

dialog: Handbuch vs.11

Dialog, Wien 17.08.2018
ZVR: 922779715
DVR: 0759384

erstellt: M. Weber / QM
Datum: 13.08.2018

geprüft und freigegeben: H.Schmidt / GF
Datum: 16.08.2018

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1. Organisation	3
1.1. Allgemeines	3
1.2. Organigramm	4
1.3. Die Standorte des Verein Dialog.....	5
2. Vision, Mission, Werte, Leitsätze	5
2.1. Vision	5
2.2. Mission.....	5
2.3. Werte	6
2.4. Unser Selbstverständnis	6
3. Qualitätspolitik.....	7
3.1. Grundsätze der Qualitätspolitik des Verein Dialog	7
3.2. Leitungsprozess.....	8
3.3. KlientInnen- und KundInnenprozess.....	9
3.4. Unterstützungsprozesse	9
3.4.1. Personalmanagement	9
3.4.2. Entwicklung und Innovation.....	9
3.4.3. Daten	9
3.4.4. IT/Netzwerk	9
3.4.5. Beschaffung	10
3.4.6. Audits	10
4. Kommunikation.....	10
4.1. Kommunikation nach außen	10
4.1.1. Homepage.....	10
4.2. Interne Kommunikation	10
4.2.1. dialog:inside	11
5. Dokumentenlenkung	12
5.1. Erstellung von Dokumenten.....	12
5.2. Prozessdokumentation	12
6. Fehlermanagement	13
7. Risikomanagement.....	13
8. Kontinuierliche Verbesserung	14

Vorwort

Der Verein Dialog ist die größte rein ambulante Suchthilfeeinrichtung in Österreich. Gegründet wurde der Dialog als ehrenamtlicher und gemeinnütziger Verein von einigen humanitär engagierten Menschen mit der Motivation, SuchtmittelkonsumentInnen Unterstützung zu bieten. Inzwischen ist der Dialog zu einer großen Organisation mit mehreren Standorten und über hundert MitarbeiterInnen angewachsen. Eine rege Auseinandersetzung mit den Bedürfnissen unserer KlientInnen, den Standards der Behandlung sowie dem jeweils aktuellen Stand der Wissenschaft, insbesondere der Suchtforschung, hat dazu geführt, dass der Verein unterschiedliche Kooperationen im Bereich der Suchthilfe einging und rasch als Partner für unsere KlientInnen, für andere Einrichtungen und AuftraggeberInnen etabliert wurde. Die ständige Adaption der Angebote an neue Bedürfnisse, neue Zielgruppen und veränderte Rahmenbedingungen erforderte rasches, aber qualitätsvolles Handeln.

2001 trafen wir die Entscheidung, diesen Herausforderungen mit professionellem Qualitätsmanagement zu begegnen. Mit der Installierung eines Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001:2000 war der Dialog Vorreiter in der deutschsprachigen Suchthilfe. Zwar galt es, viele Formulierungen, Ansprüche und Regeln, die sich hauptsächlich auf produzierende Betriebe beziehen, auf eine Dienstleistungsorganisation herunterzubrechen, deren Kernaufgabe die Behandlung, Betreuung und Unterstützung einer bestimmten KlientInnengruppe ist, dennoch haben wir den Beweis angetreten, dass die Grundgedanken von Qualitätsmanagement im Allgemeinen und von ISO im Besonderen auch für soziale Einrichtungen eine Bereicherung darstellen. Inzwischen sind wir nach der Norm ISO 9001:2015 zertifiziert..

