



Niedersächsische Landesstelle  
für Suchtfragen

**Qualitätsmanagement  
in der ambulanten Suchthilfe in Niedersachsen**

**Fragebögen der NLS  
zur Selbstbewertung**

*auf Basis des EFQM-Modells für Excellence*

*Version 2007  
in der Fassung vom 16.11.2009*

**Autorin: Angela Böttger, NLS**  
**Fachliche Begleitung:**  
**Mathias Schuch, Jugendhilfe und Jugendberatung e.V., Frankfurt**

© NLS - Januar 2007  
Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung des Fragebogens bedarf der Genehmigung durch die NLS.

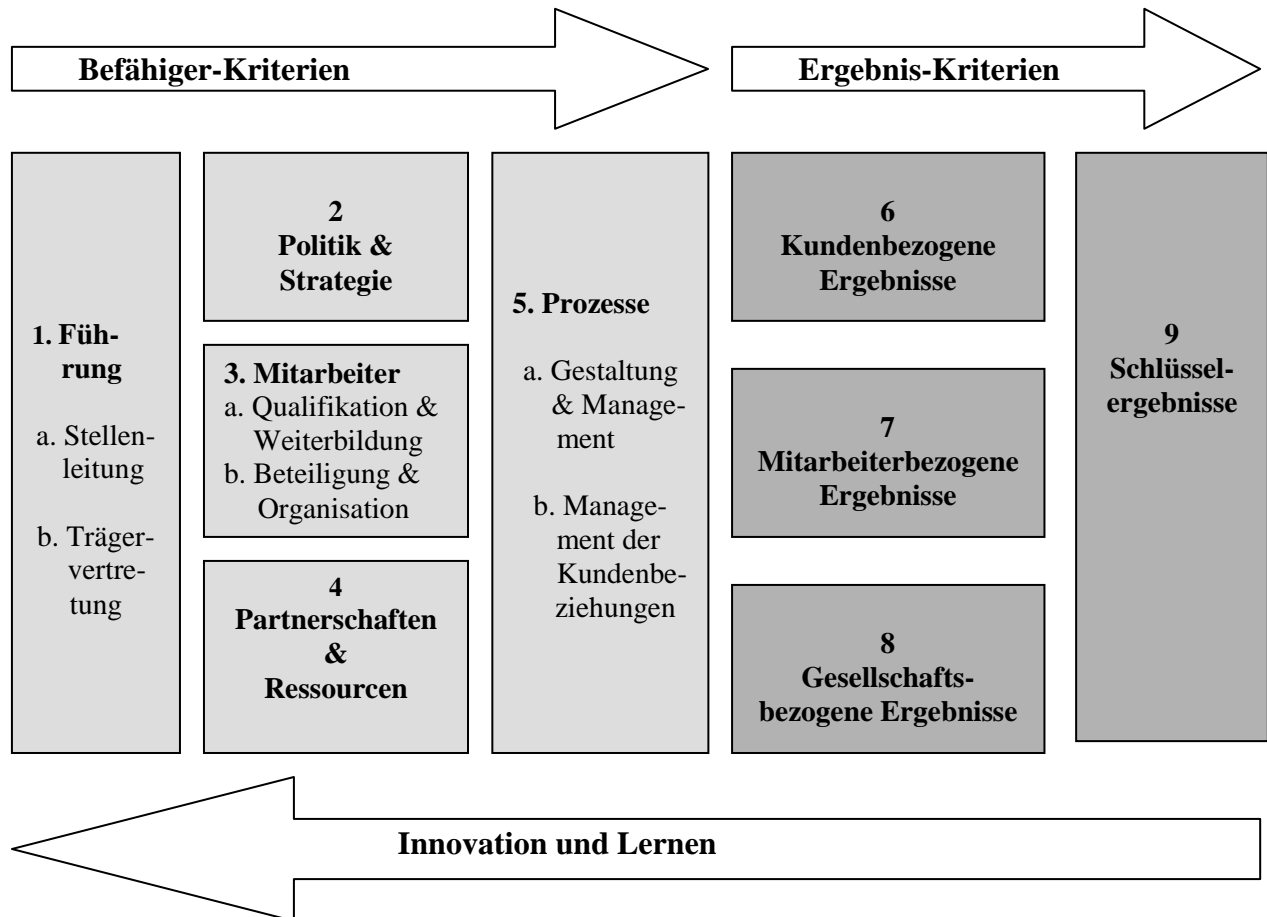
Niedersächsische Landesstelle für Suchtfragen (NLS)  
30177 Hannover, Podbielskistraße 162  
Tel: 0511 - 62 62 66 - 0 Fax: 0511 - 62 62 66 - 22  
E-mail: [info@nls-online.de](mailto:info@nls-online.de)  
Internet: [www.nls-online.de](http://www.nls-online.de)

**Inhalt:**

<b>I</b>	<b>Kriterien .....</b>	<b>3</b>
<b>II</b>	<b>Maßstäbe zur Selbstbewertung auf Basis des EFQM-Radars .....</b>	<b>6</b>
<b>III</b>	<b>Durchführung der Selbstbewertungen (Leitfaden) .....</b>	<b>7</b>
<b>IV</b>	<b>Fragebögen zur Selbstbewertung</b>	
	<b>1 A Führung durch die Stellenleitung .....</b>	<b>8</b>
	<b>1 B Führung durch die Trägervertretung .....</b>	<b>10</b>
	<b>2 Politik und Strategie .....</b>	<b>12</b>
	<b>3 A Mitarbeiter/innen: Qualifikation und Weiterbildung .....</b>	<b>15</b>
	<b>3 B Mitarbeiter/innen: Beteiligung und Organisation .....</b>	<b>17</b>
	<b>4 Partnerschaften und Ressourcen .....</b>	<b>19</b>
	<b>5 A Prozesse: Gestaltung und Management .....</b>	<b>22</b>
	<b>5 B Prozesse: Management der Kundenbeziehungen .....</b>	<b>25</b>
	<b>6 Kundenbezogene Ergebnisse .....</b>	<b>27</b>
	<b>7 Mitarbeiterbezogene Ergebnisse .....</b>	<b>29</b>
	<b>8 Gesellschaftsbezogene Ergebnisse .....</b>	<b>31</b>
	<b>9 Schlüsselergebnisse .....</b>	<b>33</b>
<b>V</b>	<b>Standard-Formular: Unsere Stärken und unsere Verbesserungsbereiche .....</b>	<b>35</b>
<b>VI</b>	<b>Qualitätsprofil: .....</b>	<b>37</b>
<b>VII</b>	<b>QM-Netz .....</b>	<b>38</b>
<b>VIII</b>	<b>Übersicht der Verbesserungsbereiche .....</b>	<b>39</b>

## Kriterien zur Selbstbewertung

nach dem EFQM-Modell für Excellence



### Befähiger:

- ⇒ Was macht die Fachstelle, um umfassende Qualität zu erlangen?
- ⇒ Wie geht die Fachstelle vor, um konzeptionelle Ansätze in den Strukturen zu verankern?
- ⇒ Wie wird die Wirksamkeit veränderter Abläufe und Strukturen überprüft?
- ⇒ Wie lernt die Fachstelle aus den Erkenntnissen der Überprüfung?

### Ergebnisse:

- ⇒ Welche Daten und Informationen werden zur Erfolgsbewertung herangezogen?
- ⇒ Wie werden die Daten ermittelt?
- ⇒ Wie hat sich die Ausprägung dieser Größen in den letzten Jahren entwickelt?

## Qualitätskriterien zur Selbstbewertung

entsprechend der Kriterien des EFQM-Modells für Excellence\*

### **1. Führung**

#### **A: Stellenleitung**

#### **B: Trägervertretung**

- a. Entwicklung von strategischen Zielen und Vorbildverhalten der Führungspersonen in Bezug auf Qualität bzw. die Kultur der Excellence
- b. Entwicklung, Umsetzung und kontinuierliche Verbesserung des Managementsystems der Organisation durch persönliche Mitwirkung der Leitung
- c. Zusammenarbeit mit Kunden, Partnern und Vertretern der Gesellschaft
- d. Verankerung einer Kultur der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung
- e. Erkennen und Meistern des Wandels der Organisation

### **2. Politik und Strategie**

- a. Aufbau von Politik und Strategie auf den gegenwärtigen und zukünftigen Bedürfnissen und Erwartungen der Kunden und Interessengruppen
- b. Faktenorientierte Grundlage der Politik und Strategie, beruhend auf relevanten und umfassenden Informationen aus Untersuchungen, Leistungsmessung sowie lernorientierten und kundenbezogenen Aktivitäten
- c. Entwicklung, Bewertung und Aktualisierung der Politik und Strategie
- d. Kommunikation und Umsetzung der Politik und Strategie durch ein Netzwerk von Schlüsselprozessen

### **3. Mitarbeiter/innen:**

#### **A: Qualifikation und Weiterbildung**

- a. Planung, Einsatz und Entwicklung der Mitarbeiterressourcen
- b. Ermittlung, Ausbau und Aufrechterhaltung des Wissens und der Kompetenzen der Mitarbeiter/innen
- c. Professionalität

#### **B: Beteiligung und Organisation**

- d. Beteiligung der Mitarbeiter/innen und Ermutigung zu selbständigem Handeln
- e. Dialog von Mitarbeiter/innen und Organisation
- f. Belohnung, Anerkennung und Betreuung der Mitarbeiter/innen

#### **4. Partnerschaften und Ressourcen:**

- a. Management von externen Partnerschaften
- b. Management der Finanzen
- c. Management von Gebäuden, Einrichtungen und Material
- d. Management von Technologie
- e. Management von Informationen und Wissen

#### **5. Prozesse:**

##### **A: Gestaltung und Management der Prozesse**

##### **B. Management der Kundenbeziehungen**

- a. Gestaltung und Management der Prozesse
- b. Systematische Verbesserung der Prozesse
- c. Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen
- d. Erbringung der Dienstleistungen
- e. Management von Kundenbeziehungen

#### **6 Kundenbezogene Ergebnisse:**

- a. Direkte Leistungsindikatoren aus Sicht der Kunden
- b. Indirekte Leistungsindikatoren der kundenbezogenen Ergebnisse

#### **7 Mitarbeiter/innenbezogene Ergebnisse**

- a. Direkte Leistungsindikatoren aus Sicht der Mitarbeiter/innen
- b. Indirekte Leistungsindikatoren der mitarbeiter/innenbezogenen Ergebnisse

#### **8 Gesellschaftsbezogene Ergebnisse**

- a. Direkte Leistungsindikatoren aus Sicht der Gesellschaft
- b. Indirekte Leistungsindikatoren gesellschaftsbezogener Ergebnisse

#### **9 Schlüsselergebnisse**

- a. Direkte Leistungsindikatoren der Schlüsselergebnisse
- b. Indirekte Leistungsindikatoren der Schlüsselergebnisse

\* „Das EFQM-Modell für Excellence“, European Foundation for Quality Management, Brüssel

