



Wie steht es um die Qualität in Ihrem Sozialdienst? Ein Blick genügt!

Qualität, schlanke Prozesse, Effizienz! Wer die Qualitätssituation eines Sozialdienstes überprüfen will, kann dies ab Herbst 2011 mit dem «Quick-Scan Qualität» tun. Das neue Instrument erlaubt es, interne Organisationsstrukturen und Prozesse schnell und dennoch umfassend zu analysieren.



Prof. Philipp Schneider
Leiter Kompetenzzentrum
Qualitätsmanagement
philipp.schneider@bfh.ch



Bernhard Kummer
Ehemaliger Abteilungsleiter
Weiterbildung und Dienstleistung,
Projektleiter Quick-Scan
bernhard.kummer@bfh.ch

Ein einfacher Online-Fragebogen ist es, der für die Qualitätsprüfung ausgefüllt werden muss. Dabei entscheiden die Sozialdienste, wer aus dem Kader, wer von den Fachpersonen der Sozialen Arbeit aber auch wer von der Administration an der Umfrage teilnimmt. Quick-Scan (Quick: engl. schnell; Scan: engl. durchleuchten; Anm. d. Red.) ist ein Instrument, das aufgrund langjähriger Erfahrung im Qualitätsmanagement und in der Beratung von Sozialen Diensten von Fachleuten der Berner Fachhochschule in Zusammenarbeit mit der Praxis entwickelt worden ist. So einfach das Ausfüllen des Online-Fragebogens nun ist, so anspruchsvoll war dessen Entwicklung. Dem Fragebogen liegt ein ganzes Set von Indikatoren zugrunde, die handlungsorientiert und evidenzbasiert sind. Die Bearbeitung des Fragebogens

über eine Internet-Plattform ermöglicht es Leitungskräften und Mitarbeitenden, sich mit wenig zeitlichem Aufwand an einer angeleiteten kritischen Selbstanalyse zu beteiligen und damit einen Überblick über die aktuelle Qualitätssituation in der eigenen Organisation zu erhalten.

Das Instrument

Im Fragebogen werden die relevanten Qualitätsfelder (Infrastruktur, Auftrag, Organisation, Dienstleistungsprozesse, Systemsteuerung, Qualitätsmanagement) aufgegriffen und individuell, nach vorgegebenen Skalen beantwortet. Stärken und Schwächen in der Organisation und in den Prozessen sowie Verbesserungspotenzial und Handlungsbedarf in den Bereichen Qualitäts- und Organisationsentwicklung werden in der Folge transparent und stehen den Beteiligten in der Auswertung zeitnah zur Verfügung. Dabei geht es nicht um eine Benotung von Qualitätsaspekten, sondern um die Analyse von unterschiedlichen Einschätzungen als Ausgangspunkt für interne Anschlussgespräche zur Qualitätsentwicklung. Durch die subjektive Einschätzung erfolgt zudem eine hohe Sensibilisierung für Qualitätsfragen.

Die in Pilotgemeinden getestete Version des Quick-Scans ist inhaltlich speziell auf öffentliche Sozialdienste ausgerichtet. Sie

bezieht sich insbesondere auf die Bereiche Sozialhilfe, Kindes-, Jugend- und Erwachsenenschutz, Projektarbeit und weitere Dienstleistungen. Eine Adaption des Instruments auf andere Dienstleistungsorganisationen des Sozial- und Gesundheitswesens ist jederzeit möglich und vorgesehen.

Spezielles Interesse weckt das Instrument bei Sozialdiensten des Kantons Bern, da hier bald das Bonus-/Malussystem eingeführt wird.

Seit Beginn war das Sozialamt der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern (GEF) in die Entwicklung des Instrumentes integriert, da es sich klar von der institutionalisierten Wirkungsüberprüfung des Kantons in der Sozialhilfe abgrenzen soll. Die GEF erachtet den Quick-Scan als geeignetes Instrument, die organisatorische und fachliche Qualität eines Sozialdienstes mit relativ wenig Aufwand und hohem Nutzen zu überprüfen.

Das Verfahren

Nach der Auftragserteilung führen die Fachleute des Kompetenzzentrums Qualitätsmanagement mit den Teilnehmenden der Quick-Scan-Befragung ein Informations- und Vorbereitungsgespräch durch (ca. 1,5 Stunden). Dabei werden die nötigen Grundlagen vermittelt und die Teilnehmenden in die Lage versetzt, die Online-

Abbildung: Beispiele aus dem «Quick-Scan»-Fragebogen

Abgrenzungen der Aufgaben zwischen admin. Sachbearbeitung und Sozialarbeitenden sind festgeschrieben.

Trifft vollumfänglich zu Trifft gar nicht zu Keine Antwort

Der schriftliche Handlungsplan wird nach Überprüfungen angepasst.

Trifft zu Trifft nicht zu Keine Antwort

Für den Prozess INTAKE (Fallaufnahme) sind institutionelle Standards (Vorgaben) ...

Schriftlich festgehalten Nicht schriftlich festgehalten, nicht geplant Nicht schriftlich festgehalten, aber geplant Keine Antwort

Für die verschiedenen Aufgaben sind Zeitvorgaben (Richtlinien) definiert.

