

Qualität in sonderpädagogischen Dienstleistungsorganisationen: Wo stehen wir?

Schweizer Heilpädagogik Kongress 2011, Bern
31. August 2011

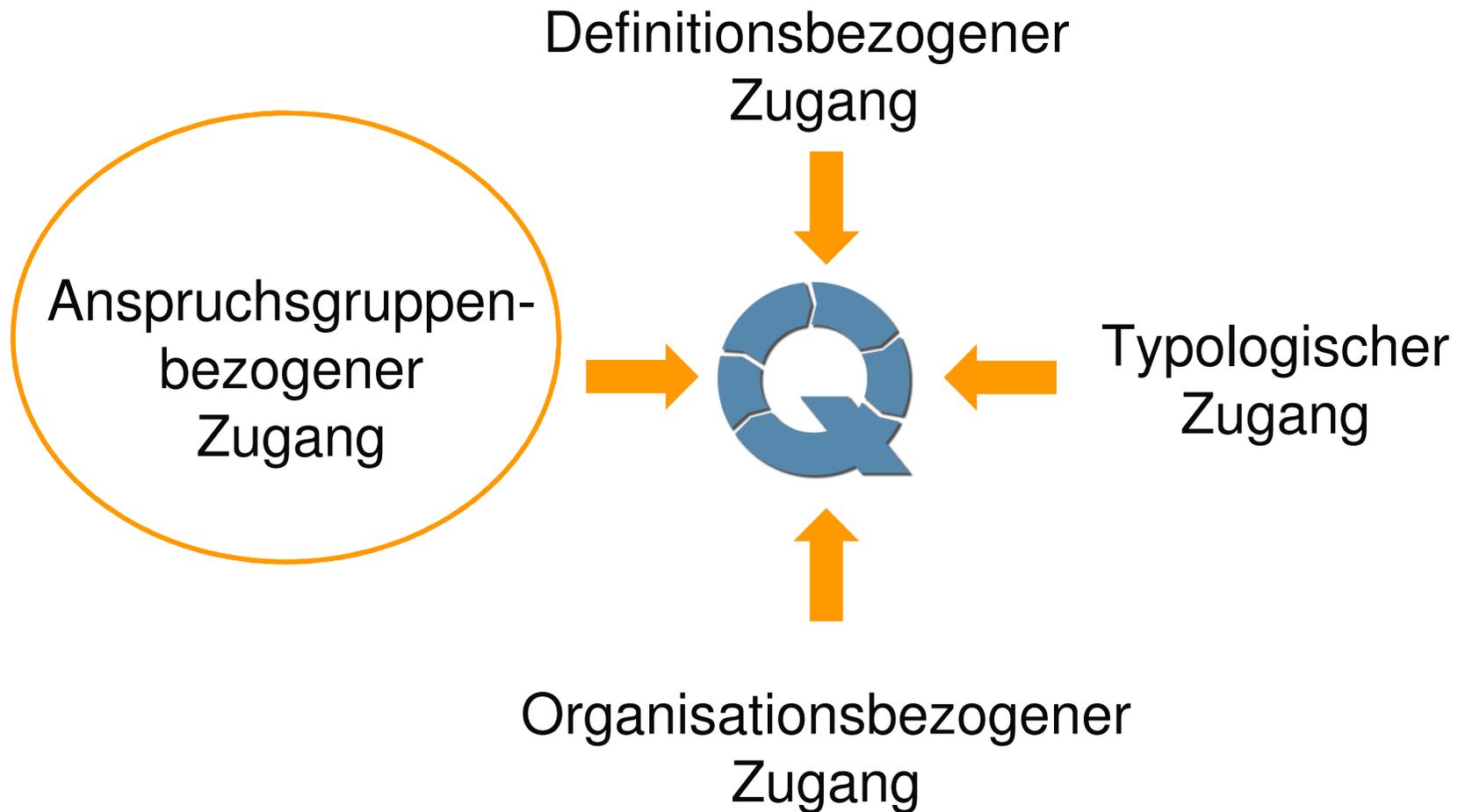
René Stalder
Schweizer Zentrum für Heil- und Sonderpädagogik (SZH/CSPS), Bern

