

Das **Qualitätsmanagement** dient der Verwirklichung der **Qualitätspolitik** des RehaVereins.

Diese wurde im Leitbild fixiert welches von den Mitarbeitern/innen in Kooperation mit den Nutzern entwickelt und reflektiert wurde.

Die Kernaussagen unserer Qualitätspolitik haben wir in der folgenden **Vision** zusammengefasst:

Wir fördern die seelische Gesundheit durch psychosoziale Hilfen, die den Bedürfnissen der Menschen entsprechen.
Wir arbeiten an der ständigen Verbesserung der psychosozialen Hilfen in unserer Region.

Diese Vision wollen wir durch die beständige und systematische Weiterentwicklung der Qualität unserer Arbeit verwirklichen.

Dazu haben wir ein **Qualitätsmanagementsystem** aufgebaut und **Qualitätsziele** festgelegt. Diese Qualitätsziele verteilen sich auf verschiedene Perspektiven der Qualität unserer Arbeit:

- > die **Perspektive der Nutzer** unserer Einrichtungen und Dienste mit Blick auf die Bedürfnisse und die Zufriedenheit der Menschen, für die wir arbeiten und ihrer Beteiligung an der Weiterentwicklung unser Leistungen

- > die **Perspektive der Öffentlichkeit und der Kooperationspartner** mit Blick auf das öffentliche Interesse an unserer Arbeit und die Erwartungen der gesellschaftlichen Gruppen und Institutionen mit denen wir zusammenarbeiten

- > die **Perspektive der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** des RehaVereins mit Blick auf den Einsatz und die Entwicklung ihrer fachlichen, methodischen und sozialen Kompetenzen und Ressourcen, sowie ihrer Beteiligung am Qualitätsmanagement

-> die **Perspektive der Finanzen**

mit Blick auf die Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit unserer Einrichtungen und Leistungen

-> die **Perspektive der Prozesse**

mit Blick auf die effiziente Gestaltung und die Nachvollziehbarkeit unserer Arbeitsabläufe

Diese verschiedenen Perspektiven beachten wir bei der Planung, Durchführung, Überprüfung und Bewertung unserer Arbeit. Zu diesem Zweck haben wir eine **Balanced Scorecard** für den RehaVerein entwickelt (à Begriffserklärung).

Die Balanced Scorecard ermöglicht eine ausgewogene Gewichtung der Qualitätsziele und der entsprechenden Maßnahmen. Sie dient als Instrument zur Steuerung und Dokumentation des Qualitätsmanagements.

Die Qualitätsziele des RehaVereins:

Für die **Perspektive der Nutzer:**

- Unsere Leistungen orientieren sich an den Bedürfnissen unserer Nutzer.
- Unsere Nutzer sind an der Entwicklung und Verbesserung unserer Leistungen beteiligt.
- Menschen aus Mönchengladbach mit komplexen Hilfebedarfen haben ein Zuhause in

Mönchengladbach.

Für die **Perspektive der Öffentlichkeit und der Kooperationspartner:**

- Der RehaVerein ist in der Öffentlichkeit bekannt und seine Arbeit wird positiv bewertet.
- Der RehaVerein hat gute Kooperationsbeziehungen zu seinen Partnern im Netzwerk.
- Der RehaVerein kann die Qualität seiner Einrichtungen und Leistungen mit anderen relevanten Anbietern vergleichen.

Für die **Perspektive der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:**

- Die Anforderungen, Aufgaben und Verantwortungen für Funktions- und Stelleninhaber sind definiert.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für ihre Aufgaben qualifiziert und geben ihre Kenntnisse im RehaVerein weiter.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind motiviert selbstverantwortlich zu handeln.

Für die **Perspektive der Finanzen**

- Die Liquidität des RehaVereins ist gesichert.
- Das Rechnungswesen des RehaVereins ist transparent.
- Das Geschäftsergebnis ist optimal.

Für die **Perspektive der Prozesse**

- Die Schlüsselprozesse sind definiert und beschrieben.
- Die Prozesse, die im Qualitätsmanagement-Handbuch beschrieben sind, werden beherrscht.
- Die Dokumentation der Leistungen ist effizient.

Der Prozess der Qualitätsentwicklung im RehaVerein:

Der QM-Prozess folgt im Idealfall den Schritten:
Planen – Durchführen – Prüfen – Verbessern

wie in der folgenden Abbildung schematisch gezeigt werden soll:

