

# Die "Werkmappe Qualitätsprozesse im Heim" (WQP) : die WQP - ein Heimgemässes QM- System

Autor(en): [s.n.]

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Fachzeitschrift Heim**

Band (Jahr): **72 (2001)**

Heft 3

PDF erstellt am: **17.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-812797>

## **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.

Die «Werkmappe Qualitätsprozesse im Heim» (WQP)

# DIE WQP – EIN HEIMGEMÄSSES QM-SYSTEM

Der Heimverband Schweiz unterstützt Kinder- und Jugendheime, heilpädagogische Schulen und Heime mit erwachsenen Behinderten bei der Einführung des QM-Systems «Werkmappe Qualitätsprozesse im Heim». Die WQP wurde von einer Berner HeimleiterInnengruppe entwickelt und hat sich im Heimbereich bewährt.

## Zur Geschichte

Die «Werkmappe Qualitätsprozesse im Heim» wurde 1997 von HeimleiterInnen im Kanton Bern entwickelt. Es steckte die Idee dahinter, dass soziale Institutionen sehr wohl fähig sind, geforderte Qualitätssicherung und -entwicklung selber an die Hand zu nehmen. So entstand ein QM-Instrument von Heimprofis für die Heimpraxis.

Mittlerweile haben sich im Kanton Bern über 60 Institutionen (Kinder und Jugendheime, Heilpädagogische Tages-schulen, Heime für Erwachsene Behinderte) mit Erfolg dem WQP-Prozess angeschlossen.

## Grundgedanken der WQP

Die Hauptverantwortung für Veränderung im Sinne von Qualitätsentwicklung liegt auf der Ebene Heimleitung (operative Ebene), wobei die Trägerschaft (strategische Ebene) stark in die Mitverantwortung einbezogen wird.

Der Grundgedanke der WQP ist die kontinuierliche Qualitätsverbesserung, die als Prozess an kein Ende kommt. Das Q-System soll dabei Q-Prozesse initiieren und sicherstellen. Das System ist aber nur Hilfsmittel, die Prozesse müssen in den Menschen stattfinden und durch diese gestaltet werden. Als Q-System für Heime orientiert sich die WQP damit

inhaltlich und methodisch wirklich an den Erkenntnissen des Sozialmanagements (siehe Abbildung 1).

Das heisst auch: jede Einrichtung entscheidet selbstverantwortlich, in welchen Bereichen, an welchen Inhalten gearbeitet wird. Die gewählten Verbesserungen und Vorgehensweisen richten sich nach den spezifischen Verhältnissen des Heimes. Denn sie sollen zu den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern passen und den Anliegen der Bewohnerinnen und Bewohner entsprechen. Somit entscheidet jede Institution selber, wie viel an Veränderungsprozessen sie in einer bestimmten Zeit verkraften kann und will.

Mit dem Kauf der WQP geht das Heim eine Verpflichtung ein, dass Führungspersonen die angebotenen Kurse und Workshops besuchen.

Denn im Verständnis der WQP ist Q-Arbeit immer auch Führungsarbeit: zuerst werden die Heimleitung und die Bereichsleitung ausgebildet und befähigt, die eigenen Mitarbeitenden in der Qualitätsentwicklung und Einführung der WQP als QM-System fortbilden zu können.

## Die Qualitativen Bedingungen des BSV

Es ist nicht zu leugnen, dass diese ursprünglichen Grundgedanken der WQP durch die «Qualitativen Bedingungen des BSV» vom April 1999 eine inhaltliche Beschleunigung und eine Veränderung des Schwergewichtes erfahren haben. In den Heimen aus dem Behindertenbereich liegt gegenwärtig das Schwergewicht klar auf der Erfüllung der «Qualitativen Bedingungen». Häufig wird jetzt direkt im Heim eine Standortbestimmung vorgenommen und der konkrete Handlungsbedarf der Institutionen ermittelt. Bei der Standortbestimmung und Umsetzung stehen den Heimen auf Wunsch Experten zur Verfügung, die selbst über langjährige Heim- und Führungserfahrung verfügen.

