

Qualitätsmanagement Stiftung Bühl





Qualitätsmanagement der agogischen und pädagogischen Arbeit in der Stiftung Bühl

Inhaltsverzeichnis

1.	Grundhaltung, Auftrag und übergeordnete Ziele	3
1.1	Ziele	3
2.	Qualitätsebenen	3
2.1	Organisationsebene	3
2.2	Mitarbeitende	4
2.3	Klientinnen- und Klientenebene / Interventionsebene	5
3.	Qualitätsprüfung	6
3.1	Interne Qualitätsprüfung	6
3.1.1	Bereich S+W	6
3.1.2	Bereich B+W	7
3.2	Externe Qualitätsprüfung	7

1. Grundhaltung, Auftrag und übergeordnete Ziele

Die Stiftung Bühl ist eine lernende und sich entwickelnde Organisation. Alle Mitarbeitenden tragen mit ihren Fachkompetenzen und ihrem Engagement sowie dem gemeinsamen Interesse an der Förderung der Kinder und Jugendlichen dazu bei, den jeweils pädagogischen/agogischen Auftrag professionell zu erfüllen. Zur Qualitätssicherung gehört ein steter Prozess von systematischem und regelmässigem Analysieren, Überprüfen und Anpassen der Organisationsziele und der pädagogischen Nah- und Fernziele. Lassen sich diese Ziele nicht wie geplant umsetzen, werden entsprechende Massnahmen eingeleitet. Die nachfolgenden Ausführungen stützen sich ab auf das Diskussionspapier von AvenirSocial Schweiz zur Qualität in der Sozialen Arbeit.

Die Qualität unserer Arbeit

- basiert auf wissenschaftlichem, Wissen und der Einnahme einer professionellen Perspektive;
- berufsethischen Aspekten;
- dem Selbstverständnis agogischer, pädagogischer und sozialer Arbeit entsprechend der Grundhaltung, wie sie im Leitbild und im pädagogischen Leitbild beschrieben ist.

1.1 Ziele

Ein erfolgreiches Qualitätsmanagement verlangt das Commitment und das Mitmachen der Führungsebene, also eine Einbindung in die Führungsstrategien, klare und geregelte Abläufe und qualitätsorientierte Kulturaspekte. Dies befähigt die Mitarbeitenden, die von den Klientinnen und Klienten erwartete Qualität zu erbringen und die ausgehandelte Qualität laufend zu verbessern.

Unsere Leistungs- und Qualitätskriterien sind:

- Klientinnen und Klienten erkennen für sich einen Nutzen in der Zusammenarbeit mit den Professionellen
- Die Interventionen unterstützen eine selbstbestimmte Lebensführung und Partizipation und das Handeln der Professionellen orientiert sich an der Professionsethik
- Professionelle gestalten Prozesse kooperativ
- Problemkonstruktionen und Vorschläge von Interventionen fundieren auf wissenschaftlichem Wissen
- Professionelle können auf eine breite Palette von Interventionen zurückgreifen
- Professionelle agieren in einem unterstützenden Kontext, der von einer Lern- und Forschungsorientierten Kultur und Offenheit geprägt ist

2. Qualitätsebenen

Wir unterscheiden drei Ebenen der Qualitätsbeurteilung und sind uns bewusst, dass das Zusammenspiel dieser drei Ebenen eine wichtige Voraussetzung ist, die Gesamtqualität in unserer Organisation zu sichern.

- **Organisationsebene** = Qualität der Organisation
- **Mitarbeitende** = Qualität der Leistungserbringung
- **Klientinnen- und Klientenebene / Interventionsebene**

2.1 Organisationsebene

Ressourcen

Um Qualität zu garantieren und Wissen und Kompetenzen weiterzuentwickeln, ist das angemessene Zurverfügungstellung von finanziellen, zeitlichen und personellen Ressourcen unabdingbar. Die Geschäftsleitung hat dafür zu sorgen, dass das Fachpersonal über eine auf das Tätigkeitsfeld bezogene Ausbildung verfügt. Die Verpflichtung zur Weiterbildung und das Bereitstellen von Reflexionsgefässen gehören zu den Standards der Personalentwicklung. Aspekte betrieblicher Gesundheitsförderung sowie

der Einhaltung aller personal- und arbeitsrechtlichen Rahmenbedingungen wird besondere Aufmerksamkeit geschenkt.