Ablauf

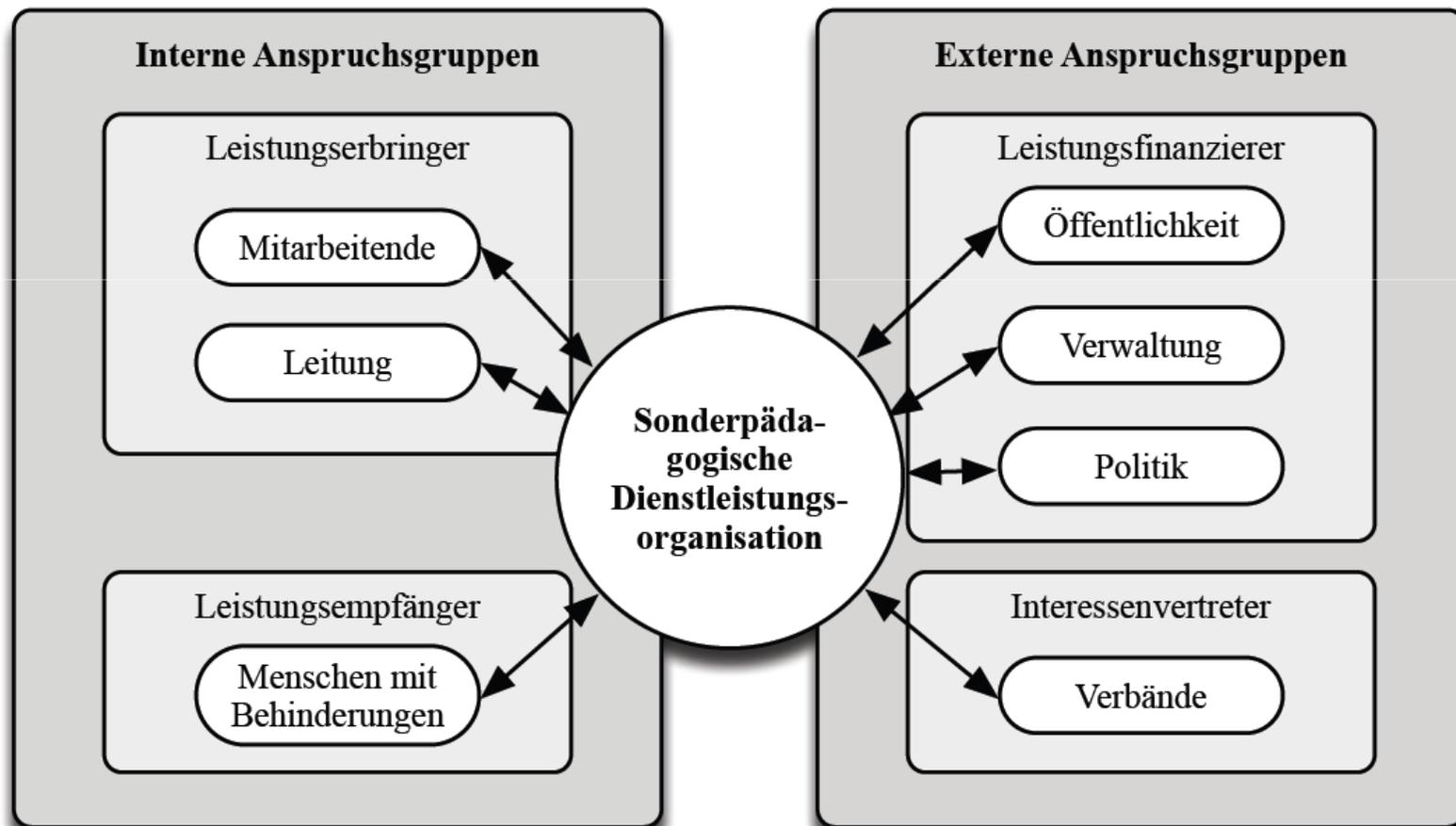
Qualitätssichernde Massnahmen in
sonderpädagogischen Dienstleistungsorganisationen:

