

**EFQM Diagnose SB
Qualitätsbericht der Suchtberatungsstelle
des Caritasverbandes für die Stadt Bonn e.V.**

Udo Nabitz / Achim Schaefer

Auditbericht des Workshops vom 8. und 9. November 2000

Leitung: Udo Nabitz

Inhaltsverzeichnis:

Zusammenfassung

Vorgehen

Qualitätsprofil

Qualitätsnetz

Vergleich 1998 und 2000

Verbesserungsvorschläge

Aktionspläne der Fachteams

Ausblick

Dokumentationen

des Qualitätsprofils / Qualitätsnetzes

Diagramme

der Stärken und des Verbesserungspotentials

der Verbesserungsvorschläge

des Workshops

Tagesordnung

Bewertung des Workshops

Anhang

Zusammenfassung

Die Suchtberatung des Caritasverbandes in Bonn hat am 8. und 9. November 2000 zum zweiten Mal eine Selbstevaluation nach EFQM ausgeführt. Die erste EFQM Selbstevaluation fand im März 1998 statt. Das Vorgehen entsprach der Workshopmethode, wie sie von EFQM vorgegeben wird. Als Bewertungsgrundlage wurde das Arbeitsbuch EFQM Diagnose SB des LWL Münster benutzt. Die Leitung der EFQM Selbstevaluation lag bei Udo Nabitz (Jellinek Amsterdam). Der Leiter der Beratungsstelle Achim Schaefer und das vollzählige Team mit 12 Mitarbeitern nahmen an dem Workshop teil.

Vorgehen

Alle Mitarbeiter der Beratungsstelle hatten das Arbeitsbuch in der Woche zuvor selbstständig ausgefüllt. Bei der Bewertung wurde auf die letzten zwei Jahre Bezug genommen. Kein Mitarbeiter hat auf den Auditbericht von 1998 zurückgegriffen. Ein Ordner mit Dokumentationsmaterial stand jedem Mitarbeiter zur Verfügung. Während des Workshops, der am Mittwoch von 9:00 bis 17:00 Uhr und am Donnerstag von 8:00 bis 11:00 Uhr stattfand, sammelte und diskutierte man zum einen die individuellen Bewertungen auf einem Übersichtsblatt, zum anderen wurde ein Konsensusurteil abgegeben und Verbesserungsvorschläge gesammelt. Das Beurteilungsergebnis wurde in dem Qualitätsprofil mit 42 Subkriterien und in dem Qualitätsnetz mit den 10 Kriterien dargestellt. Am Donnerstag analysierten die drei Fachteams das Qualitätsprofil sowie die Verbesserungsvorschläge und erstellten danach einen Aktionsplan für die nächsten zwei Jahre. Der zweitägige Workshop wurde mit einer Endevaluation abgeschlossen.

Qualitätsprofil

Die Analyse des Profils zeigt, dass die Beurteilung der sechs Befähigerkriterien (Führung, Politik und Strategie, Mitarbeiterorientierung, Ressourcen, Professionalität und Prozesse) günstig ist. Bei allen 30 Subkriterien liegen die Werte oberhalb von Niveau zwei. D. h., in allen qualitätsrelevanten Bereichen wurden in den letzten 2 Jahren systematisch Vorgehensweisen entwickelt. Bei 18 Subkriterien werden qualitätsfördernd Maßnahmen umgesetzt und evaluiert.

Die Beispiele für die Subkriterien, die als besonders positiv bewertet wurden, sind das „Engagement der Leitung“ (1a), „Erneuerungen und Verbesserungen durch die Leitung“ (1e), „Information über die Rahmenbedingungen“ (2b), „Zielvereinbarungen“ (3d) und alle Themen des Kriteriums „Ressourcen“ (4a-4e). Die Entwicklung, Umsetzung und Evaluierung von „individuellen Behandlungsplänen“ (6c) wird neben den Themen

der „Professionalität“ (5b-5e) als besonders fortgeschritten bewertet. Eine Ausnahme für dieses günstige Profil bildet das Subkriterium „zukunftsorientierte Personalplanung“ (3a), zu welchem kein Konsens im Team gefunden werden konnte.

Die Bewertung der Resultatkriterien ist nicht so günstig wie die Bewertung der Befähigerkriterien. Die „Kundenzufriedenheit“ (7) und „Personalzufriedenheit“ (8) und „Wertschätzung der Öffentlichkeit“ (9) werden zwar erhoben, jedoch noch nicht in ausreichendem Umfang und mit einer ausreichenden Fundierung. Der Weg ist geebnet, jedoch noch nicht gut ausgebaut. Anders ist die Situation bei den Endergebnissen, die durch die EBIS-Statistik und den Finanzbericht unterlegt sind. Sowohl die Systematik als auch die Zielerreichung ist bezüglich der Endresultate positiv.

