

eQuass Assurance 2012- Ist-Stand-Analyse

Stand: 18.03.2014

Dieses Werkzeug zur Selbstbewertung ist auf den eQuass-Kriterien aufgebaut.

Bitte beantworten Sie alle Fragen durch Ankreuzen.

Wenn Sie bei einer Frage nicht sicher sind, kreuzen Sie nichts an.

Nr.	Indikatoren	Ja	Nein
	Führung		
1	Der Sozialdienstleister hat (eine) dokumentierte:		
a)	Vision		
b)	Mission		
c)	Werte		
2	Die Mitarbeiter sind sich der (...) bewusst:		
a)	Vision		
b)	Mission		
c)	Werte		
3	Der Sozialdienstleister hat seine Qualitätspolitik dokumentiert. Diese beinhaltet:		
a)	langfristige Ziele		
b)	Die Verpflichtung zur kontinuierlichen Verbesserung		
4.	Die Mitarbeiter sind sich der Qualitätspolitik des Sozialdienstleisters bewusst.		
5.	Interessierte Gruppen haben die Möglichkeit Rückmeldungen zu geben zu:		
a)	Angeboten		
b)	Dienstleistungen		
6.	Die Rückmeldungen der (...) werden dokumentiert.		
a)	Leistungsträger		
b)	Leistungsnehmer		
7.	Informationen sind verfügbar über:		
a)	die Entwicklung von Angeboten und Dienstleistungen		
b)	Prozesse und Verfahren		
c)	die Leistungen der Organisation		
d)	bevorstehende relevante Veranstaltung		
e)	Möglichkeiten der Leistungsnehmerbeteiligung		
8.	Interessierte Gruppen sind sich der Angebote und Dienstleistungen bewusst.		
9.	Der Prozess der Jahresplanung ist dokumentiert.		
10.	Der Prozess der Jahresplanung:		
a)	ist umgesetzt		
b)	wird regelmäßig bewertet		
11	Der Prozess der Jahresplanung ist zyklisch aufgebaut:		
a)	Ziele / angestrebte Ergebnisse		
b)	wesentliche Aktivitäten		
c)	messbare Ergebnisse		
d)	Bewertung der Ziele und Ergebnisse		
12.	Die Unternehmensführung erklärt den Jahresplan für verbindlich.		
13.	Der Sozialdienstleister trägt Rückmeldungen von interessierten Gruppen aus der Gesellschaft zusammen.		
14	Der Sozialdienstleister kann anhand messbarer Ergebnisse nachweisen, dass die Bedürfnisse und Erwartungen der Gesellschaft erfüllt werden.		
15	Der Sozialdienstleister beteiligt sich an Aktivitäten im Sozialraum.		
16	Der Sozialdienstleister weist nach, dass er einen Mehrwert für die Gesellschaft erbringt.		

Mitarbeiterorientierung			
17.	Der Sozialdienstleister hat (eine) dokumentierte:		
a)	Strategie der Personalgewinnung		
b)	Kriterien für Personalgewinnung		
c)	Prozess zur Personalgewinnung		
d)	Strategie der Gleichbehandlung und Antidiskriminierung		
18.	Grundlage der Strategie der Personalgewinnung und – entwicklung sind:		
a)	Kenntnisse		
b)	Fertigkeiten		
c)	Kompetenzen		
19.	Der Sozialdienstleister hat dokumentiert:		
a)	dass seine Strategie mit dem geltenden Recht übereinstimmt		
b)	die Strategie zur Anerkennung von 1. Mitarbeitern und 2. Ehrenamtlichen		
20.	Der Sozialdienstleister evaluiert die Arbeitsbedingungen:		
a)	seiner Leitungskräfte		
b)	seiner Mitarbeiter		
c)	seiner Ehrenamtlichen		
21.	Das Verfahren zur Personalgewinnung:		
a)	ist dokumentiert		
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 (basierend auf den Rückmeldungen der Mitarbeiter und anderer interessierter Gruppen)		
23.	Die Kompetenzanforderungen an die Mitarbeiter sind/werden:		
a)	identifiziert		
b)	spezifiziert		
c)	dokumentiert		
d)	jährlich evaluiert		
24.	Die Leistung derjenigen Mitarbeiter, die direkt mit der Erbringung der Dienstleistung zu tun haben, wird regelmäßig bewertet.		
25.	Der Sozialdienstleister hat seine Strategie der aktiven Mitarbeiterbeteiligung und hat für die folgenden Punkte festgelegte Verfahren entwickelt:		
a)	bei der Planung der Dienstleistungen		
b)	bei der Evaluation der Dienstleistungen		
26.	Der Sozialdienstleister:		
a)	dokumentiert Mitarbeiterbeteiligung und Rückmeldungen von Mitarbeitern		
b)	berücksichtigt diese in der Strategie der Personalentwicklung und in der strategischen Jahresplanung des Unternehmens		
27.	Der Sozialdienstleister (...) die Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter.		
a)	misst		
b)	dokumentiert		
c)	bewertet		
28.	28. Der Sozialdienstleister hat Verfahren festgelegt, um die Leistungen der Mitarbeiter anzuerkennen.		