**Selbstbewertungen: Maßstäbe zur Bewertung  
auf Basis des EFQM-Radars**

	für Befähiger-Kriterien 1 - 5	für Ergebniskriterien 6 - 9	
<b>1</b>	<b>Wird bisher nicht thematisiert</b> Es gibt bisher keine Absichten oder Ideen dazu.	<b>Wird nicht erhoben</b> Es liegen bisher keine Ergebnisse vor.	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Wird ab und zu thematisiert</b> Es gibt die Absicht und einige Ideen dazu, die aber bisher nicht oder kaum in die Praxis umgesetzt wurden	<b>Wird ab und zu erhoben</b> Es gibt ein Verfahren und/oder Instrument und damit werden in einigen Bereichen und/oder vereinzelt Ergebnisse erhoben.	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Wird systematisch entwickelt</b> Es gibt Anzeichen und/oder Nachweise dafür, dass es geplant und fundiert entwickelt wird; es gibt einige Bereiche, wo es bereits praktiziert wird.	<b>Wird systematisch gemessen</b> Es gibt ein Verfahren und/oder Instrument und damit werden in einigen Bereichen periodisch Ergebnisse erhoben, die zufriedenstellend sind.	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Wird systematisch entwickelt und umgesetzt</b> Es gibt klare Nachweise, dass dieser Aspekt schon recht gut abgedeckt und gut integriert ist. Die Umsetzung ist aber nicht flächendeckend oder das Potential ist nicht voll ausgeschöpft.	<b>Wird systematisch gemessen und es werden Ziele formuliert</b> Es gibt geeignete Verfahren und Instrumente, mit denen regelmäßig und routinemäßig für viele bzw. die relevantesten Bereiche Überprüfungen vorgenommen werden. Die Ergebnisse sind zufriedenstellend und es werden Leistungsziele formuliert.	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>Wird systematisch entwickelt und umgesetzt und bewertet</b> Es gibt klare Nachweise für ein systematisches, gut integriertes und erfolgreiches Vorgehen, das die meisten bzw. relevantesten Bereiche erfaßt. Es wird regelmäßig überprüft und bewertet.	<b>Wird systematisch gemessen und mit Zielen versehen und die Ziele werden erreicht</b> Es gibt geeignete Verfahren und Instrumente, mit denen für die meisten bzw. relevantesten Bereiche (sehr) zufriedenstellende Ergebnisse gemessen werden. Sie entsprechen den Zielvorgaben oder übertreffen sie und können sich im Vergleich mit anderen (intern/extern) sehen lassen. Es gibt positive Trends.	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet und bei Bedarf angepaßt</b> Es gibt klare Nachweise für ein umfassendes und erfolgreiches Vorgehen in allen relevanten Bereichen. Es wird regelmäßig überprüft und bewertet und bei Bedarf verbessert.	<b>Die Ergebnisse zeigen positive Trends über mindestens drei Jahre</b> Es gibt geeignete Instrumente, mit denen für alle relevanten Bereiche umfangreiche und (sehr) zufriedenstellende Ergebnisse gemessen werden. Sie zeigen eine positive Entwicklung über mindestens drei Jahre und sind auf das Vorgehen zurückzuführen.	<b>6</b>

## Leitfaden zur Durchführung der Selbstbewertungen

### Vorbereitung:

- ▶ Sammlung und Bereitstellung von Informationen und Daten, die zur Qualitätsbewertung von Bedeutung sind (z.B. Jahresbericht, statistische Daten u.ä.)

### Durchführung:

- ▶ Verteilung der Fragebögen sowie der Maßstäbe zur Bewertung (vgl. S. 7) an alle beteiligten Personen - entweder im Vorfeld oder zu Beginn der Sitzung.
- ▶ Information der beteiligten Personen über die zusammengetragenen Informationen und Daten - entweder im Vorfeld oder zu Beginn der Sitzung.

- ▶ **Individuelle Bewertung** des jeweiligen Fragebogens durch die Mitarbeiter/innen und Führungskräfte ▶ unter Verwendung der Informationen und der „Maßstäbe zur Bewertung“.

#### ▶ **Konsenssitzung mit IST- und Soll-Analyse:**

1. Ergebnisse der Einzelbewertungen visualisieren

2. Diskussion der Bewertungsergebnisse mit dem Ziel, zu einer von allen Beteiligten getragenen gemeinsamen Bewertung (Konsensbewertung) zu kommen.

- ▶ Hierfür benennen und diskutieren die Beteiligten, welche Wahrnehmungen und Fakten ihren Bewertungen zugrunde liegen und

vgl. „Standardformulare zur Selbstbewertung“

- ▶ welche **Nachweise** es dafür gibt

- ▶ welche **Vorgehensweise** dem zugrunde liegt

- ▶ und gegebenenfalls, ob darin **Verbesserungsbereiche** festzustellen sind

- ▶ und ob es wichtige oder wünschenswerte potentielle **Verbesserungsziele** gibt, die von der Fachstelle angestrebt werden sollten oder könnten (kurz-/mittel- oder langfristig).

3. Entsprechend der „Maßstäbe zur Bewertung“ soll dann pro Unterkriterium ein Konsenswert ermittelt werden: als gemeinsame **Bewertung** des jeweiligen Unterkriteriums: keine Durchschnittswerte!

#### 4. **Abschluss und weiteres Vorgehen:**

Im letzten Schritt verständigt das Team sich darüber, ob und gegebenenfalls welche der potentiellen Verbesserungsziele kurz-, mittel- oder langfristig realisiert werden sollen, was der erste Schritt sein soll, wer dafür verantwortlich ist und in welchem Zeitrahmen (also wann oder bis wann) die Umsetzung erfolgen soll.

#### 5. **Protokollierung**

Die Vorgehensweise, Nachweise, Verbesserungsbereiche und Bewertung sowie die Verbesserungsziele werden im **Standardformular** (vgl. S. 35/36) in den entsprechenden Spalten protokolliert. ▶ *Es stehen für alle Fragebögen passende Standardformulare zur Verfügung.* 7

Fachstelle:..... Datum.....

**Kriterium 1 A: Führung durch die Fachstellenleitung**

Unterkriterien	1	2	3	4	5	6
<p><b>1. Ziele</b>                      Die Fachstellenleitung sorgt dafür, dass klar formulierte Aufgaben, Ziele und Prioritäten sowie Zukunftsperspektiven für die Arbeit der Fachstelle entwickelt und umgesetzt werden, die mit den Erwartungen des Trägers kommuniziert und abgestimmt sind (<i>Leitbild, Strategiekonzept, Jahresplanung u.ä.</i>). Sie macht Entscheidungen des Trägers / der Geschäftsführung / des Vorstands transparent und kommuniziert diese mit dem/den Team(s).</p>						
<p><b>2. Koordination und Zuständigkeiten</b>                      Die Fachstellenleitung fördert die Koordination der internen Arbeitsabläufe sowie die Kooperation im Team. Sie sorgt dafür, dass den Aufgaben und Zielen entsprechende zentrale Aufgabenfelder der Fachstelle festgelegt und – unter Einbeziehung der Mitarbeiter/innen – klare Strukturen und Zuständigkeiten für die wichtigsten Aufgaben und Abläufe (Kern-/ Schlüsselprozesse) vereinbart werden (z.B. in Form von Leistungsbeschreibungen, Prozesslandkarten, Prozessbeschreibungen, Handbüchern u.ä.)</p>						
<p><b>3. Kundenorientierung</b>                      Die Fachstellenleitung fördert den Informations- und Meinungsaustausch mit allen relevanten Kunden- und Anspruchsgruppen (z.B. Informations- /Austausch- / Feed-back- Gespräche; regelmäßige Besprechungen; gemeinsame Projekte; Mitarbeit in Gremien und Verbänden; Teilnahme/Mitwirkung an Konferenzen und Fachtagungen; u.a.) und sorgt dafür, dass die Dienstleistungen der Fachstelle an deren Bedürfnissen, Erwartungen und Anforderungen ausgerichtet sind.</p>						
<p><b>4. Kooperation und Partnerschaften</b>                      Die Fachstellenleitung knüpft und pflegt den Kontakt und Meinungsaustausch mit den für die Fachstelle wichtigen Entscheidungs- und Leistungsträgern, Zuwendungsgebern sowie Kooperationspartnern. Sie sucht aktiv die Zusammenarbeit und baut Partnerschaften auf und/oder arbeitet konstruktiv daran mit.</p>						
<p><b>5. Kontinuierliche Qualitätsentwicklung und -verbesserung</b>                      Die Fachstellenleitung setzt sich für eine Kultur der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Qualität der Arbeit ein. Sie unterstützt sichtbar die QM-Aktivitäten der Fachstelle, fördert die dafür erforderlichen Einstellungen und Verhaltensweisen und lebt diese vor (z.B. persönliche Mitwirkung an Verbesserungsprojekten; Beschaffung / Bereitstellung von Ressourcen für das interne QM und für Verbesserungsmaßnahmen u.a.).</p>						

**Bewertung:**

**1 = wird nicht thematisiert**

**2 = wird ab und zu thematisiert**

**3 = wird systematisch entwickelt**

**4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt**

**5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet**

**6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf angepaßt**



<b>Unterkriterien 1A: Führung durch die Fachstellenleitung</b>	1	2	3	4	5	6
<b>6. Ergebnismessung / Kennzahlen</b> Die Fachstellenleitung initiiert und fördert Maßnahmen, um die wichtigsten Ergebnisse der Arbeit der Fachstelle zu ermitteln und mit Kennzahlen beschreiben, überprüfen und verbessern zu können.						
<b>7. Unterstützung und Anerkennung der Mitarbeiter/innen</b> Die Fachstellenleitung ist für die Mitarbeiter/innen der Fachstelle ansprechbar und geht auf sie ein. Sie motiviert und unterstützt sie bei der Erfüllung ihrer Aufgaben und dem Erreichen ihrer Ziele. Sie nimmt die Bemühungen der Teams sowie der einzelnen Mitarbeiter/innen wahr und erkennt ihre Kompetenzen und Leistungen an.						
<b>8. Motivation der Mitarbeiter/innen für Entwicklung und Lernen</b> Die Fachstellenleitung motiviert die Mitarbeiter/innen zur Mitwirkung an Verbesserungsaktivitäten. Sie unterstützt Lernprozesse und regt zu kreativem und innovativem Verhalten an.						
<b>9. Führungsverhalten und -kompetenz</b> Die Fachstellenleitung überprüft die Wirksamkeit ihres eigenen Führungsverhaltens und sorgt für die Weiterentwicklung ihrer Führungskompetenz.						
<b>10. Organisationsentwicklung und Wandel</b> Die Fachstellenleitung reagiert rechtzeitig und flexibel auf Veränderungsanforderungen und motiviert und ermutigt die Mitarbeiter/innen, nötigen Wandel gemeinsam in Angriff zu nehmen.						

*An der Selbstbewertung 1 A haben teilgenommen:*

*bitte Namen oder Namenskürzel eintragen!*

Einrichtungsleitung:  
 .....

Moderator/in:  
 .....

Team:  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**Bewertung:**

**1 = wird nicht thematisiert**

**2 = wird ab und zu thematisiert**

**3 = wird systematisch entwickelt**

**4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt**

**5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet**

**6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf angepaßt**

Fachstelle:.....

