

Kriterien für EQUASS Assurance

(gültig ab 1. Januar 2012)

Einleitung

EQUASS (European Quality in Social Services – Europäische Qualität im Sozialsektor) ist eine Initiative der European Platform for Rehabilitation (EPR). EQUASS bietet umfassende Dienstleistungen zur Anerkennung und Zertifizierung von Qualität an. Diese stimmen mit den europäischen Anforderungen¹ an die Qualität von Sozialdienstleistungen überein. EQUASS zielt darauf ab, die Qualität von Sozialdienstleistungen zu verbessern, indem es die Dienstleister zu Qualität und kontinuierlicher Verbesserung motiviert und somit den Leistungsnehmern eine gleichbleibend hohe Qualität in ganz Europa garantiert. EQUASS leistet einen Beitrag zur Schaffung eines europäischen Marktes und zur Modernisierung der Dienstleistungen: Dienstleister sollen sich von ihren Mitbewerbern abheben können, indem sie ihr Streben nach Qualität als Wettbewerbsvorteil nutzen.

Die Qualitätssicherung im Sozialsektor (EQUASS Assurance) ist ein Zertifizierungssystem zur Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle im Sozialsektor. Unternehmen können dabei an einem unabhängigen, externen Zertifizierungsverfahren auf europäischem Niveau teilnehmen, mit dem sie ihren Leistungsnehmern und anderen Interessengruppen ihr Streben nach Qualität nachweisen können.

Dieses Dokument stellt die Kriterien zur Qualitätssicherung im Sozialsektor auf europäischem Niveau vor. Diese basieren auf dem Gemeinsamen Qualitätsrahmen für Sozialdienstleister von allgemeinem Interesse (EPR, November 2010) und dem Freiwilligen Qualitätsrahmen für Sozialdienstleister von allgemeinem Interesse des Ausschusses für soziale Sicherheit (SPC, Oktober 2010). EQUASS Assurance stellt sicher, dass grundlegende Leistungen gemäß der Qualitätsprinzipien von EQUASS erbracht werden sowie gemäß der Kernkriterien des Gemeinsamen Qualitätsrahmens und gemäß der Anforderungen des Freiwilligen Qualitätsrahmens. Voraussetzung für die Zertifizierung ist der Einsatz eines Qualitätsmanagementsystems.

¹ Positionspapier zu Qualität der High Level Group on Disability (September 2007), Freiwilliger Qualitätsrahmen für Sozialdienstleister von allgemeinem Interesse (SPC, Oktober 2010), Gemeinsames Qualitätsrahmenwerk für Sozialdienstleister von allgemeinem Interesse (EPR, November 2010)

Anmerkungen zum Verständnis dieses Textes

Der vorliegende Text ist die deutsche Übersetzung eines englischen Textes, der sich mit den Prinzipien, Kriterien und Indikatoren von EQUASS Assurance befasst, wie sie ab Januar 2012 gültig sind. Im Sinne der besseren Lesbarkeit und Verständlichkeit wurde der englische Text nicht wörtlich, sondern sinngemäß übersetzt.

Mit Blick auf die Evaluation ist im englischen Text an einigen Stellen von jährlicher Evaluation (annual) die Rede, an anderen Stellen von regelmäßiger Evaluation (regularly). Beide Aussagen meinen die jährliche Evaluation im Sinne der im Prinzip „Führung“ beschriebenen Jahresplanung, sofern im Einzelfall keine anderen Zeiträume angegeben sind. Deshalb wurden alle entsprechenden Textstellen mit „jährlich“ übersetzt.

Der Begriff „stakeholder“ wurde durchweg mit „interessierte Gruppen“ übersetzt.

Im Sinne der besseren Lesbarkeit wird im nachfolgenden Text jeweils die männliche Form verwendet. Gemeint sind immer Frauen und Männer.

Die Charakteristika von EQUASS Assurance

Die Zertifizierung nach EQUASS Assurance zeichnet sich aus durch:

1. 50 Kriterien zur Qualitätssicherung
2. Diese Kriterien basieren auf den zehn EQUASS-Qualitätsprinzipien sowie auf den Kriterien des Gemeinsamen Qualitätsrahmens und des Freiwilligen Qualitätsrahmens.
3. Die Kriterien decken wesentliche und grundlegende Elemente² von Qualitätsmanagementsystemen ab.
4. Die Selbstbewertung und das interne Audit basieren auf vorgegebenen Schlüsselindikatoren der Leistungsbestimmung. Sie werden mittels eines Fragebogens durchgeführt.
5. Das externe Audit basiert auf der Leistung des Bewerbers in Relation zu diesen Indikatoren. Dabei überprüft der Auditor die Leistung bei einem Vor-Ort-Besuch mittels Einsicht in Dokumente und mittels Gesprächen.

Dieser Text ist wie folgt aufgebaut:

- a) Beschreibung der EQUASS-Qualitätsprinzipien
- b) Beschreibung relevanter Dimensionen der Qualitätssicherung: kurze Ausführungen, warum die Kriterien im Rahmen von EQUASS als wichtig erachtet werden
- c) Beschreibung der Kriterien von EQUASS Assurance
- d) Beschreibung der Schlüsselindikatoren zur Leistungsbestimmung

EQUASS Assurance ist zugeschnitten auf den Sozialsektor und verfolgt einen ganzheitlichen Ansatz. Dieser basiert auf Qualitätskriterien und Leistungsindikatoren. Für das interne und externe Audit wird ein Fragebogen verwendet. Nachdem die jeweilige Organisation ihre Bewerbung abgegeben und die Fragen des Fragebogens beantwortet hat, findet ein Vor-Ort-Besuch statt. Dabei überprüft ein Auditor die Belege für die im Fragebogen gegebenen Antworten, indem er Dokumente in Augenschein nimmt und mit Mitarbeitern, Leistungsnehmern und anderen interessierten Gruppen Gespräche führt. Die Ergebnisse werden in einem Auditbericht zusammengefasst. Ein Unternehmen, das die Anforderungen von EQUASS Excellence erfüllt, wird für zwei Jahre zertifiziert. Der gesamte Ablauf wird

² Die grundlegenden Elemente sind: 1. Identifikation von Kundenbedürfnissen und –erwartungen, 2. Prozessmanagement, 3. Definition von Verantwortlichkeiten, 4. Ressourcenmanagement, 5. Messungen und Auswertung der Ergebnisse, 6. Kundenzufriedenheit, 7. ein systematisches Vorgehen bei der Verbesserung der Qualität

von einem unabhängigen Gremium, dem EQUASS Awarding Committee, überwacht.

Überblick

Qualitätsprinzipien	EQUASS Assurance Dimensionen	Kriterien	Indikatoren
1. Führung	Mission, Vision und Qualitätspolitik	1 & 2	1, 2, 3, 4
	Kommunikation	3 & 4	5, 6, 7, 8
	Jahresplanung	5 & 6	9, 10, 11, 12
	Gesellschaftliches Engagement	7 & 8	13, 14, 15, 16
2. Mitarbeiterorientierung	Steuerung des Personals	9 & 10	17, 18, 19, 20
	Qualifikation der Mitarbeiter und Personalentwicklung	11 & 12	21, 22, 23, 24
	Mitarbeiterbeteiligung	13 & 14	25, 26, 27, 28
3. Rechte	Rechte und Pflichten	15 & 16 & 17	29, 30, 31, 32, 33, 34
	Selbstbestimmung	18 & 19	35, 36, 37, 38
4. Ethik	Unternehmenspolitik in Bezug auf Ethik	20 & 21 & 22 & 23 & 24	39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48
	Aufgaben und Verantwortlichkeiten	25	49, 50
5. Partnerschaft	Partnerschaft bei der Erbringung der Dienstleistungen	26 & 27	51, 52, 53, 54
6. Teilhabe	Beteiligung der Leistungsnehmer	28 & 29	55, 56, 57, 58
	Empowerment der	30 & 31	59, 60, 61, 62