Ja Nein geplant Keine Antwort

Befragung mit Hilfe einer Anleitung selbständig auszuführen. Es wird ein Zeitfenster festgelegt, in welchem alle Teilnehmenden den Fragebogen individuell bearbeiten (Beispielfragen in der Abbildung).

Auf den vereinbarten Starttermin erhalten die Teilnehmenden ihr persönliches Passwort per E-Mail übermittelt, mit dem sie Zugriff auf den Fragebogen erhalten. Sie werden eingeladen, diesen im vorgesehenen Zeitfenster online zu bearbeiten. Die Bearbeitung erfordert einen Zeitaufwand von zirka einer Stunde. Von der Leitung werden ausserdem die nötigen Hintergrundvariablen eingefordert, um die erhaltenen Daten richtig einordnen zu können.

Die beim Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement eingehenden individuellen Antworten und Einschätzungen werden vertraulich ausgewertet und in einem schriftlichen Dokument zusammengefasst. Zusammen mit fachlichen Empfehlungen zur Weiterbearbeitung erhalten die Verantwortlichen des Sozialdienstes die Ergebnisse zeitnah zugestellt.

In einem Abschlussgespräch vor Ort (1–2 Stunden) besteht die Möglichkeit zu einer ersten Sichtung und Gewichtung der Ergebnisse. Mögliche Perspektiven zur Weiterbearbeitung im Sinne einer gezielten Qualitätsentwicklung werden aufgezeigt. Damit ist der Quick-Scan mit einer Ist-Situationsanalyse zur Qualitätssituation im Sozialdienst abgeschlossen.

Vergleiche mit anderen Sozialdiensten

Die Resultate des Quick-Scans ermöglichen eine interne Diskussion zur kontinuierlichen Qualitätsverbesserung: Was verstehen wir unter Qualität? Wo lassen sich Prozesse, Organisation und Führung ver-

bessern? Was verstehen wir unter Fachlichkeit? Wo brauchen wir festgelegte einheitliche Standards? Schwerpunkte und Prioritäten lassen sich eruieren und deren Bearbeitung kann – in institutionsvertraglichen Phasen strukturiert – kurz- und mittelfristig geplant und umgesetzt werden. Das Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement bietet hierzu fachliche Unterstützung an. Interessant sind auch die anonymisierten Vergleichszahlen anderer Sozialdienste, welche die organisationsbezogenen Auswertungen ergänzen.

Die Daten des Quick-Scans sind und bleiben Eigentum der befragten Organisation. Die Berner Fachhochschule behält sich das Recht vor, Daten und Erkenntnisse aus den Auswertungen in anonymisierter Form für Vergleiche mit anderen Sozialdiensten und für wissenschaftliche Publikationen und Studienzwecke zu verwenden.

Durchführung von Pilotprojekten

Mit Unterstützung durch das Kantonale Sozialamt sind im Sommer dieses Jahres auf vier unterschiedlichen Sozialdiensten in ländlichem und städtischem Gebiet Pilotdurchführungen des Quick-Scan erfolgt. Zweck war die Validierung des Instrumentes und des Verfahrens. Die bisherigen Ergebnisse sind durchwegs positiv und werden zurzeit in Zusammenarbeit mit den beteiligten Sozialdiensten ausgewertet. Im Herbst wird die definitive Version dieses innovativen Dienstleistungsangebotes der Praxis zur Verfügung stehen. ■

Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement

Das Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement unterstützt und berät Organisationen und Unternehmen in allen Fragen der Qualität und des Qualitätsmanagements. Zudem wird in verschiedenen Weiterbildungs- und Kursangeboten Fachwissen zur Qualitätsarbeit vermittelt.

Abonnieren Sie den Newsletter des Kompetenzzentrums Qualitätsmanagement, um regelmässig über aktuelle Veranstaltungen und Neuigkeiten zu den Themen Qualitätsmanagement und Organisationsentwicklung informiert zu werden. Anmeldung unter www.qm.bfh.ch/newsletter

Aktuelles Weiterbildungsangebot

CAS Qualitätsmanagement
Qualität bei personenbezogenen Dienstleistungen mit den Schwerpunkten Sozial- und Gesundheitswesen
Start: November 2011
(Code C-SOZ-5)

Aktuelle Kursangebote Unternehmensentwicklung nach EFQM (für Gemeinden)
13. September 2011, 8.45–17.15 Uhr
(Code K-QM-22)

Interner Business Excellence Assessor/in (nach dem EFQM-Modell)
2./3. und 30. November 2011, 8.45–17.15 Uhr
(Code K-QM-1)

Prozessmanagement (für Gemeinden)
Systematische Steuerung und Optimierung von Prozessen in Organisationen
6. Dezember 2011, 8.45–12.15 Uhr
(Code K-QM-21)

Informationen und Anmeldung
Nähere Angaben ab Seite 69 und unter www.qm.bfh.ch

Kontakt
Prof. Philipp Schneider
T +41 31 848 36 50
qm@bfh.ch