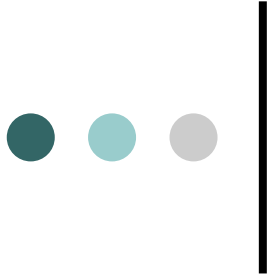




Rahmenbedingungen und

Entwicklungstrends für die Erbringung sozialer Dienstleistungen

7. Vorlesung



- **Gliederung:**
**Einsatz von Qualitätskonzepten in
der sozialen Arbeit für die
Erbringung sozialer
Dienstleistungen**



Literatur

- Karl-Heinz Boeßenecker;
Qualitätskonzepte in der sozialen
Arbeit , Beltz- Verlag, Weinheim und
Basel 2003
- EFQM- Excellence bewerten- Eine
Praktische Anleitung zur
Selbstbewertung, Brüssel 1999,



Qualitätskonzepten in der sozialen Arbeit

- Institutionen im Gesundheits- und Sozialwesen , die auf dynamischeren und enger werdenden Märkten bestehen wollen , müssen sich intensiv mit der Frage auseinandersetzen, in welchen Bereichen die eigene Leistung schon ein hohes Niveau erreicht hat und wo noch nicht
- Vergleich mit anderen erfolgt dabei nicht nur auf der Grundlage der vergleichbaren finanziellen Daten
- Genauso wichtig ist eine Beschäftigung mit allen an der „ Organisation“ interessierten und Einfluss nehmenden Gruppen und mit allen für die Bewertung des Erfolges der Arbeit bedeutsamen Aspekte



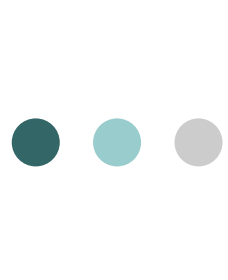
Qualitätskonzepten in der sozialen Arbeit

- Erarbeitung eines Konzeptes für die Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit ist daher erforderlich
- Konzepte der Sicherung der Qualität der sozialen und gesundheitlichen Arbeit sind in den letzten 10 Jahren vielfältig entstanden
- fachspezifische Ansätze fanden Berücksichtigung
 - für Kindergärten
 - für Wohnstätten für Menschen mit geistiger Behinderung
 - für Krankenhäuser
 - für die Jugendhilfe
 - Offene Kinder- und Jugendarbeit etc.



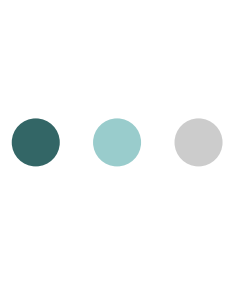
Qualitätsbegriff in der sozialen Arbeit

- Qualitätsbegriff: ein wichtiger Faktor , der hilft, die eigene Arbeit langfristig als erfolgreich zu dokumentieren , ihre einrichtungs- und trägerspezifischen Besonderheiten optimal zu positionieren
- Es gibt ungezählte Konzepte, Methoden und Instrumente zur Erfassung , Messung , Bewertung und Dokumentation von sozialen Dienstleistungen aller Art
- Es gibt unterschiedliche geprägte Vorstellungen über gute und schlechte Arbeit- also Qualität sozialer Arbeit – skeptisch werden die diskutiert die allein betriebswirtschaftlich orientierte Ansätze darstellen
- Qualitätsdiskussion wurde aber auch instrumentalisiert als Speerspitze für Kostensenkung und Mittelkürzung



Qualitätsbegriff in der sozialen Arbeit

- Dreidimensionaler Qualitätsbegriff
 - Unterteilt die zu untersuchenden Qualitätsbereiche in
 - Strukturqualität
 - Prozessqualität
 - Ergebnisqualität
 - Normqualität (inhaltliche und sozialpolitisch Angemessenheit)