	Leistungsnehmer		
7. Leistungsnehmerzentrierung	Kundenwünsche erkennen	32 & 33	63, 64, 65, 66
	Individueller Förder- und Hilfeplan	34 & 35	67, 68, 69, 70
8. Ganzheitlichkeit	Prozess der Leistungserbringung	36 & 37	71, 72, 73, 74
	Fortlaufende Erbringung der Dienstleistung	38 & 39	75, 76, 77, 78
	Ganzheitlicher Ansatz	40 & 41	79, 80, 81, 82
9. Ergebnisorientierung	Messung der Ergebnisse	42 & 43	83, 84, 85, 86
	Auswertung der Ergebnisse	44 & 45	87, 88, 89, 90
	Ergebnisbericht	46 & 47	91, 92, 93, 94
10. Kontinuierliche Verbesserung	Kreislauf kontinuierlicher Verbesserung	48 & 49	95, 96, 97, 98
	Innovation	50	99, 100

1. FÜHRUNG

Das Unternehmen macht seine Führungsposition im Sozialsektor sowohl intern als auch nach außen hin deutlich. Intern geschieht dies durch einen guten Führungsstil. Nach außen hin, auf die Gesellschaft gerichtet, geschieht es durch die Schaffung eines positiven Images von Menschen mit Behinderung, durch das Infragestellen zu niedrig angesetzter Erwartungen, durch herausragende Leistungen im Vergleich zu anderen Anbietern, durch eine besonders wirtschaftliche Nutzung seiner Ressourcen, durch Innovationen und das Streben nach einer offenen und integrativen Gesellschaft.

- **Mission, Vision und Qualitätspolitik**

Aussagen zur Mission und Vision zeigen, wie sich das Unternehmen zukünftig entwickeln soll und machen deutlich, was das Kerngeschäft ist. Sie schaffen Klarheit und Transparenz für die Kunden, Mitarbeiter und andere Interessengruppen.

Die Aussagen zur Qualitätspolitik beschreiben wesentliche Ziele und die Anstrengungen der Unternehmensführung, diese Ziele zu erreichen, außerdem die kontinuierliche Verbesserung, mit der die Leistungen laufend verbessert werden sollen. Die Umsetzung der Unternehmenspolitik nimmt eine Schlüsselfunktion ein. Die Unternehmensführung stellt sicher, dass alle Mitarbeiter die Mission, Vision, die Ziele und die Strategien verstehen, mit denen die Erwartungen und Bedürfnisse der Kunden erfüllt werden sollen.

Kriterium

1. Das Unternehmen hat seine Mission und Vision festgelegt und schriftlich festgehalten. Mission und Vision werden im Unternehmen umgesetzt.

	Indikatoren
1	Das Unternehmen hat (eine) schriftlich niedergelegte <ul style="list-style-type: none"> a. Vision b. Mission c. gemeinsame Werte

2	Die Mitarbeiter sind sich der <ul style="list-style-type: none"> a. Mission b. Vision c. Gemeinsamen Werte bewusst.
---	--

Kriterium

2. Das Unternehmen hat seine Qualitätspolitik festgelegt und schriftlich festgehalten. Die Qualitätspolitik wird umgesetzt, indem die Unternehmensführung mittel- und langfristige Ziele festlegt. Das Unternehmen strebt nach kontinuierlicher Verbesserung.

Indikatoren	
3	Das Unternehmen hat seine Qualitätspolitik schriftlich niedergelegt. Diese beinhaltet <ul style="list-style-type: none"> a) langfristige Ziele b) das Bekenntnis zur kontinuierlichen Verbesserung
4	Die Mitarbeiter kennen diese Qualitätspolitik.

- **Kommunikation**

Kommunikation sind die Mittel und Wege, mit denen die Unternehmensführung sicherstellt, dass Informationen und Rückmeldungen gesteuert werden und für alle Beteiligten verfügbar sind. Kommunikation ist effektiv, wenn interne oder externe interessierte Gruppen Zugang zu wichtigen, richtigen und aktuellen Informationen haben. Mit effektiver Kommunikation können vorhandene und potenzielle Kunden Entscheidungen treffen, die Mitarbeiter können die Effektivität Ihrer Arbeit steigern und die Unternehmensführung kann strategisch planen.

Kriterium

3. Die Leistungsnehmer, ihre Angehörigen und interessierte Gruppen wie zum Beispiel Selbsthilfeverbände oder Interessenvertretungen können dem Unternehmen über ihre individuellen und gemeinsamen Erfahrungen mit den Angeboten und Dienstleistungen Rückmeldungen geben.

Indikatoren	
5	Interessierte Gruppen können Rückmeldungen geben zu <ul style="list-style-type: none"> a. Angeboten b. Dienstleistungen
6	Die Rückmeldungen der <ul style="list-style-type: none"> a) Kostenträger b) Leistungsnehmer werden dokumentiert.

Kriterium

4. Das Unternehmen informiert externe interessierte Gruppen über seine Angebote und Dienstleistungen.

Indikatoren	
9	Informationen sind verfügbar über <ul style="list-style-type: none"> a. die Entwicklung von Angeboten und Dienstleistungen b. Prozesse und Verfahren c. die Leistungen der Organisation d. bevorstehende wichtige Ereignisse e. Möglichkeiten der Leistungsnehmerbeteiligung
10	Interessierte Gruppen kennen die Angebote und Dienstleistungen

- **Jahresplanung**

Die Unternehmensführung stellt durch gute Führung und Kontinuität sicher, dass das Unternehmen seine festgelegte Mission erfüllen kann. Sie gewährleistet Kontinuität in der Leistungserbringung, in der Entwicklung neuer Angebote und wirtschaftliche Stabilität. Eine Jahresplanung ist unabdingbar, um diese Ziele zu erreichen und zu evaluieren. Die Jahresplanung sollte unmittelbar an die strategische Planung gekoppelt sein.

Kriterium

5. Die Unternehmensführung hat Prozesse für die Jahresplanung und die Kontrolle der erreichten Ziele festgelegt.

Indikatoren	
9	Der Prozess der Jahresplanung ist schriftlich niedergelegt.
10	Der Prozess der Jahresplanung <ul style="list-style-type: none"> a. ist im Unternehmen umgesetzt b. wird regelmäßig überprüft

Kriterium

6. Der Jahresplan beinhaltet
- die Ziele und angestrebten Ergebnisse des jeweiligen Jahres
 - die geplanten Aktivitäten zur Erreichung der Ziele und Ergebnisse
 - die Überprüfung der Leistung des Unternehmens im Hinblick auf die Ziele und Ergebnisse
 - zeitliche Festlegungen und Verfahren zur Überprüfung

Indikatoren	
11	Der Prozess der Jahresplanung ist zyklisch aufgebaut: <ul style="list-style-type: none"> a. Ziele und angestrebte Ergebnisse b. wesentliche Aktivitäten c. messbare Ergebnisse d. Überprüfung der Ziele und Ergebnisse
12	Die Unternehmensführung erklärt den Jahresplan für verbindlich.

• Gesellschaftliches Engagement

Kernaktivitäten und Auftrag des Unternehmens wirken sich auf die Gesellschaft aus. Die Ergebnisse dieser Kernaktivitäten können an der Zufriedenheit der Kunden, der interessierten Gruppen, der Kostenträger, der Gesellschaft und an den Ergebnissen der Schlüsselleistungen gemessen werden. Im Sozialsektor tätige Unternehmen sind sich ihrer sozialen Verantwortung bewusst, erachten diese als sehr wichtig und legen darauf über die Betrachtung der Kundenwünsche hinaus besonderen Wert.