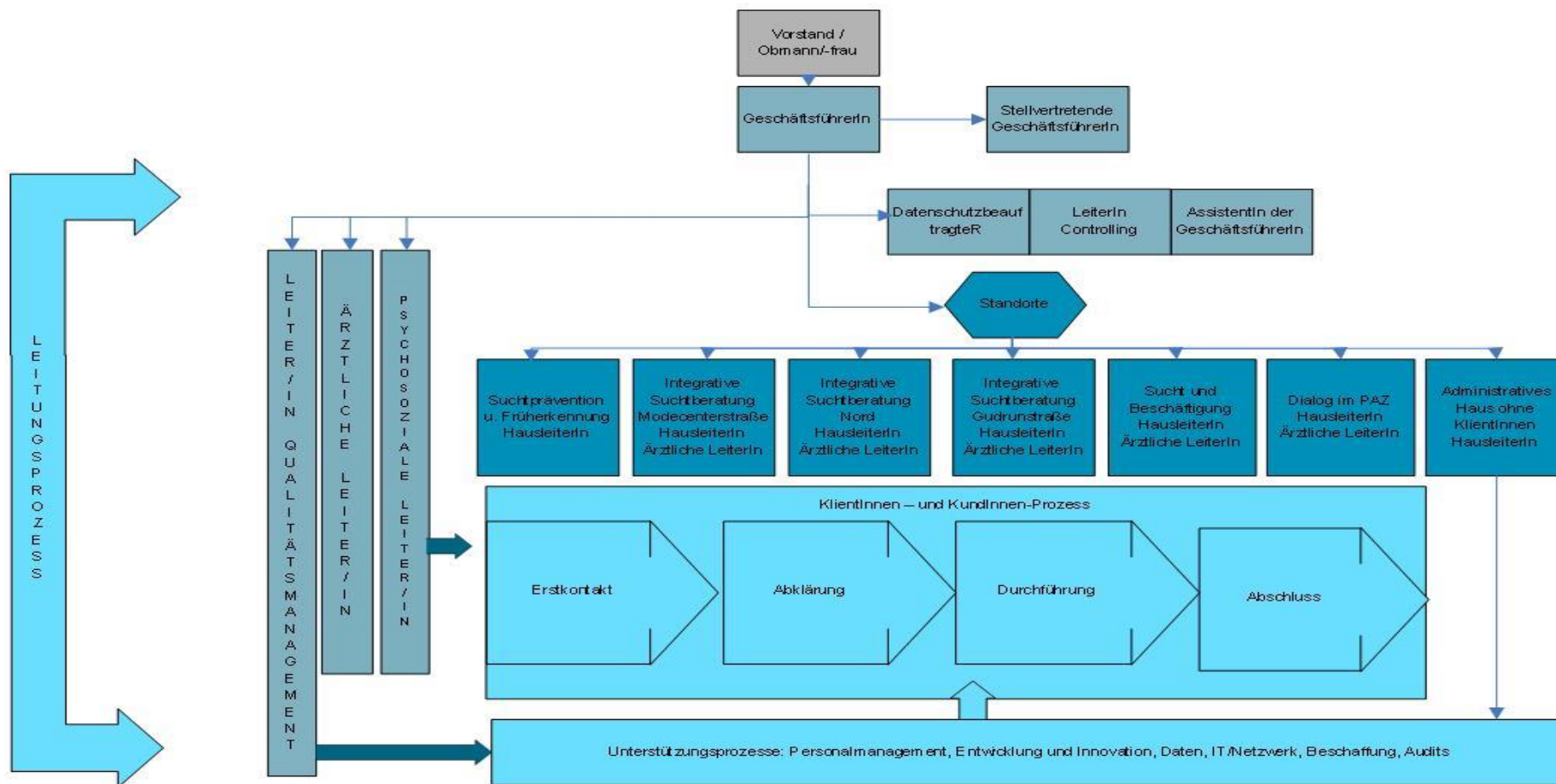
Im Folgenden soll die Qualitätspolitik des Verein Dialog dargestellt werden. Somit dient das vorliegende Handbuch dazu, unsere Aktivitäten zur Qualitätssicherung abzubilden. Nicht zufällig wurde als abschließendes Kapitel der Bereich der „Kontinuierlichen Verbesserung“ gewählt: Oberstes Ziel ist es, unsere erarbeiteten Standards zu halten, unsere Abläufe weiter zu verbessern und auch weiterhin der Flexibilität und Kreativität jenen Raum zu geben, welche die Arbeit des Vereins auch bisher ausgezeichnet haben.

1. Organisation

1.1. Allgemeines

Der Dialog ist ein unabhängiger Verein, dessen Hauptaufgabe in der Unterstützung von Personen liegt, die psychoaktive Substanzen konsumieren oder konsumiert haben, sowie von Angehörigen, die mit diesem Thema konfrontiert sind. Des Weiteren wird Wissen schwerpunktmäßig zum Thema Sucht in Form von Prävention und Weiterbildungen für Interessierte angeboten. Der Verein finanziert sich vorwiegend aus öffentlichen Geldern und – zu einem sehr geringen Teil – aus Einnahmen aus Vorträgen und Seminaren. KonsumentInnen und deren Angehörigen kann durch diese Form der Finanzierung kostenlose Beratung und Behandlung geboten werden. Spenden kommen ausschließlich direkt KlientInnen, etwa in Form von Lebensmittelgutscheinen, zugute.

