

# Fortbildungstagung der Sektion Graubünden Chur : zur Qualität der Arbeit in sozialen Institutionen : über Chancen, Fallstricke und Irrwege

Autor(en): [s.n.]

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Fachzeitschrift Heim**

Band (Jahr): **69 (1998)**

Heft 6

PDF erstellt am: **15.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-812694>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Fortbildungstagung der Sektion Graubünden in Chur

# ZUR QUALITÄT DER ARBEIT IN SOZIALEN INSTITUTIONEN

Über Chancen, Fallstricke und Irrwege

Am Anfangs Mai lud die Sektion Graubünden im Heimverband Schweiz nach Chur ein zu einem kritischen Zwischenhalt zum Thema «Zur Qualität der Arbeit in sozialen Institutionen». Sektionspräsident Luzi Tschanner konnte über 40 Personen aus Trägerschaften, Stiftungsräten, Heimleitungen, Leitungen von sozialen Organisationen und Institutionen sowie weitere Interessierte aus dem Kantonsgebiet Graubünden im Constantineum begrüßen. Hauptreferent der Veranstaltung war der in Meilen wohnende Bündner Dr. René Simmen, promovierter Heilpädagoge und Organisationsberater.

Simmen beleuchtete auf eindrückliche, kritische und übersichtliche Art die lange tabuisierten und plötzlich im Blickfeld stehenden Begriffe «Qualitätsmanagement, Qualitätssicherung und Qualitätserfassung», welche zu Schlagwörtern in der Diskussion um die sozialen Institutionen geworden sind. Im Vordergrund seiner Ausführungen stand die Definition der Qualitätsdimensionen in sozialen Institutionen. Er ging der Frage nach: Wie «gut» sind eigentlich die Qualitätssicherungs-Konzepte und Instrumente, die zur Erfassung der Qualität auf dem Markt sind? Das einstündige Referat bot viel Stoff, für manche Teilnehmer, manchen Teilnehmer gar Zündstoff für die anschliessende Diskussion in vier Arbeitsgruppen und die Schlussrunde im Plenum.

Fazit: Viele Fragen sind besprochen und beantwortet worden, noch mehr Fragen aber sind neu aufgetaucht. Einig waren sich die Anwesenden jedoch dar-

in, dass Qualität nicht nur als Begriff auf dem Papier stehen darf, sondern in der täglichen Arbeit gelebt und immer wieder neu überprüft werden muss.

Die momentane Hektik um das Qualitätsmanagement und die Qualitätssicherung ist, laut Simmen, fast gänzlich betriebswirtschaftlich dominiert – im Denken, in der Sprache und in der Ideologie. Auf diesem Wege wird oft einfach das zum Qualitätskriterium gemacht, was eben gerade günstig zu messen ist. Und so müssen denn – mangels fundierter Feldkenntnisse der betreffenden Consultants – die Belegungszahlen, Wartezeiten und überhaupt, als wohl beliebtestes Merkmal zur Qualitätserfassung, die Zeit hinhalten.

Abgesehen davon, dass derartige Grössen leicht zu manipulieren sind, droht dadurch eine gänzlich neue Mentalität in sozialen Institutionen Einzug zu halten, die uns von Spitälern zur Genüge bekannt ist: die Strichlisten

– oder Erledigungsmentalität. Die hochqualifizierte Krankenschwester rast gehetzt ins Krankenzimmer, vollbringt Spezialhandlungen, um sofort wieder im Stationszimmer zu verschwinden – zum Nachfüllen der Strichlisten.

Dabei ist gerade die Zeit der sozialen Arbeit das wertvollste Gut überhaupt. Wir wissen es alle: Der Haushalt im Wohnheim für geistig behinderte erwachsene Menschen kann effizient und mit links erledigt werden. Wird er jedoch mit den Bewohnern zusammen gemacht, dauert's eben länger. Dafür steigt aber auch die Betreuungs- und Lebensqualität der Betroffenen – ein scheinbares Paradox? Prozess- und zielorientiertes Handeln mit den Klienten braucht Zeit – mitunter viel Zeit – stellvertretendes Handeln für Klienten ist zeitsparend, somit aus betriebswirtschaftlicher Sicht gesehen entsprechend effizienter. Das Gegenteil ist aus qualitativer Sicht der Fall: Stellvertretendes Handeln ist – wie wir alle wissen – entmündigend, demotivierend, baut Fähigkeiten ab statt auf, ist schlicht agogischer Nonsens. Nicht anders verhält es sich mit der Sozialpädagogik überhaupt. Aber bleibt da noch Zeit zum Erziehen angesichts der neuen betriebswirtschaftlichen Qualitätsdefinition? Ist das Verwahren, Aufbewahren, sind allenfalls noch sogenanntes effizientes Therapieren oder Agieren angesagt? ■

## Eine saubere Sache!

Sauberkeit ist Voraussetzung für ein produktives Arbeitsklima, für Qualität und Geschäftserfolg. Wir reinigen überall dort, wo sich Menschen treffen. Mit einer optimal geplanten und systematischen Arbeitsweise erzeugen wir eine messbare Qualität nach dem zertifizierten Q-System ISO 9001.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

**VebeGO Services**, Kanalstrasse 6, 8953 Dietikon  
Telefon 01/742 92 92, Fax 01/742 92 82

### Niederlassungen in:

Aarau, Altdorf UR, Andwil TG, Basel, Bern, Dietikon, Lausanne, Luzern,  
Rickenbach SO, Schaffhausen, Vaduz FL, Wil SG, Winterthur und Zürich.

**VEBEGO SERVICES**  
Amberg Hospach AG Reinigungen