Kriterium

7. Das Unternehmen erfüllt die Erwartungen und Bedürfnisse der Gesellschaft und stellt diese Erfolge heraus.

Indikatoren	
13	Die Unternehmensführung trägt Rückmeldungen von interessierten Gruppen aus der Gesellschaft zusammen.
14	Die Unternehmensführung kann anhand messbarer Ergebnisse nachweisen, dass das Unternehmen die Bedürfnisse und Erwartungen der Gesellschaft erfüllt

Kriterium

8. Das Unternehmen nimmt durch seine Aktivitäten Verantwortung für die Gesellschaft wahr.

	Indikatoren
15	Das Unternehmen beteiligt sich an Aktivitäten in seinem regionalen Umfeld.
16	Die Unternehmensführung weist nach, dass das Unternehmen einen Mehrwert für die Gesellschaft erbringt.

2. MITARBEITERORIENTIERUNG

Die Unternehmensführung führt und steuert das Personal und seine Leistungen mit dem Ziel, die wirtschaftlichen Ziele des Unternehmens zu erreichen und leistungsnehmerorientierte Dienstleistungen zu erbringen. Die Unternehmensführung wählt das Personal nach dem benötigten Wissen, den benötigten Fertigkeiten und Kompetenzen aus. Sie fördert die ständige Weiterentwicklung der Mitarbeiter. Sie fördert eine Unternehmenskultur des Engagements, der Entwicklung und des kontinuierlichen Lernens seines Personals zum Wohl der Leistungsnehmer und anderer interessierter Gruppen. Die Unternehmensführung gewährleistet sichere, gesundheitsfördernde und angemessene Arbeitsbedingungen.

- **Steuerung des Personals**

Nicht nur die Qualifikation und die Entwicklung des Personals bestimmen die Qualität von Sozialdienstleistungen, sondern auch ein strukturierter und transparenter Prozess der Personalgewinnung. Ebenso wichtig sind die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter und der Ehrenamtlichen, damit diese ihre bestmögliche Leistung erbringen können und motiviert ihre Arbeit tun.

Kriterium

9. Die Unternehmensführung hat eine strukturierte Personalpolitik in Bezug auf Personalgewinnung und –entwicklung festgelegt. Deren Umsetzung stellt die Auswahl qualifizierten Personals basierend auf dem benötigten Wissen, den benötigten Fertigkeiten und Kompetenzen sicher.

Indikatoren	
17	Das Unternehmen hat (eine) schriftlich niedergelegte: <ol style="list-style-type: none"> a. Politik der Personalgewinnung b. Kriterien der Personalauswahl c. Prozess zur Personalgewinnung d. Politik der Gleichbehandlung und Antidiskriminierung
18	Grundlage der Politik der Personalgewinnung und –entwicklung sind: <ol style="list-style-type: none"> a. Wissen b. Fertigkeiten c. Kompetenzen

Kriterium

10. Das Unternehmen arbeitet in Übereinstimmung mit geltender Gesetzgebung in Bezug auf angemessene Arbeitsbedingungen, eine angemessene Personalmenge und –dichte und angemessene Vergütungen für Mitarbeiter und Ehrenamtliche.

Indikatoren	
19	Das Unternehmen hat schriftlich niedergelegt: <ul style="list-style-type: none"> a. wie seine Personalpolitik mit der geltenden Gesetzgebung übereinstimmt b. wie es die Leistungen von Mitarbeitern und Ehrenamtlichen anerkennt
20	Die Unternehmensführung evaluiert regelmäßig die Arbeitsbedingungen <ul style="list-style-type: none"> a. seiner Führungskräfte b. seiner Mitarbeiter c. seiner Ehrenamtlichen

- **Qualifikation der Mitarbeiter und Personalentwicklung**

Entscheidend für die Qualität von Sozialdienstleistungen sind die Qualifikation und die Kompetenzen der Mitarbeiter sowie deren Fort- und Weiterbildungen. Es ist unabdingbar, dass jedes Unternehmen einen systematischen Ansatz zur Personalgewinnung und zur weiteren Entwicklung seines Personals hat. Die Unternehmensführung muss sicherstellen, dass die Mitarbeiter fundierte Kenntnisse und Erfahrungen haben, um die ihnen übertragenen Aufgaben erfüllen zu können, und dass Mitarbeiter Zugang zu Fort- und Weiterbildung haben und ermutigt werden, diese zu nutzen. Es muss einen Ansatz zur systematischen Erkennung der Fort- und Weiterbildungsbedarfe geben.

Kriterium

11. Das Unternehmen bildet alle Mitarbeiter basierend auf einem Plan zur Personalentwicklung fort und weiter. Die Wirksamkeit der Fort- und Weiterbildungen wird systematisch evaluiert.

Indikatoren	
21	Der Personalentwicklungs- bzw. Fort- und Weiterbildungsplan a. ist schriftlich niedergelegt b. wird jährlich evaluiert
22	Der Sozialdienstleister a. führt den Nachweis über alle Fort- und Weiterbildungsaktivitäten seiner Mitarbeiter b. evaluiert die Wirksamkeit der Fort- und Weiterbildungen systematisch (basierend auf den Rückmeldungen der Mitarbeiter und anderer interessierter Gruppen)

Kriterium

12. Die Unternehmensführung hat die Anforderungen an sein Personal in Stellenbeschreibungen beschrieben und unterzieht diese einer jährlichen Prüfung.

Indikatoren	
23	Die Anforderungen an das Personal sind/werden a. identifiziert b. spezifiziert c. schriftlich niedergelegt d. jährlich evaluiert
24	Die Leistung derjenigen Mitarbeiter, die direkt mit der Erbringung der Dienstleistungen zu tun haben, wird regelmäßig überprüft.

• Mitarbeiterbeteiligung

Mitarbeiterbeteiligung bedeutet, für die Mitarbeiter Möglichkeiten zu schaffen, sich mit ihren Kollegen, den Führungskräften und weiteren Personen im Umfeld des Unternehmens auszutauschen. Die Arbeitsbedingungen fördern ein kreatives und motivierendes Miteinander, in dem die Mitarbeiter Wert darauf legen, gute Arbeit zu leisten. Das Bewusstsein der Mitarbeiter und des Arbeitgebers ist geprägt von den Bedingungen des 21. Jahrhunderts:

Flexibilität, Wandel und kontinuierlicher Verbesserung. Strategien der Mitarbeiterbeteiligung befähigen die Mitarbeiter, bei der Arbeit ihr Bestes zu geben. Dies kann nur geschehen, wenn sie sich respektiert, einbezogen, ernst genommen, gut geführt und wertgeschätzt wissen von denen, für die sie arbeiten.

Kriterium

13. Die Unternehmensführung gibt den Mitarbeitern die Möglichkeit zu Äußerungen über die Leistungen des Unternehmens über die Dienstleistungserbringung und Personalentwicklung.

Indikatoren	
25	Die Unternehmensführung verfolgt eine konsequente Politik der aktiven Mitarbeiterbeteiligung <ul style="list-style-type: none"> a. bei der Planung der Dienstleistungen b. bei der Evaluierung der Leistungserbringung Hierfür gibt es festgelegte Verfahren.
26	Die Unternehmensführung hält die Mitarbeiterbeteiligung und Rückmeldungen von Mitarbeitern schriftlich fest. Sie berücksichtigt sie in der Strategie der Personalentwicklung und in der strategischen Jahresplanung des Unternehmens.

Kriterium

14. Die Unternehmensführung hat Verfahren festgelegt, um die Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter zu steigern.

Indikatoren	
27	Die Unternehmensführung misst, dokumentiert und überprüft regelmäßig und systematisch die Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter
28	Die Unternehmensführung hat Verfahren festgelegt, um die Leistungen der Mitarbeiter anzuerkennen.