Qualitätsverfahren

- Allgemeine standardisierte Verfahren (Auswahl)
 - Din En ISO 9000/ 2000
 - International Standardization Organization (ISO), Qualität beruht auf Normen
 - EFQM
 - European Foundation for Quality Management (1988)
 - Europäischer Qualitätspreis
 - KTQ
 - Deutscher Qualitätspreis , orientiert sich am EFQM



Qualitätsverfahren

- Verbandsspezifische Verfahren (Auswahl)
 - KES- Kindertarteneinschätzungsskala
 - LEWO- Instrument für fachliches QM in Wohnstätten für Menschen mit Behinderungen
 - WAJA- Konzept für eine Wirksamkeitsanalyse in der offenen Kinder- und Jugendarbeit
 - QUI- Konzept Qualität in der sozialen Arbeit



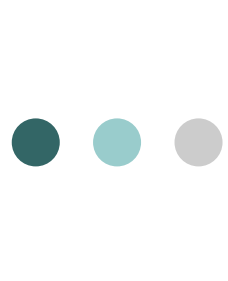
Qualitätsverständnis

- Klärung der Qualitätsverständnisses
 - Qualität ist was der Gesetzgeber als solche definiert
 - Konzentration auf sozialgesetzlich verbrieft Ansprüche -und Gütekriterien
 - Gesetzlich formulierte Anspruchsberechtigungen, die in ihrer legislativen Ausformung für jeden Bereich sozialer Arbeit und oftmals auch in jedem Bundesland unterschiedlich sind
 - Heterogenität in den QMK



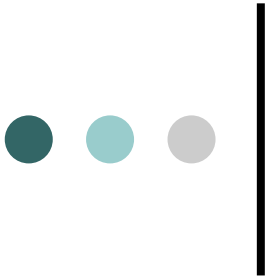
Qualitätsverständnis

- Qualitätsdiskussion orientiert sich auch in der sozialen Arbeit **zunehmend** an einem Kundenbegriff, der eine souveräne subjektive Entscheidungsfähigkeit unterstellt und individuellen Qualitätserwartungen und Qualitätsansprüche definiert
- Qualität wäre demnach was Kunden als Qualität definieren
- Folge wäre- das Streben einer Organisation richtet sich auf die Befriedigung der Kundenwünsche aus



Qualitätsverständnis

- Problemdiskussion unter Fachleuten
 - Wer ist Kunde einer sozialen Leistung und wie steht es um die Entscheidungsmöglichkeiten derer die oftmals nicht souverän entscheiden können, da sie auf die Bereitstellung sozialer Dienste angewiesen sind?
 - Beispiel Kindergarten: Nutzer der Leistung sind Kinder und Eltern
 - Beispiel Jugendberufshilfe: Nutzer nur eingeschränkt souverän- oftmals auf Hilfe angewiesen



Entwicklung ganzheitlicher Ansätze in der Qualitätsentwicklung

- Gemeinsamkeiten ganzheitlicher Ansätze der Qualitätsentwicklung:
 - Bewertung und Qualitätsentwicklung einer Organisation erfolgen nicht mehr ausschließlich vom finanziellen Standpunkt aus, sondern orientieren sich an einer ganzheitlichen und umfassenden Betrachtung, in der alle Interessengruppen berücksichtigt werden
 - Die finanzielle Leistungsfähigkeit ist dann das Ergebnis des möglichst optimalen Zusammenspiels aller Elemente der Führung und Steuerung eines sozialen Unternehmens



Entwicklung ganzheitlicher Ansätze in der Qualitätsentwicklung

- Qualitätsentwicklung durch systematische Selbstbewertung
- dabei wird Selbstbewertung verstanden als eine umfassende und regelmäßige Überprüfung von Tätigkeiten und Ergebnissen einer Organisation anhand von QMK (z.b. EFQM-Modell)



Entwicklung ganzheitlicher Ansätze in der Qualitätsentwicklung

- Mit Hilfe der Selbstbewertung kann eine Organisation ihre Stärken und Verbesserungspotenziale klar erkennen und Fortschritt und Wirksamkeit eingeleiteter Verbesserungsmaßnahmen verfolgen
- Ganzheitliche Unternehmensbewertung steht somit am Anfang des regelmäßigen Planungsprozesses