Rechte			
29.	Der Sozialdienstleister dokumentiert:		
a)	die Rechte der Leistungsnehmer		
b)	die übereinstimmt mit international anerkannten Menschenrechtskonventionen		
30.	Alle Mitarbeiter und Ehrenamtlichen sind sich der Rechte und Pflichten der Leistungsnehmer bewusst.		
31.	Der Sozialdienstleister belegt, dass die Leistungsnehmer über ihre Rechte und Pflichten informiert sind.		
32.	Die Leistungsnehmer sind sich ihrer Rechten und Pflichten bewusst.		
33.	Der Sozialdienstleister hat ein Beschwerdemanagementsystem festgelegt, das einen angemessenen und objektiven Umgang mit Beschwerden gewährleistet.		
34.	Der Sozialdienstleister legt die Ergebnisse seines Beschwerdemanagements offen dar.		
35.	35. Der Sozialdienstleister legt die Unterstützung der Selbstbestimmung der Leistungsnehmer dar.		
36.	Der Sozialdienstleister evaluiert jährlich gemeinsam mit den Leistungsnehmern seine Leistungen zur Wahrung des Rechts auf Selbstbestimmung.		
37.	Der Sozialdienstleister informiert die Leistungsnehmer über Zugangsmöglichkeiten zu Vertrauenspersonen und/oder anderen Interessenvertretern.		
38.	Der Sozialdienstleister evaluiert jährlich seine Leistungen, dem Leistungsnehmer den Zugang zu Vertrauenspersonen und/oder anderen Interessenvertretern zu ermöglichen.		
Ethik			
39.	Der Sozialdienstleister hat dokumentierte Ethikgrundsätze, die die Würde der Leistungsnehmer berücksichtigen und sie vor übermäßigen Risiken schützen.		
40.	Der Sozialdienstleister informiert Mitarbeiter und Ehrenamtliche über die Ethikgrundsätze sowie über Werte und Prinzipien, die das Verhalten zur Leistungserbringung bestimmen.		
41.	Der Sozialdienstleister hat:		
a)	eine dokumentierte Strategie zur Verhinderung des körperlichen, geistigen und finanziellen Missbrauchs der Leistungsnehmer		
b)	Ein Verfahren zur Verhinderung des körperlichen, geistigen und finanziellen Missbrauchs der Leistungsnehmer		
42.	Der Sozialdienstleister evaluiert die Effektivität seiner Strategie zur Verhinderung des körperlichen, geistigen und finanziellen Missbrauchs der Leistungsnehmer.		
43.	Der Sozialdienstleister hat dokumentiert:		
a)	ein Gesundheits- und Sicherheitskonzept		
b)	Verfahren, die eine sichere Umgebung und die körperliche Unversehrtheit der Leistungsnehmer sicherstellen		
44.	Der Sozialdienstleister identifiziert:		
a)	Maßnahmen zur Gewährleistung von Gesundheit und Sicherheit		
b)	jährlich Verbesserungsmaßnahmen zur Gewährleistung von Gesundheit und Sicherheit		
45.	Der Sozialdienstleister legt Verfahren auf Basis der Ethikgrundsätze zur Regelung und Gewährleistung des Verhaltens bei der Leistungserbringung fest.		
46.	Die Mitarbeiter und Ehrenamtlichen sind sich der Verfahren auf Basis der Ethikgrundsätze bewusst.		