3. RECHTE

Das Unternehmen hat sich dem Schutz und der Förderung der Rechte seiner Leistungsnehmer verschrieben. Dies gilt für Chancengleichheit, gleiche Behandlung und Wahlfreiheit, Selbstbestimmung und gleichberechtigte Teilhabe. Die Unternehmensführung stellt sicher, dass Leistungsnehmer Entscheidungen auf der Grundlage umfassender Informationen treffen können. Sie stellt sicher, dass in der täglichen Arbeit niemand diskriminiert wird. Das Unternehmen geht bei der Wahrung der Rechte der Leistungsnehmer mit gutem Beispiel voran. Diese Verpflichtung wird deutlich in allen Teilbereichen der Dienstleistungserbringung und -entwicklung sowie in den Unternehmenswerten.

- Rechte und Pflichten

Ein wesentlicher Unternehmenswert muss sein, dass es sich dem Schutz und der Förderung der Rechte ihrer Leistungsnehmer verschreibt in Bezug auf Chancengleichheit, gleiche Behandlung und gleichberechtigte Teilhabe. Das Unternehmen setzt sich für Entscheidungen auf der Grundlage umfassender Information ein und pflegt Werte, die niemanden diskriminieren.

Kriterium

15. Die Unternehmensführung stellt die Wahrung der Rechte der Leistungsnehmer sicher. Diese Rechte sind in einer Charta der Rechte schriftlich festgehalten. Diese basiert auf der Charta der Grundrechte der Europäischen Union, der Europäischen Konvention zum Schutz der Menschenrechte und Grundfreiheiten und anderer internationaler Konventionen, hier besonders denen, die von den Vereinten Nationen erarbeitet wurden.

Indikatoren	
29	Das Unternehmen hat schriftlich festgelegt : a. eine Charta der Rechte der Leistungsnehmer b. die übereinstimmt mit international anerkannten Menschenrechtskonventionen
30	Alle Mitarbeiter und Ehrenamtlichen kennen die Rechte und Pflichten der

	Leistungsnehmer.
--	------------------

Kriterium

16. Das Unternehmen informiert die Leistungsnehmer über ihre Rechte und Pflichten, besonders in Bezug auf Gleichbehandlung bei Alter, Behinderung, Geschlecht, Hautfarbe, Religion und Glauben und sexuelle Orientierung. Dies geschieht bereits bevor die Leistungsnehmer erstmals die Leistungen des Unternehmens in Anspruch nehmen.

Indikatoren	
31	Die Unternehmensführung kann belegen, dass das Unternehmen die Leistungsnehmer über ihre Rechte und Pflichten informiert.
32	Die Leistungsnehmer kennen ihre Rechte und Pflichten.

Kriterium

17. Im Unternehmen gibt es ein Beschwerdemanagementsystem, das die Rückmeldungen der Leistungsnehmer, Kunden und anderer interessierter Gruppenerfasst.

Indikatoren	
33	Das Unternehmen hat ein nachvollziehbares Beschwerdemanagementsystem. Dieses gewährleistet einen angemessenen und objektiven Umgang mit Beschwerden.
34	Das Unternehmen legt die Ergebnisse seines Beschwerdemanagements offen dar.

- **Selbstbestimmung**

Das Recht auf Selbstbestimmung ist verankert in internationaler Gesetzgebung: Staaten haben das Recht, selbst über ihre Souveränität und ihren politischen Status zu bestimmen, ohne dass dies von außen beeinflusst werden kann. Darauf basierend bedeutet Selbstbestimmung hier das Recht auf Wahlfreiheit in Bezug auf alle Angelegenheiten einer Person ohne Einflussnahme von außen.

Kriterium

18. Das Unternehmen respektiert das grundlegende Recht auf Selbstbestimmung jedes Leistungsnehmers. Jeder Leistungsnehmer entscheidet frei über seinen politischen Status und über seine wirtschaftliche, soziale und kulturelle Entwicklung.

Indikatoren	
35	Das Unternehmen unterstützt die Leistungsnehmer bei der Verwirklichung ihrer Selbstbestimmung.
36	Das Unternehmen wertet seine diesbezüglichen Leistungen gemeinsam mit den Leistungsnehmern jährlich aus.

Kriterium

19. Das Unternehmen unterstützt die Leistungsnehmer bei der Auswahl von Anwälten und anderen Vertrauenspersonen zur Verwirklichung ihrer Rechte.

Indikatoren	
37	Das Unternehmen informiert die Leistungsnehmer über Zugangsmöglichkeiten zu Anwälten und anderen Vertrauenspersonen.
38	Das Unternehmen wertet seine diesbezüglichen Leistungen gemeinsam mit den Leistungsnehmern jährlich aus.

4. ETHIK

Das Unternehmen arbeitet auf der Grundlage ethischer Richtlinien bzw. eines Ethikcodes. Es respektiert die Würde jedes einzelnen Leistungsnehmers, seiner Familie und Betreuer. Die ethischen Richtlinien schützen die Leistungsnehmer von übermäßigen Risiken. Sie legen den Bedarf an fachlicher Kompetenz im Unternehmen fest. Sie fördern soziale Gerechtigkeit.

- Unternehmenspolitik in Bezug auf Ethik

Die Unternehmenspolitik zur Ethik bezieht sich auf die Professionen im Unternehmen. Der Ethikcode ist eine Sammlung professioneller Kriterien, die Aspekte von Fairness und Pflichten beinhalten sowie Prinzipien und Werte, die das Verhalten in Bezug auf Vertraulichkeit und Datensicherheit, den Schutz der Privatsphäre und den Umgang mit Informationen regeln.

Kriterium

20. Die Unternehmensführung hat die Politik in Bezug auf Ethik festgelegt und schriftlich festgehalten. Diese stellt sicher, dass die Würde der Leistungsnehmer gewahrt wird, dass Leistungsnehmer vor übermäßigen Risiken geschützt werden und dass die soziale Gerechtigkeit gefördert wird.

	Indikatoren
39	Die Unternehmensführung hat die Politik des Unternehmens in Bezug auf Ethik schriftlich niedergelegt. Diese stellt sicher, dass die Würde der Leistungsnehmer gewahrt wird und dass die Leistungsnehmer vor übermäßigen Risiken geschützt werden.
40	Die Unternehmensführung informiert Mitarbeiter und Ehrenamtliche über die Politik zur Ethik und über die Werte und Prinzipien, die die Unternehmenskultur und Leistungserbringung bestimmen.

Kriterium

21. Das Unternehmen wendet Verfahren an, die den körperlichen, geistigen und finanziellen Missbrauch der Leistungsnehmer verhindern.

Indikatoren	
41	Das Unternehmen <ul style="list-style-type: none"> a. hat schriftlich festgelegte Leitlinien, wie der körperliche, geistige und finanzielle Missbrauch der Leistungsnehmer verhindert wird b. setzt daraus abgeleitete Verfahren in der Praxis um
42	Die Unternehmensführung wertet die Effektivität der Politik zur Verhinderung des körperlichen, geistigen und finanziellen Missbrauchs der Leistungsnehmer jährlich aus.

Kriterium

22. Die Unternehmensführung gewährleistet eine sichere Arbeitsumgebung für die Sicherheit der Leistungsnehmer, ihrer Familien und Vertrauenspersonen.

Indikatoren	
43	Das Unternehmen hat <ul style="list-style-type: none"> a. sein Gesundheits- und Sicherheitskonzept schriftlich niedergelegt b. Verfahren, die eine sichere Umgebung und die körperliche und psychische Unversehrtheit der Leistungsnehmer sicherstellen
44	Die Unternehmensführung <ul style="list-style-type: none"> a. hat Kennzahlen zur Sicherung von Gesundheit und Sicherheit benannt b. unterzieht diese Kennzahlen jährlich einem Verbesserungsprozess

Kriterium

23. Die Unternehmensführung hat Prinzipien festgelegt, die das Verhalten bei der Erbringung der Dienstleistungen bestimmen. Vertraulichkeit, Genauigkeit, Wahrung der Privatsphäre und Rechtschaffenheit werden dabei berücksichtigt.