Entwicklung ganzheitlicher Ansätze in der Qualitätsentwicklung

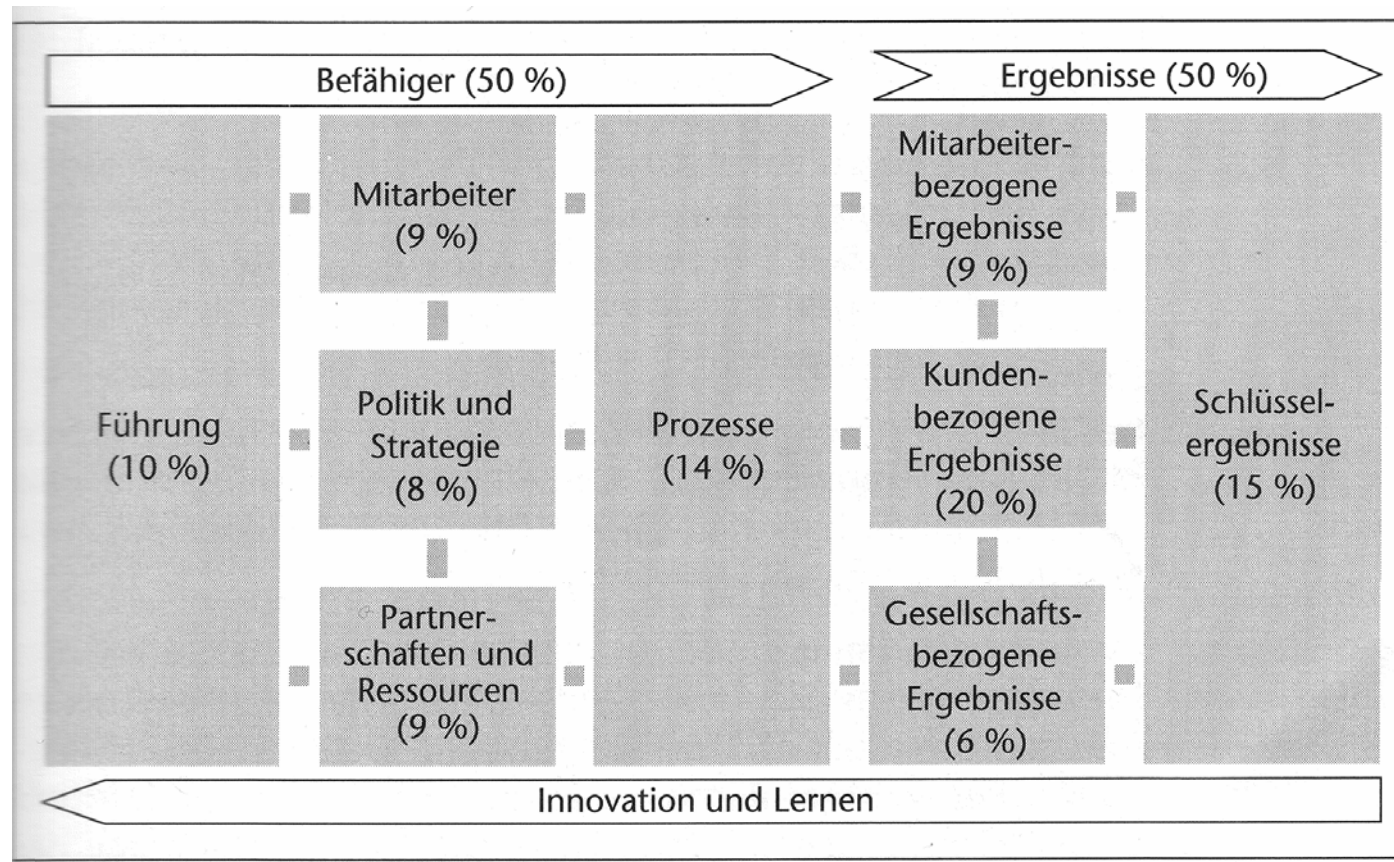
- Nutzen von Selbstbewertungsverfahren
 - Faktenbasierte Bewertung Grundlage für die Einleitung von Maßnahmen
 - Beteiligung der Mitarbeiter auf allen Ebenen an der Prozessverbesserung
 - Liefert die Basis für einen organisationsinternen Austausch von Best Practice
 - Sie integriert unterschiedliche Verbesserungsaktivitäten, hilft bei der Allokation von Ressourcen