Massnahmen:

- Personalreglement
- Reglement Weiterbildung
- Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)-Konzept
- Bühl Akademie – hausinterne Weiterbildungen
- Stellenpläne / Stellenplancontrolling

Führung

Die Führungspersonen stützen ihr Führungsverständnis auf Grundlagen wie Führungsgrundsätze, Leitbild sowie pädagogisches Leitbild ab. Strategische wie operative Ziele entsprechen dieser Grundhaltung. Die Grundhaltung findet nicht nur Ausdruck in den Konzepten. Auch das Handeln und Verhalten von Führungspersonen sind in Bezug auf Qualitätsfragen massgebend. Die Führungspersonen haben eine entsprechende Vorbildfunktion und leben eine entsprechende Kultur vor.

Massnahmen:

- Leitbild
- Pädagogisches Leitbild
- Führungsgrundsätze
- Verhaltenskodex und fachliche Standards

Struktur und Prozesse

Die eingesetzten Ressourcen - finanziell, personell und strukturell - müssen zur Erreichung des definierten Nutzens zweckmässig und wirkungsorientiert eingesetzt werden. Ziel ist die stetige Verbesserung der organisationsinternen Abläufe und Prozesse. Besondere Bedeutung ist der Verantwortung des Arbeitgebers hinsichtlich der Wahrung der physischen und psychischen Integrität der Arbeitnehmenden beizumessen.

Massnahmen:

- Betriebliches Gesundheitsmanagement
- Fachbereich Psychologie betreffend Kurzintervention bei Belastungssituationen
- Meldestellen
- Klienteninformationssystem

Kultur

Das Arbeitsklima ist eine wichtige Ressource der Stiftung Bühl. Es wird Wert auf einen wertschätzenden, achtsamen Umgang miteinander gelegt. Transparenz, Klarheit und eine offene Kommunikation sind wichtige Voraussetzungen für unsere tägliche Arbeit. Sie stellen eine Grundlage für eine zufriedenstellende, motivations- und gesundheitsfördernde Arbeitskultur dar.

Massnahmen:

- Bühl Akademie – hausinterne Weiterbildungen
- Feedbackkultur
- Freizeitveranstaltungen wie Spielabende, Jassturnier
- Gesellschaftliche Anlässe

2.2 Mitarbeitende

Professionalität und Kompetenz

Fortlaufender Kompetenzerwerb und stete Kompetenzentwicklung ist ein wesentliches, auf allen Funktionsstufen sicherzustellendes Qualitätsmerkmal. Die Entwicklung der beruflichen Ressourcen zielt auf den Erwerb von grundlegenden professionsspezifischen Schlüsselkompetenzen. Hierbei sind

Kompetenzerwerb und -entwicklung als ein kontinuierlicher personenbezogener Prozess der Optimierung der beruflichen Ressourcen zu verstehen.

Eine fachspezifische Ausbildung, permanente Weiterbildung sowie das Praktizieren von Berufsreflexion und Selbstevaluation bilden integrale Bausteine für Erwerb, Erhalt und Weiterentwicklung von Professionalität und Qualität.

Massnahmen:

- Unterstützung von Weiterbildungen
- Sitzungs- und Reflexionsgefässe
- Mitarbeitendenbeurteilung
- Coaching
- Supervision
- Fachberatung

Ausbildung – agogische und pädagogische Berufe

Professionelles qualitätsorientiertes Handeln basiert auf einer fachspezifischen Wissensaneignung, welche in ihrer Ausbildungsstufe der auszuübenden Funktion und damit dem jeweiligen Anforderungsniveau entsprechen muss.

Massnahmen:

- Ausbildungskonzept Sozialpädagogik
- Ausbildungskonzept Arbeitsagogik
- Ausbildung im Bereich Heilpädagogik
- Ausbildung Fachfrau und Fachmann Betreuung (FaBe)

Permanente Weiterbildung

Die Sicherstellung der Qualität dank der Kompetenzentwicklung benötigt eine permanente Weiterentwicklung der personellen Ressourcen.

