

Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement

Was verstehen Sie unter Qualität?

Qualität und Qualitätsmanagement halten Einzug bei Anbietenden von personenbezogenen Dienstleistungen. Anlässlich des zweiten Kursmoduls des Zertifikatslehrgangs Qualitätsmanagement im Juni 2006 äussern sich Teilnehmende zum Thema. Die Stellungnahmen hat Melanie Brändle, Assistentin Diplomstudium, eingeholt.

«Qualitätsmanagement ist Bestandteil meiner beruflichen Rolle»

Erika Schär
Leiterin Soziale Dienste Oftringen

«Ich besuche den Lehrgang als Bestandteil des MAS-Studiengangs Soziale Arbeit, Studienschwerpunkt Management. Mir ist vor allem wichtig, die hier gelernten Theorien in den Arbeitsalltag übertragen zu können. Ich sehe Qualitätsmanagement als Bestandteil meiner beruflichen Rolle und werde die gewonnenen Erkenntnisse in meine Fachabteilung einbringen. Das Thema Qualität und Qualitätsmanagement ist bei uns ausserdem hochaktuell: Nach einer Umbruchphase in der Institution ist uns die Frage nach Qualitätsaspekten sehr wichtig.



Da ich bereits zwei Zertifikatslehrgänge besucht habe, war für mich der Einstieg in den Kurs vertraut. Ich bin überzeugt, eine gute Schule zu besuchen und hier Inputs in hoher Qualität zu erhalten. Aus dem ersten Modul ist mir vor allem die Methode «Quick Scan» geblieben. Sie dient dazu, sich rasch einen Überblick über eine Institution im Hinblick auf Qualität zu verschaffen. Das ist sehr nützlich, um innert kurzer Frist einen Wust von Information zu überblicken und zu ordnen. Ausserdem habe ich von der Begriffsklärung sehr profitiert. Es ist wichtig zu wissen, was Qualitätsmanagement ist.»

«Blickwinkel auf die gesamte Qualitätsthematik ausweiten»

Thomas Stettler
Leiter Seniorenzentrum Falkenhof, Aarburg

«Unser Betrieb ist bereits seit 1997 zertifiziert mit dem QAP-System, einer EFQM-Methode. Derzeit durchlaufen wir die dritte Rezertifizierung. Aus aktuellem Anlass habe ich beschlossen, nicht nur das bereits bekannte Prozedere unseres eigenen Qualitätsmanagementsystems ablaufen zu lassen, sondern die Optik zu öffnen für etwas anderes. Ich wollte meinen Blickwinkel auf die gesamte Qualitätsthematik ausweiten. Deshalb erwarte ich vom Lehrgang die Vermittlung einer ganzheitlichen Sicht auf das Thema. Dadurch möchte ich in unserem Betrieb die Qualität unserer Arbeit prüfen und – wo nötig – zum Wohle unserer Bewohnerinnen und Bewohner weiter verbessern.



Bis jetzt erlebe ich den Lehrgang als sehr positiv. Besonders imponiert mir, dass sich die vermittelte Theorie direkt in die Praxis umsetzen lässt, zum Beispiel mit der Methode des «Quick Scan». Durch diese Methode wird im Betrieb eine Diskussionsgrundlage geschaffen, was ich sehr wichtig finde. Ich habe durch den Kurs realisiert, dass man mit dem Begriff Qualitätsmanagement viel differenzierter umgehen muss, als es gemeinhin getan wird. Eine Diskussion von Einzelfällen, ob in diesem speziellen Fall das und das nun Qualität ist oder nicht, bringt keinen wirklichen Fortschritt. Es braucht eine Auseinandersetzung auf der Metaebene: Was steht hinter diesem Begriff?»

«Qualität im Beruf reflektieren, erhalten und weiterentwickeln»

Silvio Werthmüller
Internatsleiter Kinderheim Kriegstetten

«Wir führen in unserer Institution gerade ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) ein. Um dafür den fachlichen Input zu bekommen, habe ich mich für den Lehrgang angemeldet. Ich hoffe, hier das fachliche Fundament vermittelt zu bekommen, um



die Einführung unseres QMS begleiten zu können. In zweiter Linie geht es mir darum, Sicherheit in der Diskussion um Qualitätsfragen zu gewinnen. Ich möchte im beruflichen Alltag unsere Arbeitsqualität reflektieren, erhalten und weiterentwickeln können. Der Start in den Kurs hat mir gut gefallen: Wir wurden nach unseren eigenen Vorstellungen von Qualität gefragt, das war ein interessanter Einstieg. Und ich habe schon einige Erkenntnisse gewonnen, die in die Erarbeitung des eigenen QMS einfließen werden. Es ist mir überdies klar geworden, wie wichtig ein gemeinsames Verständnis von Qualität ist. Das bedeutet für mich einen grossen Lerngewinn in Sachen Genauigkeit.»