1.2. Organigramm



1.3. Die Standorte des Verein Dialog

Der Dialog arbeitet an insgesamt sechs Standorten in Wien:

- An drei Standorten der „Integrativen Suchtberatung“, die auch selbstständige Ambulatorien nach dem Krankenanstaltengesetz (KAG) sind, steht die Betreuung von Personen mit einem Suchtproblem sowie deren Angehörigen im Vordergrund, nämlich:

1030 Wien, Modecenterstraße 14/4 (ISM); Versorgung der Bezirke 1, 3, 6 – 9, 11 und 15 – 19, Schwerpunkt: Familienberatungsstelle

1220 Wien, Puchgasse 1 (ISN); Versorgung der Bezirke 2, 20, 21 und 22, Schwerpunkt: Jugendliche, KokainistInnen

1100 Wien, Gudrunstraße 184 (ISG); Versorgung der Bezirke 4, 5, 10, 12, 13, 14 und 23 Schwerpunkt: Jugendliche

- Ein Standort ist auf das Thema „Sucht und Beschäftigung“ (SUB) spezialisiert und befindet sich 1030 Wien, Modecenterstraße 14/4 (ISM);
- Prävention und Früherkennung (SPF) ist die Hauptaufgabe des fünften Standortes, der in 1010 Wien, Hegelgasse 8/13 untergebracht ist.
- Im Rahmen von „dialog im Polizeianhaltezentrum“ (PAZ) werden in den Polizeianhaltezentren InsassInnen von ÄrztInnen und SozialarbeiterInnen des Dialog betreut.

An allen Standorten mit KlientInnenkontakt sind multiprofessionelle Teams beschäftigt, die sich aus SozialarbeiterInnen, PsychologInnen, FachärztInnen für Psychiatrie, AllgemeinmedizinerInnen, PsychotherapeutInnen, SozialpädagogInnen, Bürofachkräften etc. zusammensetzen.

Die Geschäftsführung sowie die Administration sind in 1010 Wien, Hegelgasse 8/11 angesiedelt.

2. Vision, Mission, Werte, Leitsätze

2.1. Vision

Suchtkranke führen ein selbstbestimmtes Leben in der Gesellschaft. Diese wiederum anerkennt dieses selbstbestimmte Leben und nimmt auch die Potenziale, Qualitäten und Fähigkeiten von Suchtkranken wahr.

2.2. Mission

Als professionelle Einrichtung sind wir AnsprechpartnerInnen, InteressensvertreterInnen und BegleiterInnen unserer KlientInnen auf dem Weg zu einer höheren Lebensqualität.

2.3. Werte

Die bestimmenden Werte des Verein Dialog lauten:

- Wertschätzend: Wir begegnen unseren KlientInnen, KundInnen und FördergeberInnen mit Respekt und treten mit ihnen in einen offenen, interessierten Dialog. Dieser Anspruch gilt selbstverständlich uneingeschränkt auch innerhalb des Dialog.
- Humanistisch – akzeptierende Grundhaltung: Der Mensch und seine spezifischen Bedürfnisse stehen im Mittelpunkt unseres beruflichen Handelns. Eigenverantwortung und Selbstbestimmung sind uns übergeordnete Ziele. Wir wenden uns zuerst jenen Menschen zu, die unserer Unterstützung am dringendsten bedürfen.
- Professionell: Wir garantieren unseren KlientInnen und FördergeberInnen das Arbeiten nach geltenden Standards und investieren in Weiterbildung und Weiterentwicklung unserer MitarbeiterInnen.
- Innovativ: Wir fördern neue Ideen und berücksichtigen gesellschaftliche Entwicklungen und neue Erkenntnisse in unserer Arbeit. Wir nehmen Veränderungen unseres Umfeldes und bei unseren Zielgruppen frühzeitig wahr und entwickeln zukunftsorientierte und nachhaltige Lösungen.

2.4. Unser Selbstverständnis

Durch den umfassenden Kompetenzaufbau seit der Gründung des Vereins entwickelte sich ein entsprechendes Selbstverständnis. Unsere Kernkompetenzen sind:

- die Beratung, Betreuung und Behandlung suchtkranker und suchtgefährdeter Personen und Angehöriger in einem ambulanten Setting durch multiprofessionelle Teams,
- die Reintegration von suchtkranken Personen auf den Arbeitsmarkt,
- die Beratung und Schulung von MultiplikatorInnen zum Thema Suchtprävention und Früherkennung,
- die Beratung von und Zusammenarbeit mit all jenen, die in ihrem Arbeitsfeld mit Sucht befasst sind,
- die Kooperation mit anderen Einrichtungen, um möglichst effektive integrierte Behandlungsprozesse für unsere KlientInnen zu gewährleisten