Indikatoren	
45	Die Unternehmensführung hat Prinzipien, Werte und Verfahren festgelegt, die die Kultur der Leistungserbringung bestimmen.
46	Die Mitarbeiter und Ehrenamtlichen kennen diese Prinzipien, Werte und Verfahren.

Kriterium

24. Die Unternehmensführung hat Verfahren festgelegt, die die Sicherheit der Daten der Leistungsnehmer und der für sie erbrachten Leistungen gewährleisten.

Indikatoren	
47	Das Unternehmen hat seine Politik und Verfahren <ul style="list-style-type: none"> a. zur Gewährleistung der Sicherheit der Daten der Leistungsnehmer b. zur Erfassung der Daten der Leistungsnehmer c. für den Zugang zu persönlichen Daten schriftlich festgelegt.
48	Die Unternehmensführung überprüft <ul style="list-style-type: none"> a. mindestens alle zwei Jahre die Politik des Unternehmens zur Datensicherheit gemeinsam mit den Mitarbeitern und Leistungsnehmern b. mindestens alle zwei Jahre die Verfahren zur Datensicherheit gemeinsam mit den Mitarbeitern und Leistungsnehmern

- **Aufgaben und Verantwortlichkeiten**

Die Festlegung der einzelnen Aufgaben und Verantwortlichkeiten und der Beziehungen der verschiedenen Aufgaben und Verantwortlichkeiten zueinander fördert Transparenz, Verlässlichkeit und Effizienz in der Kommunikation mit den Leistungsnehmern. Die genaue Festlegung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten ist unabdingbar, damit alle Beteiligten zusammen eine effiziente und koordinierte Leistung erbringen können.

Kriterium

25. Die Unternehmensführung hat die Aufgaben und Verantwortlichkeiten, Weisungsbefugnisse und Zusammenarbeit all der Personen festgelegt, die die Dienstleistungen des Unternehmens verantworten, entwickeln, unmittelbar erbringen und evaluieren.

Indikatoren	
49	Die Unternehmensführung <ul style="list-style-type: none"> a. hat die Aufgaben und Verantwortlichkeiten seiner Leitungskräfte festgelegt b. legt die Aufgaben und Verantwortlichkeiten seiner Leitungskräfte offen dar

50	<p>Die Unternehmensführung</p> <ul style="list-style-type: none">a. hat die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Personen festgelegt, die unmittelbar mit der Erbringung der Leistungen für die Leistungsnehmer zu tun habenb. legt die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Personen offen dar, die unmittelbar mit der Erbringung der Leistungen für die Leistungsnehmer zu tun haben
----	--

5. PARTNERSCHAFT

Das Unternehmen arbeitet partnerschaftlich mit öffentlich-rechtlichen und privaten Institutionen zusammen, ebenso mit den Vertretern der Arbeitgeber und Arbeitnehmer, mit Leistungsträgern und Kunden, den Organisationen der Leistungsnehmer und ihrer Angehörigen (z. B. Selbsthilfegruppen, Interessenvertretungen, regionale Gruppen, Familien, Betreuer und Sorgeberechtigte), um die Kontinuität der Dienstleistung sicherzustellen. Durch Partnerschaften steigert das Unternehmen die Effektivität seiner Angebote und trägt zu einer offeneren und inklusiven Gesellschaft bei.

- **Partnerschaft bei der Erbringung der Dienstleistungen**

Die zunehmende Verbreitung von Informationstechnologien in der Gesellschaft, die Anforderung, effektiv mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen und dem Wissen umzugehen und das Empowerment der Leistungsnehmer erfordert eine Zusammenarbeit in Bezug auf Information, Logistik und Leistungserbringung. Deshalb sollten Unternehmen partnerschaftlich mit öffentlich-rechtlichen und privaten Institutionen zusammenarbeiten, ebenso mit den Vertretern der Arbeitgeber und Arbeitnehmer, mit Leistungsträgern und Kunden, den Organisationen der Leistungsnehmer und ihrer Angehörigen (z. B. Selbsthilfegruppen und Interessenvertretungen, regionale Gruppen, Familien, Betreuer und Sorgeberechtigte). Partnerschaften in der Leistungserbringung sollten den Wert der erbrachten Dienstleistungen steigern und deren Ergebnisse verbessern.

Kriterium

26. Das Unternehmen arbeitet bei der Erbringung seiner Dienstleistungen mit anderen Unternehmen und Organisationen zusammen.

Indikatoren	
51	Das Unternehmen arbeitet bei der Erbringung seiner personenbezogenen Leistungen partnerschaftlich zusammen mit <ul style="list-style-type: none"> a. Sozialpartnern b. Leistungsträgern c. Organisationen der Leistungsnehmer und ihrer Angehörigen

52	Die Unternehmensführung evaluiert den Mehrwert der Partnerschaften regelmäßig.
----	--

Kriterium

27. Das Unternehmen arbeitet bei der Entwicklung und Weiterentwicklung seiner Dienstleistungen mit Leistungsnehmern, Kunden und anderen interessierten Gruppen zusammen.

	Indikatoren
53	Das Unternehmen bezieht <ul style="list-style-type: none"> a. Leistungsnehmer und ihre Vertreter b. Kunden c. Leistungsträger in die Entwicklung seiner Dienstleistungen ein.
54	Das Unternehmen bezieht wesentlich externe interessierte Gruppen in die Feststellung der Wünsche und Bedürfnisse ein.

6. TEILHABE

Das Unternehmen fördert die Teilhabe von Menschen mit Behinderung sowohl auf allen Ebenen der eigenen Organisation als auch im regionalen Umfeld. Das Unternehmen bezieht die Leistungsnehmer aktiv in die Erbringung seiner Dienstleistungen ein. Das Unternehmen unterstützt das Empowerment der Leistungsnehmer mit dem Ziel, mehr gleichberechtigte Teilhabe und Inklusion zu erreichen. Als Anwalt der Leistungsnehmer arbeitet das Unternehmen mit politischen und gesellschaftlichen Gruppen zusammen und berät diese zu den Themen Barrierefreiheit, Bildung und Förderung der Chancengleichheit.

- **Beteiligung der Leistungsnehmer**

Die Beteiligung der Leistungsnehmer umzusetzen und Leistungsnehmer zu ermutigen, sich in allen Schlüsselfunktionen des Unternehmens zu beteiligen, ist ein wesentlicher und wichtiger Faktor im Sozialsektor. Die Unternehmensführung setzt dies um, indem sie Verfahren schafft, die Leistungsnehmer zur Beteiligung ermutigen und die das Empowerment der Leistungsnehmer fördern. So schafft und fördert das Unternehmen eine Kultur, die es den Leistungsnehmern ermöglicht, ihre Interessen selbst zu vertreten.

Kriterium

28. Die Unternehmensführung bezieht die Leistungsnehmer als aktive und mitbestimmende Teilnehmer bei der Planung und Überprüfung der Dienstleistungen ein. So entsteht ein fortlaufender Dialog mit den Führungskräften über die Bestimmung der Wünsche und Bedürfnisse, die Dienstleistungen selbst und die Evaluierung der Qualität.

Indikatoren	
55	Die Unternehmensführung hat eine Politik und Verfahren schriftlich festgelegt, um die Leistungsnehmer aktiv einzubeziehen bei <ol style="list-style-type: none"> a. der Bestimmung ihrer Wünsche und Bedürfnisse b. der Planung der Dienstleistungen c. der Evaluierung der Qualität
56	Die Leistungsnehmer beteiligen sich an <ol style="list-style-type: none"> a. der Bestimmung individueller Wünsche und Bedürfnisse b. der Planung der individuellen Dienstleistungen c. der Evaluierung der Dienstleistungen

Kriterium

29. Die Unternehmensführung wertet die Beteiligung der Leistungsnehmer jährlich aus, sowohl die individuelle Beteiligung als auch die Beteiligung von Gruppen.

