

# **Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie**

# Inhalt

3	<b>Vorwort</b>
4	<b>Hinweise für Nutzerinnen und Nutzer</b>
6	<b>Hinweise zur Zertifizierung</b>
7	<b>Ablauf des Zertifizierungsverfahrens</b>
8	<b>Anforderungen der „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“</b>
8	1 Führung und Leitung
8	1.1 Leitbild
8	1.2 Unternehmensstrategie/Qualitätspolitik
8	1.3 Konzeption/Leistungsbeschreibung
8	1.4 Managementbewertung
9	1.5 Vernetzung und Kooperation
9	1.6 Öffentlichkeitsarbeit
9	1.7 Führungsgrundsätze
9	1.8 Dienstgemeinschaft
9	1.9 Umgang mit Gütern und Ressourcen
10	2 Dienstleistungserbringung
10	2.1 Grundsätze der Dienstleistungserbringung
10	2.2 Erstkontakt und Information der Kundinnen und Kunden
10	2.3 Religiöse Angebote
10	2.4 Befragung der Kundinnen und Kunden
11	2.5 Interkulturelle Öffnung/Orientierung
11	3 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
11	3.1 Stellen-/Aufgaben-, oder Funktionsbeschreibung
11	3.2 Personalbeschaffung und -einarbeitung
11	3.3 Besprechungswesen/Interne Kommunikation
11	3.4 Fort- und Weiterbildung
11	3.5 Religiöse Angebote
12	4 Mitarbeit von ehrenamtlich und freiwillig Engagierten
13	<b>Anhang</b>

# Vorwort

Kirchliche Träger im Sozial- und Gesundheitswesen handeln auf der Basis ihres christlichen Selbstverständnis und kirchlichen Sendungsauftrages. Sie treten ein für soziale Gerechtigkeit und leisten konkrete Hilfe für Menschen in unterschiedlichen Lebenslagen. Sie orientieren sich dabei am christlichen Menschenbild und an den Prinzipien der christlichen Sozialethik beziehungsweise Gesellschaftslehre. Diese Prinzipien sind der Maßstab und die Leitorientierung für ihr unternehmerisches Handeln und ihren Umgang mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Kundinnen und Kunden sowie für ihr kirchliches und gesellschaftliches Engagement.

Viele Träger, die Mitglied im Deutschen Caritasverband oder im Diakonischen Werk der EKD sind, sind mit ihren Einrichtungen in unterschiedlichen Arbeitsfeldern tätig. Zahlreiche Träger haben Qualitätsmanagementsysteme eingeführt beziehungsweise streben an, sich zertifizieren lassen oder sind bereits auf Grundlage der anerkannten Qualitätsmanagementsysteme DIN EN ISO 9001 oder nach EFQM Levels of Excellence zertifiziert. Diese Systeme berücksichtigen jedoch keine spezifischen christlichen beziehungsweise kirchlichen Werte. Viele Träger möchten jedoch im Qualitätsmanagement-Prozess beziehungsweise Zertifizierungsprozess die Kriterien, ihr spezifisches christliches beziehungsweise kirchliches Profil, berücksichtigen wissen und auch ihre Abläufe und Prozesse darauf hin überprüfen und weiterentwickeln.

Deshalb haben die beiden kirchlichen Wohlfahrtsverbände die „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ entwickelt und verabschiedet, die diesem Anliegen gerecht werden. Die „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ enthalten Qualitätsanforderungen, die ergänzend zu einem anerkannten Qualitätsmanagementsystem der Herausstellung des christlichen Identitätsprofils eines Trägers und seiner Einrichtungen dienen. Es werden nur Anforderungen benannt, die über die Werte und Anforderungen der säkularen Gütesiegel hinausgehen. Konfessionelle Spezifika sind nicht Gegenstand der vorliegenden ökumenischen „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“.

Der „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ sind Teil der Qualitätspolitik beider Verbände und sollen einen Beitrag leisten zur Weiterentwicklung kirchlich-sozialer Träger.

Freiburg/Berlin, Juli 2011

Prälat Dr. Peter Neher  
Präsident  
Deutscher Caritasverband

Pfarrer Johannes Stockmeier  
Präsident  
Diakonisches Werk der EKD

# Hinweise für Nutzerinnen und Nutzer

## Ziel(gruppe)

Zielgruppe sind Trägerorganisationen, die Mitglied im Deutschen Caritasverband und im Diakonischen Werk der EKD sind, zu denen Einrichtungen mit unterschiedlichen Versorgungsaufträgen gehören.