Die Arbeit des Dialog ist gekennzeichnet durch

- den offenen Zugang zu unseren Angeboten für alle KonsumentInnen, Angehörige und interessierte Personen und die individuelle Arbeit mit ihnen. Ethnische Herkunft,

Muttersprache, Staatsbürgerschaft, Religion, Geschlecht, sexuelle Orientierung oder Alter werden als mögliche Ressource in der Betreuung gesehen,
 die gemeinsame Arbeit im multiprofessionellen Team,
 die Einbindung von Rückmeldungen von KlientInnen, des Feedbacks von AuftraggeberInnen sowie der Ideen von MitarbeiterInnen zur ständigen Verbesserung und Weiterentwicklung unserer Arbeit und unserer Angebote,
 die professionelle und fachlich fundierte Öffentlichkeitsarbeit und das Setzen von Kommunikationsmaßnahmen, welche die ExpertInnenrolle des Dialog und der MitarbeiterInnen unterstreichen.

Unsere Haltungen und Handlungen sind geprägt durch

die Orientierung an den Bedürfnissen der Zielgruppen in der medizinischen, sozialen, psychologischen oder therapeutischen Arbeit,
 die Befähigung zur oder die Stärkung der Selbstbestimmung als grundsätzliches Ziel jeder Intervention,
 die Verschwiegenheit und den verantwortungsvollen Umgang mit uns anvertrauten Informationen,
 ein partizipatives und lösungsorientiertes Leitungsverständnis,
 das Bekenntnis zu überprüfbarer Qualität in allen Bereichen unserer Arbeit mit dem Ziel der kontinuierlichen Verbesserung,
 den verantwortungsbewussten und transparenten Umgang mit uns zur Verfügung gestellten Mitteln.

3. Qualitätspolitik

3.1. Grundsätze der Qualitätspolitik des Verein Dialog

Der Verein Dialog arbeitet seit seiner Gründung kontinuierlich an der Weiterentwicklung seiner Angebote. Die Arbeit in interdisziplinären Teams, regelmäßige berufliche Weiterbildung, Arbeit unter Supervision, strukturierte Weiterentwicklung von Zielen und Strategien und andere Maßnahmen der Qualitätssicherung sind für uns im Lauf der Jahre zur Selbstverständlichkeit geworden.

Durch den Beschluss, alle Aktivitäten im Rahmen von Qualitätsmanagement entsprechend der Europäischen Norm EN ISO 9001:2000 (und in Folge 9001:2015) zu systematisieren, wurden diese und andere Standards und Abläufe in Form von Prozessen verschriftlicht und sind intern einsehbar.

Ausgehend von den Leitsätzen ergeben sich folgende Grundlagen des Qualitätsmanagementsystems (QMS):

Das QMS des Dialog hat alle relevanten InteressensträgerInnen zu berücksichtigen, im Detail:

- unsere KlientInnen und KundInnen als LeistungsempfängerInnen,
- unsere KlientInnen und KundInnen als AuftraggeberInnen (beinhaltet auch unsere FördergeberInnen),
- die operativen, administrativen und leitenden MitarbeiterInnen des Dialog als grundlegenden Qualitätsfaktor und LeistungserbringerInnen
- die KooperationspartnerInnen, insbesondere für die KlientInnen und KundInnen wesentliche Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialsystems, aber auch LieferantInnen im Sinne von Leistungsermöglichern
- die Gesellschaft, definiert durch Fachöffentlichkeit, regionale Öffentlichkeit und allgemeine Öffentlichkeit
- sowie die Gesamtorganisation, vertreten durch den Vereinsvorstand und die Geschäftsführung.

Die Produktqualität, also die Qualität der Leistungen für unsere KlientInnen und KundInnen, hat höchste Priorität. So wird gewährleistet, dass die Arbeit für KlientInnen und KundInnen auf deren Bedarf ausgerichtet ist und auf hohem fachlichen Niveau erfolgt. Im Sinne von Professionalität und Verantwortung für öffentliche Mittel ist weiters auf Prozessqualität zu achten. So werden Effizienz, Nachvollziehbarkeit und Sparsamkeit gewährleistet.