47.	Der Sozialdienstleister hat seine Strategie und Verfahren zu folgenden Punkten dokumentiert:		
a)	Gewährleistung der Sicherheit der Daten der Leistungsnehmer		
b)	Erfassung der Daten der Leistungsnehmer		
c)	Zugang zu persönlichen Daten		
48.	Der Sozialdienstleister bewertet:		
a)	mindestens alle zwei Jahre seine Strategie zur Vertraulichkeit gemeinsam mit den Mitarbeitern und Leistungsnehmern		
b)	mindestens alle zwei Jahre die Verfahren zur Vertraulichkeit gemeinsam mit den Mitarbeitern und Leistungsnehmern		
49.	Der Sozialdienstleister:		
a)	hat die Aufgaben und Verantwortlichkeiten seiner Führungskräfte festgelegt		
b)	legt die Aufgaben und Verantwortlichkeiten seiner Führungskräfte offen dar.		
50.	Der Sozialdienstleister:		
a)	Hat die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Personen festgelegt, die unmittelbar mit der Erbringung der Leistungen für die Leistungsnehmer zu tun haben		
b)	legt die Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Personen offen dar, die unmittelbar mit der Erbringung der Leistungen für die Leistungsnehmer zu tun haben		
Partnerschaft			
51.	Der Sozialdienstleister arbeitet bei der Erbringung der Leistungen für die Leistungsnehmer partnerschaftlich zusammen mit:		
a)	Sozialpartnern		
b)	Leistungsträgern		
c)	Organisationen der Leistungsnehmer (wenn vorhanden)		
52.	Der Sozialdienstleister evaluiert regelmäßig den Mehrwert der Partnerschaften.		
53.	Der Sozialdienstleister bezieht in die Entwicklung seiner Dienstleistungen ein:		
a)	Leistungsnehmer und ihre Vertreter		
b)	Kunden		
c)	Leistungsträger		
54.	Der Sozialdienstleister bezieht relevante externe interessierte Gruppen in die Bedarfsermittlung seiner Dienstleistungen mit ein.		
Teilhabe			
55.	Der Sozialdienstleister hat eine Strategie und Verfahren für die aktive Beteiligung der Leistungsnehmer festgelegt:		
a)	Feststellung der Bedarfe		
b)	Planung der Dienstleistungen		
c)	Evaluierung der Dienstleistungen		
56.	Die Leistungsnehmer beteiligen sich an:		
a)	der Feststellung individueller Bedarfe		
b)	der Planung der individuellen Dienstleistungen		
c)	der Evaluierung der erhaltenen Dienstleistungen		
57.	Der Strategie, den Maßnahmen und den Aktivitäten zur Teilhabe wurde durch die Leistungsnehmer oder ihre Vertreter zugestimmt.		
58.	Der Sozialdienstleister bewertet die Strategie, die Maßnahmen und die Aktivitäten zur Teilhabe der Leistungsnehmer oder ihrer Vertreter jährlich.		
59.	Der Sozialdienstleister ermöglicht systematisch und individuell das Empowerment der Leistungsnehmer.		

60.	Der Sozialdienstleister weist durch messbare Ergebnisse nach, dass er das Empowerment der Leistungsnehmer stärkt.		
61.	Der Sozialdienstleister hat Maßnahmen zur Schaffung einer Kultur identifiziert, die Empowerment ermöglicht.		
62.	Der Sozialdienstleister schult seine Mitarbeiter, das Empowerment der Leistungsnehmer zu fördern.		
Leistungsnehmerzentrierung			
63.	Der Sozialdienstleister ermittelt die Bedarfe:		
a)	der vorhandenen Leistungsnehmer (< 3 Jahre)		
b)	der potenziellen Leistungsnehmer (< 3 Jahre)		
64.	Der Sozialdienstleister bietet seine Dienstleistungen in einem Umfeld an, das für den Leistungsnehmer, seine Familie und Vertrauenspersonen am angenehmsten ist.		
65.	Der Sozialdienstleister ermittelt die Bedarfe:		
a)	seiner Leistungsträger		
b)	anderer relevanter externer interessierter Gruppen		
66.	Der Sozialdienstleister legt Erfolgsquoten für die bestehenden Angebote fest:		
a)	zur Erreichung der Ziele und		
b)	Erfüllung der Bedarfe der Leistungsnehmer.		
67.	Der Sozialdienstleister erbringt Leistungen basierend auf den Bedarfen der Leistungsnehmer.		
68.	Der Sozialdienstleister hält die festgestellten Bedarfe und Erwartungen des Leistungsnehmers in einem individuellen Leistungsplan fest.		
69.	Der individuelle Leistungsplan beinhaltet:		
a)	die vom Leistungsnehmer gewünschte Lebenssituation		
b)	übergeordnete Ziele		
c)	spezifische messbare Ziele		
d)	die einzusetzenden Methoden, Techniken und Interventionen		
e)	die beteiligten Mitarbeiter und die Verantwortlichkeiten für die Umsetzung.		
70.	Der Leistungsnehmer bzw. sein gesetzlicher Vertreter hat dem individuellen Leistungsplan zugestimmt.		
Ganzheitlichkeit			
71.	Der Sozialdienstleister hat die Schlüsselprozesse:		
a)	identifiziert		
b)	dokumentiert		
c)	regelmäßig bewertet		
72.	Die Schlüsselprozesse des Sozialdienstleisters stimmen überein mit:		
a)	dem Mission		
b)	der Qualitätspolitik		
c)	den Anforderungen der Kunden und Leistungsträger		
73.	Der Sozialdienstleister:		
a)	überwacht regelmäßig die Leistung seiner Schlüsselprozesse		
b)	bewertet regelmäßig die Leistung seiner Schlüsselprozesse.		
74.	Der Sozialdienstleister:		
a)	überprüft die Schlüsselprozesse mittels interner Audits		
b)	berichtet über die Ergebnisse der Schlüsselprozesse		
75.	Die fortlaufend erbrachten Dienstleistungen werden jährlich evaluiert.		
76.	Der Sozialdienstleister stellt durch geeignete Maßnahmen sicher, dass die Dienstleistungen fortlaufend erbracht werden.		
77.	Der Sozialdienstleister identifiziert und berichtet jährlich über Barrieren hinsichtlich:		
a)	eines nahtlosen Übergangs der Angebote		
b)	des Zugangs zu Angeboten und Dienstleistungen		