- ▶ **Qualität**: Was ist das?
- ▶ **Anfänge** & Gründe
- ▶ Sozialpolitische Vorgaben: **Leistungsfinanzierer**
- ▶ Einschätzungen: **Leistungserbringer**
- ▶ **Fazit** & Ausblick

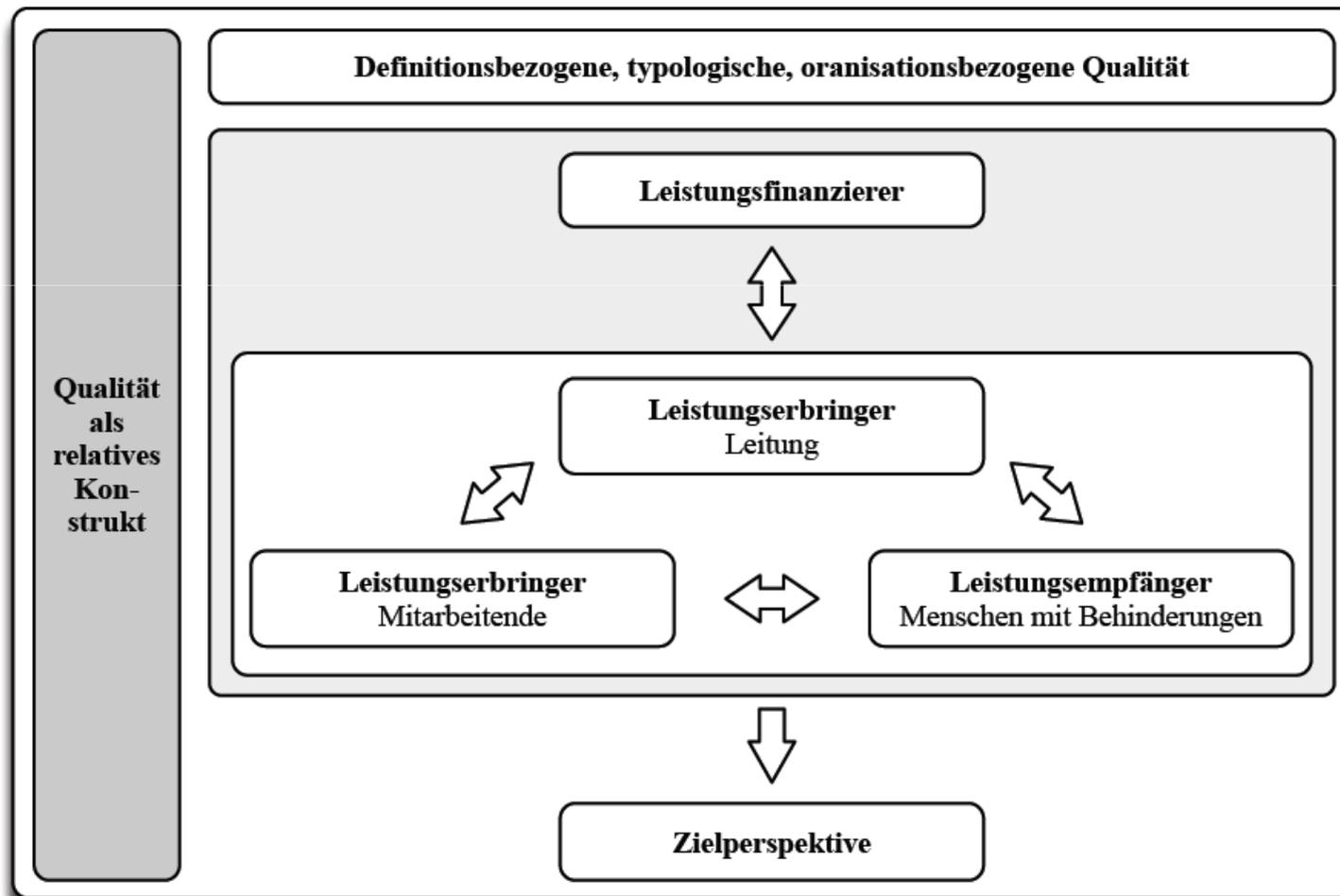