Das Qualitätsmanagementsystem zielt auf die kontinuierliche Weiterentwicklung unserer Organisation ab. Für alle Leitungspersonen zählt die Mitarbeit am QMS zu den Kernaufgaben. Besonderes Augenmerk wird auf die Einbeziehung der MitarbeiterInnen gelegt. Nicht nur soll der Nutzen des Qualitätsmanagementsystems durch Transparenz für alle im Alltag spürbar sein, es werden darüber hinaus Maßnahmen gesetzt, MitarbeiterInnen konkret in die Entwicklung zu integrieren. Dies geschieht zum Beispiel durch die Einsetzung von Prozessbeauftragten, durch regelmäßige Information zu Themen des Qualitätsmanagements, durch die Ausbildung von internen AuditorInnen, durch Besuche des Qualitätsbeauftragten in den Teams oder durch die Vermittlung und Bewerbung von QM-Tools. Zudem sichert der Prozess Entwicklung und Innovation, dass MitarbeiterInnen ohne großen Aufwand Ideen zur Verbesserung und Weiterentwicklung der Angebote einbringen können.

3.2. Leitungsprozess

Die Strategie des Verein Dialog wird von der Geschäftsführung erarbeitet und in Abstimmung mit dem Vorstand festgelegt. Die Leitung des Vereins operationalisiert die Strategie, leitet Ziele ab und verfolgt deren Umsetzung anhand messbarer Entwicklungen. Zum Leitungsteam gehören die GeschäftsführerIn, deren StellvertreterIn, die ärztliche und

psychosoziale LeiterIn, die LeiterInnen von Controlling und Qualitätsmanagement, die HausleiterInnen, die ärztlichen LeiterInnen sowie die Prozessverantwortlichen. Die Steuerung erfolgt nach dem PDCA-Zyklus (Plan – Do – Check – Act). Im Leitungsprozess sind der Zielfindungs- und der Budgetierungsprozess inkludiert. Die Zusammenarbeit zwischen Geschäftsführung und Vorstand ist in den Statuten und der Geschäftsordnung geregelt.

3.3. KlientInnen- und KundInnenprozess

Der Verein Dialog verfügt über einen Schlüsselprozess, der sämtliche Tätigkeiten umfasst, die unseren KlientInnen und KundInnen zugute kommen, also die Beratung, die Abklärung, die psychosoziale Betreuung, die medizinische Behandlung, Gruppen- und Kursangebote sowie Präventions- und Weiterbildungsveranstaltungen. Dieser KlientInnen- und KundInnenprozess beschreibt, wie InteressentInnen zu uns kommen, wie die Entscheidung über die Aufnahme in einzelne Angebote erfolgt, wie diese ablaufen und wie das Ende eines Angebots definiert werden kann.

3.4. Unterstützungsprozesse

Folgende Bereiche werden im Rahmen des Qualitätsmanagements als unterstützende Prozesse definiert und dargestellt:

3.4.1. Personalmanagement

Der Prozess Personalmanagement beschreibt das Prozedere der Auswahl, Aufnahme und Einschulung von MitarbeiterInnen. Das Feld Weiterbildungen wird ebenso dargestellt wie die MitarbeiterInnengespräche. Auch das Vorgehen bei Beendigung eines Dienstverhältnisses findet sich in diesem Prozess. Neben der Erfassung aller Belange von Angestellten, freien DienstnehmerInnen und Zivildienstleistenden im Verein Dialog wird auch der Ablauf eines Praktikums beschrieben.

3.4.2. Entwicklung und Innovation

Im Prozess Entwicklung und Innovation geht es um die Möglichkeiten, unkompliziert Ideen zu äußern, zu bewerten und gegebenenfalls umzusetzen. Zudem werden der Umgang mit Projekten geregelt und die Kommunikation über Entwicklungen über die Häuser hinweg sichergestellt.

3.4.3. Daten

Der Prozess Daten liefert die Grundlage für den Umgang mit Informationen von und über unsere KlientInnen, KundInnen und MitarbeiterInnen. Dabei werden auf Grundlage gesetzlicher Bestimmungen (Datenschutz) sowie interner Vereinbarungen Regeln definiert sowie das Prozedere beim Erstellen von Statistiken und sensiblen Dokumenten dargestellt.

3.4.4. IT/Netzwerk

Der IT-Prozess richtet sich einerseits an UserInnen der EDV im Verein Dialog, andererseits an IT-Netzwerkverantwortliche. Somit werden nicht nur die Grundsätze bei der Benützung

transportiert, sondern auch technische Prozesse für die Sicherheit, Wartung, Instandhaltung und Fehlerkorrektur aufgezeigt.