Mit den „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ besteht für solche Trägerorganisationen die Möglichkeit, zentrale Aspekte ihrer Unternehmenskultur zu reflektieren, überprüfen und weiterzuentwickeln.

## Voraussetzungen

Der Träger mit seinen Einrichtungen und Diensten ist auf Grundlage anerkannter Qualitätsmanagementsysteme nach DIN EN ISO 9001, und soweit diese angeboten werden, nach verbandseigenen Qualitätsmanagementsysteme (zum Beispiel Diakonie-Siegel oder Gütesiegel des Verbands Katholischer Tageseinrichtungen für Kinder (KTK)) oder nach den Levels of Excellence zertifiziert oder strebt eine solche Zertifizierung an.

## Aufbau der „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“

Die Rahmenbedingungen christlicher Unternehmenskultur enthalten Qualitätsanforderungen, die ergänzend zu einem anerkannten Qualitätsmanagementsystem der Herausstellung des christlichen Identitätsprofils eines Trägers und seiner Einrichtungen dienen. Schwerepunktmäßig werden nur Anforderungen benannt, die über die Werte und Anforderungen der säkularen Gütesiegel hinausgehen.

Die Gliederung der „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ ist keine Vorgabe für den Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems des Trägers. Es wird nur verlangt, dass die genannten Anforderungen in das Qualitätsmanagementsystem des Trägers integriert, dokumentiert und in der Praxis umgesetzt sind.

Die Zuordnung der Dokumentation des Systems zu den Anforderungen der Rahmenbedingungen christlicher Unternehmenskultur von Caritas und Diakonie ist durch eine Bezugsmatrix darzulegen.

Die „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ können Grundlage einer Zertifizierung sein, aber natürlich kann sie jeder Träger mit seinen Diensten und Einrichtungen zur Orientierung nutzen, um sein Profil zu schärfen.

## Begriff Träger

Um die Lesbarkeit der „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ zu erleichtern, wird durchgängig vom „Träger“ gesprochen. Diese Bezeichnung umfasst den Träger (Geschäftsführung, Verwaltung, Personalwesen) sowie seine Einrichtungen und Dienste.

## Gesetzliche Grundlagen

Die „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ setzen die Ermittlung und Einhaltung der gesetzlich und behördlich vorgeschriebenen Anforderungen voraus, ohne diese explizit zu benennen.

## **Regelung/Verfahrensanweisung/Standard**

Die „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ fordern schriftliche Regelungen zu verschiedenen Prozessen. In welcher Form diese Regelungen dargelegt werden, ob zum Beispiel in Form einer Verfahrensanweisung, eines Standards oder eines Konzeptes, bleibt dem Träger überlassen.

## **Umsetzung in die Praxis**

Erfolgsfaktoren für eine gelingende Einführung und Umsetzung der „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ sind:

- Die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems, das die Anforderungen der „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ enthält, wird als Leitungsaufgabe wahrgenommen.
- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von Anfang an einbezogen.
- Die Umsetzung ist systematisch geplant. Struktur und Zeitrahmen der Umsetzung fordern heraus, aber setzen realistische Ziele.
- Die Leitung stellt angemessene Rahmenbedingungen sicher und adäquate Ressourcen bereit: Finanzen, Zeit, Fort- und Weiterbildung beziehungsweise Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

## Hinweise zur Zertifizierung

Die „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur“ in Caritas und Diakonie legen die Anforderungen dar, die für die Zertifizierung erfüllt sein müssen. Grundlage für die Zertifizierung ist die Auditcheckliste der „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“.

Voraussetzung und Grundlage für eine Zertifizierung nach den „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ bilden die akkreditierten Verfahren zur Zertifizierung von Qualitätsmanagementsystemen der Trägergemeinschaft für Akkreditierung im Deutschen Akkreditierungsrat in der jeweils gültigen Fassung.

Träger, die Mitglied im Diakonischen Werk der EKD oder Deutschen Caritasverband sind, und unterschiedliche Versorgungsaufträge (fachübergreifend) verfolgen, können die Zertifizierung nach den „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ beantragen, wenn sie die im Spiegelstrich „Voraussetzungen“ aufgeführten Anforderungen erfüllen.