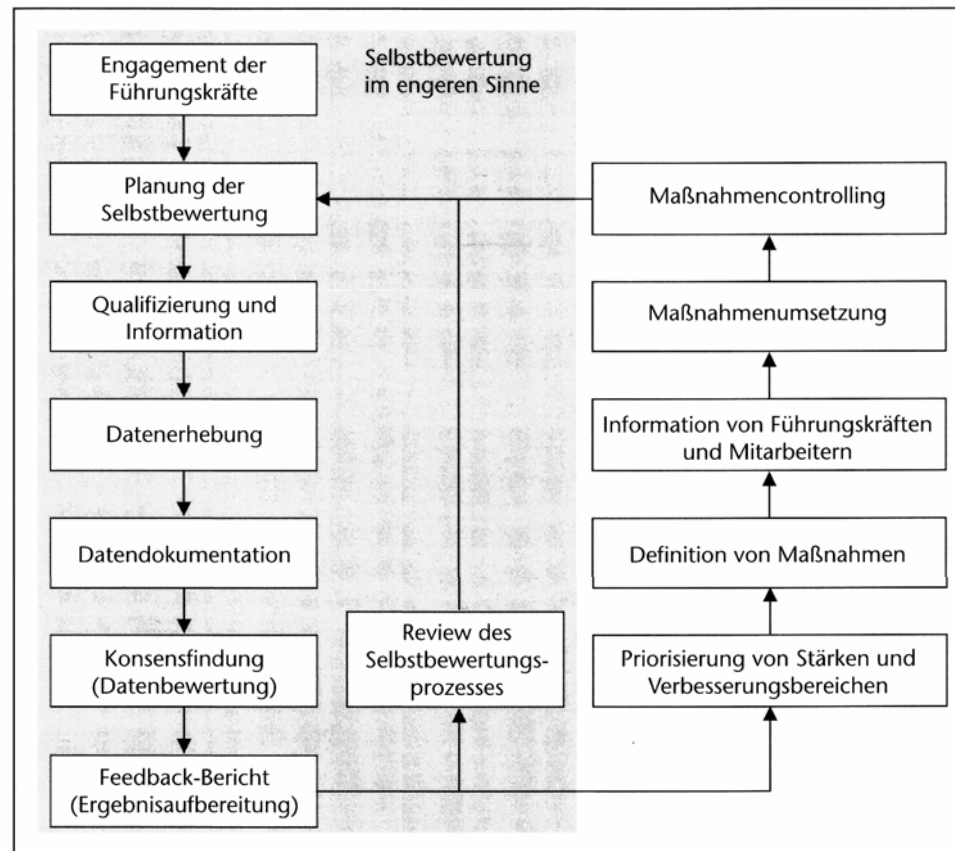
EFQM- Modell für Excellence

- EFQM- Modell für Excellence hat für die Form eine Selbstbewertung in Europa inzwischen eine hohe Akzeptanz erreicht
- Das in Deutschland neu geschaffene Zertifizierungsverfahren KTQ (1997) weist in wichtigen Teilen mit den EFQM Übereinstimmung auf und wird inzwischen im Gesundheits- und Sozialbereich mehrheitlich angewandt
- Kritisch zu bewerten ist , das das KTQ nicht das Kriterium eines Managements -und Steuerungsinstrumentes erfüllt- deshalb ist EFQM besser, aber auch vom Aufwand her schwieriger umzusetzen