## Die Situation in den Kinder- und Jugendheimen

Mit Verzögerung zum BSV werden im Kanton Bern auch die Kinder- und Jugendheime Vorgaben zur Qualitätsentwicklung erhalten. Verantwortlich

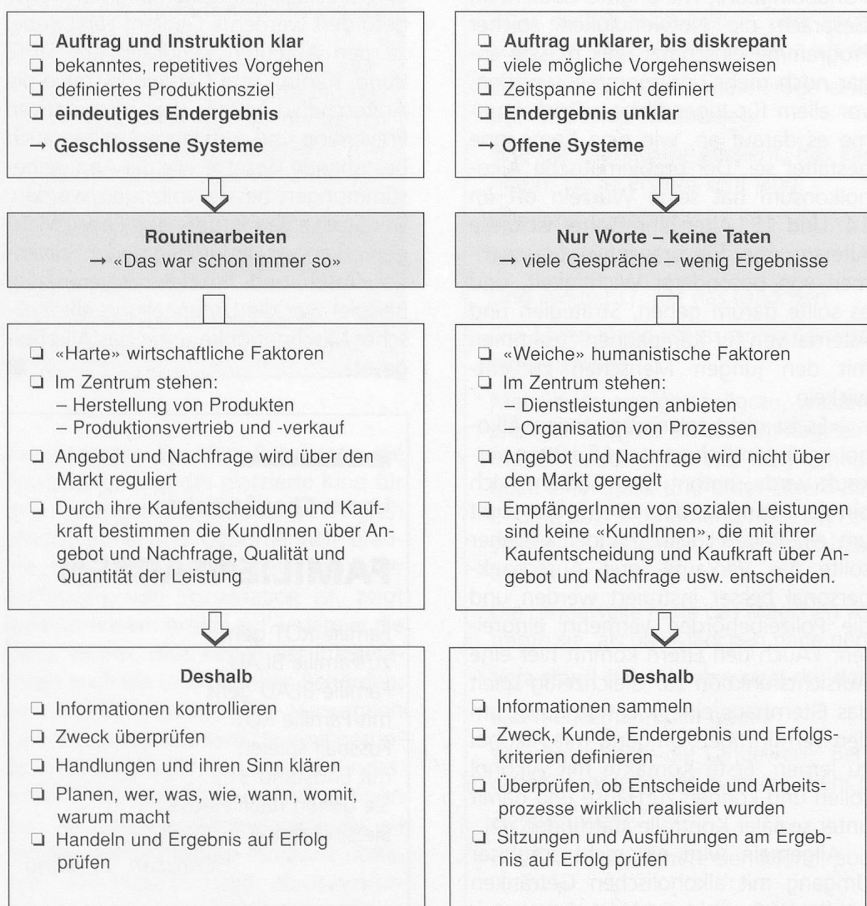


Abb. 1: Produktmanagement versus Sozialmanagement

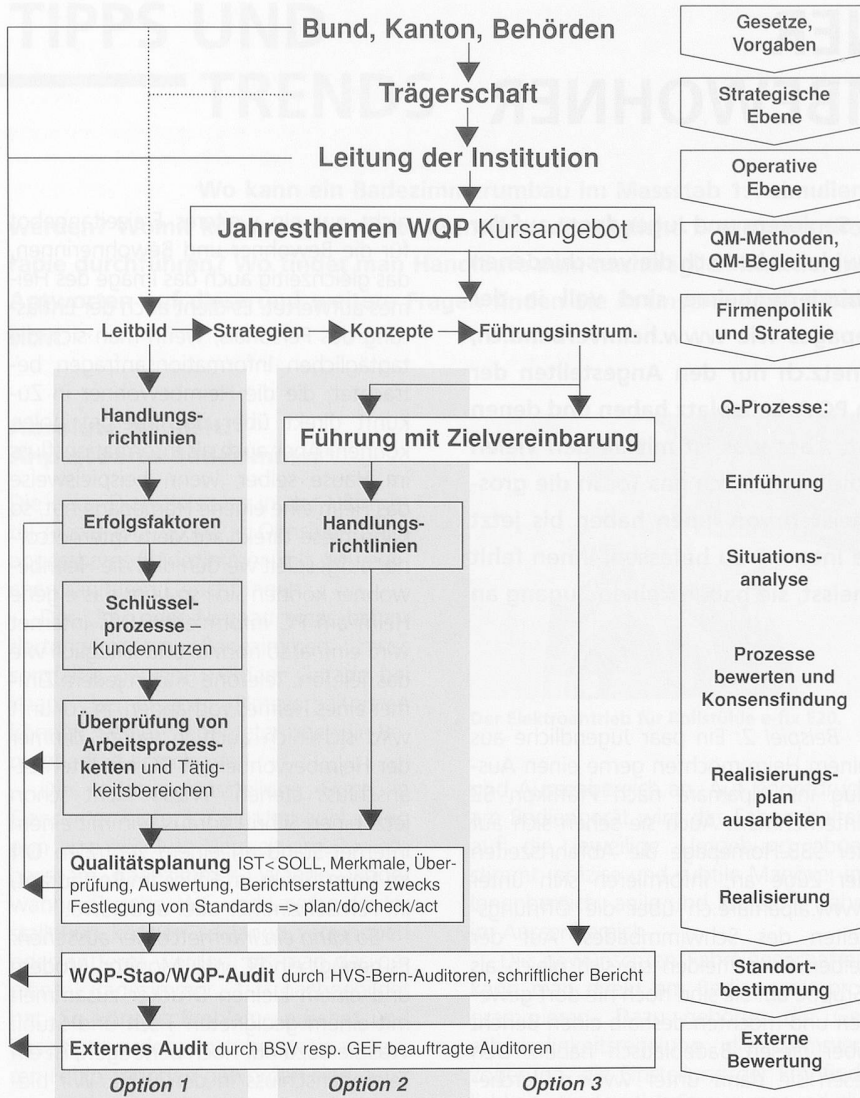


Abb. 2: Arbeit mit WQP: Drei Optionen / Ablaufschema

zeichnet hier die kantonale Gesundheits- und Fürsorgedirektion.

Das WQP deckt auch die Bedürfnisse im Kinder- und Jugendheimbereich nach Qualitätssicherung und -entwicklung ab. Aus diesem Grund stammen denn auch im Kanton Bern mehr als die Hälfte der «WQP-AnwenderInnen» aus dieser Heimsparte.

**Rahmenbedingungen der WQP**

1. Die Anschaffung der WQP-Mappe bildet die Voraussetzung für den Einstieg in den Qualitätsprozess.
2. Die Kurskosten für die WQP-Workshops. Inhaltlich bieten sie Grundlagen und Ergänzungen zur Einführung der WQP im Heim. Die Workshops werden selbsttragend durch die Teilnehmenden finanziert. Im Kanton Bern führt die Geschäftsstelle der Sektion Bern jeweils eine Bedarfserhebung bei den Heim- und Schulleitungen durch, damit die

Workshop-Themen wirklich deren Anliegen abdecken.

Bei Bedarf können Workshops auch in anderen Kantonen durchgeführt werden.



Wir haben Interesse an der WQP.

Heim: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

- Bitte nehmen Sie mit uns Kontakt auf
- Bitte senden Sie uns weitere Unterlagen

Einsenden an: **diacova ag**, Waisenhausplatz 14, 3000 Bern 7

3. Die Supportleistungen durch die WQP-Kursleiter in den Institutionen (siehe Optionen 1 und 2).