Für die „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ gelten die gleichen Zugangsvoraussetzungen wie auch bei einer Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:

- Die Regelungen müssen seit mindestens drei Monaten in Kraft gesetzt sein.
- Die Anforderungen wurden mindestens einmal (intern) auditiert.
- Eine erste Bewertung des Managementsystems wurde durchgeführt.

Eine Zertifizierung nach den „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ kann von folgenden akkreditierten Zertifizierungsgesellschaften durchgeführt werden:

- EQ Zert, Einsteinstraße 59, 89077 Ulm, Telefon: 07 31 184 86 80, Ansprechpartner: Markus Illison
- proCum Cert, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt/Main, Telefon: 069 954 27-800, Ansprechpartner: Mathias Bojahr

Die Zertifizierung darf nur von Auditorinnen und Auditoren der beiden Zertifizierungsgesellschaften durchgeführt werden, die eine entsprechende Qualifizierung durch den Deutschen Caritasverband oder das Diakonische Werk der EKD durchlaufen haben.

Bei erfolgreicher Zertifizierung wird das DIN EN ISO 9001, verbandseigene Qualitätsmanagementsystem (zum Beispiel Diakonie-Siegel, KTK) oder EFQM-Zertifikat (um einen Eintrag) ergänzt: Die Zertifizierungsgesellschaft bestätigt die Erfüllung der Anforderungen „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“.

Die Aufrechterhaltung der Anerkennung ist an das DIN EN ISO- beziehungsweise verbandseigene Qualitätsmanagementsystem (zum Beispiel Diakonie-Siegel, KTK) beziehungsweise EFQM-Zertifikat gekoppelt. In den jährlichen Überwachungsaudits ist die Erfüllung der Anforderung zu bestätigen.

Wird die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001 oder die Anerkennung der Levels of Excellence nach dem EFQM-Modell für Excellence ausgesetzt oder erfolgt keine Rezertifizierung, erlischt damit auch die Anerkennung der „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“.

# Ablauf des Zertifizierungsverfahrens



## **Vorinformation**

Interessierte Träger können sich unverbindlich über die Zertifizierung nach den „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ informieren. Durch Einsenden der Daten (Anzahl Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Anzahl Standorte) des Trägers können die Kosten für die Zertifizierung erfragt werden.

## **Prüfung der Voraussetzungen und der Dokumentation**

Die Erfüllung der oben genannten Voraussetzungen zur Durchführung des Zertifizierungsverfahrens sind nachzuweisen. Nach Einreichung des Qualitätsmanagement-Handbuchs und gegebenenfalls weiterführender Regelungen erfolgt die Prüfung der Qualitäts-Dokumentation. Das Ergebnis dieser Prüfung ist ein Bericht mit einer Empfehlung zur weiteren Vorgehensweise.

## **Integriertes Zertifizierungsaudit**

Durch Begehungen, Interviews und Beobachtungen in der Zentrale des Trägers und in seinen Einrichtungen und Diensten erfolgt die Begutachtung bezüglich der wirksamen Umsetzung des Beschriebenen in der Praxis. Bei positivem Ergebnis wird die Zertifikatserteilung dann vom Auditteam empfohlen.

## **Zertifikatserteilung und Überwachungsverfahren**

Bei erfolgreicher Zertifizierung wird das DIN EN ISO 9001, verbandseigene Qualitätsmanagementsystem (zum Beispiel Diakonie-Siegel, KTK) oder EFQM-Zertifikat (um einen Eintrag) ergänzt: Die Zertifizierungsgesellschaft bestätigt die Erfüllung der Anforderungen „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“.

Die Bestätigung ist auch an die Zertifikate gekoppelt. Die Gültigkeitsdauer beträgt drei Jahre. Das Zertifikat wird einmal jährlich im Rahmen eines Überwachungsaudits bestätigt. Nach drei Jahren erfolgt ein Wiederholaudit zur Verlängerung des Zertifikats um weitere drei Jahre. Die zertifizierten Träger werden von den Zertifizierungsgesellschaften öffentlich bekannt gegeben und sind berechtigt, das erteilte Zertifikat zum Beispiel für Werbezwecke zu verwenden.