Datum:.....

**Kriterium 1 B: Führung durch die Trägervertretung**

Unterkriterien	1	2	3	4	5	6
<b>1. Ziele</b> Die Trägervertretung formuliert ihre Erwartungen an die Fachstelle und unterstützt die Entwicklung klar formulierter Aufgaben, Ziele, Prioritäten sowie Zukunftsperspektiven der Fachstelle oder wirkt daran mit.						
<b>2. Information und Kommunikation</b> Die Trägervertretung sorgt für eine angemessene Information und Kommunikation ihrer Erwartungen an die Fachstelle unter Einbeziehung von Leitung und Mitarbeiter/innen.						
<b>3. Unterstützung</b> Die Trägervertretung unterstützt die Fachstelle darin, die definierten Aufgaben und Ziele zu erreichen und die Prioritäten einzuhalten.						
<b>4. Kundenorientierung</b> Die Trägervertretung unterstützt die Fachstelle darin, ihre Arbeit an den Wünschen und Bedarfen der verschiedenen Kunden- und Anspruchsgruppen auszurichten und obligatorische Anforderungen (z.B. der Leistungsträger) erfüllen zu können.						
<b>5. Kooperation und Partnerschaften</b> Die Trägervertretung unterstützt die Fachstelle bei der Kontaktpflege zu wichtigen Entscheidungs- und Leistungsträgern, Zuwendungsgebern sowie Kooperationspartnern und Öffentlichkeit. Sie initiiert und/oder fördert den Aufbau von Partnerschaften.						
<b>6. Kontinuierliche Qualitätsentwicklung und -verbesserung</b> Die Trägervertretung fördert eine Kultur der kontinuierlichen Weiterentwicklung und Verbesserung der Qualität der Arbeit der Fachstelle und unterstützt sichtbar entsprechende Aktivitäten und Maßnahmen der Fachstelle.						
<b>7. Verantwortung und Fürsorge</b> Die Trägervertretung nimmt ihre Verantwortung gegenüber den Beschäftigten und Ehrenamtlichen wahr.						
<b>8. Anerkennung</b> Die Trägervertretung würdigt die Bemühungen der Fachstelle und erkennt ihre Leistungen an (in Bezug auf Leitung, Mitarbeiter/innen und Ehrenamtliche).						
<b>9. Entwicklung und Wandel</b> Die Trägervertretung unterstützt die Fachstelle aktiv bei der Bewältigung anstehender Veränderungsprozesse.						

**Bewertung:**

1 = wird nicht thematisiert

2 = wird ab und zu thematisiert

3 = wird systematisch entwickelt

4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt

5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet

6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf angepaßt

*An der Selbstbewertung I B haben teilgenommen:*

*bitte Namen oder Namenskürzel eintragen!*

Einrichtungsleitung:

.....

Moderator/in:

.....

Team:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Bewertung:**

**1 = wird nicht thematisiert**

**2 = wird ab und zu thematisiert**

**3 = wird systematisch entwickelt**

**4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt**

**5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet**

**6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf  
angepaßt**

Fachstelle:.....

Datum:.....

**Kriterium 2: Politik und Strategie\***

Unterkriterien	1	2	3	4	5	6
<p><b>1. Selbstverständnis und Ziele</b>                      Die Fachstelle hat ein gemeinsames Selbstverständnis ihrer Aufgaben und Ziele entwickelt*. Es liegt der Arbeit aller Aufgabenbereiche zugrunde, bildet sich in den Konzepten der einzelnen Fach-/Aufgabenbereiche ab und ist allen Mitarbeiter/innen bekannt.                      * z.B. in einem Leitbild, einem aktuellen Einrichtungskonzept, einem Strategiekonzept, der Jahresplanung u.ä.</p>						
<p><b>2. Kundenorientierung</b>                      Die Fachstelle hat die unterschiedlichen Kunden-/Anspruchsgruppen klar definiert* und erfaßt regelmäßig ihre unterschiedlichen Bedürfnisse, Erwartungen und Anforderungen** und berücksichtigt sie bei der Planung und Entwicklung ihrer Ziele und Angebote.                      * z.B. Klient/innen und Angehörige mit Benennung besonderer Indikationen und Zielgruppen; Einrichtungsträger; Kosten- und Leistungsträger; Politik, Justiz und Verwaltung einschl. Arbeitsverwaltung/Job-Center/ Fallmanager der Argen; kooperierende Einrichtungen im Hilfesystem - wie z.B. (teil)stationäre Suchthilfeeinrichtungen, Adaptions- und Nachsorgeeinrichtungen; Selbsthilfe u.ä., andere Dienste und Kooperationspartner aus Sozial-/ Gesundheitswesen und Jugendhilfe; sonstige Kunden wie z.B. Kindergärten, Schulen, Weiterbildungseinrichtungen; Betriebe usw.                      **z.B. mittels Info-/Feed-back-/Austauschgesprächen; Kenntnisnahme und Auswertung von Verlautbarungen und Veröffentlichungen; Durchführung und Auswertung von Klienten-/Kundenbefragungen u.a.</p>						
<p><b>3. Analyse von Daten und Informationen</b>                      Die Zielplanungen der Fachstelle berücksichtigen die Auswertung von Daten und Informationen über die relevanten – lokalen / regionalen / überregionalen – Problemlagen, Bedarfe und Anforderungen (aktuelle und künftig zu erwartende Entwicklungen und Trends), insbesondere:</p>						
<p><b>a. ... zur Konsum-, Bedarfs- und Versorgungssituation</b>                      z.B. anhand der Daten/Informationen von Leistungs- und Kostenträgern, zur Jugend- und Suchthilfeplanung, der Auswertung der Suchthilfe-Jahresstatistik, von Tagungs- und Forschungsberichten usw.</p>						
<p><b>b. ... über neue oder zu erwartende Rahmenbedingungen</b> der Arbeit der Fachstelle                      z.B. bzgl. gesetzlicher Regelungen, (kommunal)politischer Hilfe- und Finanzierungsstrukturen, Anforderungen der Kosten- und Leistungsträger, Qualitätsstandards u.ä.)</p>						
<p><b>c. ... über Angebote und Leistungen von Kooperationspartnern, Wettbewerbern und anderen Anbietern sozialer Dienstleistungen.</b></p>						

**Bewertung:**

**1 = wird nicht thematisiert**

**2 = wird ab und zu thematisiert**

**3 = wird systematisch entwickelt**

**4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt**

**5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet**

**6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf angepaßt**

<b>Unterkriterien 2: Politik und Strategie*</b>	1	2	3	4	5	6
<b>4. Analyse interner Daten</b> Die Zielplanungen der Fachstelle berücksichtigen die Auswertung von internen Daten und Informationen, z.B.						
<b>a. ... zu Nachfrage und Auslastung der eigenen Angebote</b> <i>z.B. Anzahl Erstkontakte; Warteliste(n); Haltequote/Abbruchquote u.ä.</i>						
<b>b. ... zur Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit</b> <i>z.B. feed-back von Kund/innen und Mitarbeiter/innen; Zufriedenheitsbefragungen u.ä.</i>						
<b>c. ... Ergebnisse von Selbstbewertungen</b> (identifizierte Stärken und Verbesserungsbereiche oder -ziele der Fachstelle)						
<b>5. Neue Konzepte und Modelle</b> Die Fachstelle ist über neue Konzepte und Modelle in der Suchthilfeberatung, -behandlung, -betreuung und – prävention gut informiert* und berücksichtigt diese für ihre Angebotsentwicklung. <i>*z.B. durch die Rezeption von Fachzeitschriften und Fachliteratur, Besuch und Auswertung von Fachtagungen, Fort- und Weiterbildungen u.ä.</i>						
<b>6. Aktualisierung</b> Die Fachstelle hat ein geeignetes Verfahren zur Entwicklung, Überprüfung und Aktualisierung ihrer Aufgaben und Ziele und bezieht ihre Mitarbeiter/innen dabei ein ( <i>z.B. Team- / Jahresklausuren u.ä.</i> ).						
<b>7. Zielentwicklung mit Kunden und Kooperationspartnern</b> In die Entwicklung der strategischen Ziele und Aufgaben sind weitere relevante Personen und Gruppen einbezogen. <i>(z.B. Träger; Klient/innen/Angehörige; kooperierende Einrichtungen; politische Entscheidungsträger; Kosten- und Leistungsträger usw.)</i>						
<b>8. Interne Information und Kommunikation</b> Die Mitarbeiter/innen werden umfassend mit den Zielen und Plänen der Fachstelle bekanntgemacht. <i>z.B. in Teamsitzungen, mittels Rundschreiben, Protokollen, Besuchen der Geschäftsführung u.a.</i>						
<b>9. Operative Ziele und Maßnahmen</b> Für die Umsetzung der strategischen Ziele der Fachstelle werden relevante Maßnahmen definiert, verbindlich umgesetzt und die Ergebnisse werden überprüft. <i>z.B. mittels Aktions-/Maßnahmenplänen; Klärung von Verantwortlichkeiten; Bereitstellung von Ressourcen; Zielüberprüfung/Controlling usw.</i>						

**\*Hiermit sind die Einrichtungspolitik und –strategie gemeint**

**Bewertung:**

**1 = wird nicht thematisiert**

**2 = wird ab und zu thematisiert**

**3 = wird systematisch entwickelt**

**4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt**

**5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet**

**6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf angepaßt**

*An der Selbstbewertung 2 haben teilgenommen:*

*bitte Namen oder Namenskürzel eintragen!*

Einrichtungsleitung:

.....

Moderator/in:

.....

Team:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Bewertung:**

**1 = wird nicht thematisiert**

**2 = wird ab und zu thematisiert**

**3 = wird systematisch entwickelt**

**4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt**

**5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet**

**6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf  
angepaßt**

Fachstelle:.....

Datum:.....

