



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 in den Einrichtungen und Dienste in unserem Verband. Der Aufbau und die Weiterentwicklung eines Qualitätsmanagementsystems 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. Hinzu kommen die zentralen Prozesse, die mit den Prozessen in den Einrichtungen koordiniert und abgestimmt werden müssen. Die Schnittstellen zwischen den Einrichtungen und der Verbandszentrale müssen dafür identifiziert und beschrieben werden.

Zu dieser Klärung trägt die Prozesslandkarte mit der Darstellung der zentralen Prozesse und Abläufe, die in diesem Jahr erarbeitet wurde, bei.

Die Durchführung unseres jährlichen Prozessaudits haben wir in diesem Jahr zur Weiterqualifizierung unserer Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB) zu internen Auditor*innen genutzt. Die Vor- und Nachbereitung des diesjährigen Audits zum Thema „interne Kommunikation“ war Bestandteil dieser Schulung.

So konnten nicht nur für die Einrichtungen wichtige Verbesserungspotenziale festgestellt werden, sondern auch für die Durchführung der Audits und der zukünftigen Auditplanung im Verband.



Martina Maier-Luck

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 Arbeit im Datenschutzmanagement war auch in diesem Jahr noch von der Einführung der EU-DSGVO, der Umsetzung des KDG und der KDG-DVO bestimmt. So mussten weitere AV- und Fernwartungsverträge mit unseren Dienstleistern geschlossen und einige Prozesse neu beschrieben bzw. überarbeitet werden. Dazu gehörte auch der Prozess Meldung von Datenpannen, der eingeführt und umgesetzt wurde.

Die Sensibilisierung unserer Mitarbeiter*innen für die Fragen und Themen im Datenschutz sowie die Information zu ihren Mitwirkungspflichten war auch in diesem Jahr weiterhin ein wesentlicher Bestandteil im Arbeitsbereich. Neben den turnusgemäß stattfindenden Einführungen für neue Mitarbeiter*innen in den Datenschutz wurden die Auffrischungsschulungen für die hauptberuflichen Mitarbeiter*innen abgeschlossen. Mit der Schulung der Ehrenamtlichen in den einzelnen Arbeitsbereichen wurde begonnen.

Dass die Sensibilisierung voranschreitet zeigt sich auch in den An- und Nachfragen bei der Datenschutzbeauftragten. Meist geht es hier um den Einsatz von technischen Mitteln, die Datenschutzfragen mit sich bringen. Aber auch für Auskunftsanfragen oder organisatorische Fragen bzgl. des Datenschutz in einzelnen Arbeitsbereichen wird die Datenschutzbeauftragte kontaktiert oder zur Beratung hinzugezogen. Die fortschreitende Digitalisierung und die damit verbundenen Fragen des Datenschutzes macht sich bereits heute bemerkbar und wird im Datenschutzmanagement in den kommenden Jahren sicher einen immer größeren Umfang einnehmen.

Martina Maier-Luck