3.4.5. Beschaffung

Im Prozess Beschaffung findet sich der Ablauf bei Bestellungen und Einkäufen in Abstimmung mit den Förderbestimmungen wieder. Die Auswahl und Bewertung der LieferantInnen wird ebenso beschrieben wie der Bereich der Instandhaltung.

3.4.6. Audits

Im Prozess Audits werden die Planung, die Organisation, die Durchführung und die Ergebnissicherung von externen sowie internen Audits im Dialog beschrieben.

4. Kommunikation

Sowohl die interne als auch die externe Kommunikation sind im Verein Dialog klar geregelt. Gerade in einem sensiblen Bereich wie Sucht und Drogen in seiner politischen und sozialen Dimension sind klare Regelungen notwendig, die Positionierung in der Öffentlichkeit obliegt der Leitung. Die Weitergabe von Daten über unsere KlientInnen ist im Prozess Daten geregelt, die Nutzung digitaler Medien im Arbeitsalltag (Internet etc.) im Prozess Netzwerk.

4.1. Kommunikation nach außen

Die externe Kommunikation findet auf unterschiedlichen Ebenen statt:

Schriftliche Informationen über den Verein und seine Aktivitäten werden nach Absprache mit der zuständigen Leitungsperson, in letzter Instanz jedoch von der Geschäftsführung, vor der Veröffentlichung freigegeben. Dies gilt insbesondere für Berichte an AuftraggeberInnen oder andere öffentliche Stellen sowie für Pressekontakte.

Mündliche Informationsweitergabe erfolgt nach Absprache in unterschiedlichen (Vernetzungs-)Foren, Austauschtreffen und themenspezifischen Besprechungen / Arbeitskreisen, in die MitarbeiterInnen auf Grund ihrer Funktion entsandt werden. Vorab wird geklärt, welche Inhalte thematisiert werden. Interviews werden nur in Absprache mit der Geschäftsführung gegeben, wobei die betreffende MitarbeiterIn klar zwischen den Positionen des Verein Dialog und eigenen Ansichten differenzieren muss.

4.1.1. Homepage

Eine besondere Form der Kommunikation stellt die Homepage dar, die vom Team „Kommunikationsplattform“ (KPF) betrieben wird. Dessen Leitung wird von der Geschäftsführung wahrgenommen. Es sorgt für die regelmäßige Wartung der Homepage, Artikel von MitarbeiterInnen werden vorab von der Geschäftsführung freigegeben.

4.2. Interne Kommunikation

Die interne Kommunikation erfolgt in unterschiedlichen fixen Gremien und variablen Arbeitssitzungen:

- Die Generalversammlung findet jährlich statt. Alle drei Jahre wählen die Mitglieder des Vereins den Vorstand. Die Aufgaben der Generalversammlung sind in den Statuten festgelegt.
- In den vierteljährlich stattfindenden Vorstandssitzungen informiert die Geschäftsführung mit Unterstützung anderer Leitungspersonen den Vorstand über die Aktivitäten des Vereins. Zudem werden hier strategische Weichen unter Berücksichtigung möglicher Risiken gestellt.
- Zur operativen Steuerung des Verein Dialog finden vierzehntägig Besprechungen der Steuerungsgruppe (SG), in der neben der GeschäftsführerIn, deren StellvertreterIn, der ärztlichen und dem psychosozialen LeiterIn, der LeiterInnen von Controlling und Qualitätsmanagement auch die Prozessverantwortlichen, StandortleiterInnen und eine ärztliche HausleiterIn vertreten sind, statt sowie vierteljährlich eine Quartalssitzung mit dem gesamten Leitungskreis. Darüber hinaus können themenspezifische Besprechungen einberufen werden, zu denen die dafür notwendigen Personen eingeladen werden.
- In den Hausteams, die wöchentlich bis einmal im Monat stattfinden, werden KlientInnen und Organisatorisches besprochen. Die HausleiterIn fungiert hier als Schnittstelle der Kommunikation zwischen Geschäftsführung und MitarbeiterInnen.
- Das standardisierte MitarbeiterInnengespräch findet mindestens einmal jährlich zwischen MitarbeiterIn und direkter Vorgesetzten statt. Unter anderem wird hier der Entwicklungsplan der jeweiligen MitarbeiterIn besprochen.
- Supervision und Intervision für die Fallarbeit sind fixer und verpflichtender Standard in der KlientInnen- und KundInnenarbeit.
- In anderen Kommunikationsforen, wie dem Fachforum, inhaltlichen Arbeitsgruppen, dem Prozessteam etc. finden sich MitarbeiterInnen mit und ohne Leitungsfunktion.
- Dialog im dialog, das viermal im Jahr stattfindet, dient zum direkten Austausch zwischen Geschäftsführung, den fachlichen LeiterInnen und operativen MitarbeiterInnen.
- Zusätzlich findet einmal jährlich eine mehrtägige häuserübergreifende Klausur statt, die zur Abstimmung nach innen ebenso dient wie zur Wissensvermittlung zu arbeitsbezogenen Themen. Häuserklausuren finden in unregelmäßigen Abständen statt.