**Kriterium 3A: Mitarbeiter/innen: Qualifikation und Weiterbildung**

Unterkriterien	1	2	3	4	5	6
<p><b>1. Personalqualifikation</b>                      Das Qualifikationsprofil der Mitarbeiter/innen entspricht den definierten Aufgaben und Zielen der Fachstelle und erfüllt die Anforderungen der Kosten-/Leistungs-träger und Zuwendungsgeber.</p>						
<p><b>2. Professionelle Kompetenzen</b>                      Die Mitarbeiter/innen verfügen über das für das jeweilige Arbeitsfeld erforderliche Wissen und entsprechende professionelle Kompetenzen oder werden darin gefördert und weitergebildet, einschließlich Gesprächs- und Sozialkompetenz, Kenntnis des Hilfesystems, Behandlungsplanung; Supervision der Fallarbeit, Case-Management usw.</p>						
<p><b>3. Personalplanung</b>                      Die Fachstelle betreibt eine zukunftsorientierte Personalpolitik und -planung. Die Einstellung/Beschäftigung neuer Mitarbeiter/innen (Haupt- und Ehrenamtliche) erfolgt auf Basis der Bedarfe der Fachstelle zur Erfüllung ihrer aktuellen Aufgaben und Umsetzung ihrer strategischen Ziele.  <i>z.B. Tätigkeits-/Arbeitsplatz-/ Stellenbeschreibungen; Personal-Soll-und Ist-Plan; Anforderungs-/Stellenprofile; Personalentwicklungsplan; Leitfaden /Checkliste Personaleinstellung; u.a.</i></p>						
<p><b>4. Einarbeitung neuer Mitarbeiter/innen</b>                      Neue Mitarbeiter/innen (Haupt- und Ehrenamtliche) werden planvoll in ihre Arbeit eingeführt und erfahren Begleitung und Unterstützung durch Kolleg/innen und Leitung.  <i>z.B. strukturierte Einarbeitungsphase; interne Mentor/innen; Feed-back-Gespräche; Supervision/Coaching u.a.</i></p>						
<p><b>5. Zielvereinbarungen mit Teams</b>                      Mit den einzelnen Teams und/oder in den einzelnen Aufgabenbereichen werden teamspezifische Ziele und Aufgaben vereinbart und deren Umsetzung begleitet und unterstützt. (z.B. Team-/Ziel-Vereinbarungen)</p>						
<p><b>6. Zielvereinbarungen mit Mitarbeiter/innen</b>                      Mit den einzelnen Mitarbeiter/innen werden individuelle Ziele und Aufgaben vereinbart und deren Umsetzung begleitet und unterstützt.  <i>z.B. Personal-/Mitarbeitergespräche; Zielvereinbarungen u.ä.</i></p>						

**Bewertung:**

1 = wird nicht thematisiert

2 = wird ab und zu thematisiert

3 = wird systematisch entwickelt

4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt

5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet

6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf angepaßt

<b>Unterkriterien 3A - Mitarbeiter/innen: Qualifikation und Weiterbildung</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<p><b>7. Qualifizierungsbedarf und Personalentwicklung</b>                      Die Fachstelle ermittelt regelmäßig und systematisch den Qualifizierungsbedarf und Qualifizierungswünsche ihrer Mitarbeiter/innen (Soll - Ist- Vergleich) und fördert deren Weiterentwicklung in Übereinstimmung mit den Bedarfen der Fachstelle.  <i>z.B. Mitarbeitergespräche; Fortbildungsplanung ; Schulungs- und Personalentwicklungspläne; Weiterbildungsbudget; Coaching und/oder Fort-/Weiterbildung für ehrenamtliche Mitarbeiter/innen usw.</i></p>						
<p><b>8. Qualifizierungsangebote; Fort- und Weiterbildung</b>                      Die Fachstelle bietet ihren (haupt- und ehrenamtlichen) Mitarbeiter/innen Möglichkeiten zur Qualifizierung sowie Fort- und Weiterbildung. Die Angebote entsprechen den Aufgaben und Zielen der Fachstelle und werden von allen Mitarbeiter/innen der Fachstelle in Anspruch genommen und genutzt  <i>z.B. interne/externe Fall-/Team-Supervision ; interne/externe Fort- und Weiterbildung; Coaching; Nutzung Fortbildungsetat;</i></p>						
<p><b>9. Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten</b>                      Die Fachstelle bietet Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten für die Einzelnen, für Teams und für die Organisation. Sie nutzt geeignete Methoden zur Nutzung und Entwicklung des kreativen Potentials der Mitarbeiter/innen.  <i>z.B. Delegation/Übernahme von Verantwortung; Projektarbeit; Team-/ Organisationsentwicklung; Zukunfts-/Kreativ-Workshops usw.</i></p>						

**An der Selbstbewertung 3A haben teilgenommen:**

*bitte Namen oder Namenskürzel eintragen!*

Einrichtungsleitung:  
 .....

Moderator/in:  
 .....

Team:  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**Bewertung:**

**1 = wird nicht thematisiert**

**2 = wird ab und zu thematisiert**

**3 = wird systematisch entwickelt**

**4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt**

**5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet**

**6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf angepaßt**



*Fachstelle:*.....

*Datum:*.....

**Kriterium 3B: Mitarbeiter/innen: Beteiligung und Organisation**

Unterkriterien	1	2	3	4	5	6
<b>1. Zielentwicklung und Angebotsgestaltung</b> Die Mitarbeiter/innen sind an der Entwicklung der Ziele und der konkreten Gestaltung der Leistungsangebote der Fachstelle (Prozessabläufe) beteiligt und aktiv in Verbesserungsprozesse einbezogen.						
<b>2. Verantwortung und Handlungsmöglichkeiten</b> Die verantwortliche Übernahme von Arbeits- und Aufgabenbereichen durch Mitarbeiter/innen und Teams ist klar geregelt und mit Zielsetzungen und angemessenen Handlungsmöglichkeiten versehen.						
<b>3. Interne Information, Kommunikation und Kooperation</b> Die interne Information, Kommunikation und Kooperation in der Fachstelle (zwischen Einzelnen, Teams, Stellenleitung und Träger) sind effektiv und effizient organisiert, so dass jede/r seine/ihre Aufgaben gut erfüllen kann.						
<b>4. Leistungsanforderungen und -transparenz</b> Es gibt klar formulierte Leistungsanforderungen für Einzelne und Teams sowie Transparenz und Rückmeldungen über die erbrachten Leistungen.						
<b>5. Leistungsanreize</b> Es gibt Anreize für Einzelne und Teams (materielle und / oder immaterielle) zu guter Leistungserbringung.						
<b>6. Motivation und Ermutigung für Qualitätsverbesserung</b> Die Mitarbeiter/innen und Teams werden motiviert und ermutigt, im Sinne kontinuierlicher Qualitätsentwicklung Ideen für neue oder verbesserte Angebote zu entwickeln und zu erproben. Verbesserungsideen sind erwünscht.						
<b>7. Anerkennung und Würdigung</b> Die einzelnen Mitarbeiter/innen und Teams werden für ihr Engagement und ihre Leistungen von Kolleg/innen, Leitung und Trägervertretung wahrgenommen, anerkannt und gewürdigt.						

**Bewertung:**

1 = wird nicht thematisiert

2 = wird ab und zu thematisiert

3 = wird systematisch entwickelt

4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt

5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet

6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf angepaßt

*An der Selbstbewertung 3 B haben teilgenommen:*

*bitte Namen oder Namenskürzel eintragen!*

Einrichtungsleitung:

.....

Moderator/in:

.....

Team:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

..

**Bewertung:**

1 = wird nicht thematisiert

2 = wird ab und zu thematisiert

3 = wird systematisch entwickelt

4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt

5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet

6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf  
angepaßt

Fachstelle:.....

Datum:.....

**Kriterium 4: Partnerschaften und Ressourcen**

Unterkriterien	1	2	3	4	5	6
<p><b>1. Kenntnisse über Hilfesystem und Vermittlung in andere Angebote</b>                      Die Mitarbeiter/innen der Fachstelle haben gute Kenntnisse der Angebote und Leistungen anderer Dienste und Hilfeerbringer und vermitteln ihre Klient/innen und sonstigen Kunden bedarfs- und nutzerorientiert in diese Angebote. Dies umfaßt auch Angebote und Maßnahmen zur sozialen und beruflichen Integration. Externe Übergänge und Schnittstellen sind effektiv und effizient organisiert.  <i>z.B. Adressenverzeichnisse/Infomaterial u.ä.; Besuche/Hospitationen bei/von anderen Diensten; Informations- und Fachgespräche; Arbeitskreise; Hilfeplanung; Fall- /Case-Management; Vermittlung in andere Angebote / Dienste; Vereinbarungen / Verfahrensabsprachen zum Schnittstellenmanagement usw</i></p>						
<p><b>2. Kooperationen und Partnerschaften</b>                      Die Fachstelle identifiziert wichtige Kooperations- und Netzwerkpartner, ermittelt Möglichkeiten für kooperative Maßnahmen und Partnerschaften (z.B. im Rahmen von Verbundsystemen) und engagiert sich für deren konstruktive Entwicklung und konkrete Umsetzung.  <i>z.B. Kooperationsprojekte; Kooperationsverträge oder -vereinbarungen; gemeinsame Behandlungsplanung; Fallbesprechungen, Qualitätszirkel u.ä.</i></p>						
<p><b>3. Effektivität und Effizienz</b>                      Die Partnerschaften werden regelmäßig gepflegt, auf ihre Effektivität und Effizienz hin überprüft und bei Bedarf werden Maßnahmen getroffen, um sie zu verbessern.  <i>z.B. mittels Ergebnisanalyse und -bewertung; Feed-back-Gesprächen, strukturierten mündlichen/schriftlichen Befragungen u.ä.;</i></p>						
<p><b>4. Finanzplanung*</b>                      Verteilung und Einsatz der zur Verfügung stehenden finanziellen Mittel der Fachstelle werden geplant (Finanz-/ Haushaltsplan, Ausgaben- und Budgetübersichten u.ä.) und entsprechen den kurz- und mittelfristigen Zielen der Fachstelle.  <i>*nur zu bearbeiten, wenn die Mitarbeiter/innen über Einblick und Einflußmöglichkeiten verfügen.</i></p>						
<p><b>5. Betriebswirtschaftliche Daten</b>                      Daten zur wirtschaftlichen Situation sind zeitnah abrufbar und können kurzfristig ausgewertet werden. Die Mitarbeiter/innen werden mit den betriebswirtschaftlichen Aspekten ihrer Arbeit vertraut gemacht.</p>						
<p><b>6. Neue Finanzierungsquellen*</b>                      Die Fachstelle bemüht sich um die Erschließung neuer Finanzierungsquellen (z.B. Projektförderung, Fundraising u.ä.)  <i>*nur zu bearbeiten, wenn dies zu den Aufgaben und Zielen der Fachstelle gehört</i></p>						