# Anforderungen der „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“

## 1 Führung und Leitung

### 1.1 Leitbild

Das Leitbild des Trägers und die Leitbilder seiner Einrichtungen und Dienste veranschaulichen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kundinnen und Kunden, Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern, Interessierten und der Öffentlichkeit die Ziele und Werte des Unternehmens. Sie beschreiben die Grundsätze und Wertvorstellungen für das Handeln des Trägers und seine kirchliche Gebundenheit.

- Das Leitbild des Trägers/die Leitbilder der Einrichtungen beschreiben seine/ihre christlichen Grundsätze und Wertvorstellungen sowie ihren kirchlichen Auftrag.
- Die Aussagen zu dem christlichen Profil/den christlichen Grundsätzen und Wertvorstellungen des Leitbildes/der Leitbilder werden in der täglichen Arbeit realisiert.
- Das Leitbild/die Leitbilder beschreiben die Grundsätze und Wertvorstellungen für die gesamte Organisation.
- Das Leitbild/die Leitbilder ist/sind die Grundlage für die ethische<sup>1</sup> Reflexion, zumindest in folgenden Zusammenhängen:
  - Teil der Einarbeitung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
  - Teil von Dienstbesprechungen oder anderen Versammlungen und Veranstaltungen
  - Angebot an Fortbildungen zum Leitbild und/oder ethischen Reflexion

### 1.2 Unternehmensstrategie/Qualitätspolitik

Die Unternehmensstrategie/Qualitätspolitik folgt den Grundsätzen des Leitbildes. Sie beschreibt alle grundsätzlichen und übergeordneten Grundsätze des Trägers.

- Die Unternehmensstrategie ist nachvollziehbar an den Grundsätzen des Leitbildes ausgerichtet.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter setzen christliche Werte und Grundsätze in ihrer Arbeit um und werden darin vom Träger unterstützt.

- Die Qualitätspolitik/Unternehmenspolitik ist Gegenstand ethischer Reflektion.
- Verantwortliche Personen für die Initiierung und Durchführung einer strukturierten theologisch-ethische Reflexion sind benannt.
- Spiritualität und Seelsorge sind in die Unternehmensstrategie eingebunden.

### 1.3 Konzeption/Leistungsbeschreibung

In der Konzeption werden die Leistungen des Trägers beschrieben. Sie ist verbindliche Handlungsorientierung für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die Konzeption macht Aussagen zu religiösen und theologischen Angeboten. Dazu zählen:

- theologische, ethische Angebote
- seelsorgliche, spirituelle Angebote

### 1.4 Managementbewertung

In der Managementbewertung wird überprüft, ob das Qualitätsmanagementsystem angemessen und geeignet ist, die Qualitätspolitik und die Qualitätsziele der Einrichtung zu realisieren.

Gleichzeitig wird die Wirksamkeit des Systems bewertet und weiterer Verbesserungsbedarf identifiziert.

Entsprechend den Ergebnissen der Managementbewertung werden das Qualitätsmanagementsystem und die Qualitätspolitik gegebenenfalls angepasst und die Qualitätsziele aktualisiert.

- Wertorientierte Leitlinien zur Unternehmensführung werden angewandt:
  - Corporate Governance Codex (Diakonie)
  - Leitlinien für unternehmerisches Handeln in der Caritas
  - Transparenzstandards für Caritas und Diakonie

<sup>1</sup> Die ethische Reflexion ist auch eine theologische Reflexion. Sie ist jedoch zu unterscheiden von pastoral- oder bibeltheologischen Reflexionen.

### 1.5 Vernetzung und Kooperation

Der Träger ist mit seinen Einrichtungen Teil eines Systems von Akteuren. Kooperationen sollen für beide Seiten sinnvoll sein. Vernetzung und Kooperation sind Formen systematischer, gegebenenfalls vertraglich geregelter und auf längere Zeit ausgerichteter Zusammenarbeit zwischen Partnerinnen und Partnern. Potenzielle Vernetzungs- und Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern für Träger sind zum Beispiel Hospizvereine oder Kirchengemeinden.

