

**Gemeinsam in die Zukunft  
denken und handeln**



**Qualitätsmanagement  
im Caritasverband Worms e.V.**



# Der Caritasverband Worms e.V.



Seit 1925 widmet sich der Caritasverband Worms e. V. „[...] dem gesamten Spektrum sozialer und caritativer Aufgaben in Staat, Kirche und Gesellschaft. Diese Aufgaben verwirklichen ehrenamtliche/freiwillige und hauptberufliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch ihren gemeinsamen Einsatz“

([Satzung des Caritasverband Worms e. V.](#); § 4 Abs. 1).



**„Alle gehören dazu, keiner darf verloren gehen“**

Der Caritasverband Worms e.V. bietet Menschen wirksame Hilfen, Anregungen und Unterstützung in allen Lebensphasen an und trägt somit dazu bei, das Leben in unserer Gesellschaft menschlich und solidarisch zu gestalten; damals, heute und in Zukunft.



## *„Unsere Tradition: In die Zukunft denken“*

Um diese Tradition konkret, systematisch und kontinuierlich weiterzuentwickeln, hat sich der Caritasverband Worms e.V. bereits vor über 10 Jahren entschieden, ein Qualitätsmanagementsystem in der Verwaltung und Schlüsselbereichen einzuführen.

In einer immer komplexeren Arbeitswelt hilft uns die DIN EN ISO 9001-2015, unsere caritativen Aufgaben für die Menschen verantwortungsbewusst und auf kontinuierlich hohem Niveau zu gestalten.

Dabei steht für uns **im Mittelpunkt der MENSCH**. Daher arbeiten wir ständig daran unser (Qualitäts-) Managementsystem so zu gestalten, dass es für uns da ist und nicht umgekehrt.

Helfen Sie uns dabei und gestalten Sie mit. Denn Kern einer guten Qualität ist ein funktionierender Dialog auf und zwischen allen Ebenen.

Ulrike Kunz  
Caritasdirektorin

Lars Diemer  
Caritasdirektor

# Aufbau und Struktur im Caritasverband Worms e.V.



Der Caritasverband Worms e. V. ist ein eingetragener Verein und somit den Vorgaben des Vereinsrechts in Deutschland verpflichtet.

[Die verbandlichen Regularien](#) wie z. B. die Satzung oder Geschäftsordnung können eingesehen werden.

Zentrale übergeordnete Gremien des Caritasverbandes sind die Vertreterversammlung, der Aufsichtsrat und der geschäftsführende Vorstand.

Das Zusammenwirken der Gremien dient der Unterstützung, Qualitätssicherung und Kontrolle unserer Arbeit.

Ferner sind in unsere Aufgaben ein breites Spektrum kirchlicher und für das Gemeinwohl tätige [Personen, Gruppen und Organisationen](#) eingebunden: Pfarrgemeinden, Mitgliedsgruppen, Tafeln, Hospizhilfe, Malteserhilfssdienst, Christliche Krankenhaushilfe und andere.

Das [Organigramm des Caritasverband Worms e. V.](#) gibt einen grafischen Überblick über die vielfältigen Einrichtungen und Aufgaben sowie Zuständigkeitsbereiche insbesondere bezogen auf die direkte Leistungserbringung.

Als selbständiger, eingetragener Verein ist der Caritasverband Worms e.V. eingebunden in überverbandliche Strukturen, wobei als Wichtigste der [Caritasverband für die Diözese Mainz](#), das [Bistum Mainz](#) sowie der [Deutsche Caritasverband zu nennen sind](#).

In Bezug auf das kirchliche Arbeitsrecht ist der Bischof von Mainz als oberster Weisungsgeber verantwortlich für die Umsetzung der AVR.

# Die 7 Kernaussagen des Leitbildes

[Unser Leitbild](#) mit seinen sieben Kernaussagen ist gleichzeitig der Boden, auf dem wir stehen und der Himmel, nach dem wir uns strecken.

Von Anfang an waren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Verbandes an ihrer Entwicklung beteiligt.

Im Alltag bewährt es sich als ganz praktischer Wegweiser und Orientierungshilfe.

- Wir nehmen die Menschen an, wie sie sind, fördern ihre Selbstständigkeit und die Entwicklung ihrer Eigenkräfte.
- Unsere Mitarbeiter/innen arbeiten in Teams professionell und engagiert zusammen.
- In der Entwicklung des Verbandes erkennen und übernehmen unsere Führungskräfte Verantwortung für die jeweiligen Prozesse.
- Als Teil der katholischen Kirche stehen für uns insbesondere Menschen ohne Lobby, Arme und Schwache im Vordergrund unseres Handelns.
- Wir stehen für ein Netzwerk der Kompetenz; gestaltet durch ehren- und hauptamtliche Mitarbeiter/innen und ihr soziales Wirken.
- Wir arbeiten nach Qualitätsgrundsätzen, achten fremde und eigene Ressourcen und die ökologischen Rahmenbedingungen.
- Als lernender Verband nutzen wir verantwortungsbewusst unsere Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die daraus abgeleiteten Qualitätsziele im Rahmen der jeweiligen Prozesse umzusetzen, zu überprüfen und im Sinne des Leitbildes weiterzuentwickeln ist eine kontinuierlich Aufgabe aller am Prozess beteiligten Personen und Mitarbeiter.



