. Auf Anfrage erhalten Sie vom DQE eine ausführliche Ausschreibung.

### **Grundlagen Qualitätsmanagement und Diakonie-Siegel**

Die Fortbildung vermittelt die grundsätzliche Vorgehensweise zur Einführung und Implementierung des Diakonie-Siegels sowie die Projektmanagement- und Moderationsmethodik zur Integration aller Mitarbeitenden in die Umsetzung. Ferner erhalten Sie Impulse für die Erarbeitung von einrichtungsspezifischen Vorgehensweisen.

Teil 1 am 16.11.2015 von 10:00-18:00 Uhr und am 17.11.2015 von 09:00-17:00 Uhr, (2 Tage)

Teil 2 Reflexionstag nach Vereinbarung, (1 Tag)

im Evangelischen Werk für Diakonie und Entwicklung in Berlin, Kosten für 3 Tage: 360 €

### **Anforderungen der ISO 9001:2015 auf Grundlage der Diakonie-Siegel Bundesrahmenhandbücher**

Durch die Auseinandersetzung mit diesen Änderungen lernen Mitarbeiter sich über die Chancen und Risiken grundlegend klar zu werden und diese für die eigene Einrichtung zu interpretieren.

Am 25.11.2015 von 10:00-17:00 Uhr (1 Tag)

im Evangelischen Werk für Diakonie und Entwicklung in Berlin, Kosten: 120 €

### **Interner Auditor** Einrichtungs- und bereichsübergreifend.

Vorbereitung, Durchführung und Auswertung eines einrichtungsinternen Audits auf der Basis der Auditcheckliste Diakonie-Siegel.

Teil 1 am 19.11.2015 von 10:00-18:00 Uhr und am 20.11.2015 von 09:00-17:00 Uhr, (2 Tage)

Teil 2 Reflexionstag nach Vereinbarung, (1 Tag)

im Evangelischen Werk für Diakonie und Entwicklung in Berlin, Kosten für 3 Tage: 360 €

### **Diakonie-Siegel KiTa/Ev. Gütesiegel BETA , 5. Erweiterte Auflage**

#### **Weiterentwicklung des Bundesrahmenhandbuches**

Die Fortbildung vermittelt eine Übersicht über veränderte bzw. neue Inhalte und Anforderungen des Bundesrahmenhandbuches Diakonie-Siegel KiTa/Ev. Gütesiegel BETA.

Am 09.02.2016 im Evangelischen Werk für Diakonie und Entwicklung in Berlin, Kosten: 120 €

Das Anmeldeformular erhalten Sie im Internet unter [www.diakonie-dqe.de](http://www.diakonie-dqe.de) (Service) oder per Mail von uns.

### **Inhouse-Schulungen**

Zu allen o.g. Schulungen können auch Termine für Inhouse-Schulungen mit dem DQE vereinbart werden.

### **Kundenbefragung nach dem Diakonie-Siegel Pflege für stationäre und ambulante Pflegeeinrichtungen inklusive statistischer Auswertung**

Vorbereitung, Durchführung und Auswertung einer schriftlichen Angehörigenbefragung mit standardisierten Bewohnerinterviews sowie einer telefonischer Befragung von ausgewählten Interessenspartnern wie z.B. Ärzten.

#### Kontakt:

Diakonie Service-Zentrum Oldenburg GmbH,  
Geschäftsbereichsleiter Qualitätsmanagement, Erich Frerichs,  
Tel.: 0441 / 21001-77, mailto: [erich.frerichs@diakonie-ol.de](mailto:erich.frerichs@diakonie-ol.de)

DQE - Aktuell - Ausgabe Oktober 2015

**8. Produkte:**

Für	Einrichtungen in diakonischer Trägerschaft	andere Wohlfahrts- verbände (z.B. BAGFW)	private Einrichtungen und andere Nutzer
	Preis pro Exemplar		
<b>Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Pflege Version 3</b> inkl. Auditcheckliste und CD-ROM (Word und PDF-Version)	€ 195,00	€ 330,00	€ 500,00
ein Satz zusätzlicher Registerblätter (analog zum BRH DSP)	€ 6,40	€ 6,40	€ 6,40
<b>Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel medizinische Rehabilitation</b> mit Anerkennung als Zertifizierungsverfahren gemäß Vereinbarung nach § 20 SGB IX bei der BAR (Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation) mit Auditcheckliste und CD-ROM (Word und PDF-Version)	€ 195,00	€ 330,00	€ 500,00
<b>Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Fachstelle Sucht</b> mit Anerkennung als rehabilitationspezifisches Qualitätsmanagementverfahren entsprechend der Vereinbarung zum Internen Qualitätsmanagement nach § 20 Abs.2a SGB IX durch die Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) e.V. mit Auditcheckliste und CD-ROM (Word und PDF-Version)	€ 150,00	€ 257,00	€ 470,00
<b>Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Migrationsfachdienste</b> inkl. Auditcheckliste und CD-ROM Lieferung als Word-Datei möglich	€ 150,00		€ 200,00
<b>Bundesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Beratung für med. Vorsorge und Rehabilitation für Mütter und Väter</b> inkl. Auditcheckliste und CD-ROM Lieferung als Word-Datei möglich	€ 150,00	€ 257,00	€ 470,00
<b>Landesrahmenhandbuch Diakonie-Siegel Schuldnerberatung</b> inkl. Auditcheckliste und CD-ROM Lieferung als Word-Datei möglich	€ 150,00		
<b>Handreichung Managementbewertung und Kennzahlen</b> CD-ROM	€ 43,00		
<b>Arbeitshilfe Diakonie-Siegel</b> Heft inkl. CD-ROM	€ 53,00		
<b>Arbeitshilfe für die Pflegeberatung – CD-ROM</b> Aktualisierung kann gegen Nennung der Registriernummer im DQE bestellt werden!	€ 42,80		

Alle Preise verstehen sich inklusive 7% MwSt. Kosten für Porto und Verpackung ab einem Bestellwert von 25 € inklusive.

Weitere Informationen und die Bestellformulare erhalten Sie unter [www.diakonie-dqe.de](http://www.diakonie-dqe.de).

## **9. Neu zertifizierte Einrichtungen**

Wir gratulieren den folgenden Einrichtungen, die in den vergangenen Monaten nach dem Diakonie-Siegel zertifiziert wurden:

### **Diakonie-Siegel Pflege Version 2**

Seniorenzentrum Martha-Maria Stuttgart

70174 Stuttgart

**Wir wünschen Ihnen eine gute Zeit und viel Erfolg bei Ihren Aktivitäten!**

**Ihr DQE-Team**