Qualitätsnetz

In einer allgemeineren Form sind die 42 Bewertungen in dem Qualitätsnetz wiedergegeben. Die Bewertungen der Subkriterien sind rechnerisch zusammengefasst und werden als Linie im Netz wiedergegeben. Je weiter sich die Linie vom Zentrum entfernt, desto umfassender ist die Umsetzung des Qualitätsmanagements. Die Graphik mit den 10 Kriterien zeigt ein günstiges Bild. Alle Kriterien sind höher als Niveau zwei. Ein gutes Management der Endresultate und der Professionalität fallen positiv auf.

Vergleich 1998 und 2000

Das Qualitätsnetz und das Profil zeigen die Entwicklung zu einer Qualitätseinrichtung im Sinne von EFQM. Der Vergleich der Selbstbewertung 2000 mit der Selbstbewertung 1998 demonstriert einen positiven Trend. In 1998 wurde bei fünf Subkriterien (2c, 7c, 8a, 9a und 9c) mit der systematischen Entwicklung von Maßnahmen zur Qualitätsentwicklung begonnen (Niveau zwei oder schwächer). Entsprechende Vorgehensweisen wurden inzwischen eingeführt, so dass die Kriterien in 2000 deutlich höher bewertet wurden. Fünf von den 42 Subkriterien werden in 2000 niedriger bewertet, so werden z. B. nach einer Grundsatzdiskussion „Fehlzeiten“ (8b) und „Arbeitsbedingungen“ (8c) nicht systematisch überprüft. Besonders weit entwickelt (höher als Niveau vier) ist das Vorgehen bei den Subkriterien „Zielvereinbarung“ (3d), „professionelle Kompetenz“ (5b), „professionelle Methodik“ (5c) und „Transparenz des professionellen Vorgehens“ (5d) sowie bei der „individuelle Behandlungsplanung“ (6c), dem „Qualitätssystem“ (6e), der „Einrichtungsstatistik“ (10a) und den „finanziellen Resultaten“ (10c).

Verbesserungsvorschläge

Neben dem Konsensurteil wurden während des Workshops zu jedem Kriterium eine ganze Reihe Verbesserungsvorschläge gesammelt. Ziel der Sammlung war es, die positiven Ansätze zu wahren oder weiter auszubauen und die Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Insgesamt wurden beinahe 70 Vorschläge formuliert.

Aktionspläne der Fachteams

Ausgehend von der Sammlung der Verbesserungsvorschläge haben die Fachteams Alkohol, Drogen und Prävention einen Aktionsplan für 2001 erstellt, der im ersten Quartal 2001 auf der Tagesordnung der Beratungsstelle steht. Das Fachteam Alkohol formulierte unter dem Motto „Fokus setzen“ 6 Aktionen, wobei die Verbesserung der Arbeitsabläufe und das Kinderprojekt als erste angegangen werden. Das Fachteam Drogen priorisiert in 2001 die Verbesserung der Darstellung der Behandlungsprogramme und die Ausführung von Katamnesen. Das Motto lautet „Profil zeigen“. Ein tiefsinniges Zitat zur Veränderungsmöglichkeit des Menschen von Johann Wolfgang von Goethe ist das Motto für das Fachteam Prävention. Den hohen professionellen Standard halten und die Entwicklung eines Ropes Course sind die wichtigsten Aktionen des Teams. Mit der Umsetzung des Aktionsplans im nächsten Jahr soll dem Qualitätsmanagement der Beratungsstelle ein weiterer Impuls zur Verbesserung und Innovation gegeben werden.

Ausblick

Wenn die Suchtberatung der Caritas in Bonn den eingeschlagenen Weg der ständigen Verbesserung mit der deutlichen Orientierung auf die Klienten in den nächsten Jahren weiter folgt, dann nimmt die Beratungsstelle eine Vorbildfunktion ein. Die Anmeldung für den Deutschen EFQM Preis - den Ludwig Erhard Preis - sollte dann von der Geschäftsführung des Caritasverbandes Bonn mit den notwendigen Mitteln unterstützt werden. Der Wettbewerb um den Ludwig Erhard Preis durch eine Suchtberatungsstelle ist ein echtes Zeichen für die hohe Qualität.

