

## **Selbstverständnis des Zentrums für Qualität und Management im Paritätischen Gesamtverband**

Die Grundsätze der [Verbandspolitik des Paritätischen](#)<sup>1</sup>, das [Qualitätsverständnis der Freien Wohlfahrtspflege und die Qualitätsziele der BAGFW](#)<sup>2</sup> sowie die Geschäftsordnung der Paritätischen Qualitätsgemeinschaft Bund (PQB) und des Lenkungsausschusses (LA) bilden den Rahmen für das Selbstverständnis, die Qualitätspolitik, die Arbeits- und Gesundheitsgrundsätze des Zentrums für Qualität und Management (ZQM).

Das ZQM hat die Aufgabe, die PQB und die Mitgliedsorganisationen rund um das Thema Qualitätsmanagement zu unterstützen und das Paritätische Qualitätssystem PQ-Sys<sup>®</sup> zu pflegen und weiter zu entwickeln.

Wir agieren und stimmen unsere Aktivitäten in der PQB und mit Kooperationspartnern ab.

Leitgedanke des ZQM ist:

Qualität ist das Ziel, das uns leitet:

Wir sind erst zufrieden, wenn die Landesverbände, die Mitgliedsorganisationen und auch die Nutzerinnen und Nutzer mit den Dienstleistungen des ZQM zufrieden sind.

Hohe Kundenzufriedenheit bedeutet für uns einen langfristigen und nachhaltigen Erfolg.

## **Wir unterstützen und begleiten den Paritätischen und seine Mitglieder rund um das Thema Qualitätsmanagement, insbesondere durch:**

- Vertretung des Paritätischen in verschiedenen Gremien bei der Entwicklung von Qualitätsverfahren
- Vernetzung, Information und Umsetzung gemeinsamer Projekte innerhalb der PQB
- Unterstützung der Landesverbände bei deren länderspezifischen Fragestellungen (z. B. in Bereichen QM in der Weiterbildung, in den Kindertageseinrichtungen, bei der Gründung von Qualitätsgemeinschaften etc.)
- Kooperationen mit ausgewählten Rahmenvertragspartnern des Paritätischen, insbesondere mit den Zertifizierungsgesellschaften
- Konzeptentwicklung und Umsetzung von QM-Lehrgängen und Prüf-/Evaluations-verfahren im PQ-Sys<sup>®</sup>, insbesondere im Stufenmodell Paritätisches Qualitäts-Siegel
- Sicherstellung der Anerkennung von PQ-Sys<sup>®</sup> durch die Kosten- und Leistungsträger
- Unterstützung, Beratung und Begleitung der Mitgliedsorganisationen bei QM-Aktivitäten, z. B. bei der Einführung und Weiterentwicklung von QM-System, Durchführung und Auswertung von Kunden- und Mitarbeiterbefragungen etc.

## **Wir leben von der Arbeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

- Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für ihre Tätigkeiten und deren Ergebnisse selbst verantwortlich.
- Wir streben intern und extern ein partnerschaftliches Miteinander an und verhalten uns wertschätzend.

---

<sup>1</sup> <http://www.der-paritaetische.de/verband/wir-ueber-uns/grundsaeetze/>

<sup>2</sup> <http://www.bagfw-qualitaet.de/spezielseiten/artikeldetail/article/qualitaetsziele-der-wohlfahrtsverbaende-zur-erreichung-ihrer-spezifischen-dienstleistungsqualitaet-2/>

- Wir wollen unsere innovativen und kreativen Potenziale nutzen und fördern. Wir geben unser Wissen und unsere Erfahrungen gerne weiter.
- Wir sind offen für Neues, greifen fachliche und sozialpolitische Entwicklungen auf und lernen ständig dazu.

## **Qualitätspolitik und die Grundsätze des Arbeits- und Gesundheitsschutzes**

Im Mittelpunkt unserer Arbeit stehen unsere Kunden, insbesondere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Paritätischen, seine Mitgliedsorganisationen und Tochtergesellschaften.

In unserem integrierten Managementsystem für Qualität, Arbeits- und Gesundheitsschutz verpflichten wir uns, Folgendes zu beachten:

1. Mit unserer Arbeit wollen wir einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung im Sozialbereich leisten und seinen Stellenwert in der Gesellschaft fördern. Bei unseren Aktivitäten stehen zufriedene Kunden und deren Nutzerinnen und Nutzer im Mittelpunkt.
2. Unsere Kunden, Kooperationspartner, Mitarbeitenden und deren Erwartungen beziehen wir aktiv in die bedarfsgerechte Entwicklung von Dienstleistungen und Produkten unter Beachtung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes ein.
3. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des ZQM verstehen sich als ein Team und Dienstleister im Paritätischen. Sichere und gesunde Arbeitsplätze, systematische Weiterbildung und partnerschaftlicher Austausch, klare Organisationsstrukturen, offene Kommunikation, Delegation und Verantwortungsübernahme bilden den Rahmen für ein selbstständiges und verlässliches Handeln und hohe Qualität.
4. Wir verstehen das Managementsystem für Qualität, Arbeits- und Gesundheitsschutz als einen zielgerichteten, prozessorientierten Ansatz der Personal- und Organisationsentwicklung zum Nutzen aller Beteiligten. Die Anforderungen an Qualität, Arbeits- und Gesundheitsschutz werden in den Prozessen systematisch berücksichtigt und umgesetzt.
5. Das integrierte Managementsystem für Qualität, Arbeits- und Gesundheitsschutz stellt den Rahmen für die aktive Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Geschäftsführung verpflichtet sich zur Förderung, Aufrechterhaltung und Weiterentwicklung des Systems und geht beispielgebend voran. Wir fördern damit die Akzeptanz und die Wirksamkeit des Systems.
6. Unser Management wird regelmäßig intern und extern überprüft und weiterentwickelt. Dies geschieht u.a. durch die systematische Vereinbarung von messbaren Zielen in Bezug auf Qualität, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Planung, Umsetzung und Bewertung der Zielerreichung und der erzielten Wirkungen. Die erforderlichen Ressourcen dafür werden zur Verfügung gestellt.
7. Die Ziele in Bezug auf Qualität, Arbeits- und Gesundheitsschutz werden auch in der Zusammenarbeit mit externen Lieferanten und Kooperationspartnern vereinbart und deren Umsetzung überwacht.

Beschlossen durch die Geschäftsführung am 11.08.2014