Indikatoren	
57	Die Leistungsnehmer oder ihre Vertreter haben den Maßnahmen, Aktivitäten und der Unternehmenspolitik zur Mitbestimmung zugestimmt
58	Die Unternehmensführung wertet die Maßnahmen, Aktivitäten und die Unternehmenspolitik zur Mitbestimmung der Leistungsnehmer oder ihrer Vertreter jährlich aus.

- **Empowerment der Leistungsnehmer**

Leistungsnehmer, die keine Möglichkeit haben, für ihr Einkommen selbst zu sorgen, werden zu einem gewissen Ausmaß abhängig von den Zuwendungen des Sozialstaats. Sie verlieren ihr Selbstwertgefühl, weil sie nicht selbst für sich sorgen können. Das kann zu gesundheitlichen, psychologischen und sozialen Problemen führen. Empowerment bedeutet, grundlegende Möglichkeiten für Leistungsnehmer zu schaffen, entweder direkt für die Leistungsnehmer oder mit Hilfe von Menschen, die den Leistungsnehmern den Zugang zu diesen Möglichkeiten eröffnen. Empowerment bedeutet auch, alles zu unterlassen, was den Zugang zu diesen Möglichkeiten verhindert. Dies beinhaltet das Ermutigen und die Entwicklung und Förderung von Fähigkeiten, die dazu führen, dass Leistungsnehmer für sich selbst sorgen können, mit der Perspektive, zukünftig nicht weiter auf die Zuwendungen des Sozialstaats angewiesen zu sein. Der Anfang mag schwer sein, aber es gibt

viele Beispiele für gelungenes Empowerment. Empowerment kann auf vielen Wegen erreicht werden. Es wird oft als Voraussetzung für die Mitbestimmung angesehen.

Kriterium

30. Die Unternehmensführung stellt den Leistungsnehmern Instrumente zur Verfügung, mit denen sie ihr Empowerment stärken können sowie ihre persönliche Situation und die Situation ihres Umfeldes verbessern können.

Indikatoren	
59	Das Unternehmen fördert das Empowerment der Leistungsnehmer systematisch und individuell.
60	Die Unternehmensführung weist Ergebnisse nach, wie er das Empowerment der Leistungsnehmer fördert.

Kriterium

31. Die Unternehmensführung hat Verfahren festgelegt, mit denen eine Umgebung geschaffen wird, die das Empowerment der Leistungsnehmer fördert.

Indikatoren	
61	Die Unternehmensführung ergreift Maßnahmen, die im Unternehmen eine Umgebung schaffen, die das Empowerment der Leistungsnehmer fördert.
62	Das Unternehmen schult seine Mitarbeiter darin, das Empowerment der Leistungsnehmer zu fördern.

7. LEISTUNGSNEHMERZENTRIERUNG

Das Unternehmen strebt an, mit seinen Prozessen die Lebensqualität der Leistungsnehmer zu verbessern. Es hat dabei sowohl die Bedürfnisse vorhandener als auch potenzieller Leistungsnehmer im Blick. Es Das Unternehmen respektiert die Beiträge jedes einzelnen Leistungsnehmers und gibt allen Leistungsnehmern die Möglichkeit, sich durch Selbstbewertung, Rückmeldungen im Tagesgeschäft und Bewertung der Qualität einzubringen. Bei den Zielen des Unternehmens berücksichtigt die Unternehmensführung das physische und soziale Umfeld der Leistungsnehmer. Alle dies betreffenden Prozesse werden regelmäßig überprüft.

- **Kundenbedürfnisse erkennen**

Das Unternehmen arbeitet mit Prozessen, die von den Wünschen und Bedürfnissen der Leistungsnehmer, -Käufer der Produkte und potenziellen Leistungsnehmern bestimmt werden. Deshalb ist das Erkennen der Bedürfnisse der vorhandenen und potenziellen Kunden elementar für die Weiterentwicklung der Angebote und die Erbringung der Dienstleistungen. Das Unternehmen muss auf sich ändernde Bedürfnisse reagieren, damit die erbrachten Leistungen auch den zukünftigen Ansprüchen der Kunden gerecht werden.

Kriterium

32. Das Unternehmen stellt seine Dienstleistungen individuell für jeden Leistungsnehmer zusammen. Dies basiert auf einer individuellen Bedarfserhebung und in einer Umgebung, die dem Leistungsnehmer, seiner Familie und seinen Vertrauenspersonen am angenehmsten ist.

	Indikatoren
63	Das Unternehmen ermittelt die aktuellen Wünsche und Bedürfnisse <ul style="list-style-type: none"> a. der vorhandenen Leistungsnehmer b. der potenziellen Leistungsnehmer Die Erhebung liegt nicht länger als drei Jahre zurück.
64	Das Unternehmen bietet seine Dienstleistungen - in einem Umfeld an, das dem Leistungsnehmer, seiner Familie und seinen Vertrauenspersonen am angenehmsten ist.

Kriterium

33. Das Unternehmen erbringt Dienstleistungen, die mit den identifizierten Bedarfen der Kunden übereinstimmen und auf festgelegte Ziele hinsteuern.

Indikatoren	
65	Das Unternehmen ermittelt die Wünsche und Bedürfnisse <ul style="list-style-type: none"> a. seiner Leistungsträger und sonstigen Geldgeber b. anderer wesentlicher externer interessierter Gruppen
66	Die Unternehmensführung legt Erfolgsquoten für die bestehenden Angebote fest <ul style="list-style-type: none"> a. zur Überprüfung der erreichten Ziele b. zur Überprüfung, inwieweit die Wünsche und Bedürfnisse der Leistungsnehmer befriedigt wurden

- Individueller Leistungsplan

Dienstleistungen werden entsprechend der ermittelten Wünsche und Bedürfnisse der Leistungsnehmer gestaltet. Durch die Analyse dieser Bedürfnisse, Erwartungen und Möglichkeiten kann das Unternehmen seine Angebote gestalten. Damit reagiert es auf die Bedürfnisse und Wünsche der Leistungsnehmer.

Kriterium

34. Das Unternehmen arbeitet nach individuell zugeschnittenen Abläufen, die von den Wünschen und Bedürfnissen der Leistungsnehmer bestimmt werden.

Indikatoren	
67	Das Unternehmen erbringt Leistungen, die von den Wünschen und Bedürfnissen der Leistungsnehmer bestimmt werden.
68	Das Unternehmen hält die individuellen Wünsche und Bedürfnisse der Leistungsnehmer in individuellen Leistungsplänen fest.

Kriterium

35. Das Unternehmen dokumentiert die Planung seiner Dienstleistungen, die auf den Bedürfnissen und Erwartungen der Leistungsnehmer basieren, in einem individuellen Leistungsplan.

Indikatoren	
69	Der individuelle Leistungsplan beinhaltet <ul style="list-style-type: none"> a. die vom Leistungsnehmer gewünschte Lebenssituation b. allgemeine / übergeordnete Ziele c. spezifische messbare Ziele d. die dafür einzusetzenden Methoden, Techniken und Interventionen a. das dafür eingesetzte Personal und seine jeweiligen Verantwortlichkeiten im Hinblick auf den einzelnen Leistungsnehmer
70	Der Leistungsnehmer bzw. sein rechtlicher Vertreter oder Betreuer hat dem individuellen Leistungsplan zugestimmt.

8. GANZHEITLICHKEIT

Das Unternehmen gewährleistet den Leistungsnehmern ständigen Zugang zu ganzheitlichen Dienstleistungen, auch im regionalen Umfeld. Dabei nutzt es den Beitrag der Leistungsnehmer sowie tatsächlicher und potenzieller Partner einschließlich der Kommunen, Arbeitgeber und weiterer interessierter Personen und Gruppen. Das Leistungsangebot ist umfassend von der Frühintervention bis zu Folgeleistungen nach Abschluss der jeweiligen Leistung. Alle Dienstleistungen werden durch multidisziplinäre Teams erbracht, um den ganzheitlichen Ansatz sicherzustellen. Zu diesem Zweck nutzt das Unternehmen auch Partnerschaften mit anderen Anbietern solcher Dienstleistungen und mit Arbeitgebern.