Wir möchten damit sicherstellen, dass die zentrale Aussage des Leitbildes „**Im Mittelpunkt der Mensch**“ im Sinne der Orientierung am Leitbild des Evangeliums und des daraus resultierenden Menschenbildes in der täglichen Arbeit umgesetzt und gelebt wird.

# Konkrete Qualitätsziele im Caritasverband Worms e.V.



Abgeleitet von unserem Leitbild wurden 8 konkrete Qualitätsziele für unsere tägliche Arbeit formuliert:

1. Wir richten unsere Arbeit an den Anforderungen und Erwartungen unserer derzeitigen und künftigen Adressaten / Kunden, Kooperations- und Interessenspartner sowie den gesellschaftlichen Entwicklungen aus.
2. Die qualitativ einwandfreie und angemessene Durchführung unserer Arbeit ist für uns selbstverständlich. Sie wird definiert, evaluiert und ständig weiterentwickelt
3. Unser Qualitätsmanagement-System hat über die systematische Anwendung und kontinuierliche Verbesserung das Ziel, unsere Arbeit ständig zu verbessern und weiterzuentwickeln. Im Austausch von Wissen, der Anwendung von Kenntnissen und dem Klima der Offenheit ist der Caritasverband Worms e.V. eine lernende Organisation.
4. Unsere Führungskräfte im CVWO zeichnen sich durch einen besonders hohen Grad an fachlicher und persönlicher Kompetenz aus.

5. Wir fördern die fachlichen und persönlichen Entwicklung und Vorbildfunktionen der Mitarbeiter/ -innen. In der Dienstgemeinschaft besteht ein Klima der Transparenz, des partnerschaftlichen Dialoges und allgemeinen Zufriedenheit.
6. Unsere Mitarbeiter/-innen gehen verantwortungsbewusst mit den gesellschaftlichen und trägereigenen Ressourcen um und tragen damit zum Schutz und Erhalt der Umwelt bei.
7. Die ehrenamtlich tätigen Mitarbeiter sind maßgebliche Träger von Verantwortung und wichtige Partner in unseren Diensten und im Gesamtverband.
8. Wir nehmen die gesellschaftspolitische Situation mit dem jeweiligen themenspezifischen Engagement der Bereiche und der damit verbundenen Interessenvertretung und Gremienarbeit zielorientiert wahr.





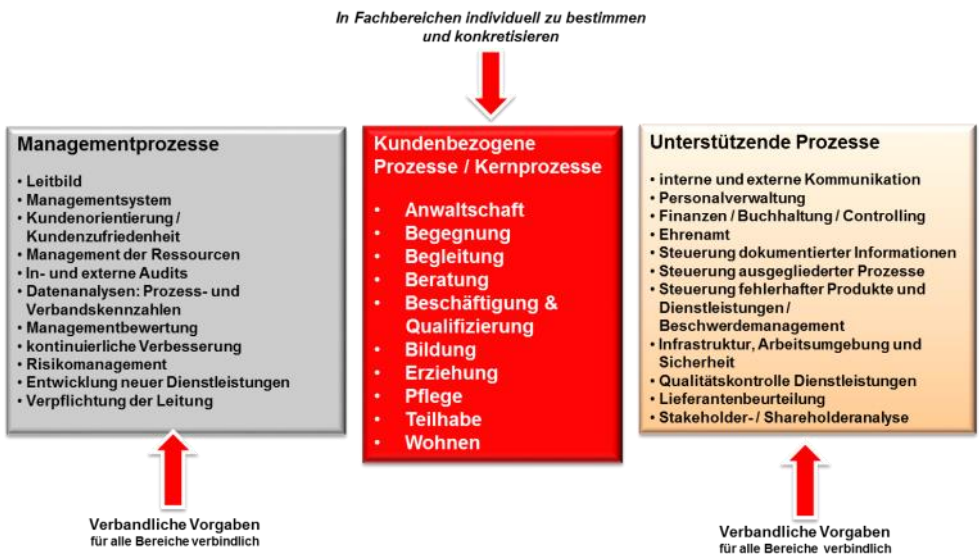
# Prozesslandschaft im Caritasverband Worms e.V.

