

**Zeitschrift:** Bündner Schulblatt = Bollettino scolastico grigione = Fegl scolastic grischun

**Herausgeber:** Lehrpersonen Graubünden

**Band:** 59 (1999-2000)

**Heft:** 6: Nichts ist so gut, als dass man es nicht noch ferbesern könnte

**Artikel:** Wohlverdiente Anerkennung : die erste zertifizierte Therapiestelle der Schweiz

**Autor:** Meisser-Schmid, Susi

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-357387>

### **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:** 24.12.2025

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

Die erste zertifizierte Therapiestelle der Schweiz

# Wohlverdiente Anerkennung

**sms. Der Stein für mein Qualitätsprojekt kam vor drei Jahren ins Rollen. Ursache dafür waren heftige Diskussionen rund um die Legasthenie- und Dyskalkulietherapie und die Fragen nach deren Finanzierung und Wirksamkeit.**

Der Ruf des Marktes nach einer transparenten und nachvollziehbaren Dokumentation aller Abläufe macht sich zunehmend im ganzen Bildungssektor breit. Die Beschreibung meines Projekts «ISO-Zertifizierung der Therapiestelle sms» soll eine mögliche Form der Umsetzung im Bereich der öffentlichen Schule aufzeigen.

## Motivation

Die rasant und dynamisch fortschreitende Entwicklung in der schulischen, gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Umwelt zwingt auch uns Legasthenie-/Dyskalkulie-therapeutinnen zur Überprüfung unserer Organisation, unserer Prozesse und unserer Kultur. Der zunehmende Kostendruck, wie auch der Wettbewerb zwischen den verschiedenartigen Lehrkräften der Heilpädagogik haben in den letzten Jahren die an uns gestellten Anforderungen und Erwartungen stark verändert.

Susi Meisser-Schmid, Davos

Gewisse Tabus sind gefallen und so spricht man heute einigermaßen hemmungslos von Effektivität, Effizienz, Wirtschaftlichkeit und Qualität des Schulsystems und damit auch der einzelnen Therapiestelle.

Die Problematik der wohlverdienten Anerkennung taucht immer wieder auf. Bei unseren Schülern und Eltern haben wir diesbezüglich wohl kaum Sorgen, aber wir erwarten auch von der Invalidenversicherung (IV), dem Kanton, den Gemeinden und der Schule, dass sie unsere Arbeit schätzen, würdigen und natürlich auch angemessen entlohnen.

Zur Verbesserung des Ansehens unseres Berufsstandes gibt es nur eines:

**QUALITÄT. Gut zu sein, oder Gutes zu tun allein genügt aber nicht, wir müssen auch darüber sprechen.**

Qualität hat es in den Therapiestellen natürlich schon immer gegeben. Neu sind die heutigen Anforderungen, Qualitätssysteme nach anerkannten Standards und Normen (=Spielregeln) zu dokumentieren und damit einen vertieften Einblick in die pädagogischen und therapeutischen Prozesse zu gewähren.

## Warum ISO?

Es gibt ganz verschiedene Modelle, wie ein Qualitätssystem aufgezeigt werden kann. Die pädagogischen Prozesse können auf der Beziehungsebene natürlich nicht normiert werden. Auf der Ebene der Kommunikation, der Zielbestimmung, der Darstellung des Weges dazu, der Abläufe bis hin zur Evaluation aber kann man sie durchaus festlegen.

Meine Anlehnung an ein System, wie es in der Wirtschaft anerkannt wird (ISO 9001), habe ich ganz bewusst gewählt, weil es zu vergleichbaren Ausdrücken, zu analogen Abläufen und Beziehungen und damit zu einer gemeinsamen Sprache führt. Ich wollte beweisen, dass wir den Vergleich mit Unternehmungen wie Spitälern, Arztpraxen, aber auch mit Fabriken und Industriebetrieben nicht scheuen. Vertreter aus diesen Bereichen sitzen nämlich auch in den politischen Gremien, die über die Finanzen entscheiden.

## Vorbereitung

Zur Vorbereitung besuchte ich einen Kurs für Qualitätsmanagement, wie er beispielsweise von der SAQ (Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für Qualitätsförderung) angeboten wird. Vertreter aus den verschie-

densten Branchen – vom Bankfachmann bis zum Qualitätsverantwortlichen für Kernkraftwerke – nahmen teil.

Die Einführung in «Qualität und Qualitätsentwicklung» Schwerpunkt Schulentwicklung von Kurt Spiess 1) und das anthroposophisch orientierte Arbeitshandbuch 2) haben mir wertvolle Ergänzungen geliefert

Die «Übersetzung» der allgemeinen betriebswirtschaftlichen Fragen in meinen Fachbereich der Legasthenie-/Dyskalkulie-therapie und die Suche nach Antworten waren äusserst spannend und letztlich **nur im Team mit den beteiligten Personen** zu finden.

Im Dialog mit dem kantonalen Amt für besondere Schulbereiche, dem Schulinspektor und -vorsteher, mit den Schulbehörden, dem Schulberater, mit einigen Lehrkräften und Eltern strukturierte ich meine Tätigkeit und definierte die Schnittstellen zu den Kindern, ihren Familien, der Schule und der Gesellschaft.