«Qualität ist verhandelbar»

Simone Grossenbacher

Projektleitung Schulergänzende Betreuung (Blockzeiten, Tagesschulen, Schulsozialarbeit), Amt für Kindergarten, Volksschule und Beratung der Erziehungsdirektion des Kantons Bern

«In meiner beruflichen Position bewege ich mich in einem Spannungsfeld zwischen Qualität und Kosten. Die verschiedenen Anspruchsgruppen haben unterschiedliche Erwartungen an die Angebote der Kinderbetreuung. Der Kanton steht in ständiger Diskussion mit den Gemeinden rund um Fragen wie: Wer ist zuständig wofür? Auf welcher Ebene – Kanton, Gemeinde, Institution – sind welche Qualitätsziele sinnvoll? Welches sind minimale Qualitätsstandards? Diese Situation hat mich dazu bewogen, diesen Lehrgang zu besuchen. Ich hoffe, mir dadurch das Rüstzeug für politische und fachliche Debatten aneignen zu können. Im Übrigen könnte ich mir durchaus vorstellen, später selber im Bereich Qualitätsmanagement beruflich tätig zu werden. Vielleicht an einer kantonalen Fachstelle oder in der Beratung von Gemeinden. Meine Erwartungen an den Lehrgang sind, mir ein wissenschaftliches Grundgerüst mit der



Möglichkeit zur praktischen Anwendung im Qualitätsmanagement erarbeiten zu können. Der Kurs sollte weder Elfenbeinturm noch reine Praxis sein, ein ausgewogenes Angebot eben.

Ich bin mit dem bis jetzt erlebten Teil des Lehrgangs zufrieden. Da sich einige meiner Aufgaben sowohl im Bereich der Schule wie im Bereich der Sozialen Arbeit bewegen – zum Beispiel die Schulsozialarbeit –, habe ich mich entschlossen, den Kurs hier zu belegen und nicht an der Pädagogischen Hochschule. Durch den Kurs habe ich viel Klarheit über die verschiedenen, puzzleartigen Teile von Qualität gewonnen. Ich konnte verschiedene Aspekte vereinen. Ich habe realisiert, dass Qualität etwas Verhandelbares ist und es darauf ankommt, was man in der Institution aus diesem Begriff macht. Qualität ist in der Zusammenarbeit mit Menschen vor allem eine Frage der eigenen Werte.»

«Definition von Qualität ist kontextabhängig»

Esther Rutishauser Empting

Fachbereichsleiterin Familie/Jugend des Amts für Jugend und Berufsberatung Kanton Zürich, Region Ost

«In meiner beruflichen Position stelle ich vermehrt folgende Entwicklung fest: Es werden immer weniger Ressourcen zur Verfügung gestellt, sei es zeitlicher oder monetärer Art. Die Ansprüche an die Arbeit aber steigen, sowohl von Seiten der Gemeinden wie von Seiten der Verwaltung oder auch der Klientel. Dies zwingt auch uns immer mehr zu einer Selektion, welche Dienstleistungen in welcher Qualität angeboten werden sollen. Darum besuche ich diesen Lehrgang. Mir ist im beruflichen Alltag verschiedentlich aufgefallen, dass der Begriff Qualität unterschiedlich definiert wird. Die Diskussion um Leistungserfassung und Kosten verlangt aber nach einer solchen Definition. Bei der Erarbeitung der



Definition möchte ich natürlich dabei sein, denn die Instrumente müssen ja dann für die Mitarbeitenden in ihrem Arbeitsalltag tauglich sein.

Ich erwarte also von diesem Lehrgang eine gut aufbereitete Vermittlung der bekannten Theorien über Qualität, des «State of the Art» sozusagen. Ich möchte Grundlagen, die sich auf den praktischen Alltag übertragen lassen. Da bei uns in der Verwaltung so oder so die Einführung eines Qualitätsmanagementkonzeptes nötig ist, ist es wichtig, einen Konsens darüber zu erreichen, was Qualität ist. Ich finde es wichtig, qualifiziert über Qualität mitreden zu können. Der Kurs hat mir bis jetzt bereits eine Präzisierung des Begriffs geboten, anhand von Beispielen wurden die Begriffe gut eingeführt und erklärt. Ich habe realisiert, dass die Definition von Qualität kontextabhängig ist und dass die Entwicklung einer solchen Definition Zeit und viel Sorgfalt braucht. Nun bin ich gespannt, was noch kommen wird.»

Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement

Das Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement qualifiziert und unterstützt Kunden aus dem Sozial- und Gesundheitswesen in allen Fragen der Qualität und des Qualitätsmanagements. Es vermittelt Grundlagen und theoretische Hintergründe, bietet Unterstützung und Beratung beim Einführen, Entwickeln und Umsetzen eines Qualitätsmanagements. Organisationen und Einrichtungen werden befähigt, die eigene Leistungs- und Qualitätsfähigkeit zu entwickeln, zu steuern und nachzuweisen. Als Drehscheibe zwischen Theorie und Praxis stellt das Kompetenzzentrum neuste Erkenntnisse, Instrumente und Handlungskonzepte zur Verfügung. Es pflegt eine intensive Zusammenarbeit mit anderen Fachhochschulen und Universitäten.

Dienstleistungen

In Kooperation mit Praxispartnern entwickelten wir auf der Basis des EFQM-Modells ein Handlungsmodell, das den Anforderungen von Organisationen mit personenbezogenen Dienstleistungen entspricht. Das sogenannte Qualitätsreporting hat sich als handlungsrelevante Arbeitsgrundlage in der täglichen Praxis bewährt und wird durch ein internes Projekt laufend evaluiert.

Weiterbildungsangebote

Fachseminar (23. und 24. Oktober 2006)
Grundlagen des Qualitätsmanagements für Organisationen im Sozial- und Gesundheitswesen.
Details siehe Seite 34

Kursreihe Qualitätsmanagement

Verstehen, Entwickeln und Steuern der Qualität in Dienstleistungsorganisationen im Sozial- und Gesundheitswesen.
Details siehe Seite 34

Kontakt

Philipp Schneider, Leiter Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement
Telefon 031 300 35 85
E-Mail philipp.schneider@bfh.ch