Zeitschrift: Fachzeitschrift Heim
Herausgeber: Heimverband Schweiz
Band: 69 (1998)
Heft: 9

Artikel: Fortbildungstagung der Sektion St. Gallen / Liechtenstein : Qualitätsmanagement - ein Damoklesschwert?

Autor: Ritter, Erika

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-812719

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: 16.07.2025

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

Fortbildungstagung der Sektion St. Gallen / Liechtenstein

QUALITÄTSMANAGEMENT – EIN DAMOKLESSCHWERT?

Von Erika Ritter

rr. Ende Juni führte die Sektion St. Gallen/Liechtenstein an der Universität St. Gallen eine Fortbildungstagung durch. Zur Diskussion stand das Qualitätsmanagement in den Heimen, welches ab 1999 gemäss dem neuen Sozialhilfegesetz des Kantons auch in den Betagtenheimen verlangt wird. An der Tagung, die von einer Arbeitsgruppe ausgearbeitet und begleitet wurde, nahmen zirka 50 bis 60 Personen aus dem Heimwesen sowie auch aus Heimen der Betagten-, Jugend- und Behindertenarbeit teil.

Das neue kantonale Sozialhilfegesetz des Kantons St. Gallen verlangt, dass auch in den Betagtenheimen das Qualitätsmanagement Einzug halten soll. Doch, zur Förderung und Sicherstellung von Qualität gibt es eine ganze Anzahl von Methoden, wie *Theo Keller* vom kantonalen Sozialamt an der Tagung in St. Gallen bemerkte. Er stellte fest, dass den Heimen aller Voraussicht nach nicht eine bestimmte Methode vorgeschrieben werde; das entsprechende Konzept sei allerdings noch nicht ausgearbeitet. Das neue Sozialhilfegesetz, das 1999 in Kraft treten soll und die Einführung von Qualitätsmanagement verlangt, gelangt im September zur Abstimmung. Beim QM in Heimen sollen dabei nicht nur «harte Daten» wie Hygiene und Essensqualität Beachtung finden, sondern auch «weiche Daten», wie die Zufriedenheit der Betreuten. *Fritz Forrer*, Leiter des Instituts für Qualitätsmanagement und angewandte Betriebswirtschaft, Fachhochschule für Wirtschaft, St. Gallen, referierte über «Die Einführung von Qualitätsmanagementsystemen in Heimen» und verwies dabei vor allem auf die Verantwortung der Heimleitung und den Einbezug der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Forrer führte aus: «Der Begriff Qualitätsmanagement ist an sich schon Programm, besteht er doch aus den beiden Worten Qualität und Management. Daraus lässt sich der erste wesentliche Punkt einer QM-Einführung ableiten. Das Management, die Heimleitung, ist für das Erreichen eines bestimmten Qualitätsstandards verantwortlich. Die Heimleitung muss Qualität selbst vorleben und die Einführung eines QM-Systems zu ihrer Aufgabe machen, das heisst die QM-Einführung aktiv unterstützen und im Leitungsgremium der QM-Projektorganisation vertreten sein. Fehlen diese Unterstützung und das aktive Vorleben, nehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Einführung eines QM-Systems nicht ernst und die Anstrengungen zur Qualitätsverbesserung werden durch die bisherige (scheinbar bewährte) tägliche Routine verdrängt. Unsere Erfahrungen zeigen: Zu oft wird die Einführung eines QM-Systems delegiert, eine nur aus unteren hierarchischen Stufen zusammengesetzte Projektgruppe wird gebildet oder ein externer Berater wird zugezogen – die Heimleitung ‚lässt Qualitätsmanagement machen' – und arbeitet an ihren täglichen Führungsaufgaben weiter.» Als weiteren wichtigen Punkt nannte er den Einbezug der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welchem grösste Beachtung zu schenken sei. «Die Einführung eines QM-Systems kann deshalb nur erfolgreich verlaufen, wenn Vertreterinnen und Vertreter aller Hierarchiestufen des Heimes in die Projektorganisation einbezogen werden und sie die QM-Einführung mitgestalten können und daher auch mittragen.»

Als Beispiel für die Einführung von QM berichtete *Josef Schürmann*, Rorschach, über seine Erfahrungen beim Verein HPV – Regionale Behindertenhilfe, zu welchem eine Sonderschule mit rund 80 Schülern, ein Erwachsenenwohnheim für 60 Pensionäre und drei Werkstätten mit 170 Arbeitsplätzen gehören. Schürmann erklärte: «Während den eineinhalb Jahren des Aufbaus brachte es für alle Mitarbeiter wesentlich mehr Arbeit. Dies hat sich aber gelohnt, was diese heute durch spontane Aussagen bestätigen. QM brachte:

- mehr Sicherheit in der Arbeit
- einheitliche Formulare
- mehr Transparenz
- keine Zetteliwirtschaft mehr
- schnellere und einfachere Einsatzplanung
- Aha-Erlebnis, dass Leistungen auch im sozialen Bereich messbar sind
- neue Mitarbeitende sind einfacher einzuführen, indem die Formulare und Abläufe diskutiert werden können
- die Organisation ist mit den Prozessen in Übereinstimmung gebracht worden
- Verantwortungen und Kompetenzen sind gezielt den Bedürtnissen angepasst worden.

An der Tagung bestand die Möglichkeit, den Referenten Fragen zu stellen und mit ihnen ihs Gespräch zu kommen. Sowohl in den theoretischen Referaten sowie aus den Erfahrungsberichten konnte man entnehmen, dass Qualität von Seiten der verschiedenen Führungsebenen vorgelebt werden muss und dass das Management hinter der Einführung eines Qualitätskonzeptes stehen muss.

Die Arbeitsgruppe, die die Tagung vorbereitet hat, wird das Thema weiterbearbeiten und mit den entsprechenden Stellen in Kontakt bleiben. Mit dieser Tagung konnte ein entsprechendes Bedürfnis von Seiten der Sektionsmitglieder nach Information abgedeckt werden. ■

Liebe Erika Ritter

Seit zehn Jahren prägst Du entscheidend die «Fachzeitschrift Heim» – unser Vereinsorgan, das weit über die Heimgrenzen hinaus Beachtung und Anerkennung gefunden hat.

Im Namen der Kommission «Fachzeitschrift Heim» danke ich Dir für Dein treues Durchhalten, für Dein Engagement und hoffe, dass Deine kreativen Visionen in unserer «Fachzeitschrift Heim» weiterhin ihren Niederschlag finden.

Christian Bärtschi, Präsident Kommission «Fachzeitschrift Heim»