**Bewertung:**

1 = wird nicht thematisiert

2 = wird ab und zu thematisiert

3 = wird systematisch entwickelt

4 = wird systematisch entwickelt und umgesetzt

5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet

6 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf angepaßt

<b>Unterkriterien 4: Partnerschaften und Ressourcen</b>	1	2	3	4	5	6
<p><b>7. Gebäude, Mobiliar, Arbeitsmittel, Material</b>                      Die Fachstelle ist angemessen mit Räumlichkeiten, Mobiliar, Arbeitsmitteln und Material ausgestattet, so dass sie ihre Aufgaben und Ziele erfüllen kann. Die Anforderungen der Leistungsträger an die Strukturqualität werden erfüllt und Bestimmungen der Arbeitssicherheit werden eingehalten.</p>						
<p><b>8. Bestandspflege und -aktualisierung</b>                      Der Bestand an Mobiliar, Arbeitsmitteln und Material wird geplant, instand gehalten/gepflegt, effektiv genutzt, regelmäßig aktualisiert und geschützt.  <i>z.B. klare Verantwortlichkeiten; geregeltes Einkaufs-/Bestellwesen; Wartungsverträge; Versicherungen; Feuerlöscher; u.a.</i></p>						
<p><b>9. Informations- und Kommunikationstechnologie</b>                      Die Fachstelle verfügt in ausreichendem Maße über moderne Informations- und Kommunikationstechnologie und setzt sie zur Unterstützung und Verbesserung effektiver Abläufe sowie zur Öffentlichkeitsarbeit ein.  <i>z.B. Korrespondenz; Klientenverwaltung; Terminplanung; Informationswesen /-austausch; Leistungsdokumentation / Statistik; Formulare; Berichtswesen; Adressenverwaltung; Erreichbarkeit auf modernen Kommunikationskanälen (Telefonanlage / Fax / Email); EDV-Vernetzung; Internetrecherchen; homepage u.a..</i></p>						
<p><b>10. Informations- und Datenmanagement</b>                      Alle für die Arbeit und Leistungserbringung erforderlichen internen und externen Informationen (kunden- und prozessbezogene Daten; Informationen über Standardabläufe) werden systematisch gesammelt und strukturiert erfasst und stehen den Mitarbeiter/innen jederzeit und rechtzeitig zur Verfügung  <i>z.B. Akten, Leistungsübersichten; aktuelle Beratungs-/ Behandlungskonzepte; interne Leitfäden / Checklisten; gesetzliche Vorgaben; Merkblätter / Leitfäden / Konzepte / (Rahmen-)Vereinbarungen / Durchführungsbestimmungen u.ä. der Kosten- und Leistungsträger und der Zuwendungsgeber; u.a.</i></p>						
<p><b>11. Aktuelles Wissen</b>                      Die Fachstelle sorgt dafür, dass die Mitarbeiter/innen über aktuelle Entwicklungen in ihrem Arbeitsfeld, über neues Fachwissen, neue Behandlungsmethoden u.ä. informiert sind und Zugriff auf entsprechende Informationsquellen haben.  <i>z.B. Post-Umlaufmappe, strukturierte Ablage, Standard-TOP auf Teamsitzungen / Klausurtagen; Fortbildungen; Informationen aus Fachgremien und von Tagungen; Fachzeitschriften; Fachbücher, u.ä.</i></p>						
<p><b>12. Informationen für Kunden</b>                      Die Fachstelle ermöglicht ihren Kunden einen geeigneten Zugriff auf gewünschte fachliche Informationen und Wissen.</p>						

**Bewertung:**

**1 = wird nicht thematisiert**

**2 = wird ab und zu thematisiert**

**3 = wird systematisch entwickelt**

**4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt**

**5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet**

**6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf angepaßt**

*An der Selbstbewertung 4 haben teilgenommen:*

*bitte Namen oder Namenskürzel eintragen!*

Einrichtungsleitung:

.....

Moderator/in:

.....

Team:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Bewertung:**

**1 = wird nicht thematisiert**

**2 = wird ab und zu thematisiert**

**3 = wird systematisch entwickelt**

**4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt**

**5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet**

**6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf  
angepaßt**

Fachstelle:.....

Datum:.....

**Kriterium 5A: Prozesse: Gestaltung und Management**

Unterkriterien	1	2	3	4	5	6
<p><b>1. Profil der Angebote und Dienstleistungen</b>                      Die Fachstelle hat definiert, welche Dienstleistungen und Schlüsselprozesse sie vorhält bzw. erbringt (z.B. in der Prävention, Schadensminimierung, Beratung, Betreuung, Behandlung u.a.: vgl. z.B. <i>Leistungsbeschreibung der DHS</i>)                      * z.B. in <i>Leistungsbeschreibung der Fachstelle; Einrichtungskonzept; Angebots-Flyer, Jahresbericht u.a.</i></p>						
<p><b>2. Konzepte</b>                      Für die wichtigsten Leistungsangebote gibt es <i>schriftliche Konzepte und/oder Leistungsbeschreibungen</i>. Sie orientieren sich an Nutzen, Anforderungen und Erwartungen der verschiedenen Kundengruppen, erfüllen die Anforderungen der Leistungsträger und berücksichtigen die aktuellen fachlichen Standards.</p>						
<p><b>3. Zuständigkeiten und Verantwortungsbereiche</b>                      Zuständigkeiten und Verantwortungsbereiche für die verschiedenen Aufgabenfelder und Ablaufprozesse sind klar geregelt und bekannt. Sie sind für interne wie für externe Zwecke dokumentiert.</p>						
<p><b>4. Prozesse</b>                      Alle wichtigen Abläufe / Schlüsselprozesse der Dienstleistungsangebote sowie die wichtigsten Leitungs- und Unterstützungsprozesse (z.B. in Bezug auf Personaleinstellung, Dokumentation, Berichtswesen, Statistik u.a.) sind festgelegt und beschrieben*. Sie sind den Mitarbeiter/innen bekannt und aufgabenbezogen jederzeit einsehbar. Sie bilden die tatsächliche Basis der jeweiligen Aufgabenerfüllung und werden kontinuierlich aktualisiert.                      z.B. <i>Handbuch, Prozessbeschreibungen, Ablauf-/Flussdiagramme, Therapiemanuale, vereinbarte Standards, Checklisten u.ä.</i></p>						
<p><b>5. Internes Prozessmanagement / Prozesskoordination</b>                      Die einzelnen Dienstleistungen und Ablaufprozesse der Fachstelle sind aufeinander abgestimmt. Interne Übergänge und Schnittstellen sind effektiv und effizient gestaltet                      z.B. <i>zwischen Verwaltung und Beratung/Behandlung/Betreuung; bei der Terminverwaltung; bei Dokumentation und Statistik; bei der Klientenübergabe Einzel-/Gruppentherapie; usw.</i></p>						

\***Definition „Prozess“:** Handlungskette als gezielte Abfolge von Teilschritten zur Erreichung eines Arbeitsergebnisses mit definiertem Anfangs- und Endpunkt.

**Bewertung:**

1 = wird nicht thematisiert

2 = wird ab und zu thematisiert

3 = wird systematisch entwickelt

4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt

5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet

6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf angepaßt

<b>Unterkriterien 5A - Prozesse: Gestaltung und Management</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<p><b>6. Externes Prozessmanagement / Prozesskoordination</b>  Die Dienstleistungen und Ablaufprozesse der Fachstelle sind mit denen anderer Dienstleister und Hilfeerbringer abgestimmt. Externe Übergänge und Schnittstellen sind effektiv und effizient organisiert.  <i>z.B. mit stationären Einrichtungen; anderen Einrichtungen/Diensten des eigenen Trägers; der Jugend- und Sozialarbeit; des Gesundheitswesens; der Arbeitsverwaltung/-vermittlung; des Justizwesens; der schulischen/ beruflichen Träger/Angebote/Maßnahmen; der Selbsthilfe; u.v.a.</i></p>						
<p><b>7. Zieldefinition mittels Kennzahlen</b>  Für alle wichtigen Schlüsselprozesse gibt es definierte und vereinbarte qualitative und quantitative Ziele. Sie sind nach Möglichkeit mit Kennzahlen* versehen.  <i>* Definition: Eine Kennzahl ist eine Verhältniszahl und stellt immer einen Bezug zu einer Einheit her: z.B. Einnahmen pro Quartal; Anzahl Teilnehmer/innen pro Gruppe oder Anzahl Gruppen pro Jahr u.ä. - Kennzahlen erleichtern die Vergleichbarkeit der Ergebnisse von Qualitätsmessungen.</i></p>						
<p><b>8. Effektivität und Effizienz</b>  Die Prozesse und Dienstleistungen der Fachstelle werden regelmäßig hinsichtlich ihrer Effektivität und Effizienz überprüft (<i>z.B. Auslastung, Wirksamkeit, Zielerreichung, Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit u.ä.</i>) und es werden Möglichkeiten der Weiterentwicklung und Verbesserung ermittelt und gegebenenfalls umgesetzt.</p>						
<p><b>9. Prozessverbesserungen und -entwicklung</b>  Neue Entwicklungen und neue fachliche Methoden sowie neue technologische Entwicklungen werden beobachtet und für Prozessverbesserungen genutzt.</p>						
<p><b>10. Kreativität und Innovation</b>  Für die Entwicklung neuer Angebote und Dienstleistungen entwickelt und nutzt die Fachstelle das kreative und innovative Potential ihrer Mitarbeiter/innen.</p>						
<p><b>11. Angebotsentwicklung und -verbesserung mit Einbezug von Kunden und Partnern</b>  Bei der Entwicklung neuer Angebote und Dienstleistungen sowie zur Entwicklung von Verbesserungsideen bezieht die Fachstelle Klient/innen, Leistungsträger und andere Kunden sowie Kooperationspartner ein.  <i>z.B. gemeinsame Konzeptentwicklung, Info-/Austauschgespräche u.ä..</i></p>						

**Bewertung:**

**1 = wird nicht thematisiert**

**2 = wird ab und zu thematisiert**

**3 = wird systematisch entwickelt**

**4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt**

**5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet**

**6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf angepaßt**

*An der Selbstbewertung 5 A haben teilgenommen:*

*bitte Namen oder Namenskürzel eintragen!*

Einrichtungsleitung:

.....

Moderator/in:

.....

Team:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Bewertung:**

**1 = wird nicht thematisiert**

**2 = wird ab und zu thematisiert**

**3 = wird systematisch entwickelt**

**4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt**

**5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet**

**6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf  
angepaßt**



Fachstelle:.....

Datum:.....

**Kriterium 5B: Prozesse: Management der Kundenbeziehungen**

Unterkriterien	1	2	3	4	5	6
<p><b>1. Kundenerwartungen und anforderungen; Kundenorientierung</b>                      Die Fachstelle kennt die Anforderungen und Erwartungen ihrer verschiedenen Kunden (<i>Klient/innen, Angehörige, Kosten- und Leistungsträger, andere Dienste und Hilfebringer, Kooperationspartner usw</i>) und sorgt für eine konstante und qualitätsgerechte Durchführung ihrer Dienstleistungen entsprechend dem Konzept der Fachstelle, den Anforderungen der Leistungsträger, aktuellen fachlichen Standards sowie gegebenenfalls in Übereinstimmung mit entsprechenden Leistungsvereinbarungen und/oder Kooperationsverträgen</p>						
<b>a:</b> bzgl. der Klient/innen und Angehörigen						
<b>b:</b> bzgl. der Kosten- und Leistungsträger						
<b>c:</b> bzgl. der Kooperationspartner						
<p><b>2. Kommunikation mit Kunden</b>                      Die Fachstelle pflegt den Kontakt zu ihren verschiedenen Kunden (<i>s.o.</i>) und ermittelt deren gegenwärtigen und zukünftigen Problemlagen und Ziele  <i>z.B. mittels Info-, Austausch-, Feed-back- Gesprächen; Übergabegesprächen; gemeinsamen Arbeitskreisen, Zusammenarbeit mit Selbsthilfe u.v.a.</i></p>						
<b>a:</b> bzgl. der Klient/innen und Angehörigen						
<b>b:</b> bzgl. der Kosten- und Leistungsträger						
<b>c:</b> bzgl. der Kooperationspartner						
<p><b>3. Umgang mit Kundenwünschen und -erwartungen</b>                      Auf die Bedürfnisse, Anliegen und Erwartungen ihrer verschiedenen Kunden (<i>s.o.</i>) reagiert die Fachstelle flexibel und aufgeschlossen und berücksichtigt sie bei der Weiterentwicklung und Verbesserung ihrer Dienstleistungen und Ablaufprozesse und.</p>						
<b>a:</b> bzgl. der Klient/innen und Angehörigen						
<b>b:</b> bzgl. der Kosten- und Leistungsträger						
<b>c:</b> bzgl. der Kooperationspartner						
<p><b>4. Umgang mit Beschwerden / Beschwerdemanagement</b>                      Es gibt eine Regelung zum Erfassen und Umgehen mit Kundenbeschwerden. Diese werden wahrgenommen und unverzüglich bearbeitet. Anregungen und Beschwerden werden genutzt, um Prozessabläufe zu verbessern.</p>						

**Bewertung:**

**1 = wird nicht thematisiert**

**2 = wird ab und zu thematisiert**

**3 = wird systematisch entwickelt**

**4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt**

**5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet**

**6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf angepaßt**

*An der Selbstbewertung 5 B haben teilgenommen:*

*bitte Namen oder Namenskürzel eintragen!*

Einrichtungsleitung:

.....