4.2.1. dialog:inside

Eine besondere Form der internen Kommunikation stellt dialog:inside (d:i), das Intranet, dar. Jede MitarbeiterIn hat die Möglichkeit, Artikel oder Kommentare zu verfassen und über dieses Medium zu veröffentlichen. Um den Informationsfluss zu gewährleisten, sind alle

MitarbeiterInnen verpflichtet, sich regelmäßig und selbstständig mit den Inhalten von dialog:inside vertraut zu machen. Die Verantwortung für die Inhalte liegt beim KPF-Team.

5. Dokumentenlenkung

Dokumente im Verein Dialog sind insofern gelenkt, als die Urheberschaft, der Erstellungszeitpunkt sowie die Aktualität nachvollziehbar gemacht werden. Der Umgang mit elektronischen Dokumenten sowie mit Daten von KlientInnen in elektronischer Form sowie auf Karteikarten ist im Prozess Daten geregelt, ebenso der Umgang mit von KlientInnen beigebrachten externen Dokumenten. Im Sinne des Schutzes des Eigentums werden keine Originaldokumente von KlientInnen aufbewahrt, sondern nur Kopien / Scans. Weiters werden alle Vorkehrungen im Sinne des erforderlichen Datenschutzes (insbesondere der Datenschutzgrundverordnung vom Mai 2018) vom Verein Dialog getroffen.

5.1. Erstellung von Dokumenten

Jede MitarbeiterIn im Dialog ist berechtigt, Dokumente zu erstellen. Entsprechende Dokumentenvorlagen sind im Dokumentationssystem bzw. auf dem Terminal Server zu finden.

Dokumente, die zur internen Verwendung gedacht sind, weisen den Namen der ErstellerIn und das Erstelldatum auf. Dazu zählen etwa Protokolle.

Dokumente, die in Form von Arbeitsmaterialien KundInnen und KlientInnen zur Verfügung gestellt werden, sind mit dem Namen der ErstellerIn und dem Erstelldatum versehen. Zudem ist darauf zu achten, dass das Logo des Vereins sowie die Logos etwaiger GeldgeberInnen aufscheinen. Dazu zählen etwa Briefe an KlientInnen oder Bestätigungen.

5.2. Prozessdokumentation

Sämtliche unter Punkt 3 angeführten Prozesse sind in einer Prozessbeschreibung dargestellt, die sich mit Versionsnummer in der jeweils aktuellen Version auf dem Terminal Server befinden. Bei den mitgeltenden Unterlagen unterscheiden wir:

- **Standards:** Diese stellen Vereinbarungen innerhalb des Vereins zu übergeordneten Themen unserer Arbeit dar, die über eine konkrete Situation hinausgehen. So wird etwa das Thema Gender Mainstreaming dargestellt.
- **Leitlinien:** Leitlinien legen Regeln für bestimmte Arbeitsbereiche fest und sind verbindlich einzuhalten. So werden zum Beispiel die Abgabe von Benzodiazepinen oder der Umgang mit gerichtlichen Weisungen geregelt.
- **Helpsheets:** Um den Umgang mit ganz konkreten Situationen zu erleichtern und den MitarbeiterInnen Hilfestellungen zu geben, existieren Helpsheets. Diese zeigen Vorgehensweisen bei konkreten Problemen auf, etwa was zu tun ist, wenn der PC nicht funktioniert oder wie eine Vermittlung zu einer kooperierenden stationären Einrichtung erfolgt.

6. Fehlermanagement

Der Verein Dialog bekennt sich zu einem aktiven Fehlermanagement, das dem Vermeiden von Fehlern gegenüber der Fehlerbehebung den Vorzug gibt. Das bedeutet, dass bei allen Aktivitäten und Arbeitsschritten, die neu implementiert werden, das Fehlerrisiko mitbedacht und nach Möglichkeit minimiert wird.