Dokumentation des Qualitätsprofils und des Qualitätsnetzes

Im Qualitätsnetz sind die Bewertungen bezüglich der 10 Kriterien wiedergegeben. Die Bewertungen der Subkriterien sind rechnerisch zusammengefasst. Die Graphik mit den 10 Kriterien zeigt ein günstiges Bild. Alle Kriterien sind höher als Niveau zwei. Die guten Endresultate, aber auch die hohe Professionalität fallen positiv auf.

Im Qualitätsprofil sind die Bewertungen bezüglich der 42 Subkriterien wiedergegeben. Auffällig sind die positiven Bewertungen der Zielvereinbarungen, des methodisch und professionellen Vorgehens, der individuellen Behandlungspläne, des Qualitätssystems, der Einrichtungsstatistik und der finanziellen Resultate. Die ungünstigen Bewertungen sind bei den Resultatkriterien zu finden.

Der Vergleich der Selbstbewertung 2000 mit der Selbstbewertung 1998 zeigt eine positive Veränderung. Das Qualitätsnetz ist größer geworden. Alle Kriterien sind verbessert oder gleich geblieben. Von den 42 Subkriterien sind 37 verbessert oder gleich geblieben. In 1998 waren fünf Subkriterien auf Niveau zwei oder schwächer. Die fünf Subkriterien sind in 2000 deutlich verbessert. In fünf von den 42 Subkriterien ist eine leichte Verschlechterung aufgetreten, dies geht unter anderem auf eine Grundsatzdiskussion zurück.

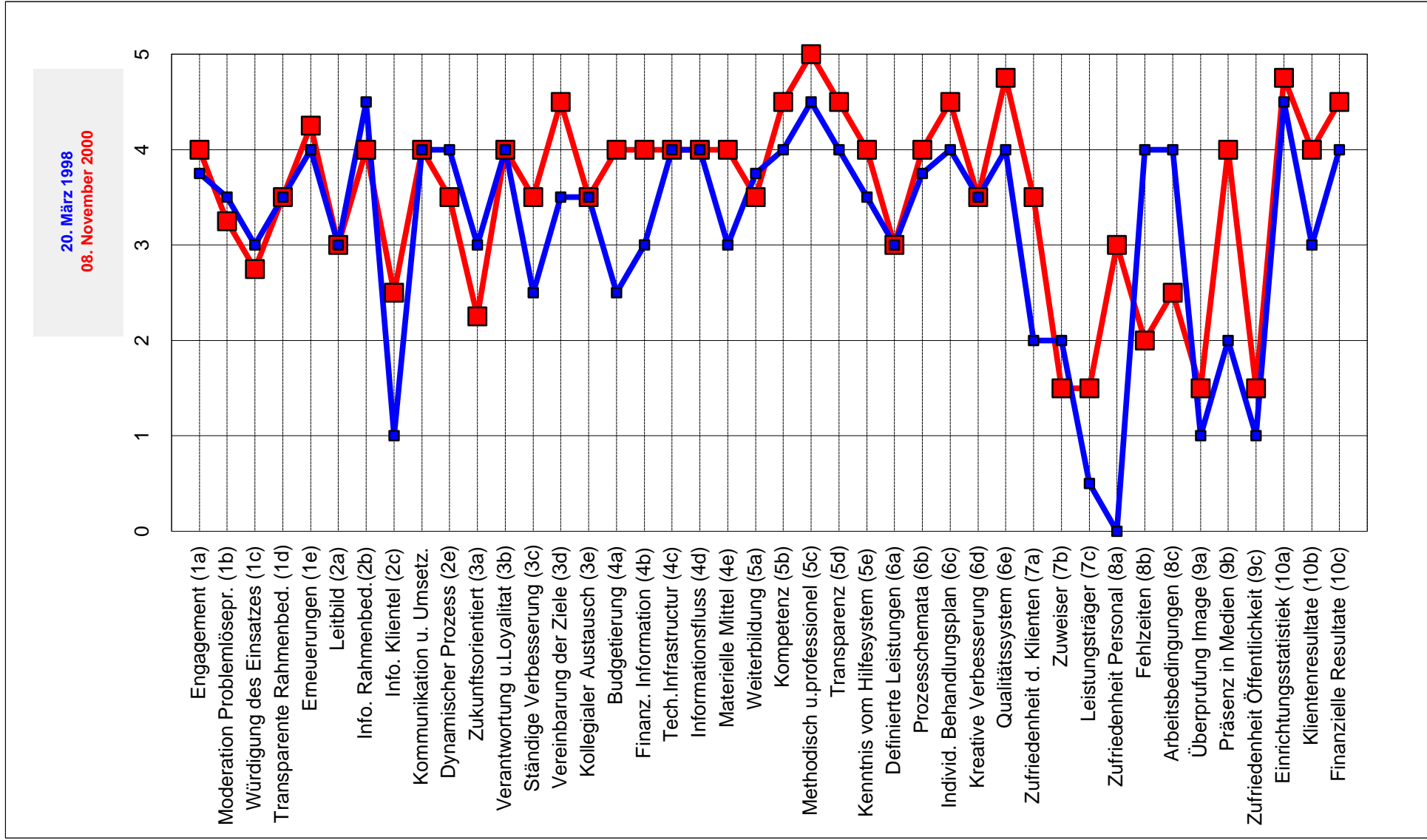
Das Profil mit den Initialen ist die Wiedergabe des Posters mit den individuellen Bewertungen, die während des Workshops gesammelt und diskutiert wurden.