Moderator/in:

.....

Team:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Bewertung:**

**1 = wird nicht thematisiert**

**2 = wird ab und zu thematisiert**

**3 = wird systematisch entwickelt**

**4= wird systematisch entwickelt und umgesetzt**

**5 = wird systematisch entwickelt, umgesetzt und bewertet**

**6= wird systematisch entwickelt, umgesetzt, bewertet und bei Bedarf  
angepaßt**

Fachstelle:.....

Datum:.....

**Kriterium 6: Kundenbezogene Ergebnisse**

Unterkriterien	1	2	3	4	5	6
<p><b>A. Direkte Leistungsindikatoren zur Außenwahrnehmung der Fachstelle aus Sicht der Kunden:</b></p> <p>Hierbei handelt es sich um Messergebnisse die zeigen, wie die verschiedenen Kunden und Kundengruppen die Fachstelle wahrnehmen.  <i>Instrumente können z.B. sein: Fragebögen zur Kundenzufriedenheit; (Leitfäden für) strukturierte Auswertungsgespräche / Feed-back-Gespräche u.ä.</i></p>						
<p><b>1. Klient/innen (Feed-back)</b></p> <p>Die Fachstelle ermittelt regelmäßig die Zufriedenheit ihrer Klient/innen mit den Leistungen der Fachstelle. Sie hat hierfür meßbare direkte Kriterien, Indikatoren und Kennzahlen* festgelegt und verwendet geeignete Verfahren und Instrumente zur Messung, Ermittlung und Auswertung der Ergebnisse.  <i>z.B. bzgl. Zugangsmöglichkeiten und Erscheinungsbild, Erreichbarkeit der Mitarbeiter/innen der Fachstelle, Wartezeiten, Freundlichkeit, Zuverlässigkeit, Flexibilität, Transparenz, Zufriedenheit mit dem Beginn, dem Verlauf und der Beendigung der Beratung / Behandlung / Betreuung, mit deren Umfang, Intensität und Dauer, mit der Einbeziehung in die Behandlungsplanung, Zufriedenheit mit den Ergebnissen der Beratung / Behandlung / Betreuung, mit dem Umgang der Fachstelle mit Krisensituationen, Zufriedenheit mit der Nachsorge; zum Umgang mit Anregungen; zum Umgang mit Kritik und Beschwerden usw.</i></p>						
<p><b>2. Kosten- und Leistungsträger (Feed-back)</b></p> <p>Die Fachstelle ermittelt regelmäßig die Zufriedenheit der Kosten- und Leistungsträger mit den Leistungen der Fachstelle. Sie hat hierfür meßbare direkte Kriterien, Indikatoren und Kennzahlen* festgelegt und verwendet geeignete Verfahren und/oder Instrumente zur zur Messung, Ermittlung und Auswertung der Ergebnisse.  <i>z.B. bzgl. Erreichbarkeit, Informationsfluß, Kommunikation und Kooperation, Bearbeitungszeiten, Dokumentation und Berichtswesen, Ergebnisqualität, Mittelverwendung, Offenheit für Anregungen und Verbesserungsvorschläge, Umgang mit Kritik und Beschwerden u.ä.</i></p>						
<p><b>3. Kooperationspartner (Feed-back)</b></p> <p>Die Fachstelle ermittelt regelmäßig die Zufriedenheit der Kooperationspartner mit den Leistungen der Beratungsstelle. Sie hat hierfür meßbare direkte Kriterien, Indikatoren und Kennzahlen* festgelegt und verwendet geeignete Verfahren und/oder Instrumente zur zur Messung, Ermittlung und Auswertung der Ergebnisse.  <i>z.B. bzgl. Erreichbarkeit, Informationsfluß, Kommunikation, Kooperation, Transparenz, Flexibilität, Zuverlässigkeit, Bearbeitungszeiten, Offenheit für Anregungen und Verbesserungsvorschläge, Umgang mit Kritik und Beschwerden u.ä.</i></p>						

**Bewertung:**

1 = wird nicht erhoben

2 = wird ab und zu erhoben

3 = wird systematisch gemessen

4= wird systematisch gemessen und es werden Ziele formuliert

5 = wird systematisch gemessen + es werden Ziele formuliert und erreicht

6= die Ergebnisse zeigen positive Trends über mindestens 3 Jahre

Unterkriterien	1	2	3	4	5	6
<b>B. Indirekte Leistungsindikatoren kundenbezogener Ergebnisse</b> Hierbei handelt es sich um interne Messergebnisse, die die Fachstelle verwendet, um ihre kundenbezogenen Leistungen zu überwachen, zu analysieren, zu planen und zu verbessern ( <b>Frühindikatoren</b> ).						
<b>4. Datenerfassung und –analyse (interne Daten)</b> Die Fachstelle erfaßt und ermittelt regelmäßig Daten, mit denen sie ihre Leistungserbringung überwacht und analysiert. Sie hat hierfür kunden- und prozessbezogene indirekte Kriterien, Indikatoren und Kennzahlen* identifiziert und verwendet geeignete Prüf- und Messverfahren bzw. Instrumente zur Ermittlung aussagefähiger Ergebnisse						
<b>a: bzgl. der Klient/innen und Angehörigen</b> <i>z.B. Kontaktzahlen, Nachfrage/Auslastung der Angebote; Wartelisten; genutzte/ ungenutzte Termine; Haltequote; Abbruchquote, Entwicklungszeiten für neue Angebote; Empfehlungen/Referenzen; u.a.</i>						
<b>b: bzgl. der Kosten- und Leistungsträger</b> <i>z.B. Laufzeiten Berichte; Bearbeitungszeit und Quote Kostenzusagen; Entwicklungszeiten für neue Angebote; Rückfragen/Beschwerden u.a.</i>						
<b>c: bzgl. der Kooperationspartner</b> <i>z.B. Initiierung von / Beteiligung an Kooperationen und Projekten; Entwicklungszeiten für neue Angebote; Vorträge/Schulungen bei Kooperationspartnern; u.a.</i>						

\* Definition: Eine **Kennzahl** ist eine Verhältniszahl und stellt immer einen Bezug zu einer Einheit her:  
 z.B. Einnahmen pro Quartal; Anzahl Teilnehmer/innen pro Gruppe oder Anzahl Gruppen pro Jahr u.ä.  
 Kennzahlen erleichtern die Vergleichbarkeit der Ergebnisse von Qualitätsmessungen.

**An der Selbstbewertung haben teilgenommen:**

*bitte Namen oder Namenskürzel eintragen!*

Einrichtungsleitung:  
 .....

Moderator/in:  
 .....

Team:  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**Bewertung:**

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1 = wird nicht erhoben</b></p> <p><b>2 = wird ab und zu erhoben</b></p> <p><b>3 = wird systematisch gemessen</b></p> | <p><b>4= wird systematisch gemessen und es werden Ziele formuliert</b></p> <p><b>5 = wird systematisch gemessen + es werden Ziele formuliert und erreicht</b></p> <p><b>6= die Ergebnisse zeigen positive Trends über mindestens 3 Jahre</b></p> |
|--|--|

Fachstelle:.....

Datum:.....

**Kriterium 7: Mitarbeiterbezogene Ergebnisse**

Unterkriterien	1	2	3	4	5	6
<p><b>A. Direkte Leistungsindikatoren zur Wahrnehmung der Fachstelle aus Sicht der Mitarbeiter/innen</b></p> <p>Hierbei handelt es sich um Messergebnisse die zeigen, wie die Mitarbeiter/innen (Haupt- und Nebenamtliche) die Fachstelle wahrnehmen.  <i>Instrumente sind z.B. strukturierte Zufriedenheitsbefragungen im Rahmen von Teamsitzungen, Supervision u.ä.; strukturierte Personal-/Mitarbeitergespräche (mit Leitfäden/Checklisten o.ä.); schriftliche Befragungen von Mitarbeiter/innen u.a.</i></p>						
<p><b>1. Mitarbeitermotivation und –zufriedenheit (Feed-Back)</b></p> <p>Die Fachstelle ermittelt regelmäßig und anhand von meßbaren direkten Kriterien, Indikatoren und Kennzahlen* die Motivation und Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter/innen,  <i>z.B. bzgl. Kommunikation, Beteiligung, Verantwortungsübernahme; Handlungsspielräumen, Führung/Leitung, Fort- und Weiterbildung; Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten, Anerkennung; Betriebsklima; Kollegialität; Anstellungsbedingungen, Entlohnung und Sozialleistungen, Arbeitsausstattung; usw.</i></p>						
<p><b>B. Indirekte Leistungsindikatoren mitarbeiter/innenbezogener Ergebnisse</b></p> <p>Hierbei handelt es sich um interne Messungen und Messergebnisse indirekter Indikatoren zur Entwicklung der Arbeitsleistung, der Professionalität, der Motivation und Beteiligung sowie der Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter/innen (Haupt- und Nebenamtliche), die die Fachstelle verwendet, um ihre mitarbeiterbezogenen Leistungen zu überwachen, zu analysieren, zu planen und zu verbessern (Frühindikatoren).</p>						
<p><b>2. Arbeitsleistung und Professionalität (interne Daten)</b></p> <p>Die Fachstelle erhebt Kennzahlen*, die als indirekte Indikatoren für die Arbeitsleistung und Professionalität der Mitarbeiter/innen gelten können,  <i>wie z.B. Qualifikations-/Aus-/Weiterbildungsniveau (Ist/Soll); erbrachte Beratungs-/Behandlungs-/ Betreuungslösungen; Nutzen / Erfolgsquoten von Aus- und Weiterbildung; Bewertung interner/externer Schulungen; Fehlzeiten; u.ä;</i></p>						
<p><b>3. Mitarbeitermotivation und -zufriedenheit (interne Daten)</b></p> <p>Die Fachstelle erhebt Kennzahlen*, die als indirekte Indikatoren für die Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen (Haupt- und Nebenamtliche) gelten können,  <i>wie z.B. Mitwirkung an Arbeitsgruppen und Projekten; Vorschläge für und Mitwirkung an Verbesserungsaktivitäten, Qualitätszirkeln u.ä.; Inanspruchnahme/ Nutzung von Schulungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten; Personalfuktuation; Beschwerden an Leitung und Geschäftsführung/Träger; u.a.</i></p>						

\* Definition: Eine **Kennzahl** ist eine Verhältniszahl und stellt immer einen Bezug zu einer Einheit her: z.B. Einnahmen pro Quartal; Anzahl Teilnehmer/innen pro Gruppe oder Anzahl Gruppen pro Jahr u.ä. - Kennzahlen erleichtern die Vergleichbarkeit der Ergebnisse von Qualitätsmessungen.