- Aufbau, Pflege und Gestaltung von Vernetzung und Kooperationen
  - mit Pfarr-/Kirchengemeinden
  - mit christlichen Verbänden, Selbsthilfegruppen, Initiativen
  - im pastoralen Raum (Seelsorgeeinheit) beziehungsweise in der Gemeinwesendiakonie
- Dies kann beispielweise erfolgen durch:
  - regelmäßige gemeinsame Veranstaltungen, Projekte
  - Sprechstunden in den Pfarrgemeinden
  - gemeinsame Gottesdienste
- Im Falle einer Ablehnung von Kooperationsanfragen geschieht dies nicht ohne Begründung.

### 1.6 Öffentlichkeitsarbeit

Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations) beschäftigt sich mit der medien- und werbewirksamen Darstellung des Trägers nach außen. Hauptaufgaben der Öffentlichkeitsarbeit sind Imagepflege und Vertrauensbildung. Die Maßnahmen zielen darauf ab, dass die Öffentlichkeit den Träger und seine Arbeit positiv wahrnimmt. Sie bedient sich vor allem der örtlichen Medien und verschiedener Werbemittel. Das Corporate Design dient als Wiedererkennungsinstrument bei der Außendarstellung und sollte deshalb konsequent verwendet werden.

- Die christlichen Grundsätze und Wertvorstellungen des Trägers sind klar und verständlich herausgearbeitet und dargestellt.
- Der Träger wendet die vorgesehenen Regeln des Corporate Designs von Caritas beziehungsweise Diakonie an.

### 1.7 Führungsgrundsätze

Grundlage für christliches Führungshandeln ist eine persönliche Integrität und Glaubwürdigkeit der leitenden Personen, die sich an den christlichen Werten orientiert und die persönliche Glaubensüberzeugung des Anderen respektiert.

- Die Leitung richtet ihre Personalführung an ethischen Kriterien aus. Dies können beispielsweise sein:
  - Zusammenarbeit mit der Mitarbeitervertretung (MAV)
  - Transparenz bezüglich Weitergabe von Informationen

– Einbeziehung/Partizipation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Entscheidungen

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden darin unterstützt, sich am Leitbild und an der christlichen Unternehmenskultur zu orientieren und sich mit diesen zu identifizieren.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden darin unterstützt, religiöse (spirituelle, theologische, ethische und seelsorgliche) Kompetenzen in ihre Arbeit mit Kundinnen und Kunden und in ihre Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen einzubringen.

### 1.8 Dienstgemeinschaft

Der Träger verpflichtet sich zur Gestaltung der Leitidee der Dienstgemeinschaft, wie sie in den Leitbildern des Diakonischen Werkes der EKD und des Deutschen Caritasverbands umrissen wird.

- Das kirchliche Arbeitsrecht (Grundordnung des kirchlichen Dienstes im Rahmen kirchlicher Arbeitsverhältnisse; kirchliches Tarifvertragsrecht; Mitarbeitervertretungsordnung) ist umgesetzt.
- Die kirchlichen Datenschutzregelungen sind umgesetzt.
- Der Träger und seine Einrichtungen arbeiten an der Verwirklichung der Leitidee der Dienstgemeinschaft, dies kann beispielweise erfolgen durch:
  - Einhaltung der AVR
  - Einhaltung der MAVO
  - Förderung der MAV-Arbeit
  - Partizipation
  - Feste im kirchlichen Jahreskreis
  - gemeinsame Gottesdienste
  - gemeinsame Ausflüge, Veranstaltungen
- Der Umgang zwischen Leitung und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern untereinander orientiert sich am Leitbild.

### 1.9 Umgang mit Gütern und Ressourcen

Im konziliaren Prozess haben sich die christlichen Kirchen den Grundsätzen der Gerechtigkeit, des Friedens und der Bewahrung der Schöpfung verpflichtet.