Massnahmen:

- professionsspezifische oder interdisziplinäre Weiterbildung
- interne, betriebsspezifische Weiterbildung, Bühl Akademie und interne Weiterbildungstage
- eine Ausbildungs- und Praxiskultur (Praktika, Netzwerke, Kooperationen);
- handlungsorientierte Reflexion durch z.B.: Selbstreflexion, Einzelsupervision,
- Fallbesprechungen, Intervention, Einzel- oder Teamsupervision bzw. Coaching,
- interne Evaluation, Einbezug externer Evaluationen, Workshops, Retraiten oder Klausuren.

2.3 Klientinnen- und Klientenebene / Interventionsebene

Strukturqualität

Erster Grundsatz von Strukturqualität auf der kundenbezogene Ebene ist die Abstützung professionellen Handelns auf die formulierten Grundlagen, insbesondere:

- Pädagogisches Leitbild und Leitbild
- Berufskodex der jeweiligen Berufsgruppe sofern vorhanden
- Grundlagen zum Datenschutz

Wichtig ist zudem, dass Leistungen auf Grundlagen eines fachlich abgestützten Konzeptes und wissenschaftlich begründet, erbracht werden. Im Bereich der rechtlichen Rahmenbedingungen ist auch die Einhaltung einer besonderen Sorgfaltspflicht gegenüber Klientinnen und Klienten zu berücksichtigen.

Prozessqualität

Als Qualitätsstandards können hier folgende Punkte genannt werden:

- Kooperations- und Beteiligungsstrukturen werden reflektiert und genutzt (z.B. Gradder Freiwilligkeit; Zielformulierung durch Klientinnen bzw. Klienten);
- Das professionelle Handeln ist kontextgebunden und kontextspezifisch;
- Parteilichkeit und der Einsatz von Machtmitteln werden kritisch reflektiert;
- Es besteht ein Kontrakt zwischen Klientinnen und Klienten und Leistungserbringenden über die zu erbringenden Leistungen.

Ergebnisqualität:

Als Qualitätsstandards können hier folgende Punkte genannt werden:

- Die erbrachten Leistungen sind dokumentiert; sie werden evaluiert und sind damit überprüf- und nachvollziehbar;
- Die Leistungen sind von Professionellen erbracht und entsprechen den Mindeststandards der jeweiligen Berufsgruppe.

Aspekte des Bezuges zu Klientinnen und Klienten

Die systematische Reflexion der eigenen Person der/des Professionellen stellt eine wichtige Grösse professionellen Handelns im Rahmen personenbezogener sozialer Dienstleistungen dar. Diese Reflexion betrifft sowohl biografische Aspekte als auch in hohem Masse individuelle Werthaltungen.

Ein relevanter Punkt bezüglich der eigenen Person sind die Wissens- und Handlungskompetenzen, die es ständig weiterzuentwickeln gilt.

Methodenkompetenz und Qualität

Methodenkompetenz wird als beziehungs- und auftragsorientiertes Handeln in Kooperation mit Klientinnen und Klienten und unter Berücksichtigung von zirkulären Prozessen verstanden.

Berufsethische Grundsätze wie Partizipation, Selbstbestimmung und Ermächtigung sind als Grundwerte zu verstehen, auf welche sich professionelles Handeln zu beziehen hat.

Reflexion

Professionelle Reflexion, sei es als Selbstreflexion oder Teamreflexion (im Sinne einer regelmässigen Auswertung von Interventionen und professioneller Handlung), stellt einen weiteren Aspekt einer qualitätsorientierten Praxis dar.

Mögliche Formen der professionellen Reflexion sind: Selbstreflexion, Einzelsupervision, Fallbesprechungen, Fachaustausch, Intervision, Einzel- oder Teamsupervision/ bzw. Coaching, interne Evaluation, Einbezug externer Evaluationen, Workshops, Retraiten/Klausuren.

3. Qualitätsprüfung

3.1 Interne Qualitätsprüfung

3.1.1 Bereich S+W

Sämtliche Sitzungs- und Reflexionsgefässe sind im Konzept Organisationsstruktur Schule + Wohnen beschrieben.

