

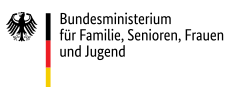
**Nationales Zentrum Frühe Hilfen (NZFH)
und Felsenweg-Institut der Karl Kübel Stiftung für Kind und Familie**

MODUL 10 QUALITÄT ENTWICKELN UND HANDELN DOKUMENTIEREN

ARBEITSBLATT 3: DIE PROZESSTURTE

Bundesstiftung
Frühe Hilfen 

Gefördert vom:



Nationales Zentrum
Frühe Hilfen 

Träger:



In Kooperation mit:



In Zusammenarbeit mit:



HINWEISE FÜR DIE KURSLEITUNG

Auf den folgenden Seiten befinden sich Informationen zur Arbeit mit einer sogenannten Prozessturtle und ein grafisch aufbereitetes Arbeitsblatt zum Ausfüllen – beide Blätter können an die Teilnehmenden ausgegeben werden.

Die Kursleitung stellt das Arbeitsblatt in der Gruppe vor und bittet die Teilnehmenden anschließend, in Einzel- oder Kleingruppenarbeit anhand eines eigenen Praxisbeispiels einen Prozess mit Hilfe der Prozessturtle zu analysieren.

Es empfiehlt sich, die Methode zunächst mit Hilfe eines konkreten Beispiels aus der Praxis gemeinsam durchzuführen.

DIE PROZESSTURTLE

Die sogenannte Prozessturtle oder Schildkrötenstruktur eignet sich hervorragend zur Darstellung und gleichzeitigen Analyse von Prozessen. Sie beschreibt die Eingaben und Ergebnisse des Prozesses und gibt schon bei der Erstellung Auskunft über mögliche Prozessrisiken und Optimierungspotenziale.

Der Name dieses Instruments verweist auf die Form einer Schildkröte:

Maul und Schwanz zeigen jeweils Prozess-Input und -Output. Der Körper symbolisiert die Ablaufbeschreibung; die vier Beine, die die Schildkröte zur Fortbewegung benötigt, stellen die Stützen des Prozesses dar, also notwendige Ressourcen und Steuerungsinstrumente. Jeder einzelne Prozess kann mit dieser strukturierten Visualisierung durchdacht werden.

Das Ausfüllen der Schildkröte erfolgt in folgenden Schritten:

1. Definieren Sie zunächst die Prozessbeschreibung und die für den Prozess verantwortliche Person (Schildkrötenrücken). Bei Bedarf können Sie den Ablauf des Prozesses stichpunktartig beschreiben. Anschließend definieren Sie den Input für den Prozess (Kopf), also z.B. welche Informationen Ihnen vorliegen müssen. Dann legen Sie fest, welches Ergebnis am Ende stehen soll, also den Output (Schwanz), z.B. eine vollständig ausgefüllte Liste oder ein Ergebnisprotokoll.
2. Nun widmen Sie sich dem ersten Bein (von oben links im Uhrzeigersinn). Bitte überlegen Sie: Womit wird der Prozess durchgeführt? Welche Arbeitsmaterialien sind nötig (z.B. Ausrüstung, Material, Infrastruktur, andere materielle Ressourcen)?
3. Anschließend beschreiben Sie am zweiten Bein: Wer ist am Prozess beteiligt? Welche personellen Ressourcen sind gefragt (z.B. Kompetenzen, Motivation)?
4. Beim nächsten Bein stellen Sie sich die Frage: Wie soll der Prozess ablaufen? Welche Konzepte, Methoden und Dokumente oder auch Checklisten kommen zum Einsatz? Welche Vorgaben, gesetzliche Richtlinien usw. sind zu beachten?
5. Beim Ausfüllen des letzten Beins überlegen Sie: Wie erfolgt die Leistungsmessung? Womit wird der Prozess gesteuert? Welche Leistungsindikatoren stehen zur Messung und Dokumentation zur Verfügung? Hier geht es um Kennzahlen, Messgrößen und Kriterien zur Zielerreichung.
6. Schauen Sie sich abschließend Ihre Prozessturtle noch einmal genau an. Was wird deutlich? Wo entdecken Sie mögliche Risiken oder Möglichkeiten zur Prozessoptimierung? Wo liegen die Stärken und Schwächen im Prozess?

Bitte füllen Sie die Prozesssturtle mit einem Beispiel aus der eigenen Praxis aus.