Diese konkret definierten Ziele werden entsprechend der Anforderung und den Bedürfnissen von Menschen in schwierigen Lebenssituationen und spezifischen Lebensphasen umgesetzt durch:

- das direkte Angebot sozialer Dienstleistung
- die Kooperation mit Partnern der öffentlichen und freien Wohlfahrtspflege
- der Unterstützung von Partnerorganisationen und Initiativen innerhalb sowie außerhalb der katholischen Kirche.

Die für unser Managementsystem definierten Prozesse bzw. Abläufe sind aufgeteilt in:

- **Managementprozesse** (Führungsabläufe),
- **Kernprozesse** (auftragsbezogene bzw. kundenbezogene Abläufe)
- **Unterstützende Prozesse** (Unterstützende Abläufe zur Ausführung der Management- und Kernprozesse)



Die jeweils unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen der Dienstleistungsangebote und deren konkrete Ausgestaltung werden in den Fachbereichen und Dienststellen normkonform definiert, beschrieben und umgesetzt.



# Leistung und Qualität für den Menschen

Alle **Kernprozesse** sind getragen von Partnerschaft mit und Respekt für die Menschen, die sich an uns wenden. Sie dienen deren größtmöglichen Selbstbestimmung und gesellschaftlichen Teilhabe.



## **Anwaltschaft**

gibt Menschen eine Stimme, die sonst wenig oder gar nicht in der Gesellschaft gehört werden.

## **Begegnung**

in offenen und inklusiven Räumen ermöglicht es unterschiedlichsten Menschen, einander zu begegnen und ein Miteinander zu gestalten.

## **Begleitung**

bei Schritten, die alleine nicht bewältigt werden können. Sie gewährleistet Nachhaltigkeit durch verbindliche Ansprache und Beziehung.

## **Beratung**

hat den ganzen Menschen in seinen Lebenszusammenhängen im Blick. Sie schafft Klarheit und Selbstvertrauen, um passende Möglichkeiten und Lösungen wählen und umsetzen zu können.

## **Beschäftigung & Qualifizierung**

ermöglicht das Einüben des beruflichen Alltags und ist deshalb eine Grundlage sozialer Teilhabe und der Entwicklung von Selbstvertrauen. Sie ist Investition in eigenständiges Leben

auf der Basis individueller Ziele und Fähigkeiten.

## **Bildung**

ist Basis persönlicher, sozialer und fachlicher Weiterentwicklung.

## **Erziehung**

stärkt junge Menschen in Ihrer persönlichen Entwicklung und schafft Perspektiven.

## **Pflege**

dient dem körperlichen und seelischen Wohl unter Respektierung der Persönlichkeit, Grenzen und Bedürfnisse jedes einzelnen Menschen.

## **Teilhabe**

bietet Möglichkeiten und befähigt dazu, das eigene Leben selbstbestimmt und aktiv zu gestalten.

## **Wohnen**

bedeutet Schutz und Sicherheit und muss darüber hinaus auch ein Gefühl von Heimat und Geborgenheit geben. Es ist Grundlage seelischen und emotionalen Wohlbefindens.



Der Caritasverband Worms e. V. setzt diese Kernprozesse individuell, konkret und kundenorientiert in folgenden Bereichen um:

- **Alter und Pflege**
- **Kinder, Jugendliche, Familie**
- **Stadtteilentwicklung**
- **Sucht**
- **Psychische Erkrankungen**
- **Arbeitslosigkeit und Beschäftigung**
- **Armut**
- **Migration und Integration**
- **Caritascentren und Treffpunkte**
- **Schwierige, persönliche Lebenslagen**

Ausführliche und aktuelle Informationen zu den jeweilig spezifischen Leistungen und Angeboten in den Fachbereichen finden Sie unter [www.caritas-worms.de](http://www.caritas-worms.de)

