

# Bestellformular

## Wir bestellen hiermit

\_\_\_\_\_ Exemplar/e des Landesrahmenhandbuchs Diakonie-Siegel Schuldnerberatung inklusive Auditcheckliste und CD-ROM. Lieferung als Word-Datei ist auf Anfrage möglich.  
**Art.-Nr. 900 32 066**

als Einrichtung in diakonischer Trägerschaft € 150,00

Die Preise verstehen sich pro Exemplar inkl. 7% MwSt. und der Kosten für Porto und Verpackung.

Zugehöriger Landesverband:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Wir möchten zukünftig regelmäßig durch den Newsletter DQE-Aktuell über die Entwicklungen und Schulungen zum Diakonie-Siegel Pflege informiert werden. (Angabe der E-Mail-Adresse erforderlich!)

# Adresse

Bitte senden Sie die Bestellung mit der Rechnung an folgende Adresse (Bitte in Druckbuchstaben und leserlich ausfüllen):

\_\_\_\_\_

Registriernummer (falls bereits BRH vorhanden)

\_\_\_\_\_

Anschrift (Einrichtung, Name des Bestellers, Straße, PLZ, Ort)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Rechnungsanschrift (falls abweichend)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Telefon

\_\_\_\_\_

E-Mail

\_\_\_\_\_

Datum, Unterschrift, Stempel

Bestellungen per Telefax unter +49 30 65211-3655 oder per E-Mail an [dqe@diakonie.de](mailto:dqe@diakonie.de)

Alle Urheber- und Leistungsschutzrechte vorbehalten. Das Landesrahmenhandbuch darf nur zur eigenen Verwendung genutzt und vervielfältigt werden. Eine darüber hinaus gehende Vervielfältigung sowie Vertrieb ist verboten.

Bitte beachten Sie, dass das Landesrahmenhandbuch vom Umtausch ausgeschlossen ist.

Diakonie 

Foto: Erwin Wodicka

# Diakonie-Siegel Schuldnerberatung

Diakonie für Menschen

Diakonie Siegel

Landesrahmenhandbuch

Leitfaden für den Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems in der Schuldnerberatung

## Anlass

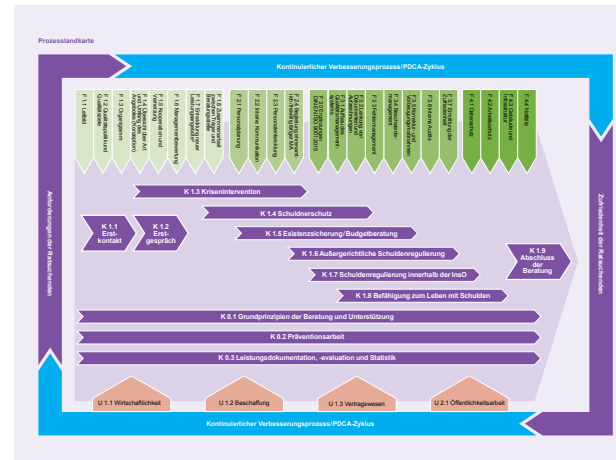
Die Rahmenbedingungen von Schuldnerberatungsstellen sind gekennzeichnet durch die Vielzahl unterschiedlicher Anforderungen. Diese Anforderungen müssen von den Einrichtungen bewertet und erfüllt werden. Das bedarf einer systematischen Herangehensweise, um eine zielgerichtete Steuerung zu ermöglichen.

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.

## Zielsetzung

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.

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



Die Prozesslandkarte verdeutlicht die Wechselwirkungen zwischen einzelnen Prozessen.

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 DIN EN ISO 9001
- decken gesetzliche und behördliche 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.

### Verantwortlich

Diakonisches Werk evangelischer Kirchen  
in Niedersachsen e. V.  
Ebhardtstraße 3 A  
30159 Hannover

in Kooperation mit dem  
Diakonisches Institut für Qualitätsentwicklung  
Diakonie Deutschland – Evangelischer Bundesverband  
Evangelisches Werk für Diakonie und Entwicklung e. V.  
Caroline-Michaelis-Straße 1  
10115 Berlin

### Leitung

Annette Klede  
Telefon: +49 30 65211-1656  
Telefax: +49 30 65211-3656  
annette.klede@diakonie.de

### Organisation

Melanie Jantke  
Telefon: +49 30 65211-1655  
Telefax: +49 30 65211-3655  
melanie.jantke@diakonie.de

[www.diakonie-dqe.de](http://www.diakonie-dqe.de)

### Bestellung

Diakonisches Institut für Qualitätsentwicklung  
Caroline-Michaelis-Str. 1  
10115 Berlin  
Telefon: +49 30 65211-1655  
Telefax: +49 30 65211-3655  
Mail: [dqe@diakonie.de](mailto:dqe@diakonie.de)