EFQM- Kriterienmodell

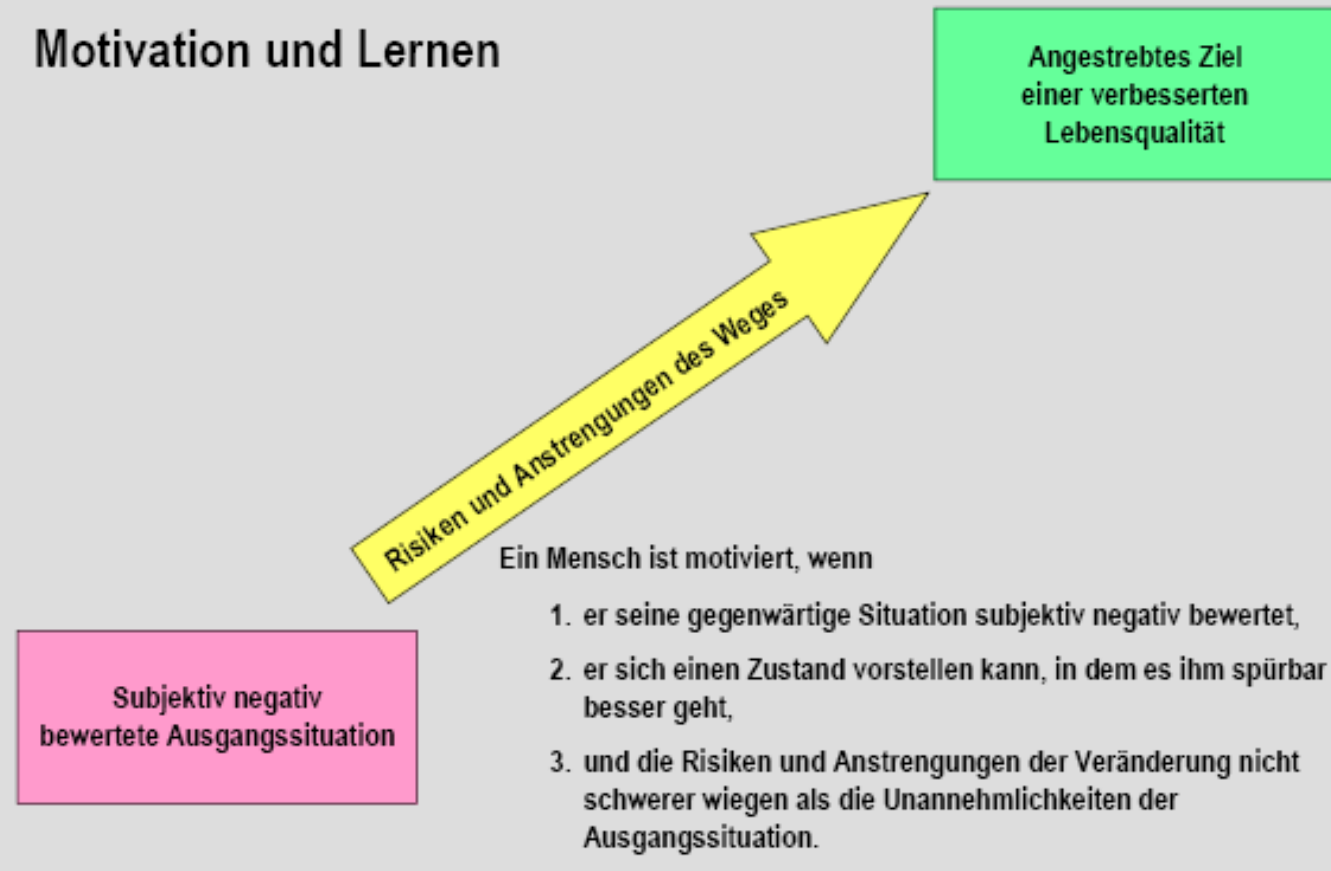


Ablauf eine Selbstbewertung

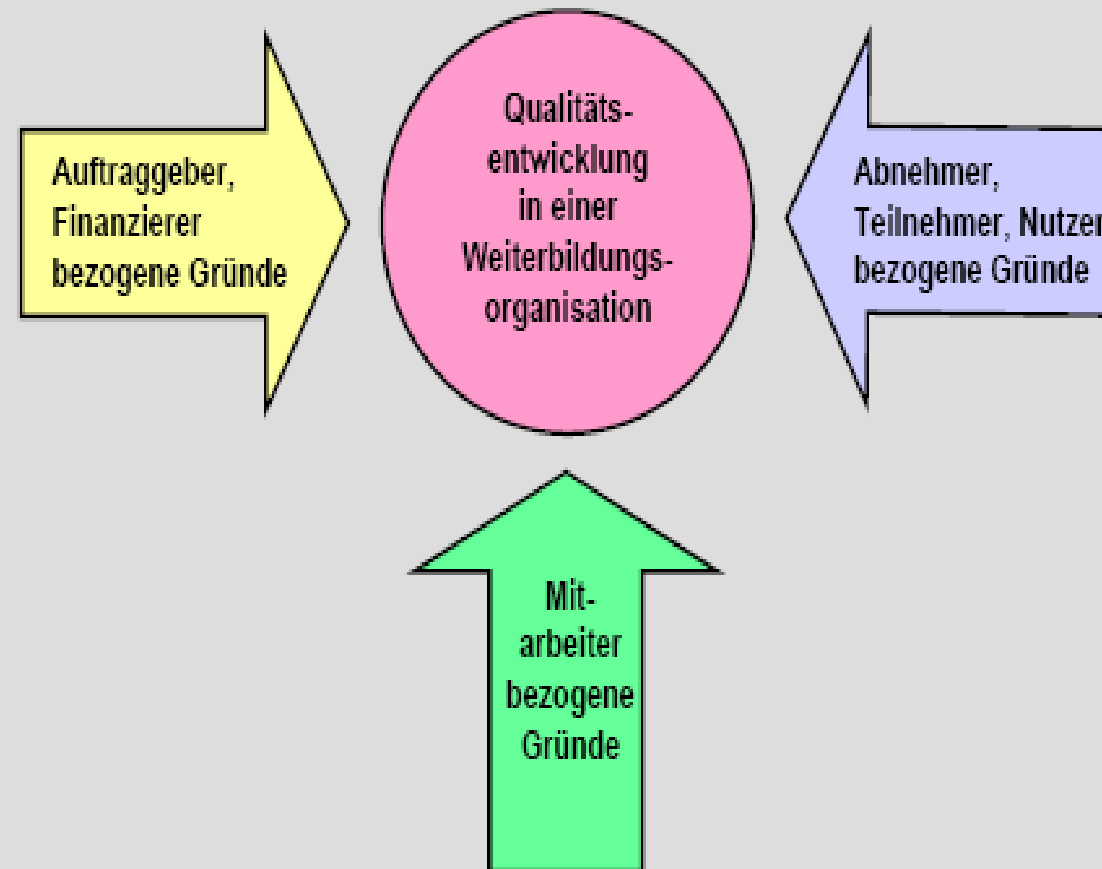




Motivation und Lernen



Gründe zur Qualitätsentwicklung



Der Qualitätsentwicklungsprozess

1.
Leitbild
und
Definition
gelingen-
den
Lernens

2. Bedarfserschließung

3. Schlüsselprozesse

4. Lehr-Lern-Prozess

5. Evaluation der Bildungsprozesse

6. Infrastruktur

7. Führung

8. Personal

9. Controlling

10. Kundenkommunikation

Ggf. optionaler Qualitätsbereich

Selbstreport

Visitation

11.
Strate-
gische
Entwick-
lungs-
ziele

Abschluss
Workshop