Verbesserungen

Während des Workshops wurden zu jedem Kriterium Verbesserungsvorschläge gesammelt und durch einen Sprecher dokumentiert und erläutert. Es wurden mehr als 70 Vorschläge formuliert, die pro Kriterium wiedergegeben sind.

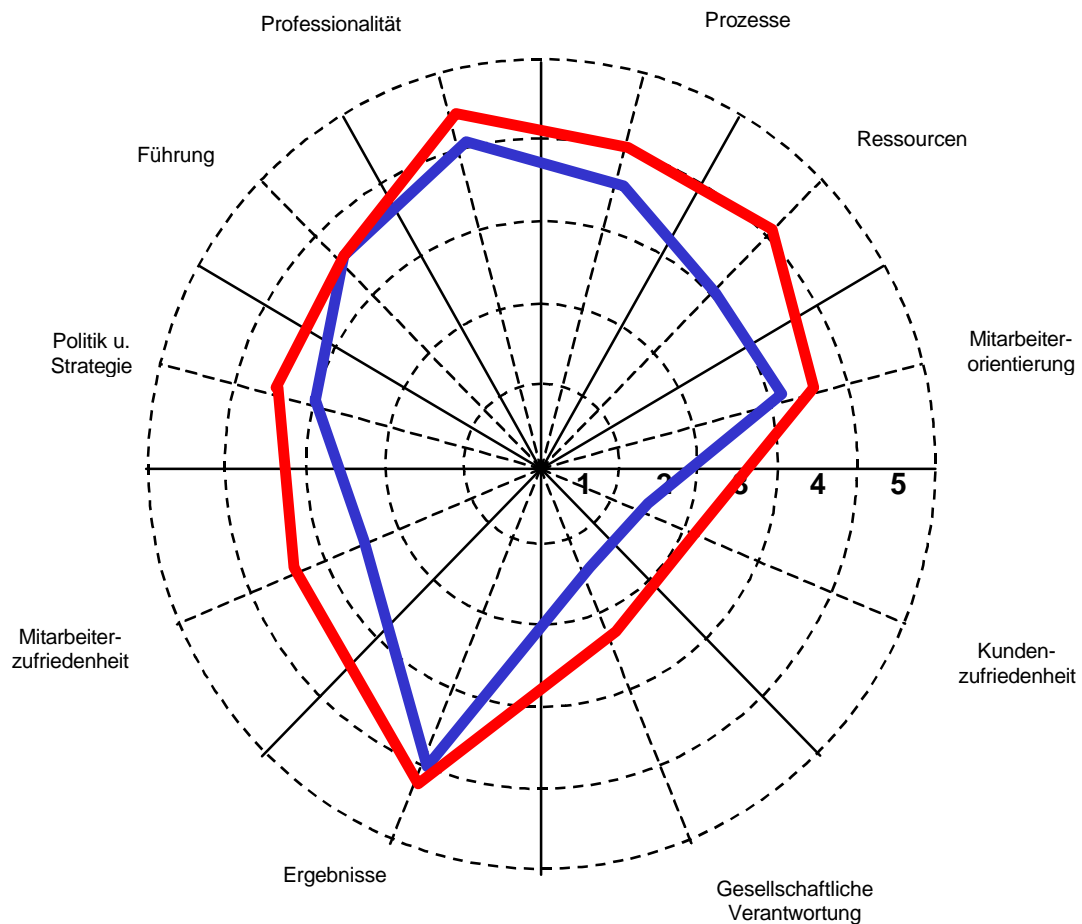
Einige Vorschläge wurde während des Workshops auf dem „Parkplatz“ geparkt. Die Vorschläge wurden in 10 Punkten wiedergegeben.

