

## Vorwort

Die Entwicklung der Qualität Sozialer Arbeit im Gesundheitswesen ist für die DVSG ein wesentliches Anliegen, um vor dem Hintergrund zunehmender Ökonomisierung professionelles Handeln zu unterstützen und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu fördern.

Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung im Gesundheitswesen sind mittlerweile wichtige Elemente zur Differenzierung im Wettbewerb, wobei der Qualitätsnachweis zunehmend in Form von Zertifizierungen geführt wird.

Ein systematisch geplantes und betriebenes Qualitätsmanagementsystem ist ein wirksames Instrument für Klinische Sozialarbeit, um auf Grundlage fachlicher Standards und im Hinblick auf die Erwartungen an den Sozialdienst eigene Qualitätsziele festzulegen, Kennzahlen zu entwickeln und deren Zielerreichung zu messen.

Neben anderen Bausteinen für ein fachbezogenes Qualitätsmanagement im Bereich der Sozialen Arbeit liegt in der Entwicklung von Qualitätszielen, der Beschäftigung mit einem erweiterten Kundenbegriff sowie der Beschreibung von Prozessen und Kennzahlensystemen die Chance, zukunftsorientiert die Frage nach Effektivität und Effizienz Sozialer Arbeit im Gesundheitswesen zu beantworten.

In konsequenter Weiterentwicklung der Produkt- und Leistungsbeschreibung Klinischer Sozialarbeit liefert der „Leitfaden zum Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems für Klinische Sozialarbeit“ Hinweise und Anregungen für den Aufbau und die Implementierung eines systematisch geplanten und ablauforientierten Qualitätsmanagementsystems, das darauf abzielt, Soziale Arbeit im Gesundheitswesen transparent abbilden und weiterentwickeln zu können.

Ein herzlicher Dank geht an dieser Stelle an Ingo Neupert, der im Auftrag der DVSG den Leitfaden erstellt hat. Herr Neupert ist seit acht Jahren als Dipl.-Sozialpädagoge und mittlerweile stellvertretende Leitung des Sozialdienstes im Universitätsklinikum Essen tätig. Im Rahmen seines Zusatzstudiums im Bereich Sozialmanagement hat Herr Neupert sich schwerpunktmäßig mit dem Qualitätsmanagement beschäftigt. Eine Ausbildung zum QM-Auditor sowie die praktischen Erfahrungen bei der Umsetzung eines QM-Systems im Rahmen der Zertifizierung des Sozialdienstes am Universitätsklinikum Essen nach DIN EN ISO 9001:2008 bilden die Grundlage für den Transfer in die Praxis, den der Leitfaden neben einem theoretischen Input anhand von Beispielen bieten soll.

Ein weiter Dank geht an die Klinikgruppe Enzensberg, die uns bei der Erstellung dieses Leitfadens sehr unterstützt hat.



Ulrich Kurlemann  
1. Vorsitzender



Heike Ulrich  
2. Vorsitzende

Berlin, Oktober 2011