- Ein Maßnahmenkatalog zu einem nachhaltigen Umgang mit Ressourcen zur Bewahrung der Schöpfung liegt vor und ist umgesetzt.
- Die Beschaffung von (Verbrauchs-)Gütern und Dienstleistungen berücksichtigt neben ökonomischen auch ökologische und soziale Kriterien und ist an Grundsätzen der globalen, sozialen und wirtschaftlichen Nachhaltigkeit aus-

gerichtet. Im Rahmen der wirtschaftlich und arbeitsfeldbezogenen vertretbaren Möglichkeiten sind das zum Beispiel:

- Produkte mit Umweltzeichen (zum Beispiel Blauer Engel)
- Produkte aus Fairem Handel (zum Beispiel Fairtrade-Siegel)
- Saisonale und regionale Produkte
- Sicherheitsgerechte und gesundheitlich unbedenkliche Produkte, die den Respekt der Menschenrechte in der Zulieferkette zusichern (zum Beispiel keine Kinderarbeit ILO-Konvention 182)
- Recyclingprodukte und leicht entsorgbare Produkte
- Produkte mit optimaler Nachfüllbarkeit (zum Beispiel Tintendrucker mit Einzelfarbtanks)
- Produkte, die bei Verpackung und Transport umwelt-effizient sind
- Keine gentechnisch veränderten Produkte
- Strahlungs- und schadstoffarme Produkte mit niedrigem Energieverbrauch

## **2 Dienstleistungserbringung**

### **2.1 Grundsätze der Dienstleistungserbringung**

In seiner Angebotsgestaltung richtet sich der Träger nach den Bedürfnissen seiner Zielgruppen (Kundinnen- und Kundenorientierung). In der konkreten Ausgestaltung der Dienstleistung nimmt er dabei auf sein Leitbild Bezug.

- Niemand darf aufgrund seines Geschlechts, seines Alters, seiner physischen und/oder psychischen Verfassung, seiner ethnischen Zugehörigkeit, seiner Nationalität, seiner Religion, seiner Kultur und Weltanschauung, seiner Bildung, seiner sozialen Herkunft ausgeschlossen werden.
- Für religiöse Angebote (zum Beispiel Meditation, Gebet, Gottesdienst) steht ein Raum zur Verfügung (nach Art der Einrichtung).
- Das Ambiente wird entsprechend der christlichen Werteorientierung des Trägers gestaltet („Wohnraum“).
- Die Gestaltung der Räume, insbesondere der Wohnräume der Kundinnen und Kunden, orientiert sich an der christlichen Werteorientierung und zielt darauf ab, ein wohnliches Ambiente und eine angenehme Atmosphäre zu schaffen.
- Die religiösen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden werden berücksichtigt.
- Die Aussagen des Leitbildes und der Konzeptionen werden in der täglichen Arbeit (Erbringung der Dienstleistungen) berücksichtigt und für die Kundinnen und Kunden erfahrbar.

### **2.2 Erstkontakt und Information der Kundinnen und Kunden**

Der Erstkontakt vermittelt potenziellen Kundinnen und Kunden einen ersten Eindruck von dem Träger.

Das Erstgespräch dient der Information der potenziellen Kundin und des potenziellen Kunden über den Träger und das Leistungsspektrum, der Abklärung von Rahmenbedingungen und dem gegenseitigen Kennenlernen.

- Die christlichen Grundsätze und Wertvorstellungen des Trägers werden den Kundinnen und Kunden bekannt gegeben.
  - mündlich/schriftlich
  - in Informations- und/oder Werbematerial
- Informationen zu religiösen (theologischen, ethischen, seelsorglichen und spirituellen) Angeboten werden bereitgestellt und gegebenenfalls an die Kundinnen und Kunden weitergegeben (auf deren Wunsch).

### **2.3 Religiöse Angebote**

Kundinnen und Kunden erwarten von einem christlichen Träger die besondere Beachtung ihrer religiösen Fragen, Ansprüche und Gewohnheiten. Ein christlicher Träger bietet seinen Kundinnen und Kunden Hilfestellung an, Lebensereignisse, Entwicklungen, Krisen und Notfallsituationen vor dem religiösen Hintergrund zu interpretieren und zu bewältigen.

- Begleitung von Kundinnen und Kunden bei bedeutenden Lebensereignissen
- Feiern des kirchlichen Jahreskreises
- Ein Ansprechpartner für die Seelsorge ist bekannt.
- Seelsorgliche Unterstützung und ethische Beratung in Krisen- und Notfallsituationen ist gegeben.
- Christliche Trauer-/Abschiedskultur in Abhängigkeit von der Art der Einrichtung
- Sterbebegleitung in Abhängigkeit von der Art der Einrichtung
- Bereitstellung religiöser Literatur (insbesondere die Bibel)

### **2.4 Befragung der Kundinnen und Kunden**

Die Befragung der Kundinnen und Kunden ist von zentraler Bedeutung für den Träger. Zur Erfassung und Bewertung der Zufriedenheit mit dem Leistungsangebot des Trägers werden Erhebungen zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden durchgeführt.