- **Prozess der Leistungserbringung**

Im Unternehmen gibt es ein System von Prozessen, die gesteuert und verbessert werden müssen. Einige von ihnen sind wesentlich. Von ihnen hängt der Erfolg des Unternehmens ab. Gerade diese Prozesse greifen querschnittlich in das Unternehmen ein und erfordern deshalb eine besondere Aufmerksamkeit.

Kriterium

36. Das Unternehmen identifiziert, dokumentiert und pflegt seine Schlüsselprozesse zur Dienstleistungserbringung in Anlehnung an seine Mission und Vision und seine Qualitätspolitik.

	Indikatoren
71	Die Unternehmensführung hat die Schlüsselprozesse <ul style="list-style-type: none"> a. identifiziert b. dokumentiert c. Sie werden jährlich überprüft.
72	Diese Schlüsselprozesse stimmen überein mit <ul style="list-style-type: none"> a. der Mission des Unternehmens b. der Qualitätspolitik des Unternehmens c. den Anforderungen der Kunden und Leistungsträger

Kriterium

37. Die Unternehmensführung überprüft regelmäßig den Prozess der Leistungserbringung und überwacht die Erbringung der Dienstleistungen.

Indikatoren	
73	Die Unternehmensführung a. dokumentiert regelmäßig die Leistung seiner Schlüsselprozesse b. überprüft die Leistung der Schlüsselprozesse jährlich.
74	Die Unternehmensführung a. überprüft die Schlüsselprozesse mittels interner Audits b. berichtet über die Ergebnisse der Schlüsselprozesse

- Fortlaufende Erbringung der Dienstleistung

Das Unternehmen trägt eine wesentliche Verantwortung dafür, dass Dienstleistungen strukturiert fortlaufend erbracht werden mit dem Ziel, dem Leistungsnehmer gut koordinierte Leistungen zu erbringen. Diese helfen ihm, seine angestrebten Ziele zu erreichen.

Kriterium

38. Das Unternehmen stellt sicher, dass die Leistungsnehmer Zugang zu umfassenden, durchgängigen und fortlaufenden Dienstleistungen haben. Die Spanne reicht von der Frühförderung bis zur Unterstützung im Alter. Die Dienstleistungen werden laufend den sich verändernden Bedürfnissen der Leistungsnehmer angepasst.

Indikatoren	
75	Die fortlaufend erbrachten Dienstleistungen werden jährlich evaluiert.
76	Die Unternehmensführung stellt durch geeignete Maßnahmen sicher, dass die Dienstleistungen fortlaufend erbracht werden.

Kriterium

39. Das Unternehmen entwickelt umfassende, durchgängige und fortlaufende Dienstleistungen, die nahtlos ineinander übergehen. Barrieren werden durch einen multidisziplinären und kooperativen Ansatz abgebaut oder verringert.

Indikatoren	
77	<p>Die Unternehmensführung identifiziert und berichtet jährlich über Barrieren</p> <ul style="list-style-type: none"> a. die einen nahtlosen Übergang der fortlaufenden Dienstleistungen verhindern b. die den Zugang zu Angeboten und Dienstleistungen verhindern
78	<p>Das Unternehmen erbringt seine Dienstleistungen nach einem multidisziplinären Ansatz. Dies findet sich in den individuellen Leistungsplänen wieder.</p>

- **Ganzheitlicher Ansatz**

Sich ergänzende Sozialdienstleistungen mit einem ganzheitlichen Ansatz verfolgen das Ziel, die Leistungsfähigkeit einer Person zu verbessern oder zumindest zu erhalten, statt sich einseitig auf deren Betrachtung zu beschränken. Der ganzheitliche Ansatz berücksichtigt physische, mentale und soziale Faktoren der Leistungsnehmer und nicht nur die ärztlich diagnostizierten Befunde.

Menschen werden hierbei immer als komplexe Systeme verstanden. Es werden nicht nur einzelne Teile des Ganzen betrachtet. Auch die Ergebnisse werden ganzheitlich betrachtet. Dabei werden die Lebensumstände, Mobilität, Arbeit, Einkommen ebenso betrachtet wie Aspekte der Diskriminierung bzw. Gleichbehandlung.

Kriterium

- 40. Die Dienstleistungen des Unternehmens basieren auf einem ganzheitlichen Ansatz. Dieser richtet sich nach den Bedürfnissen und Erwartungen der Leistungsnehmer und hat das Ziel, die Lebensqualität der Leistungsnehmer zu verbessern.

Indikatoren	
79	Das Unternehmen sichert zu, dass jeder Leistungsnehmer seine Lebensqualität individuell definiert.
80	Die Effektivität von Anstrengungen zur Verbesserung der Lebensqualität wird a. gemessen b. veröffentlicht

Kriterium

41. Die Unternehmensführung identifiziert die erforderlichen Kompetenzen, Fertigkeiten und Unterstützungs-(Fortbildungs-)bedarfe der Mitarbeiter, damit diese im Sinne der Verbesserung der Lebensqualität der Leistungsnehmer arbeiten können.

Indikatoren	
81	Die Unternehmensführung spezifiziert die erforderlichen Kompetenzen und Fertigkeiten der Mitarbeiter, um die Verbesserung der Lebensqualität der Leistungsnehmer zu fördern.
82	Die Unternehmensführung evaluiert jährlich die Kompetenzen und Fertigkeiten der Mitarbeiter, die zur Verbesserung der Lebensqualität der Leistungsnehmer beitragen.

9. ERGEBNISORIENTIERUNG

Das Unternehmen arbeitet ergebnisorientiert. Die Ergebnisse werden aus den unterschiedlichen Perspektiven der verschiedenen interessierten Gruppen betrachtet. Sie zielen immer auf einen Gewinn für die Leistungsnehmer, ihre Familien und Betreuer, andere interessierte Gruppen sowie die Gesellschaft. Das Unternehmen strebt nach dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis für seine Kunden und Leistungsträger. Es misst die Wirkung seiner Leistungen und überprüft diese fortlaufend. Auf dieser Grundlage verbessert es sich kontinuierlich, schafft Transparenz und definiert Verantwortlichkeiten klar.

- **Messung der Ergebnisse**

Das Unternehmen strebt nach Ergebnissen zum Wohl der Leistungsnehmer, ihrer Familienmitgliedern, Arbeitgebern, anderer interessierter Gruppen und der Gesellschaft. Der erfolgreiche soziale Prozess ist definiert als das Erreichen der Ziele, die im individuellen Leistungsplan festgelegt sind. Die nachprüfbar Ergebnisse der Prozesse müssen immer in Bezug zu den dort gesetzten Zielen bewertet werden. Einschätzungen zur Qualität des Unternehmens müssen demnach immer auf der Grundlage eines Bewertungssystems getroffen werden, das auf Fakten und objektiven Kriterien basiert.

Kriterium

42. Das Unternehmen identifiziert die Ergebnisse seiner Geschäftstätigkeit und lässt diese regelmäßig von unabhängigen Instanzen bewerten, um die angestrebten Maßnahmen zur Zielerreichung zu überprüfen

	Indikatoren
83	Die Unternehmensführung a. misst und bewertet die Leistungen in Bezug zu den Geschäftszielen jährlich b. berichtet über die Ergebnisse dieser Messung und Bewertung
84	Wirtschaftliche Ergebnisse und Leistungen werden von unabhängiger, externer Stelle überprüft.

Kriterium

43. Die Unternehmensführung identifiziert und evaluiert die Ergebnisse und den Mehrwert der Leistungen für die Leistungsnehmer sowohl bezogen auf den einzelnen Leistungsnehmer als auch auf die Gesamtheit aller erbrachten Leistungen.