Ausgehend von der Sammlung der Verbesserungsvorschläge haben die Fachteams Alkohol, Drogen und Prävention einen Aktionsplan für 2001 erstellt. Unter den verschiedenen Mottos formulierten die Teams Aktionen mit Verantwortlichen und Zeitschiene.



EFQM Diagnose SB Suchtberatungsstelle des Caritasverbandes für die Stadt Bonn e.V.

20 März 1998 und 8 November 2000



Dokumentationen der Stärken und des Verbesserungspotentials

Verbesserungsvorschläge pro Kriterium

1. Führung

Stärken

- Leitung wird insgesamt als vorbildlich für Qualitätsentwicklung wahrgenommen,
- setzt sich ein für Erneuerung und Verbesserung und zeigt sichtbares Engagement.

Verbesserungspotential

- Mehr Kundenorientierung ist möglich.
- Problemlösungsprozesse sollen besser geklärt und abgestimmt werden.
- Würdigung des Einsatzes der Mitarbeiter kann besser werden.
- Verbesserung der Rahmenbedingungen ist wünschenswert.
- Moderation von Problemlösungen liegt bei allen Mitarbeitern, denn jeder hat auch ein Stück Leitungsverantwortlichkeit.

2. Politik & Strategie

Stärken

- Nach außen wird eine gute Strategie (längerfristig Schere s.u.) verfolgt.
- Man bleibt am politischen Geschäft dran.
- Gutes Eingehen auf äußere Bedingungen.
- Ideen sind umgesetzt worden (z.B. Ambulante Reha und Kinderprojekt).

Verbesserungspotential

- Info über Veränderungen im Klientensystem sollten an die Leitung weitergereicht werden.
- Schere zwischen „Anbieten wollen“ und „Anbieten müssen“ geht weiter auseinander. Probleme mit der Kostenübernahme und der politischen Realität beschränken die Beratungsstelle.
- Christliche Werte und Sexualpädagogik/Prävention führen oft in ein Dilemma.
- Kundenorientierung kann auch in Zukunft noch verbessert werden.

3. Mitarbeiterorientierung

Stärken

- Mitarbeitergespräche werden geführt.
- Viele Projekte werden entwickelt.

- Bestand an Personal bleibt erhalten.
- Guter Dialog zwischen Leitung und Team.

Verbesserungspotential

- Ziele sollten durch die Leitung transparent gemacht werden.
- Bessere Personalplanungsstandards für die Zukunft.
- Heranführung junger Mitarbeiter ist notwendig.
- Verbesserung der Fortbildung.
- Weniger Auspowern.
- Zeit reservieren um ständige Verbesserungen auszuführen.

4. Ressourcen

Stärken

- Mittelentwicklung gut organisiert durch Leitung.
- Gute Struktur liegt für die Beratungsstelle vor.
- Im Rahmen der Bedarfsplanung können viele Wünsche erfüllt werden.
- Aktenführung ist viel besser geworden.

Verbesserungspotential

- Berechenbare Größen und mehr Einsicht wäre vorteilhaft für die Jahresbedarfsplanung.
- Ein tatsächliches Budget gibt es noch nicht.
- In technischen Entwicklungen läuft die Beratungsstelle teilweise hinterher (z. B. Internet/E-Mail!).

5. Professionalität

Stärken

- Hohe Professionalität im Team.
- Hoher qualitativer Standard (z. B. durch fundierte Zusatzausbildungen)

Verbesserungspotential

- Möglichkeit des externen Fortbildung erhöhen (zeitl. Ressourcen) auch durch Arbeitgeber!

6. Prozesse

Stärken

- Leistungskataloge, Konzeptionen und Infoblätter für Teilbereiche sind vorhanden.
- Therapieverträge sind ausgereift.
- Insgesamt gutes Prozessmanagement.

Verbesserungspotential

- Leistungsbeschreibung noch nicht auf dem neuesten Stand (nach DHS).
- Prozeßschemata können für KlientInnen visualisiert werden.
- Wissenschaftliche Fundierung der Tätigkeiten, wie z.B. Therapiepläne, Katamnese u.a..

7. Kundenzufriedenheit

Stärken

- Bei der Prävention ist die Messung der Kundenzufriedenheit gängige Praxis seit Jahren.
- Systematische Entwicklung und Erhebung sind vorhanden.

Verbesserungspotential

- Bei der AIDS-Prävention fehlt noch die Auswertung.
- Auswirkungen der Datenerhebung ist noch unklar.
- Die Erhebungen erfassen noch nicht eine ausreichende Anzahl von Klienten.
- Mehr Kreativität in den Erhebungsverfahren wird gewünscht.