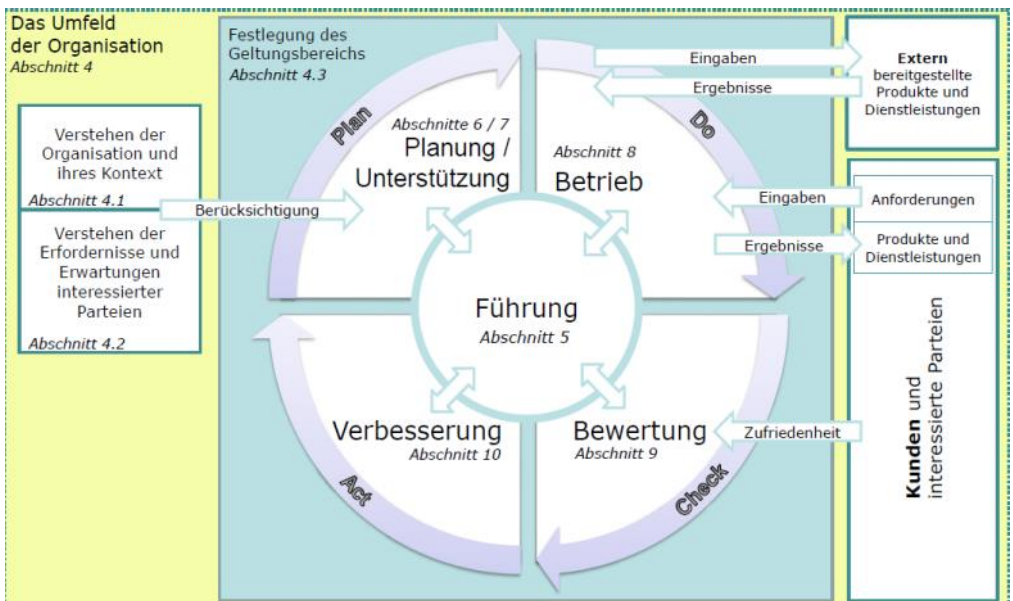


# Entscheidung für das Qualitätsmanagement

Um den sich ständig neuen sozialen Herausforderungen und Fragestellungen in Gesellschaft im Sinne der Menschen im Mittelpunkt mit Nachhaltigkeit, hoher Qualität und Verbindlichkeit zu begegnen, hat sich der Caritasverband Worms e.V. zu einem zielgerichteten und systematischen Qualitätsmanagement, nach DIN EN ISO 9001:2015 zertifizierten, entschieden und verpflichtet.

## Anspruch unseres Handelns: Kontinuierliche Verbesserung

Das QM-System mit dem zugrundeliegenden PDCA Zyklus (Kontinuierlicher Verbesserungs- und Entwicklungsprozess) und den daraus folgenden Inhalten und Vorgaben gilt im Caritasverband Worms e. V. in allen Bereichen und für deren Prozesse:



## Das 2 stufige Qualitätsmanagement-System im Caritasverband Worms e.V.

**Verbandliche und somit übergeordnet relevante Themenbereiche** werden verbindlich für alle dem Caritasverband Worms e.V. angehörende relevanten Einrichtungen geregelt. Hierzu zählen insbesondere die Management- und zentralen, unterstützenden Prozesse.

Sich konkret daraus ableitende Anforderungen des Qualitätsmanagements für die **Prozesse in den jeweiligen Fachdiensten** werden aufgrund der sehr unterschiedlichen Anforderungen durch die Kunden und sonstigen Interessenspartner sowie des jeweiligen Umfeldes in den Fachbereichen und Einrichtungen direkt definiert und umgesetzt.



# Berücksichtigung folgender Anforderungen im Qualitätsmanagementsystem



## Allgemeine Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem

- Aufrechterhaltung und kontinuierliche Verbesserung des QM-Systems
- ein umfassendes Prozessmanagement, eine nachvollziehbare und angemessene Dokumentation
- Zugang zu qualitätsrelevanten Informationen gewährleisten und Transparenz herstellen

## Anforderungen zur Verantwortung der Leitung

- systematische Ermittlung der Kundenbedürfnisse und –erwartungen
- die Bewertung des jeweiligen Arbeitsumfeldes und aller interessierten Parteien
- die Sicherstellung einer geeigneten Qualitätspolitik
- die Definition von messbaren Qualitätszielen, Verantwortungen und Befugnissen
- der Aufbau einer wirksamen internen / externen Kommunikation
- die regelmäßige Bewertung des Managements
- die systematische und zugleich individuell ausgerichtete Personalentwicklung





## Management der Ressourcen

- Verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen
- Abstimmung der Leistungserbringung mit dem Kunden, deren Dokumentation und Rückverfolgbarkeit

## Anforderungen zur Messung, Analyse und Verbesserung

- kennzahlengestützte Steuerung von Prozessen und Überprüfung von Wirksamkeiten
- Risikoorientierung: Risiken und Chancen identifizieren, analysieren, bewerten
- die Planung von Überwachungs-, Prüf-, Analyse- und Verbesserungsprozessen und Einleitungen von Gegenmaßnahmen
- die Berücksichtigung aller relevanten „interessierten Parteien“ (Stakeholder / Shareholder) und Kundenanforderungen.

Die Vorgaben und Zielformulierungen der DIN EN ISO 9001:2015 sind somit für alle relevanten Bereiche verbindlich und werden im Rahmen von internen und externen Audits regelmäßig überprüft.



## Caritasverband Worms e.V.

Kriemhildenstr.6, 67547 Worms

Tel.: 06241-2681-0

Fax: 06241-2681-274

E-Mail: [empfang@caritas-worms.de](mailto:empfang@caritas-worms.de)

Internet: [www.caritas-worms.de](http://www.caritas-worms.de)