4. Die Auditkosten. Die Durchführung eines WQP-Audits ist für alle WQP-Institutionen verbindlich.

**Einführung und Durchführung der WQP im Heim**

*Option 1: Heimindividuelles Monitoring durch externe Beratung:* Standortbestimmung / Abklärung vor Ort, Offerte der Beratung, Einführungszeit: etwa 1½ Jahre, Durchführung interner Audits und Anmeldung an die Zertifizierungsstelle (bereits während der Einführungsphase). Die Kosten sind jeweils abhängig von bereits vorhandenen Grundlagearbeiten, der Heimgröße und den Anforderungen an die Qualität des Einführungsprozesses.

*Option 2: Mehrere Heime arbeiten zusammen als Gruppe, externe Begleitung während der Einführungszeit und später punktuell:* Während rund 1½ Jahren wird eine konstante Gruppe von 3 bis 6 Heimleitern, Schul- oder Bereichsleiterinnen bei der Einführung und Umsetzung der WQP beraterisch begleitet. Die Anforderung ist, dass in jeder der Institutionen die verschiedenen Einführungs- und Umsetzungsschritte direkt vollzogen – und die jeweiligen Schritte wieder in der Gruppe gemeinsam besprochen werden. Diese Form der Praxisbegleitung ist sinnvoll und kostengünstiger.

*Option 3: Selbständige Einführung:* Hier gilt als Voraussetzung, dass die Institution heimintern über eine ausgewiesene QM-Fachperson verfügt.

Der Heimverband Schweiz bietet Ihnen in Zusammenarbeit mit der Sektion Bern des HVS die WQP als gemeinsames Produkt an. Dies im Bestreben, dass Heime im Behindertenbereich und im Kinder- und Jugendheimbereich mit einem praxisorientierten Q-Instrument jetzt noch einsteigen können. ■