Wenn trotz aller präventiver Maßnahmen Fehler passieren, so ist die Fehlerbehebung mit der Auseinandersetzung mit den Fehlerursachen gekoppelt. Die Fehlerbehebung wird durch die betroffenen MitarbeiterInnen und deren direkte Vorgesetzte vorgenommen. Die Reflexion zur Fehlervermeidung wird von der einzelnen MitarbeiterIn entkoppelt. Dadurch soll eine offene Diskussion über Fehler erleichtert werden. Auch der Ideenpool wird zum Aufzeigen von Fehlern, oft gekoppelt mit konkreten Verbesserungsvorschlägen, genutzt. Die Beseitigung von Fehlerursachen geht mit der Fehlerprävention einher.

Da der Verein in einem sehr sensiblen Feld tätig ist, in dem auch Personen zu Schaden kommen können, existiert eine Haftpflichtversicherung. Zudem ist die Frage der Haftung durch unterschiedliche Gesetze (z.B. ÄrztInnengesetz) geregelt.

7. Risikomanagement

Da der Verein Dialog in einem gesellschaftspolitisch sensiblen Bereich tätig ist und zudem hauptsächlich von unterschiedlichen öffentlichen Auftraggebern finanziert wird, sind Positionierungen und Innovationen immer im Kontext der Öffentlichkeit zu sehen. Zudem verstehen wir uns als LobbyistInnen für unsere Zielgruppe, die von Veränderungen zumeist direkt betroffen ist.

Das Risikomanagement berücksichtigt daher die Auswirkungen von Aktivitäten auf die KlientInnen / KundInnen, MitarbeiterInnen, AuftraggeberInnen und die Öffentlichkeit. Einer Bewertung werden sowohl Neuerungen, die von außen kommen, unterzogen (etwa neue gesetzliche Bestimmungen, Veränderungen bei den AuftraggeberInnen) als auch laufende Angebote (z.B. durch Controlling oder die Veröffentlichung der Entwicklung der KlientInnenzahlen). Bei Projekten gilt es, auf Basis einer Ressourcen- und Risikoeinschätzung eine Entscheidung über die Dauer der Erprobungsphase, die Messgrößen und die Umsetzung zu treffen.

Finanzielle Risiken werden durch eine enge Verzahnung der Bereiche Daten, Controlling, Geschäftsführung und Umsetzungsverantwortlichen evaluiert und minimiert. Konkret werden die HausleiterInnen laufend über KlientInnen- und somit Budgetzahlen informiert. Notwendige Korrekturmaßnahmen werden in den entsprechenden Steuerungsgruppen besprochen. In den Vorstandssitzungen werden quartalsweise Soll- und Ist-Zahlen verglichen und gegebenenfalls strategische Änderungen beschlossen.

8. Kontinuierliche Verbesserung

Der Verein Dialog ist an einer kontinuierlichen Verbesserung seiner Angebote und seiner Prozesse im Sinne der KlientInnen und KundInnen interessiert. Durch die Festschreibung der Innovation als Wert des Vereins ist das Streben nach Verbesserung auf strategischer Ebene verankert. Folgende Instrumente dienen im Besonderen zur Optimierung der Arbeit:

- Feedback: wird sowohl von KlientInnen, KundInnen und AuftraggeberInnen als auch von MitarbeiterInnen in strukturierter Form eingeholt und ist eine wichtige Messgröße fürs Qualitätsmanagement an sich.
- Beschwerdemanagement: existiert häuserübergreifend und gibt Hinweise auf konkreten Verbesserungsbedarf.
- Interne und externe Audits: eröffnen die Möglichkeit, Bestehendes kritisch zu hinterfragen, einen anderen Blickwinkel zuzulassen und Anregungen in strukturierter Form aufzunehmen und umzusetzen.
- Prozess Entwicklung und Innovation: ermutigt MitarbeiterInnen, rasch und unkompliziert Ideen zu äußern (Ideenpool).
- Prozessbeauftragte: sammeln vor Ort Informationen über Veränderungen in der alltäglichen Arbeit und sorgen für den kontinuierlichen Austausch über Entwicklungen an den Standorten.

Entwicklungen werden dokumentiert und nachvollziehbar dargestellt. Besonderer Wert wird dabei auf eine häuser- und prozessübergreifende Kommunikation von Veränderungen gelegt. Auch Ideen, die nicht sofort umsetzbar sind, werden gespeichert, um Ergebnisse von Vorarbeiten zu einem anderen Zeitpunkt abrufbar zu haben. Kontinuierliche Verbesserung ist somit nicht ein einzelner Prozess, vielmehr drückt sich darin die Haltung des gesamten Verein Dialog aus.