

Qualitätsmanagement in der Konduktiven Förderung

Qualität stellt sich also nicht von selbst ein, an ihr muss gearbeitet, sie muss gemanagt werden.

Die Qualitätsdiskussion in den Handlungsfeldern des Bildungs-, Sozial- und Gesundheitsbereichs wird vor dem Hintergrund der aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen auf allen Ebenen zunehmend intensiv geführt. Soziale Einrichtungen und Dienste müssen sich angesichts der finanziellen Krise der Sozialsysteme und der leeren Kassen in den Kommunen immer stärker darum bemühen, den Nachweis für die Notwendigkeit, Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit ihrer Dienstleistungen gegenüber den Nutzern, ihren Zuschussgebern und der Öffentlichkeit zu erbringen. Qualitätsmanagement bedeutet für die konduktiven Einrichtungen eine Herausforderung und stellt dadurch eine Innovation dar.

Die konduktive Einrichtungen müssen mehr als bisher

- ihre Angebote und Dienstleistungen als „Produkte“ definieren und auf dem lokalen/regionalen „Sozialmarkt“ anbieten und gegen eventuelle Konkurrenten durchsetzen;
- die Qualität der konduktiven Angebote durch ein praktikables Qualitätsmanagementsystem sicherstellen;
- in Zeiten der andauernden Finanzkrise in den öffentlichen Haushalten kann auf wirksame Strategien der wirtschaftlichen Betriebsführung und effektive Ressourcennutzung nicht verzichtet werden.
- effektive Öffentlichkeitsarbeit basierend auf realen und nachweisbaren Erfolgen betreiben

Zentrale Fragen, die für die Erreichung der Ziele eines erfolgreichen Qualitätsmanagement -systems immer wieder zu stellen und zu beantworten sind, lauten:

- Was bieten wir den Kindern, Eltern und Familien als internen Kundinnen und den Kooperationspartnern als unseren externen Kunden?
- Ist durch unser Dienstleistungsangebot in der konduktiven Förderung die Zufriedenheit sichergestellt und stellt so ein Qualitätsmerkmal dar?
- Wie ermitteln und messen wir überhaupt die Zufriedenheit unserer Kunden?
- Was erwarten unsere Kunden in der Zukunft von uns?

Die Erfahrung als Qualitätsbeauftragte in der Phoenix GmbH, wo seit mehreren Jahren nach dem QM-System der „European Foundation for Quality Management“ (EFQM) gearbeitet wird, zeigt, dass EFQM nachhaltig zur Qualitätsverbesserung in konduktiven Einrichtungen eingesetzt werden kann, besonders die Abläufe und Zusammenarbeit in einem transdisziplinären Team effektiv unterstützt und die Zufriedenheit der Kunden zeigt.

Im Mittelpunkt des EFQM-Modells stehen neun Kriterien, nach denen eine umfassende, regelmäßige und systematische Bewertung der Tätigkeiten und Ergebnisse der Organisation erfolgen soll. Grundsätzlich erklärt das Modell, dass Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit und der Einfluss auf die Gesellschaft durch die Führung mit Hilfe von Politik und Strategie, Mitarbeiterorientierung und

Management von Ressourcen erreicht werden, was schließlich mit Hilfe von geeigneten Geschäftsprozessen zu Excellence in Ergebnissen führt. Die Prozesse, die Inhalte, der Umfang und die Verfahrensweisen der konduktive Förderung lassen sich sehr gut mit diesem System (selbst)bewerten und messen. Eine (Selbst)bewertung

- kann Hinweise darauf geben, ob das konduktiv-fachliche Niveau der Arbeitsprozesse den vereinbarten Leistungsstandards entspricht
- Sie kann dazu führen, dass Kundenwünsche (Betreute und ihre Angehörige) neu entdeckt werden oder besser auf sie eingegangen wird
- Sie kann hilfreich sein, um zwischen den konduktiven Fachkräften einen fachlichen Dialog über die Vermeidung von Fehlern und Doppelarbeit zu entwickeln.
- Sie kann wichtige Ansatzpunkte für Verbesserungen zu Tage fördern
- Sie ermöglicht den Vergleich mit anderen konduktiven und nicht konduktiven Einrichtungen, um zu sehen, wo man selbst steht

Die Qualität der konduktiven Arbeit lässt sich häufig nur beschreiben. Um sie zu erfassen, ist eine Fülle von Merkmalen (konduktive Prinzipien, Bewegungseinheit, Tagesablauf, Komplexprogramm...) zu berücksichtigen, die zudem auch noch von unterschiedlichen Bewertungen der Beteiligten abhängig sind. In der konduktiven Praxis ist es wichtig, dass nicht nur eine Sichtweise bevorzugt wird, die vor allem die Ergebnisqualität beleuchtet. Außerdem besteht die Möglichkeit der unterschiedlichen Ausgestaltung gleichlautender Qualitätsstandards.

Die Geschäftsführung und die Mitglieder des QM-Projektes der Phoenix GmbH haben sich im Jahr 2003 mit der Philosophie und den Grundlagen des EFQM-Modells intensiv beschäftigt und sind zu der Entscheidung gelangt, das zukünftige QM-System nach dem Vorbild des „EFQM-Modell for Excellence“ zu entwickeln. Für Phoenix gilt der zentrale Kernsatz des Qualitätskonzeptes:

„Excellente Ergebnisse im Hinblick auf Leistung, Kunden, Mitarbeiter und Gesellschaft werden durch eine Führung erzielt, die Politik und Strategie, Mitarbeiter, Partnerschaften, Ressourcen und Prozesse auf ein hohes Niveau hebt“ (Brüssel 1999, S. 4).

Wir sind überzeugt, dass die spezifischen Anforderungen der konduktiven Erziehungs- und Förderarbeit mit Kindern und Jugendlichen eine Orientierung am EFQM-System nahelegen, welches der Grundphilosophie der Phoenix GmbH der Pfennigparade in den wesentlichen Punkten entspricht. Das EFQM-Modell ist geeignet, die Entwicklungsfähigkeit der Konduktiven Einrichtungen generell zu unterstützen und damit die Sicherung der Qualität für die betreuten Menschen – über den gesetzlich verordneten Rahmen hinaus – zu gewährleisten.

Die Qualität unserer Ziele bestimmt die Qualität unserer zukünftigen Arbeit!

Mariann Stelczerne-Oberszt
Dipl. Konduktorin

PtK-Lehrgangleitung, Qualitätsbeauftragte