Vier Qualitätszugänge



Anspruchsgruppen



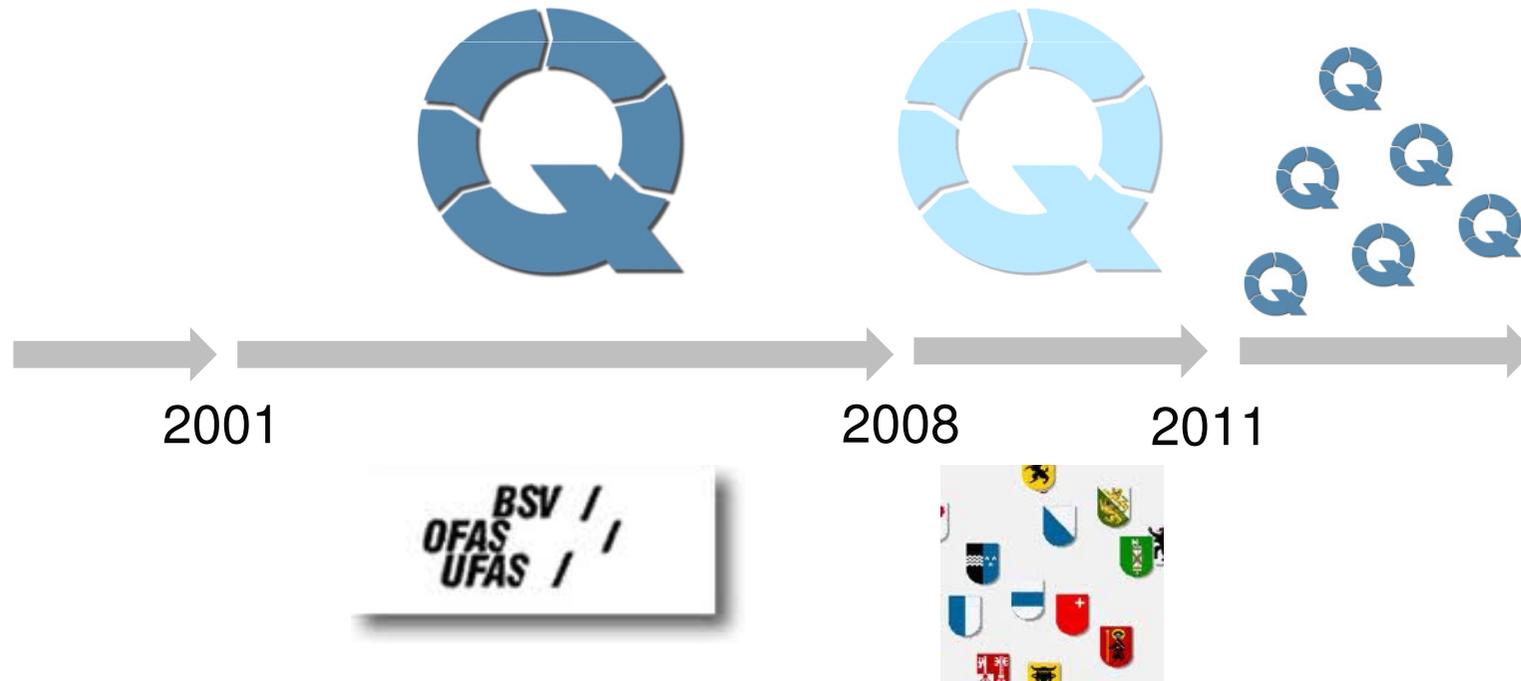
Relatives Konstrukt



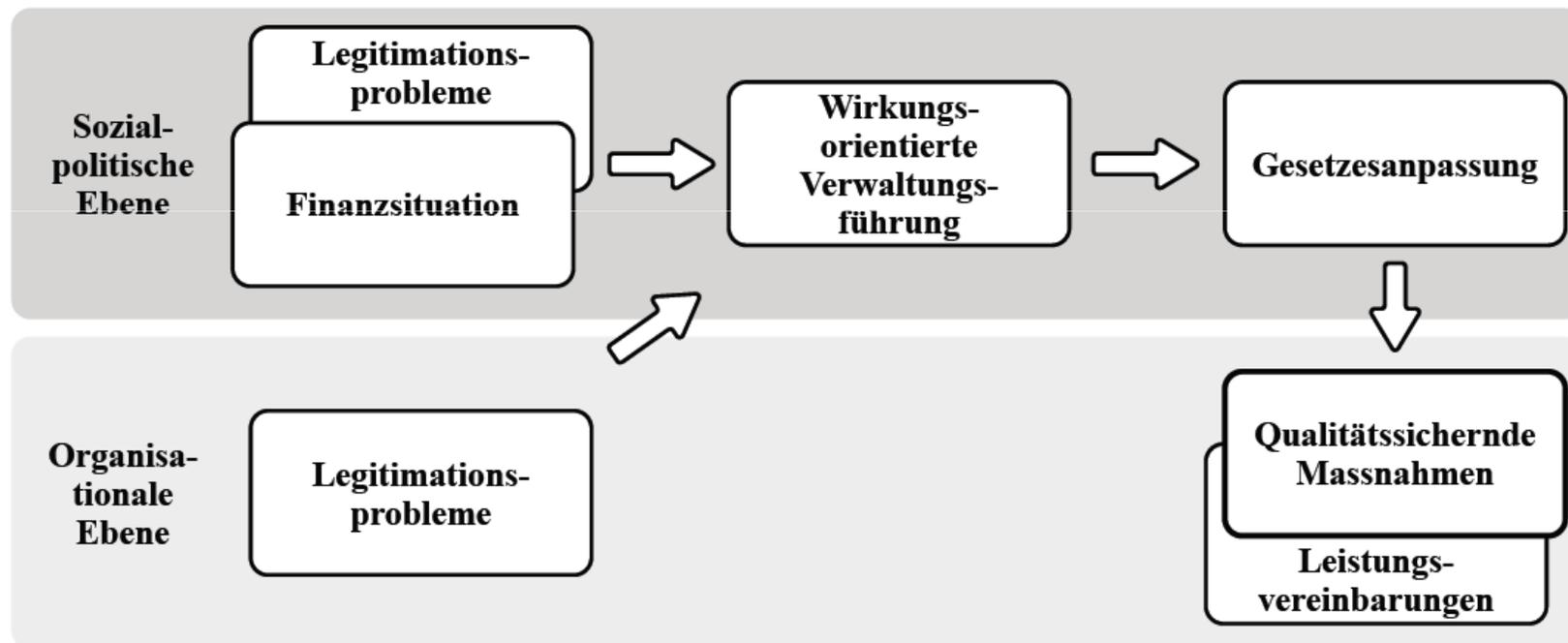
Anfänge

CSPS **SZH**
Stiftung Schweizer Zentrum
für Heil- und Sonderpädagogik
Fondation Centre suisse
de pédagogie spécialisée

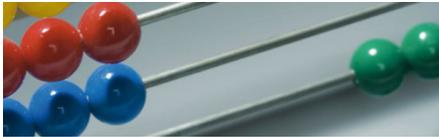
Entwicklung qualitätssichernder Massnahmen in
sonderpädagogischen Dienstleistungsorganisationen:



Gründe



Leistungsfinanzierer



Qualitätsvorgaben: BSV/IV-2000-Kriterien



Qualitätsverbesserung: Qualitätsmanagement

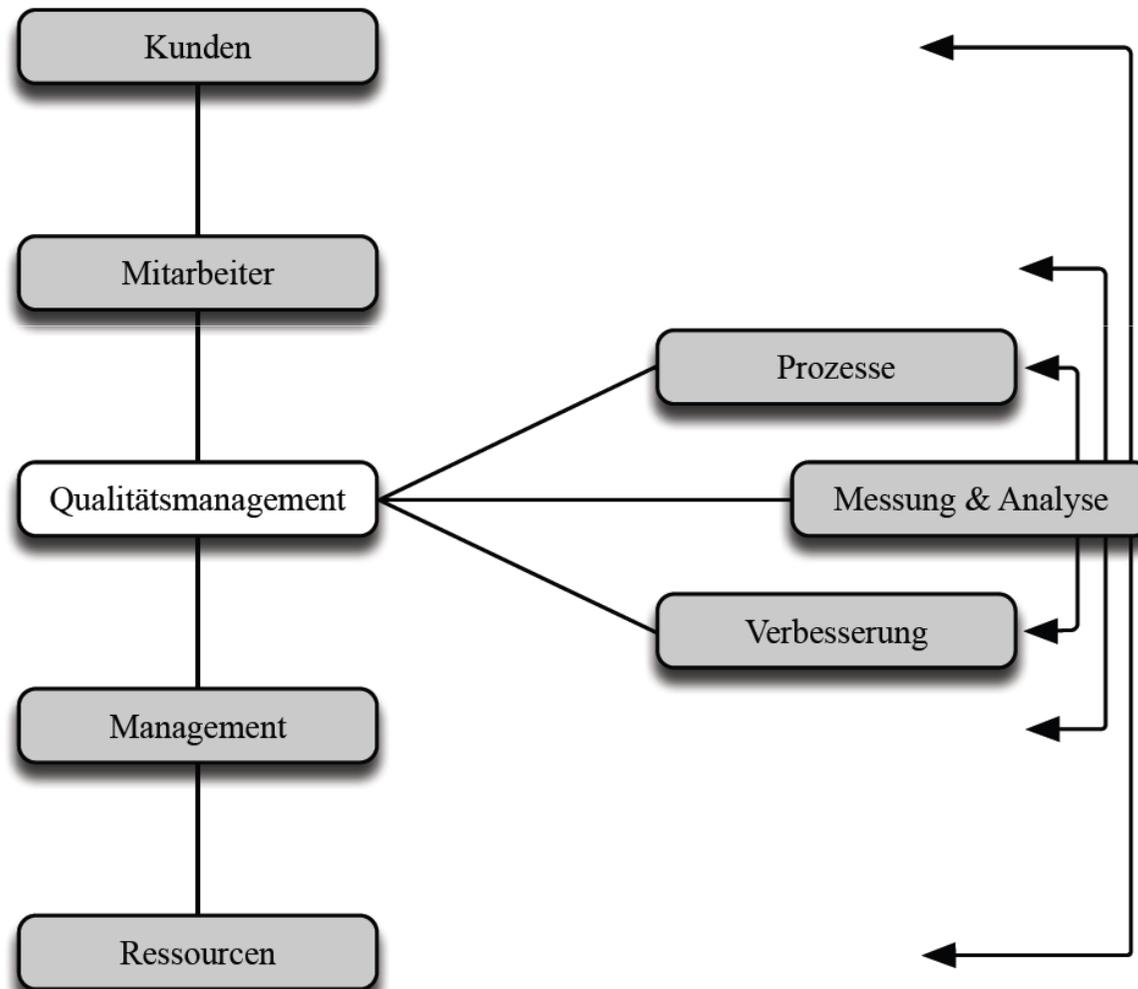


Qualitätsprüfung: Zertifizierung

BSV/IV-2000 Kriterien

Organisation	Klientinnen/Klienten	Dienstleistungen
Trägerschaft	Definition Zielgruppe	Autonomie
Infrastruktur	Aufnahmeverfahren	Förderplanung
Leitbild, Konzepte	Austrittsverfahren	Mitwirken der Klientinnen und Klienten
Personal	Rechte und Pflichten	Gesundheitsvorsorge, Gesundheitsversorgung
Aussenbeziehungen	Klientinnenzufriedenheit	Verpflegung
		Soziale Kontakte
		Privatsphäre
		Arbeit, Beschäftigung
		Entlohnung, Anerkennung

Qualitätsmanagement



QM-Anforderungen (BSV)