Indikatoren	
85	<p>Die Unternehmensführung evaluiert</p> <ul style="list-style-type: none"> a. die erreichten Ergebnisse der in den individuellen Leistungsplänen festgelegten Zielen b. den Nutzen, den jeder Leistungsnehmer aus seinem Leistungsplan gezogen hat
86	<p>Die Unternehmensführung misst</p> <ul style="list-style-type: none"> a. die mit den erbrachten Leistungen erreichten Ergebnisse bezogen auf die Gesamtheit aller erbrachten Leistungen b. den Nutzen seiner Leistungen für die Leistungsnehmer bezogen auf die Gesamtheit aller erbrachten Leistungen

- **Evaluation der Ergebnisse**

Eine aussagekräftige Bewertung der Ergebnisse, besonders eine Bewertung der Qualität von Sozialdienstleistungen, muss auf Fakten und objektiven Kriterien basieren. Deshalb muss eine Bewertung der Ergebnisse systematisch und regelmäßig erfolgen.

Kriterium

44. Die Unternehmensführung evaluiert die Ergebnisse der Geschäftstätigkeit, um Kunden und Leistungsträgern das bestmögliche Preis-Leistungs-Verhältnis zu bieten („bestmöglich“ kann hier auch bezogen werden auf den Gewinn an Lebensqualität für die Leistungsnehmer)³.

³ Diese Erläuterung steht auch im englischen Originaltext in Klammern. Sie ist keine Anmerkung des Übersetzers.

Indikatoren	
87	Die Unternehmensführung evaluiert den Mehrwert der wirtschaftlichen Ergebnisse für: a. Kunden b. Leistungsträger
88	Die Unternehmensführung evaluiert den Mehrwert seiner Ergebnisse in Bezug auf die Verbesserung der Lebensqualität der Leistungsnehmer.

Kriterium

45. Die Unternehmensführung evaluiert die Zufriedenheit der Leistungsnehmer und interessierten Gruppen, sowohl durch interne (eigene) Messungen als auch durch Messungen von externen Dritten.

Indikatoren	
89	Die Unternehmensführung misst die Zufriedenheit der folgenden interessierten Gruppen: a. Leistungsnehmer b. Kunden und Käufer c. Leistungsträger
90	Die Unternehmensführung stellt die angemessene und unabhängige Messung der Zufriedenheit seiner interessierten Gruppen sicher.

- **Veröffentlichung der Ergebnisse**

Alle gemessenen Ergebnisse werden interessierten Gruppen zur Verfügung gestellt. Die Unternehmensführung stellt sicher, dass die veröffentlichten Ergebnisse korrekt, valide und aussagekräftig sind. Der Wert und der Mehrwert der Dienstleistungen für die externen interessierten Gruppen muss dabei herausgestellt werden. Deshalb müssen alle Ergebnisse bestmöglich kommuniziert werden.

Kriterium

46. Die Unternehmensführung stellt leicht zugängliche und leicht verständliche Berichte über die Ergebnisse zur Verfügung. Dabei werden persönliche Fortschritte und Ergebnisse deutlich gemacht.

Indikatoren	
91	Das Unternehmen berichtet interessierten Gruppen in leicht zugänglicher und leicht verständlicher Form über die Ergebnisse.
92	Die Berichte über die Ergebnisse machen persönliche Fortschritte und Ergebnisse deutlich.

Kriterium

47. Die Unternehmensführung kommuniziert die Leistungen des Unternehmens aktiv unter Mitarbeitern, Leistungsnehmern und externen interessierten Gruppen.

Indikatoren	
93	Die Unternehmensführung berichtet <ul style="list-style-type: none"> a. Kunden b. Leistungsträgern c. Mitarbeitern d. Leistungsnehmern über die Leistungsfähigkeit des Unternehmens
94	Die Unternehmensführung berichtet jährlich über <ul style="list-style-type: none"> a. Ergebnisse b. persönliche Fortschritte c. erreichte Ziele

10. KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG

Das Unternehmen handelt aktiv, um passgenaue Angebote für die Nachfrage des Marktes bereitzustellen, Ressourcen effizient zu nutzen und Angebote zu entwickeln und zu verbessern. Es nutzt Forschung und Entwicklung, um innovativ zu sein. Es strebt nach wirksamer Kommunikation, Außendarstellung und Vermarktung seines Angebots. Das Unternehmen begegnet den Rückmeldungen von Leistungsnehmern, Leistungsträgern und interessierten Gruppen mit Wertschätzung. Es betreibt kontinuierliche Verbesserung systematisch.

- **Kreislauf kontinuierlicher Verbesserung**

Die Erbringung und Sicherung von Qualität im Sozialsektor ist ein Kreislauf, der aus der beständigen Kontrolle der erbrachten Qualität und der Verwirklichung erkannter Verbesserungspotenziale besteht. In diesem Prozess der kontinuierlichen Verbesserung werden neue Felder entstehen, auf denen Verbesserung möglich ist. Der systematische Ansatz der kontinuierlichen Verbesserung ist eine der wesentlichen Charakteristiken des Qualitätsmanagementsystems.

Kriterium

48. Im Unternehmen gibt es ein standardisiertes Verfahren zur kontinuierlichen Verbesserung basierend auf dem PDCA-Kreislauf⁴.

Indikatoren	
95	Das Unternehmen setzt zur kontinuierlichen Verbesserung ein schriftlich dokumentiertes System ein, dass auf dem Kreislauf PDCA basiert. Das bedeutet: <ul style="list-style-type: none"> a. Aktionen werden mit Blick auf die zu erreichenden Ziele geplant b. Sie werden entsprechend umgesetzt. c. Die Ergebnisse werden gemessen. d. Darauf basierend werden Maßnahmen zur Verbesserung ergriffen.
96	Die Ergebnisse aller Anstrengungen zur Qualitätsverbesserung werden schriftlich festgehalten.

⁴ plan, do, check, act – planen, durchführen, überprüfen, reagieren

Kriterium

49. Die Unternehmensführung legt Messgrößen fest, mit denen sie die Ergebnisse der kontinuierlichen Verbesserung messen kann.

	Indikatoren
97	Die Unternehmensführung legt Kennzahlen fest, mit denen die Ergebnisse der kontinuierlichen Verbesserung gemessen werden.
98	Die Unternehmensführung legt <ul style="list-style-type: none"> a. Ziele für alle umzusetzenden Verbesserungen b. Messgrößen zur Messung des Erfolgs der Verbesserungen fest.

- Innovation

Innovation bedeutet: die Einführung und Umsetzung neuer Ideen, Produkte, Dienstleistungen und Verfahren, die die Veränderungen des Marktes und die Weiterentwicklung der Dienstleistungen fördern. Innovation ist der Prozess, in dem Wissen und Ideen eingesetzt und umgesetzt werden zur Verbesserung der Geschäftstätigkeit oder zur Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen, die einen Wert für die Gesellschaft haben. Wesentlich für Innovation ist die erfolgreiche Umsetzung. Innovation wird hierbei betrachtet auf der Ebene der Dienstleistungen oder Prozesse: Produktinnovationen befriedigen die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden, Prozessinnovationen verbessern Effektivität und Effizienz.

Kriterium

50. Das Unternehmen geht innovative Wege die aus den Wünschen und Bedürfnissen der Leistungsnehmer hervorgehen.

	Indikatoren
99	Das Unternehmen kann <ul style="list-style-type: none"> a. Beispiele innovativen Arbeitens b. dazu als Grundlage die Bedürfnisse seiner interessierten Gruppen nachweisen.
100	Das Unternehmen <ul style="list-style-type: none"> a. setzt innovative Projekte um b. beobachtet die Entwicklung seiner innovativen Projekte c. misst die Ergebnisse innovativer Projekte