- Befragung der Kundinnen und Kunden zu Bedürfnissen und Zufriedenheit unter Berücksichtigung der religiösen (theologischen, ethischen, seelsorglichen und spirituellen) Angebote

### **2.5 Interkulturelle Öffnung/Orientierung**

Respekt vor der Weltanschauung des Anderen ist eine Grundlage des christlichen Umgangs mit Menschen.

- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind durch geeignete Aus-, Fort- und Weiterbildung sensibilisiert für den Umgang mit Kundinnen und Kunden mit nicht-christlichem Hintergrund und deren religiösen Bedürfnissen. Sie treten ihnen mit Respekt entgegen.

## **3 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

### **3.1 Stellen-/Aufgaben-, oder Funktionsbeschreibung**

Eine Stellenbeschreibung ist die verbindliche Darstellung eines Arbeitsplatzes einschließlich der Rechte, Aufgaben und Verantwortlichkeiten der Stelleninhaberin oder des Stelleninhabers.

- Jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin haben eine Stellen-/Aufgaben- oder Funktionsbeschreibung, die ihre Aufgaben und Verantwortlichkeiten für den Tätigkeitsbereich beschreiben.
- Der Bezug der jeweiligen Stelle hinsichtlich der Umsetzung der christlichen Grundsätze und Wertevorstellungen des Trägers sind in der Stellen-/Aufgaben- oder Funktionsbeschreibung beschrieben.

### **3.2 Personalbeschaffung und -einarbeitung**

Personalbeschaffung ist die Summe aller Maßnahmen, die mit der Personalbeschaffung/-einstellung in Zusammenhang stehen.

- Die Anforderungen des kirchlichen Dienstes an die Stelleninhaberin oder den Stelleninhaber werden im Vorstellungsgespräch dargelegt.
  - Thematisierung der christlichen Grundsätze und Wertevorstellungen des Trägers
  - Aushandigung und Thematisierung des Leitbildes und des christlichen Auftrags des Trägers
- Einführung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in die Tätigkeit einer christlichen Einrichtung.

### **3.3 Besprechungswesen/Interne Kommunikation**

Interne Kommunikation umfasst alle geplanten und strukturierten Gespräche zum Informationsaustausch der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter untereinander und mit der Führung. Sie beinhaltet kunden- und trägerrelevante Informationen zwischen Träger, Einrichtungen, Abteilungen und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die für die allgemeine Organisation des Arbeitsalltags und dessen Abläufe erforderlich sind.

- Die fachliche Arbeit wird in Besprechungen regelmäßig mit Blick auf die Umsetzung der Inhalte des Leitbildes reflektiert.
- Das Leitbild und ethische Fragen der fachlichen Arbeit sind regelmäßig Gegenstand der Besprechungen.
- Ansprechpartnerinnen und -partner für theologische und ethische Reflexion sowie Seelsorge sind bekannt.
- Religiöse Angebote für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in der internen Kommunikation und/oder in Mitarbeitergesprächen regelmäßig thematisiert.

### **3.4 Fort- und Weiterbildung**

Die der Personal- und Organisationsentwicklung zugeordnete Fort- und Weiterbildung soll sicherstellen, dass der Träger mit der erforderlichen Anzahl entsprechend qualifizierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Fach- und Führungskräfte ausgestattet ist. Zusatzqualifikationen erweitern ihre fachlichen, sozialen und methodischen Kompetenzen.

- Der Träger stellt sicher, dass Angebote zur Auseinandersetzung mit den christlichen Grundsätzen und Wertevorstellungen offeriert werden und von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wahrgenommen werden können.
- Die Fähigkeit zu theologischer und ethischer Reflexion ist eine Schlüsselqualifikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Teams und wird systematisch durch den Träger gefördert.
- Der Träger stellt sicher, dass Angebote zur Weiterentwicklung der seelsorglichen und spirituellen Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie zu ihrer Weiterqualifizierung (zum Beispiel in der Sterbebegleitung, Angehörigenarbeit, Religionspädagogik) offeriert und von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wahrgenommen werden können.