**Bewertung:**

**1 = wird nicht erhoben**

**2 = wird ab und zu erhoben**

**3 = wird systematisch gemessen**

**4= wird systematisch gemessen und es werden Ziele formuliert**

**5 = wird systematisch gemessen + es werden Ziele formuliert und erreicht**

**6= die Ergebnisse zeigen positive Trends über mindestens 3 Jahre**

*An der Selbstbewertung 7 haben teilgenommen:*

*bitte Namen oder Namenskürzel eintragen!*

Einrichtungsleitung:

.....

Moderator/in:

.....

Team:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Bewertung:**

**1 = wird nicht erhoben**

**2 = wird ab und zu erhoben**

**3 = wird systematisch gemessen**

**4= wird systematisch gemessen und es werden Ziele formuliert**

**5 = wird systematisch gemessen + es werden Ziele formuliert und erreicht**

**6= die Ergebnisse zeigen positive Trends über mindestens 3 Jahre**

Fachstelle:.....

Datum:.....

**Kriterium 8: Gesellschaftsbezogene Ergebnisse**

Unterkriterien	1	2	3	4	5	6
<p><b>A: Direkte Leistungsindikatoren zur Außenwahrnehmung der Fachstelle aus Sicht der Gesellschaft/Öffentlichkeit</b>                      Hierbei handelt es sich um Messergebnisse die zeigen, wie die Gesellschaft (z.B. nachbarschaftliches Umfeld; öffentliche Institutionen; Gemeinwesen usw.) die Fachstelle wahrnimmt.  <i>Instrumente können z.B. sein:</i>  <i>strukturierte feed-back-Gespräche, strukturierte schriftliche Befragungen, Fokus-Gruppen u.ä.</i></p>						
<p><b>1. Image; Akzeptanz und Wertschätzung (feed-back)</b>                      Das Image (Akzeptanz und Wertschätzung) der Arbeit der Fachstelle in der Gesellschaft (z.B. im nachbarschaftlichen Umfeld, in regionalen Arbeitskreisen und Gremien, in anderen Gesundheits-/Sozial-/ Jugendhilfeeinrichtungen der Region, in Politik und Verwaltung / Behörden, in Medien und Fachöffentlichkeit) wird anhand meßbarer direkter Kriterien, Indikatoren und Kennzahlen* überprüft und bewertet,  <i>z.B. bzgl. Beitrag der Fachstelle zu Information/Aufklärung über suchtspezifische Themen; zu Gesundheits-/Suchtprävention, Schadensminimierung, Beratung/Behandlung/Integration von Suchtkranken; Konfliktmoderation/-lösung bei Interessenkonflikten zwischen Bedürfnissen von Suchtkranken und dem Streben nach „öffentlicher Sicherheit und Ordnung“; u.a.</i></p>						
<p><b>B. Indirekte Leistungsindikatoren gesellschaftsbezogener Ergebnisse</b>                      Hierbei handelt es sich um interne Messergebnisse indirekter Indikatoren, die die Fachstelle verwendet, um ihre Leistungen in Bezug auf die Gesellschaft zu überwachen, zu analysieren, zu planen und zu verbessern (Frühindikatoren).</p>						
<p><b>2. Image; Akzeptanz und Wertschätzung (interne Daten)</b>                      Die Akzeptanz und Wertschätzung der Leistungen und des gesellschaftlichen Engagements der Fachstelle in der Öffentlichkeit wird anhand meßbarer indirekter Kriterien, Indikatoren und Kennzahlen* überprüft und bewertet (Frühindikatoren), z.B.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Öffentlichkeitsarbeit (Auflage/Verteiler/Verbreitungsgrad für Angebotsflyer u.ä.; öffentliche Auftritte von Mitarbeiter/innen der Fachstelle; Internetauftritt der Fachstelle usw.</li> <li>▶ Engagement in regionalen Arbeitskreisen und Gremien sowie Zusammenarbeit mit anderen Gesundheits- / Sozial- / Jugendhilfeeinrichtungen der Region (quantitativ/qualitativ; Bewertungsraster); Mitwirkung an Modellprojekten; Kontakte zu Kirchengemeinden; usw.</li> <li>▶ Teilnehmerzahlen an Info-Veranstaltungen, Schulungsangeboten u.ä. der Fachstelle, Besucherzahlen am Tag der offenen Tür,</li> <li>▶ Berichterstattung über die Fachstelle in den Medien (Quantität/Qualität; positiv/negativ; Auswertungsraster); Anfragen für Stellungnahmen, Fachgespräche, Vorträge, Mitwirkung an Kongressen/Tagungen;</li> <li>▶ Anzahl und Profil von Sponsoren und Spender; Anerkennungen, Auszeichnungen, Preise; Feed-Backs/ Anerkennungen/Beschwerden von Anwohnern, von Behörden; u.a.</li> </ul>						

**Bewertung:**

1 = wird nicht erhoben

2 = wird ab und zu erhoben

3 = wird systematisch gemessen

4= wird systematisch gemessen und es werden Ziele formuliert

5 = wird systematisch gemessen + es werden Ziele formuliert und erreicht

6= die Ergebnisse zeigen positive Trends über mindestens 3 Jahre

Unterkriterien 8: Gesellschaftsbezogene Ergebnisse	1	2	3	4	5	6
<p><b>3. Gesellschaftlicher Nutzen (interne Daten)</b>                      Die Fachstelle befaßt sich mit den gesellschaftsbezogenen Wirkungen ihrer Leistungen. Sie hat indirekte Kriterien, Indikatoren und Kennzahlen* festgelegt, die den materiellen und immateriellen Nutzen ihrer Leistungen für die Gesellschaft belegen oder Rückschlüsse darauf zulassen (Frühindikatoren). Sie erfaßt, analysiert und bewertet entsprechende Informationen und Daten,  <i>z.B. in Bezug auf die soziale und berufliche Integration Suchtkranker, die Reduzierung von Sozial- und Jugendhilfekosten, die Reduzierung von suchtmittelbedingter Kriminalität und Verkehrsdelikten; u.ä..</i></p>						

\* Definition: Eine **Kennzahl** ist eine Verhältniszahl und stellt immer einen Bezug zu einer Einheit her: z.B. Einnahmen pro Quartal; Anzahl Teilnehmer/innen pro Gruppe oder Anzahl Gruppen pro Jahr u.ä. - Kennzahlen erleichtern die Vergleichbarkeit der Ergebnisse von Qualitätsmessungen.

**An der Selbstbewertung 8 haben teilgenommen:**

*bitte Namen oder Namenskürzel eintragen!*

Einrichtungsleitung:  
 .....

Moderator/in:  
 .....

Team:  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**Bewertung:**

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1 = wird nicht erhoben</b></p> <p><b>2 = wird ab und zu erhoben</b></p> <p><b>3 = wird systematisch gemessen</b></p> | <p><b>4= wird systematisch gemessen und es werden Ziele formuliert</b></p> <p><b>5 = wird systematisch gemessen + es werden Ziele formuliert und erreicht</b></p> <p><b>6= die Ergebnisse zeigen positive Trends über mindestens 3 Jahre</b></p> |
|--|--|



Fachstelle:.....

Datum:.....

**Kriterium 9: Schlüsselergebnisse**

Unterkriterien	1	2	3	4	5	6
<p><b>Direkte Leistungsindikatoren:</b>                      Hierbei handelt es sich um Messergebnisse die zeigen, was die Fachstelle in Bezug auf ihre Schlüsselleistungen und Schlüsselprozesse erreicht, d.h., in welchem Maße sie ihre geplanten – qualitativen wie quantitativen – Ziele erreicht. Die Messergebnisse umfassen sowohl die Wirkungen und Ergebnisse der Beratungs-/ Behandlungs-/Betreuungsleistungen der Fachstelle wie die betriebswirtschaftlichen Ergebnisse, d.h. Geschäftsergebnisse.</p> <p><b>Indirekte Leistungsindikatoren:</b>                      Hierbei handelt es sich um interne Messergebnisse, die die Fachstelle verwendet, um ihre Leistungen in Bezug auf die Schlüsselleistungen zu überwachen, zu analysieren, zu planen und zu verbessern (Frühindikatoren/Trends).</p> <p><i>Instrumente sind z.B. Leistungsdokumentation; Tätigkeitsnachweise; Berichtswesen; Katamnesen; Evaluationen u.a.</i></p> <p><i>Da direkte Leistungsindikatoren z.T. auch als indirekte Leistungsindikatoren Verwendung finden und umgekehrt, werden sie auf diesem Bogen nicht getrennt erfaßt. Auch quantitative und qualitative Ergebnisse sind nicht immer voneinander zu trennen, was gegebenenfalls entsprechend zu berücksichtigen ist.</i></p>						
<p><b>1. Quantitative Ergebnisse</b>                      Die Fachstelle hat meßbare Kriterien, Indikatoren und Kennzahlen* für die quantitativen Ergebnisse ihrer wichtigsten Schlüsselleistungen festgelegt und verwendet geeignete Verfahren und Instrumente zur Messung, Ermittlung und Auswertung der Ergebnisse  <i>z.B. zeitliche/räumliche Erreichbarkeit der Angebote; Erreichungsgrad von Suchtkranken und Angehörigen in der Region; Erreichung(sgrad) bestimmter Zielgruppen; Inanspruchnahme/Kontaktzahlen; Anzahl/ Umfang der Beratungs-/ Behandlungs-/ Betreuungsleistungen; Anzahl Vermittlungen in weiterführende Angebote; Anzahl/ Umfang Präventionsveranstaltungen und –maßnahmen; Anzahl/ Intensität/Zielgruppen von Kooperationsbeziehungen und Partnerschaften einschließlich Selbsthilfe; Anzahl/Umfang durchgeführter sonstiger Dienstleistungen; Auslastung der Angebote; usw.</i></p>						
<p><b>2. Qualitative Ergebnisse</b>                      Die Fachstelle hat meßbare Kriterien, Indikatoren und Kennzahlen* für die <b>qualitativen Ergebnisse</b>, d.h. den Erfolg ihrer wichtigsten Schlüsselleistungen festgelegt und verwendet geeignete Verfahren und Instrumente zur Messung, Ermittlung und Auswertung der Ergebnisse  <i>z.B. Haltequote; Frühabbrecherquote; Beendigungsmodalitäten; Kontinuität der Gruppenangebote; Erreichen der Behandlungs-/ Therapieziele; Ausmaß der Symptomreduktion; Vermittlung in schulische/berufliche Maßnahmen bzw. soziale/berufliche Integration;; Reduzierung/Entschärfung offener Szenen u.ä.; Ergebnisse aus Katamnesen; Ergebnisse aus der Evaluation von Maßnahmen (z.B. der Suchtprävention); usw.</i></p>						

