

## **Geschäftsbericht 2020**

### **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. Die praktische Arbeit im QM war in diesem Jahr geprägt durch die Covid 19-Pandemie. Im Vordergrund stand die Aufrechterhaltung unserer Dienstleistungen unter Pandemiebedingungen. An vielen Stellen kam die Arbeit in den Qualitätszirkeln zum Erliegen, so konnte auch unser internes Prozessaudits in diesem Jahr auf Grund der Kontaktbeschränkungen leider nicht durchgeführt werden.

Viel Aufmerksamkeit erforderte die Aufrechterhaltung bzw. die Umstellung der Kommunikationswege auf neue Kommunikationsformen über Videotools oder Telefonkonferenzen im Verband.

Erfreulich ist, dass zwei Einrichtungen das Ziel der Zertifizierung weiterhin verfolgen. In diesem Rahmen wurde ein Workshop zur Einführung einer Management-bewertung durchgeführt.

### **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 Datenschutz in diesem Jahr war bestimmt durch die Einführung von sog. Homeoffice und den neuen Kommunikationswegen und -formen im Verband. Die neuen Arbeitsweisen mussten, neben der Praktikabilität auch auf die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen geprüft werden. Hierfür waren viele Abstimmungsgespräche zwischen Datenschutz, IT und den Arbeitsbereichen erforderlich.

Der Wegfall des EU-US-Privacy Shields erleichterte diese Arbeit nicht, sondern führte zu mehr Verunsicherungen hinsichtlich der Nutzung der Dienstleistungen aus den USA wie Microsoft 365 oder vieler in der Pandemie eingesetzter Videokonferenztools.

Zur Aufrechterhaltung der Sensibilisierung unserer Mitarbeiter\*innen für die Fragen und Themen im Datenschutz wurden bald wieder unsere Schulungen (Einführung in den Datenschutz, IT-Sicherheitsschulung) durchgeführt.

Vor dem ersten Lockdown konnten noch die Schulungen für die Ehrenamtlichen in den einzelnen Arbeitsbereichen abgeschlossen werden.