8. Mitarbeiterzufriedenheit

Stärken

- Mitarbeitergespräche finden regelmäßig statt.
- Fragebogen zur Mitarbeiterzufriedenheit wurde entwickelt.

Verbesserungspotential

- Ziele werden nur ungenügend verfolgt und erhoben.
- „Positiv-Ergebnisse“ üben auch Druck aus.
- Arbeitsbedingungen transparenter machen.
- „Gesundheitsfokus“ für Mitarbeiter.
- Kreativere Auswertungen und Darstellungen für die Erhebungen finden.

9. Gesellschaftliche Verantwortung und Image

Stärken

- Deutlichere, stärkere Präsenz in der Presse.
- Tendenz steigend zu den Vorjahren.

Verbesserungspotential

- Schwerpunkt auf die Bereiche Medizin und AIDS-Prävention.
- Ein deutlicheres Profil und eine stärkere Profilierung nach außen entwickeln.
- Beteiligung aller MitarbeiterInnen an der Außendarstellung.
- Nutzung/Aufbau der Fachkompetenz durch externe Aktivitäten.

10. Ergebnisse

Stärken

- EBIS ist eine gute Dokumentation der Arbeit.
- Es gibt eine Fülle von Daten, Zahlen und Fakten.
- Quantitative Steigerung bei Klientel und Kontakten.
- Stabilität und Wachstum der Beratungsstelle werden dargestellt.
- Finanzen sind transparent und abfragbar.
- Man hat Vertrauen in die finanzielle Abgesichertheit der Beratungsstelle.

Verbesserungspotential

- Lesbare Zusammenfassung und Perspektive der EBIS-Daten erstellen.
- Materialfülle aus EBIS neu analysieren, z. B. für Kurzkontakte, eine Form der minimalen Interventionen entwickeln und positiv nutzen.
- Analysen verstärken und Ziele formulieren.
- Standardisierte Endbefragung von Klienten entwickeln.

Aktionspläne

“Behandle die Menschen so, als wären sie, was sie sein sollten, und Du hilfst ihnen zu werden, was sie sein könnten!”

Motto: J. W. Goethe

FT Prävention

	Arbeitstitel	Wer?	Wann?
Aktion 1	De-Te-Mobil Betriebl. Suchtprävention Standard halten Koop. ProFa	SP, KHe SSp	Bald 01.01./März
Aktion 2	Bau eines Rope Course Sexualpäd. Projektstage fest an Schulen installieren, Koop. ProFa	SP	08/2001 >>12/2001
Aktion 3	Konzeptionelle Vorb. B.R.C. Progr./ErwW./Betroffen/Kinder	SP, KHe SSp	2001 2002
Aktion 4	Workshop für Fachp. + Interess. zum Thema Spielpäd. + Präv.	SP, KHe SSp	2001 Herbst
Aktion 5	Öffentlichkeitsaktion in Koop. mit AIDS-Hilfe am Flughafen Köln/Bonn		

Motto: Profilierung - " Profil zeigen "

FT Drogen

	Arbeitstitel	Wer?	Wann?
Aktion 1	Behandlungsprogramm Verlaufs-/-Ablaufsschema darstellen (für Kunden / KlientInnen)	MPi	08/2001
Aktion 2	Katamnese / Befragungen (Evaluation)	BUE	11/2001
Aktion 3	Honorartätigkeit (Freizeit, Exstasy, Prävention)	SSp	08/2001
Aktion 4	Eigenes Ambulanzkonzept umsetzen!(Substitution)		
Aktion 5	Einarbeitung neuer KollegInnen	Mpi / BUE	01-06/2001
Aktion 6	Internet, PC Standards	BUE	01-06/2001

Motto: Fokus setzen

FT Alkohol

	Arbeitstitel	Wer?	Wann?
Aktion 1	Verbesserung Arbeitsläufe (ARS, Prozessschemata, Betr. Wohnen)	KHe, HS, MKI, KS	2000
Aktion 2	Kinderprojekt	NN SSp + alle	2000
Aktion 3	Kontakt-Vermittler und Überweisung	KHe, HS, MSp	02-03/2001
Aktion 4	Erlebnispädagogische Maßnahmen	SP,SSp, CK	05-06/2001
Aktion 5	Befragungen / Katamnese (Diagnostik + Umfragen ...)	HS + SSp	01-06/2001
Aktion 6	Tagesstrukturierende-/Freizeit-Maßnahme	CK	04-05/2001

Verbesserungsvorschläge vom Parkplatz

1) Führung

In einer kleinen Organisation wie der Beratungsstelle liegt die Leitung einerseits bei dem Einrichtungsleiter, haben aber die Mitarbeiter auch Führungsverantwortlichkeit. Diese Verantwortlichkeit kommt zum einen zum Ausdruck in der Art und Weise, wie sie ihre eigenen Tätigkeiten führen, zum anderen in ihrem Beitrag zur Leitung der Einrichtung. Fragen, die in dem Rahmen an jeden einzelnen gestellt werden können und diskutiert werden sollten, sind:

Wie engagiere ich mich?

