

**Zeitschrift:** Fachzeitschrift Heim  
**Herausgeber:** Heimverband Schweiz  
**Band:** 69 (1998)  
**Heft:** 6

**Artikel:** Fortbildungstagung der Sektion Graubünden Chur : zur Qualität der Arbeit in sozialen Institutionen : über Chancen, Fallstricke und Irrwege  
**Autor:** [s.n.]  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-812694>

#### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 11.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

Fortbildungstagung der Sektion Graubünden in Chur

# ZUR QUALITÄT DER ARBEIT IN SOZIALEN INSTITUTIONEN

Über Chancen, Fallstricke und Irrwege

pd./rr. 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 Tscharner 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.

**S**immen 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 Teilnehmerin, 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 Consultens – 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 Spitätern 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 Nonsense. 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**