**Bewertung:**

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>1 = wird nicht erhoben</b>         | <b>4= wird systematisch gemessen und es werden Ziele formuliert</b>             |
| <b>2 = wird ab und zu erhoben</b>     | <b>5 = wird systematisch gemessen + es werden Ziele formuliert und erreicht</b> |
| <b>3 = wird systematisch gemessen</b> | <b>6= die Ergebnisse zeigen positive Trends über mindestens 3 Jahre</b>         |

Unterkriterien 9: Schlüsselergebnisse	1	2	3	4	5	6
<p><b>3. Finanzielle Ergebnisse</b>                      Die Fachstelle hat meßbare Kriterien, Indikatoren und Kennzahlen* für die <b>finanziellen Ergebnisse</b> ihrer wichtigsten Schlüsselleistungen festgelegt und verwendet geeignete Verfahren und Instrumente zur Messung, Ermittlung und Auswertung der Ergebnisse.  <i>z.B. Budgeteinhaltung, wirtschaftlicher Ressourceneinsatz; Erwirtschaftung von Eigenmitteln; Umfang/Quote abrechenbarer Einheiten, Sponsorengelder, Spendenaufkommen; Bußgelder; Honorareinnahmen; u.a.</i></p>						
<p><b>4. Weitere Ergebnisse</b>                      Die Fachstelle hat meßbare interne Kriterien, Indikatoren und Kennzahlen* für <b>weitere Ergebnisse</b> ihrer wichtigsten Schlüsselleistungen festgelegt und verwendet geeignete Verfahren und Instrumente zur Messung, Ermittlung und Auswertung der Ergebnisse.  <i>z.B. Laufzeiten Berichte; Entwicklungszeit/Projektmanagement neuer Angebote; Nachweise/ Rückmeldungen zu Qualitätssicherung und/oder Qualitätsmanagement; u.a.</i></p>						

\* Definition: Eine **Kennzahl** ist eine Verhältniszahl und stellt immer einen Bezug zu einer Einheit her: z.B. Einnahmen pro Quartal; Anzahl Teilnehmer/innen pro Gruppe oder Anzahl Gruppen pro Jahr u.ä. - Kennzahlen erleichtern die Vergleichbarkeit der Ergebnisse von Qualitätsmessungen

**An der Selbstbewertung haben teilgenommen:**

*bitte Namen oder Namenskürzel eintragen!*

Einrichtungsleitung:  
 .....

Moderator/in:  
 .....

Team:  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

**Bewertung:**

**1 = wird nicht erhoben**

**2 = wird ab und zu erhoben**

**3 = wird systematisch gemessen**

**4= wird systematisch gemessen und es werden Ziele formuliert**

**5 = wird systematisch gemessen + es werden Ziele formuliert und erreicht**

**6= die Ergebnisse zeigen positive Trends über mindestens 3 Jahre**

Unterkriterien	IST				Soll
	Vorgehensweise	Nachweise	Verbesserungs-Bereiche	Bewertung	Verbesserungsziele
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wie gehen wir dabei vor?</li> <li>▶ Wie sichern wir die Kontinuität?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Wie/womit können wir das belegen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Was müsste oder was könnte verbessert werden?</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Was soll das Ergebnis der Verbesserung sein?</li> <li>▶ Welche Qualitätskriterien oder -standards wollen wir noch erreichen?</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Strukturen und Ressourcen</li> <li>▶ Methoden / Instrumente</li> <li>▶ Verantwortlichkeiten</li> <li>▶ Ablaufprozesse / Standards u.ä.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Aktivitäten</li> <li>▶ Dokumente</li> <li>▶ gegebenenfalls: Kennzahlen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Womit sind wir (noch) nicht (völlig) zufrieden?</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Woran werden wir sehen, dass wir das Ziel erreicht haben?</li> <li>▶ Welche Methoden, Verfahren, Instrumente sollen eingeführt werden (kurz-/mittel- oder langfristig)?</li> <li>▶ Welche Ergebnisse sollen erreicht werden (kurz-/mittel- oder langfristig)?</li> </ul>

**Qualitätsmanagement in der ambulanten Suchthilfe  
Standard-Formular – Version 2007 / Fassung 16.11.2009**



Unterkriterien	IST				Soll
	Vorgehensweise	Nachweise	Verbesserungs-Bereiche	Bewertung	Verbesserungsziele

**Bereits laufende und/oder geplante Verbesserungsmaßnahmen** (mit Nennung der Verantwortlichen und des Zeitpunkts/Zeitraums: (bis) wann?)

- ▶ .....
- ▶ .....
- ▶ .....

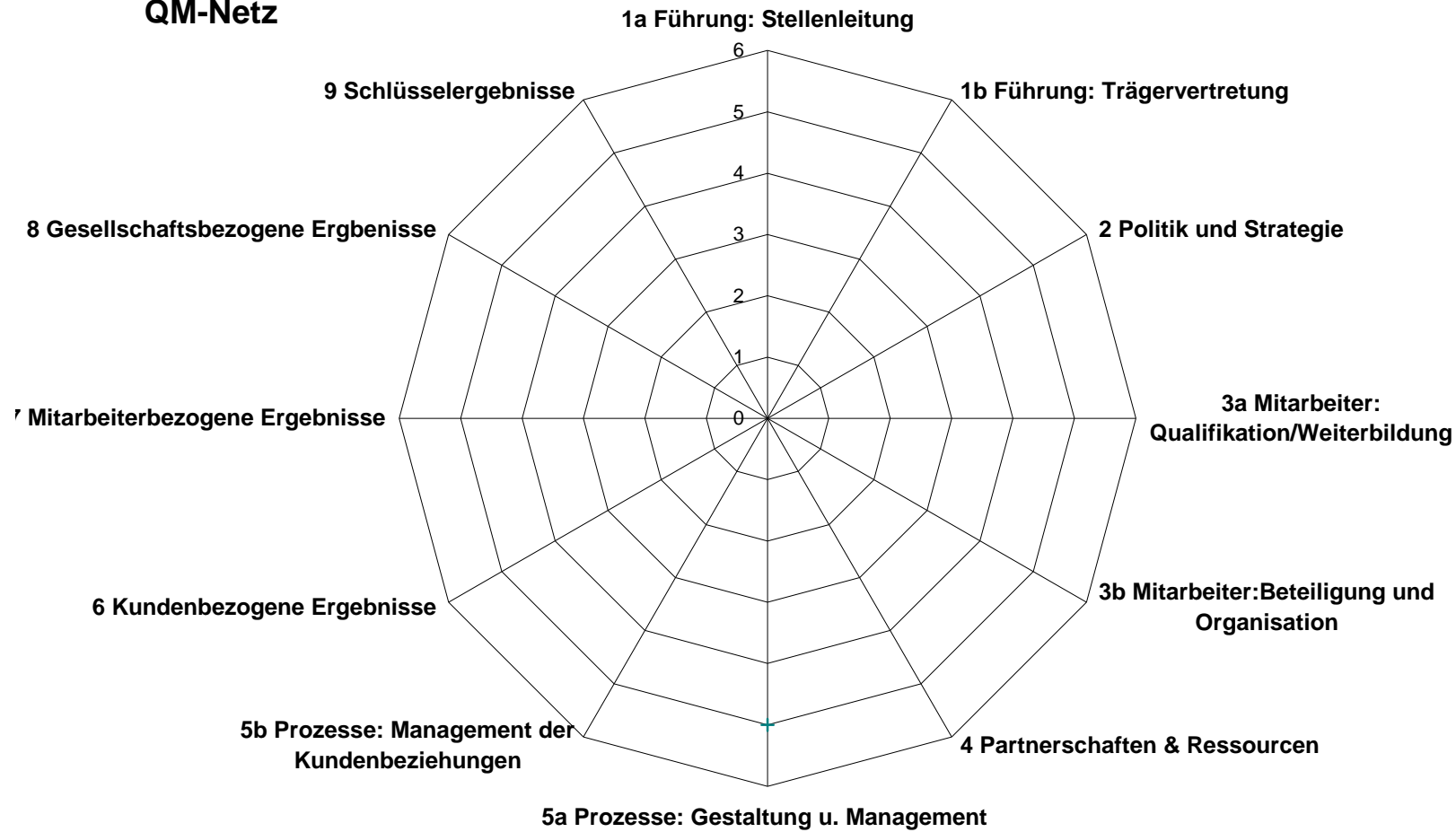
### Qualitätsprofil

Hier kann für jedes Qualitäts-Kriterium das Ergebnis der Selbstbewertung eingetragen werden. Dafür ist jeweils der Mittelwert zu bilden: hierfür müssen die Werte der einzelnen Unterkriterien addiert und anschließend durch die Anzahl der Unterkriterien dividiert werden.

	1	2	3	4	5	6
<b>Befähiger:</b>						
<b>1a Führung: Stellenleitung</b>						
<b>1b Führung: Trägervertretung</b>						
<b>2 Politik und Strategie</b>						
<b>3a Mitarbeiter/innen: Qualifikation und Weiterbildung</b>						
<b>3b Mitarbeiter/innen: Beteiligung und Organisation</b>						
<b>4 Partnerschaften und Ressourcen</b>						
<b>5a Prozesse: Gestaltung und Management der Prozesse</b>						
<b>5b Prozesse: Management von Kundenbeziehungen</b>						
<b>Ergebnisse:</b>						
<b>6 Kundenbezogene Ergebnisse</b>						
<b>7 Mitarbeiterbezogene Ergebnisse</b>						
<b>8 Gesellschaftsbezogene Ergebnisse</b>						
<b>9. Schlüsselergebnisse</b>						

Jahreszahl eintragen		
200...	200...	200...
<b>Trend</b> ↑↓		

**QM-Netz**



### Übersicht der Verbesserungsbereiche mit Prioritäten

Die Definition der Kriterien für die Prioritätenliste kann nicht allgemeinverbindlich vorgegeben werden, sondern sollte durch die Fachstelle festgelegt werden. Dies könnte z.B. wie folgt aussehen:

**Priorität 1: sehr hoch** (z.B.: das Ziel ist aktuell dringend/wichtig)

**Priorität 2: hoch** (z.B.: das Ziel ist perspektivisch wichtig)

**Priorität 3: mittel** (z.B.: das Ziel ist wünschenswert: es wäre gut/schön, wenn wir es erreichen würden)

Kriterium	Verbesserungsideen	Priorität*		
		1	2	3
<b>1A Führung: Stellenleitung</b>				
<b>1B Führung: Trägervertretung</b>				
<b>2 Politik und Strategie</b>				
<b>3A Mitarbeiter/innen: Qualifikation und Weiterbildung</b>				
<b>3B Mitarbeiter/innen: Beteiligung und Organisation</b>				
<b>4 Partnerschaften und Ressourcen</b>				
<b>5A Prozesse: Gestaltung und Management der Prozesse</b>				
<b>5B Prozesse: Management von Kundenbeziehungen</b>				
<b>6 Kundenbezogene Ergebnisse</b>				
<b>7 Mitarbeiterbezogene Ergebnisse</b>				
<b>8 Gesellschaftsbezogene Ergebnisse</b>				
<b>9. Schlüsselergebnisse</b>				