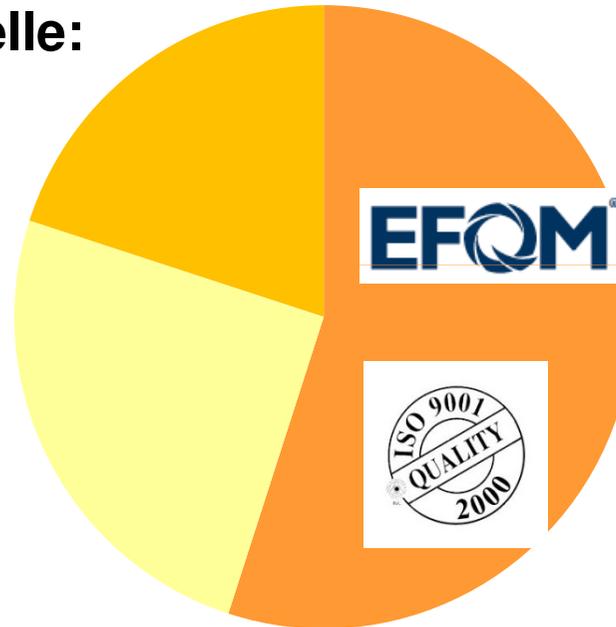
- ▶ Integrierbar ins Führungs- und Organisationssystem
- ▶ Qualitätskriterien (BSV/IV-2000-Kriterien) einhalten
- ▶ Prozessorientiert
- ▶ Kontinuierliche Entwicklung der Institution und deren Qualität unterstützen
- ▶ Qualitätsentwicklung nachweisen
- ▶ Periodisch beurteilen
- ▶ Klienten einbeziehen
- ▶ Dokumentier- und überprüfbar

Quelle: BSV (2007): Wohnheim-Kreisschreiben KSWH (Anhang 3)

QM-System und -instrumente

Bereichsspezifische Modelle:

- Wege zur Qualität
- ID***
- IQM
- Eigenentwicklungen



Universal anwendbare Modelle:

- Normfamilie ISO 9000
- Referenzmodell EFQM

Leistungserbringer

Qualitätsmanagement:

- ▶ Wichtiges Instrument zur Prozess- und Ablaufoptimierung
- ▶ Heterogener Aufgaben- und Nutzungsbereich
- ▶ Aufgabenschwerpunkte und Anforderung liegen im formalen Bereich
- ▶ Schwächen: - Administrativer Aufwand zur „Pflege“ des QMS
- Einschränkung des Handlungs- und Gestaltungsspielraums für die Mitarbeitenden

Leistungserbringer

Qualität:

- ▶ Hohe Akzeptanz der Kriterien BSV/IV 2000
- ▶ Qualitätsfokus auf interne Anspruchsgruppen
- ▶ Bildungs- und Erfahrungshintergrund der Mitarbeitenden als Basis
- ▶ Gradmesser: Klientenzufriedenheit

Leistungserbringer

Zukunft qualitätssichernder Massnahmen

Situation

- ▶ „Alten“ Vorgaben haben noch Gültigkeit

Bedenken

- ▶ Kantonalisierung qualitätssichernder Massnahmen
- ▶ Qualitätsabbau
- ▶ Koppelung von Leistungs- und Qualitätskriterien

Hoffnung

- ▶ Weiterentwicklung BSV-Vorgaben
- ▶ Nationale Steuerung

Wo stehen wir?

Sozialpolitische, rechtliche Ebene

- ▶ Keine inhaltliche Neuorientierung in der Qualitätspolitik
- ▶ Bedenken und Ängste der Leistungserbringer
- ▶ Geringe Koordination und Innovation der Interessenvertreter und interkant. Organisationen

Formale Ebene

- ▶ Vernachlässigung von fachlich-inhaltlichen Aspekten
- ▶ Vernachlässigung der Mitarbeiterpartizipation

Inhaltliche Ebene

- ▶ Keine inhaltliche Leitlinien oder Zielperspektive

Fragen, Bemerkungen,...

Fragen



Anregungen



Bemerkungen



Informationen, Hinweise

Kontakt: rene.stalder@szh.ch
031 320 16 58

Hinweis: *Workshop: Mehr Lebensqualität für Menschen
mit Behinderungen
Donnerstag, 1.9.11 von 11-12 Uhr*