Wie moderiere ich Problemlösungsprozesse?

Wie würdige ich meinen eigenen Einsatz und das Engagement von anderen?

Wie kläre ich für mich die Rahmenbedingungen und welchen Beitrag habe ich für die allgemeinen Rahmenbedingungen?

Wie motiviere ich mich selbst und trage zur Erneuerung der Einrichtung bei?

2) Würdigung des persönlichen Einsatzes

Ein heikles Thema in Teams ist die Bewertung des persönlichen Einsatzes, weil dabei sofort Konkurrenz und Ungerechtigkeit eine Rolle spielen können. Zugleich ist die gegenseitige Wertschätzung ein sehr wichtiges Moment für die Zusammenarbeit und Kultur eines Teams. Ein gut funktionierendes Team findet für dieses Thema eine Form. Eine Diskussion und ein Brainstorming zur Frage: Welche Form der Würdigung würde ich mir wünschen, sind dafür der Anfang.

3) Zur Aufbereitung der Klienteninformation

Die Informationen über die Klienten der Beratungsstelle sind ausschlaggebend für das weitere Angebot der Stellen. Es sind jedoch Techniken notwendig, um die Informationen aufzubereiten, zum Beispiel Analyse von Fällen, Diskussion von Berichten, Untersuchungen und direkte Erfahrungen.

4) Personalplanung

Es ist zu erwarten, dass Fachpersonal für Suchtberatungsstellen schwierig zu werben sein wird. Einerseits verstärkt dies die Position der Mitarbeiter, bietet neue Karrieren und Wechselmöglichkeiten, andererseits kann dies für Beratungsstellen zum Problem werden. Die Frage ist dann auch für die Beratungsstelle: Wie werden wir ein interessanter Arbeitgeber für jung, alt und Minderheiten?

5) Zentrale Rolle der Rezeption

Die Rolle der Rezeption als zentrale Schnittstelle wird oft unterschätzt. Einerseits ist die Rezeption der erste Kontaktpunkt für Klienten, andererseits liegt bei der Rezeption die Verwaltung der gesamten Infrastruktur, Telefon, Computer, Akten, Einkauf etc. Der Maßstab für Empfang und erster Kontakt mit dem Klienten sollte das Niveau der Rezeption des Hiltons erreichen und die Frustration über eine schlecht funktionierende Infrastruktur z.B. Fax und PC ist groß. Ideen und strukturelle Lösungen sind gefragt.

6) Prozess-Schemata

Der Prozessverlauf eines Klienten sollte auf Karte und Poster visualisiert werden.

7) Kreative Verbesserungen

Oft werden kleine Verbesserungen wenig geschätzt oder als Selbstständigkeit gesehen. Gerade die praktische Anpassung der Arbeitsmittel sind ein Zeichen des Qualitätsmanagements, um effektiver, effizienter und klientgerichtet zu arbeiten. Um ein Beispiel zu nennen: Die Zahnarztpraxis von Roger Harr, EFQM Preisgewinner, hatte pro Jahr 1000 Verbesserprojekte. Man sollte auch abwägen ob es manchmal nicht besser ist, weniger Klienten und weniger Besprechungen zu haben und dafür ganz gerichtet praktische Verbesserungen umzusetzen.

8) Zufriedenheitsmessung

Das Fachteam Prävention hat eine vorbildliche Projektevaluation und Zufriedenheitsmessung. Die Messungen können in modifizierter Form für die gesamte Beratungsstelle angewandt werden.

9) Tabus besprechbar machen

Therapeuten und Berater wissen sehr gut, dass Tabus eine wichtige Rolle bei der Erlebens- und Verhaltenssteuerung haben. In bestimmten Situationen ist es jedoch eine Herausforderung und eine Erleichterung das Tabu zu thematisieren. Das Thema „Fehlzeiten“ ist dafür ein Beispiel.