78.	Der Sozialdienstleister erbringt seine Dienstleistungen nach einem multidisziplinären Ansatz, der sich in den individuellen Leistungsplänen der Leistungsnehmer wiederfindet.		
79.	Der Sozialdienstleister stellt sicher, dass Lebensqualität für jeden Leistungsnehmer spezifiziert und definiert ist.		
80.	Die Effektivität von Anstrengungen zur Verbesserung der Lebensqualität wird:		
a)	gemessen		
b)	berichtet		
81.	Der Sozialdienstleister spezifiziert die Fertigkeiten und Kompetenzen der Mitarbeiter zur Steigerung der Lebensqualität der Leistungsnehmer.		
82.	Der Sozialdienstleister evaluiert jährlich die Fertigkeiten und Kompetenzen der Mitarbeiter zur Steigerung der Lebensqualität der Leistungsnehmer.		
	Ergebnisorientierung		
83.	Der Sozialdienstleister:		
a)	misst jährlich seine Leistungen in Bezug auf die Unternehmensziele		
b)	berichtet jährlich über seine Leistungen in Bezug auf die Unternehmensziele		
84.	Wirtschaftliche Ergebnisse und Leistungen werden von unabhängiger, externer Stelle überprüft.		
85.	Der Sozialdienstleister misst:		
a)	die erreichten Ergebnisse der in jedem individuellen Leistungsplan festgelegten Ziele		
b)	den Mehrwert für jeden Leistungsnehmer aus seinem individuellen Leistungsplan		
86.	Der Sozialdienstleister misst:		
a)	die erreichten Ergebnisse der erbrachten Dienstleistungen insgesamt		
b)	den Mehrwert der erbrachten Dienstleistungen für die Leistungsnehmer insgesamt		
87.	Der Sozialdienstleister evaluiert den Mehrwert der Geschäftsergebnisse für:		
a)	Kunden		
b)	Leistungsträger		
88.	Der Sozialdienstleister evaluiert den Mehrwert seiner Dienstleistungen in Bezug auf die Lebensqualität der Leistungsnehmer.		
89.	Der Sozialdienstleister misst die Zufriedenheit der:		
a)	Leistungsnehmer		
b)	Kunden		
c)	Leistungsträger		
90.	Der Sozialdienstleister stellt die angemessene und unabhängige Messung der Zufriedenheit seiner interessierten Gruppen sicher.		
91.	Der Bericht über Feststellungen und Ergebnisse wird an die interessierten Gruppen in verständlicher Form und Sprache kommuniziert.		
92.	Die vom Sozialdienstleister aufgezeichneten Ergebnisse beziehen persönliche Wahrnehmungen und Erfolge ein.		
93.	Der Sozialdienstleister berichtet über seine Leistungen an:		
a)	Leistungsnehmer		
b)	Mitarbeiter		
c)	Leistungsträger		
d)	Kunden		

94.	Der Sozialdienstleister berichtet jährlich über:		
a)	Ergebnisse		
b)	persönliche Wahrnehmung		
c)	Erfolge		
	Kontinuierliche Verbesserung		
95.	Der Sozialdienstleister setzt ein durch den PDCA-Kreislauf gekennzeichnetes dokumentiertes Verbesserungssystem ein:		
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 der Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung werden dokumentiert.		
97.	Der Sozialdienstleister legt Kennzahlen fest, mit denen die Ergebnisse aller Verbesserungsmaßnahmen gemessen werden.		
98.	Der Sozialdienstleister legt fest:		
a)	Ziele für alle Verbesserungsmaßnahmen		
b)	Messung der Ergebnisse aller Verbesserungsmaßnahmen		
99.	Der Sozialdienstleister kann mindestens nachweisen:		
a)	Beispiele für innovative Arbeitsweisen		
b)	Neu entstandene Bedarfe seiner interessierten Gruppen		
100.	Der Sozialdienstleister:		
a)	steuert innovative Maßnahmen		
b)	überwacht die innovativen Maßnahmen		
c)	Berichtet über die Ergebnisse innovativer Maßnahmen		