Feedback Mitarbeitende: Zur Sicherung der Qualität / Evaluation dienen insbesondere folgende Gefässe:

- Abteilungssitzung
- Kerngruppe Schulentwicklung / Unterrichtsentwicklung
- Kerngruppe Internatsentwicklung/Sozialpädagogik
- Entwicklungswerkstatt Schule + Wohnen

Feedback Klientinnen und Klienten

- Klassenrat
- Gruppenrat (Wohngruppen)
- Oberstufenrat
- SuS-Rat Programm Gleis 1

Feedback der Eltern

Stellvertretend für die Eltern erhält der Bereich Feedbacks durch den gewählten Elternrat.

Evaluation

Regelmässige Evaluation von Konzepten, Förderplanung, etc.

3.1.2 Bereich B+W

Die Entwicklungswerkstatt B+W soll die Innovations- und Veränderungskraft des Bereichs B+W stärken. Interdisziplinarität und Partizipation sind dabei wichtig, die Impulse zur Entwicklung sollen auch aus dem Kreis der Mitarbeitenden und der Klientinnen und Klienten kommen.

- Befragung von Mitarbeitenden durch Mitarbeitende: Was läuft gut, wo drückt der Schuh, was bereitet Sorgen, wo müsste das Bereichskader hinschauen? Es sollen vorwiegend bereichsspezifische Punkte abgefragt werden (Lernende, Ausbildung, Wohnen, Integration, Führung Bereich/Abteilungen).
- Befragung der Mitarbeitenden mit Leistungseinschränkungen
- Befragung der Schülerinnen und Schüler Gleis 2 und der Lernenden (was gefällt, was gefällt nicht, was fehlt, wo bräuchte es mehr/weniger, was hindert, was hilft...)
- Reflexionsplattform für das Bereichskader
- Interprofessionelle Zusammenarbeit (übergreifende Auseinandersetzung mit aktuellen Fragestellungen und Herausforderungen) sichern

Feedback Mitarbeitende:

Die Mitglieder der Entwicklungswerkstatt befragen die Mitarbeitenden alle zwei Jahre in den Subsystemen. Die Fragestellungen werden im Bereichskader entwickelt.

Feedback Klientinnen und Klienten (ohne DAP und PassParTous)

Die Fragestellungen werden vom Bereichskader entwickelt und den verantwortlichen Personen für die Klientenbefragung zugestellt. Die Einzelheiten sind im Konzept Entwicklungswerkstatt geregelt.

Evaluation

Regelmässige Evaluation von Konzepten, Förderplanung, etc.

3.2 Externe Qualitätsprüfung

Die externe Qualitätsprüfung erfolgt durch verschiedene Ämter und Instanzen.

- Die Heimaufsicht obliegt dem Amt für Jugend und Berufsberatung.
- Die Aufsicht Sonderschule obliegt dem Volksschulamt
- Die Überprüfung der Schulqualität in pädagogischer und organisatorischer Hinsicht liegt bei der Fachstelle für Schulbeurteilung des Kantons Zürich.
- Die Betriebe werden durch den Bezirksrat, das kantonale Sozialamt und durch die SVA Zürich beaufsichtigt
- Weitere externe Stellen auditieren uns regelmässig: Aufsicht Heimapotheke, Lebensmittelkontrolle, Kontrolle der Feuerpolizei, Feuerwehr, SUVA usw.

Entsprechend liegen folgende Auditberichte vor:

- Überprüfungsprotokoll Aufsicht Sonderschuleinrichtungen durch das VSA und das AJB
- Evaluationsbericht Schulqualität der Fachstelle für Schulbeurteilung des Kantons Zürich
- Auditbericht Kantonales Sozialamt
- Überprüfung des Stellenplans (Minimalbetreuungs-Schlüssel) beim AJB
- IV-Qualitätsmodell (Ampelsystem / Befragung Berufsberatende)
- Jahresbericht über Invalideneinrichtungen und Sozialhilfeeinrichtungen zuhanden des Kantonalen Sozialamtes (Auditbericht Bezirksrat)

Als wesentlicher Teil der externen Qualitätssicherung sind periodische Mitarbeitendenbefragungen geplant, welche durch eine externe Stelle im Auftrag der Geschäftsleitung durchgeführt werden.