10) EBIS Fachmann

Für Beratungsstellen ist es immer schwierig mit Statistiken zu arbeiten, zum einen weil die Mitarbeit klientgerichtet und nicht zielgruppengerichtet ist, zum anderen, weil mit Statistik auch immer das Thema Kontrolle und Autonomie angesprochen wird. Dennoch liegen in dem Bereich unbekannte Entwicklungsmöglichkeiten für eine Beratungsstelle.

Um die Möglichkeiten zu erkunden, ist es sinnvoll mit dem eindrucksvollen Dokumentationssystem EBIS besser zu arbeiten. Das heißt, in erster Linie die Daten aufzubereiten, zum Beispiel ein Poster zu machen, vierteljährlich Statistiken zu präsentieren etc.. Dabei ist es wichtig, zunächst Erfolgsstatistiken zu präsentieren und zu besprechen. Zudem können an bestimmte Zielvorgaben Indikatoren verbunden werden, so dass eine Form von Monitoring entsteht.

Es ist deutlich, dass diese Aufgabe eines Fachmanns/einer Fachfrau bedarf, der/die sowohl inhaltlich, technisch als auch kreativ mit dem Thema Statistik, Monitoring und Feedback umgehen kann.

Dokumentation des Workshops

Die Mitarbeiter der Beratungsstelle hatten das Arbeitsbuch in der Woche zuvor selbstständig ausgefüllt. Bei der Bewertung wurde auf die letzten zwei Jahr Bezug genommen. Kein Mitarbeiter hat auf den Auditbericht von 1998 zurückgegriffen. Ein Ordner mit Dokumentationsmaterial stand jedem Mitarbeiter zur Verfügung.

Während des Workshops, der am Mittwoch von 9.00 bis 17.00 Uhr und am Donnerstag von 8.00 bis 11. 00 Uhr stattfand, wurden zum einen die individuellen Bewertungen auf einem Übersichtsblatt gesammelt und diskutiert, zum anderen ein Konsensurteil abgegeben und Verbesserungsvorschläge gesammelt. Die Tagesordnung für die zwei Tage zeigt das intensive schrittweise Vorgehen.

Der zweitägige Workshop wurde mit einer Endevaluation abgeschlossen. Die Evaluation zeigt, dass die Selbstevaluation nach EFQM positiv erfahren wurde.

Tagesordnung EFQM Diagnose SB Bonn

Mittwoch, 8 November 2000

09:00	Eröffnung
09:15	Führung
09:45	Politik und Strategie
10:15	Mitarbeiterorientierung

10:45 Pause

11:00	Mitarbeiterzufriedenheit
11:30	Kundenzufriedenheit
12: 00	Zufriedenheit der Öffentlichkeit
12: 30	Ergebnisse

13:00 Mittagspause

14:00	Ressourcen
14:30	Professionalität
15:00	Prozesse

15:30 Pause

15:45	Q-Profil, Q-Netz und Diskussion
16.30	Abschluss

Tagesordnung EFQM Diagnose SB Bonn

Mittwoch, 9 November 2000

08:00	Motto von den Amsterdamer Postkarten
08:30	Vergleich 1998 und 2000
08:45	Verbesserungsvorschläge

Arbeitsgruppe AFT
Arbeitsgruppe DFT
Arbeitsgruppe PFT

09:15	Präsentation der Aktionspunkte
10:00	Evaluation und Fragebogen

Bewertung des Workshops

Die 13 Teilnehmer haben nach dem Workshop die folgende Beurteilung gegeben :

Sehr schwach	1	2	3	4	5	Sehr gut
Sinnlos Viel zu teuer				OOO	OOO OOO OOO O	Sinnvoll , Gute Investi- tion
Nichts ge- lernt			OO	OO- OOO OO	OO- OO	Viel gelernt
Schlechtes Material				OO- OOO OO- OO	OO- OO	Sehr gutes Material
Schwache Leitung				O	OOO OO OOO OO OO	Sehr gute Leitung
Sehr negativ			O	OOO OO	OOO OO OO	Sehr positiv

Kritik, Tipps, Vorschläge oder Komplimente :

- Sehr schöne Prozessbegleitung.
- Weiter so. Ich freue mich auf 2002.
- Besser 2 volle Tage als 1,5 Tage.
- Erste Tag war sehr viel.
- Mir wäre es wichtig, mehr Zeit zu haben.
- Gleicher Austausch zu allen Unterpunkten möglich.
- Hat Spaß gemacht, auch bei Müdigkeitserscheinungen – es war viel –.
- Spannende Ansätze, Ideen, Kreatives um wieder Konzentration herzustellen.
- Zeitrahmen zu eng. 1 Tag zu lang und 2 Tag zu kurz!
- Herzlichen Dank!