



Stabsstelle Qualitätsmanagement und Datenschutz

Referentin: **Martina Maier-Luck, Tel. 0721 / 92 13 35-19**
m.maier-luck@caritas-karlsruhe.de

Finanzierung: **Caritas-Mittel, Kirchensteuer-Mittel**

Qualitätsmanagement

Die Menschen effektiv, nachhaltig und qualitativ hochwertig zu begleiten, zu beraten zu pflegen oder zu erziehen ist das Ziel aller unserer Einrichtungen und Dienste in unserem Verband. Der Aufbau und die Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagement-Systems nach DIN ISO hilft uns diesen Anspruch umzusetzen. Dabei steht die Orientierung an den Menschen – unserer Kundinnen und Kunden, die sich uns anvertrauen - mit ihren Wünschen und Bedürfnissen im Mittelpunkt. Umfangreiche Regelwerke der verschiedenen Arbeitsbereiche beschreiben die Anforderungen im jeweiligen Arbeitsgebiet. In fast allen unseren Arbeitsfeldern waren auch in diesem Jahr Qualitätszirkel mit der Umsetzung dieser Anforderungen in praktische Abläufe und Prozesse beschäftigt. Dies nimmt viel Zeit und Energie in Anspruch, die Arbeit an der QM-Dokumentation geht jedoch kontinuierlich voran.

Alle Bereiche gemeinsam haben an der Aktualisierung unseres Leitbilds gearbeitet, so dass nun ein aktuelles Leitbild des Caritasverbandes Karlsruhe e.V. vorliegt. Es besteht wie bisher aus einem gemeinsamen und den einrichtungsspezifischen Teil. Zusätzlich zum ausführlichen Leitbild gibt es für jede Einrichtung ein „Postkarten-Leitbild“ mit Kernaussagen des gemeinsamen und einrichtungsspezifischen Teils.



Martina Maier-Luck

Eine gemeinsame Auseinandersetzung von allen Leitungspersonen im Verband gab es auch zu den Führungsgrundsätzen, die im letzten Jahr im Zuge der Erarbeitung unseres institutionellen Schutzkonzepts, verabschiedet wurden. In unterschiedlichen Leitungsgremien wurden die Bedeutung der Grundsätze und ihre praktische Umsetzung beraten.

Zur Überprüfung unseres Qualitätsmanagementsystems fanden im diesen Jahr drei Audits statt. Jeweils ein Qualitätsaudit im Jugendwohnen und in der Verfahrens- und

Sozialberatung für Flüchtlinge. Sie dienen in erster Linie der Ist-Standserhebung und gaben wichtige Hinweise auf die weitere Arbeit am jeweiligen Qualitätsmanagementsystem.

Das Beschwerdemanagement, als zentraler Prozess der, im letzten Jahr eingeführt wurde, wurde in allen Einrichtungen auditiert und lieferte Hinweise auf einige kleinere Korrekturen und Verbesserungen, die bereits umgesetzt wurden.

Datenschutz

Die Wahrung von Persönlichkeitsrechten, Verschwiegenheit und der sorgsame Umgang mit den Daten unserer Kundinnen und Kunden (aber auch unserer Mitarbeiter*innen) unterstützt das Vertrauensverhältnis, das wir für unsere Arbeit mit den Menschen in unseren Diensten und Einrichtungen brauchen.

Der Datenschutz zählt daher zum Kernbereich aller unserer Tätigkeiten.

Die Einführung von EU-DSGVO und KDG und deren Umsetzung hat die Arbeit im Datenschutz in diesem Jahr geprägt. So mussten die bisher schon erarbeiteten Dokumentationen wie die Übersicht unserer Verarbeitungstätigkeiten überprüft und angepasst, neue Verträge zur Auftragsverarbeitung geschlossen und den neuen Pflichten zur transparenten Information nachgekommen werden.

Dies benötigte viel Zeit und Energie unterwarf aber auch viele Abläufe und Prozesse der datenschutzrechtlichen Betrachtung, die entsprechende Änderungen und Ergänzungen mit sich brachte.

Datenschutzbegehungen in allen Einrichtungen und eine Auffrischungsschulung für alle Mitarbeiter*innen zur neuen Rechtslage waren erforderlich.

Eine wichtige Erkenntnis bei diesen Anstrengungen war, dass beobachtet werden konnte, dass viele Mitarbeiter*innen für den Datenschutz inzwischen sensibilisiert sind. In Anfragen zur datenschutzrechtlichen Beurteilung bestimmter Situationen und Abläufen oder zur Beratung bei geplanten Vorgehensweisen wird dies deutlich.

Bis wir unser Datenschutzmanagement so aufgestellt haben, dass auch hier der PDCA-Zyklus integriert ist, werden noch einige Anstrengungen erforderlich sein.

Der Digitalisierungsprozess in dem sich unsere Gesellschaft befindet, wird uns auch in Zukunft immer wieder mit Datenschutzfragen konfrontieren.

Die Herausforderung der Balance zwischen der Wahrung der Persönlichkeitsrechte, technischer Möglichkeiten und praktikabler Vorgehensweisen wird uns in Zukunft sicher noch intensiver als bisher beschäftigen.

Martina Maier-Luck