### **3.5 Religiöse Angebote**

Die weltanschauliche Verwurzelung im christlichen Glauben verlangt nicht nur von den Führungskräften, sondern von jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter neben qualifizierter Fachlichkeit auch christliche Kompetenz – die Fähigkeit, ausgehend vom christlichen Menschenbild die Aspekte des christlichen Glaubens in der Arbeit zum Ausdruck zu bringen.

Zum Erwerb dieser Kompetenz stehen geeignete Fortbildung-, Reflexions- und Entlastungsangebote zur Verfügung.

- Für religiöse Angebote (individuellen Rückzug und gemeinschaftliche Feiern von Kundinnen und Kunden und Mitarbeitenden, zum Beispiel Gebet, Gottesdienst) steht ein Raum zur Verfügung (nach Art der Einrichtung).
- Der Träger fördert die Teilnahme der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an christlichen Angeboten.
- Religiöse Angebote (zum Beispiel Impulse, Meditationen, Andachten, Gottesdienste) sind eingebunden in die Arbeitsabläufe.
- Vermittlung seelsorglicher Angebote
- Feiern des kirchlichen Jahreskreises
- Christliche Trauer-/Abschiedskultur
- In der Einrichtung sind religiöse Literatur und die Bibel bereitgestellt.
- Bereitstellung grundlegender Informationen über Kirche und Caritas/Diakonie durch den Träger
- Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden seelsorgerische Angebote gemacht, die auch eine Begleitung an beruflichen, biografischen Wegmarken gewährleistet.

## **4 Mitarbeit von ehrenamtlich und freiwillig Engagierten**

Ehrenamt und freiwilliges Engagement haben bei kirchlichen Trägern eine lange Tradition. Mit ihrem Engagement erweitern ehrenamtlich und freiwillig Engagierte das Angebotsspektrum des Trägers.

- Eine Konzeption für die Zusammenarbeit von Hauptamtlichen und ehrenamtlich und freiwillig Engagierten liegt vor.
- Es sind klare Strukturen für die Zusammenarbeit von Hauptamtlichen und ehrenamtlich und freiwillig Engagierten vorhanden/beschrieben.
- Gewinnung von Gemeindemitgliedern zur ehrenamtlichen/freiwilligen Mitarbeit in der Einrichtung
- Ehrenamtlich und freiwillig Engagierte werden seelsorglich unterstützt.
- Ehrenamtlich und freiwillig Engagierte werden zur Teilnahme an religiösen Angeboten eingeladen.
- Ehrenamtlich und freiwillig Engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden Fortbildungen im Bereich religiöser (theologischer, ethischer, seelsorgerlicher und spiritueller) Kompetenzen ermöglicht.
- Vernetzung/Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Initiativen, Diensten und Verbänden mit christlicher Orientierung

# Anhang

Nachfolgend finden Sie eine Auflistung von Leitlinien, Arbeitspapieren und -hilfen, auf die in den „Rahmenbedingungen einer christlichen Unternehmenskultur in Caritas und Diakonie“ Bezug genommen wird:

- Diakonischer Corporate Governance Kodex (DGK) (2005)
- Ökofaire Beschaffung. Ein Leitfaden. Ein Projekt der Umweltbeauftragten in der Evangelischen und Katholischen Kirche in Deutschland
- Beschaffungsordnung des Evangelischen Entwicklungsdienstes (eed)
- Leitlinien für unternehmerische Handeln der Caritas (2008)

**Diakonisches Werk  
der Evangelischen Kirche  
in Deutschland e.V.**

Stafflenbergstraße 76  
70184 Stuttgart

Kontakt und Information:

Diakonisches Institut für Qualitätsentwicklung  
im Diakonischen Werk der EKD e.V.

Reichensteiner Weg 24  
14195 Berlin

Telefon: +49 (0) 30 830 01-282

Telefax: +49 (0) 30 830 01-280

dqe@diakonie.de

www.diakonie-dqe.de

**Deutscher Caritasverband e.V.**

Karlstraße 40  
79104 Freiburg i.Br.

Kontakt und Information:

Abteilung Soziales und Gesundheit  
Arbeitsstelle Qualitätsmanagement/Qualitätspolitik

Telefon: +49 (0) 761 200-339

Telefax: +49 (0) 761 200-192

qualitaetsmanagement@caritas.de

www.caritas.de