## Selbstreflexion und Teamarbeit

### Was ist «Qualität» bei einer Legasthenie-/Dyskalkulietherapie?

Diese Frage beschäftigte mich intensiv. Sie löste eine spannende Kette von Gedanken und gemeinsamen Gesprächen aus. So begann ich die Frage «Was ist eine gute Therapie?» in drei verschiedene Bereiche zu gliedern, in die Prozess-, die Struktur- und die Ergebnisqualität.

Mit der «Ergebnisqualität» bezeichne ich die Übereinstimmung der Erwartungen meiner Schülerinnen und Schüler, wie auch ihrer Familien und der Schule/Gesellschaft mit den tatsächlich erbrachten Leistungen meiner Therapie. Bei diesen Erfolgserwartungen sind selbstverständlich die äusseren Rahmenbedingungen zu berücksichtigen.

Wesentliche Faktoren für diese «Strukturqualität» sind die zeitlichen, räumlichen, finanziellen, materiellen und institutionellen Voraussetzungen.

Der Therapieverlauf, mein fachliches Handeln, die pädagogische Zielvereinbarung, die Förderplanung und -Lenkung, die Beobachtung und Analyse der Therapie-

wirkung sind Inhalte des dritten Bereichs, der «Prozessqualität».

Nach der Definition einer, guten Therapie- stelle, stellt sich die Frage, wie diese Qualität erreicht und ständig verbessert werden kann. Dazu entwickelte ich ein Qualitätssystem.

### Was umfasst mein Qualitätssystem?

Die Qualitätssicherung (QS) sorgt dafür, dass von mir selber definierte Qualitätsanforderungen erfüllt werden. Dazu legte ich «Merkmale von Qualität» fest und bestimmte «Indikatoren» als Messgrößen.

Bei der Qualitätsentwicklung (QE) geht es um einen dauernden Verbesserungsprozess, der anhand von Stärken- und Schwächenanalysen der eigenen Arbeit mittels periodischer Überprüfungen angestrebt wird. Ich entwickelte eine eigene Feedback-Kultur, welche mir die nötigen Informationen liefert. Die Selbstbeurteilung wird dabei idealerweise durch eine Fremdeinschätzung der Schüler und Schülerinnen, Eltern und Lehrkräfte, und durch eine kollegiale fachliche Rückmeldung mittels Hospitation, Intervention, Supervision u.a. ergänzt.

Mit einem Qualitätsmanagement (QM) ist der bewusste Umgang mit Qualität, mit Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung gemeint. Ich mache damit meine Grenzen sichtbar, einerseits nach innen (was kann und will ich tun?) und andererseits nach aussen (was kann man von mir erwarten?).

Ein solches System kann seine positive Wirkung nur dann entfalten, wenn es auch in die Tat umgesetzt wird. Um die Idee für mich selber und gegen aussen transparent zu machen, dokumentierte ich sie nach den Regeln der ISO-Norm.

### QM – Handbuch

Für die Herstellung meines Handbuches benötigte ich ein halbes Jahr. Ich umschrieb mein persönliches Therapieangebot und alle wichtigen Prozesse.

Mein Handbuch besteht aus fünf Hauptkapiteln:

- Im ersten Kapitel Führung und Organisation setze ich mich mit meiner «Unternehmenspolitik» auseinander und durchleuchte meine Leitgedanken, Ziele, meine Abläufe und die Zuständigkeiten.
- Im Personalprozess spiegle ich unser Berufsbild und lege die für mich verbindlichen Rechte und Pflichten fest.
- Bei den Leistungsprozessen umschreibe ich mein Angebot an Therapieleistungen, der zugehörigen Förderplanung und der Beratung. Ich muss Zielsetzungen und Meilensteine in Worte fassen und messbare Merkmale finden. Ich schaffe Instrumente zur Koordination der Handlungskonzepte und Lernerfolgskontrolle, sowie Fragebogen und Checklisten für die Rückmeldungen von Lehrkräften, Schulkindern und Eltern.
- Die Unterstützungsprozesse erläutern meine interne Administration, das Abrechnungssystem und den «Kundendienst» für allfällige Wünsche, Reklamationen oder Rekurse.
- Die Dokumentensammlung umfasst ein Lenkungs- und Archivierungskonzept für Formulare, Listen, Aufzeichnungen und für Gesetze, Reglemente und Richtlinien.

Im Anhang legte ich eine gut strukturierte Sammlung all der mitgeltenden Dokumente an, was meine alltägliche Administrationsarbeit seitdem sehr stark erleichtert.

### Zertifizierung

Die Zertifizierung ist eine externe Überprüfung, ob die im Handbuch gemachten Aussagen, im Alltag wirklich umgesetzt werden. Sie ist gleichzeitig eine Bestätigung dafür, dass Auseinandersetzungen mit allgemeingültigen betriebswirtschaftlichen Fragen stattfinden.

Ich suchte also bei der SQS (Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme) eine Auditorin mit Fachkenntnissen aus verwandten Bereichen und plante mit ihr in einem Vorgespräch die nötigen Schritte. Das überarbeitete Handbuch bildete die Dokumentation der Anmeldung für die Zertifizierung. In Davos,

an meinem Arbeitsplatz im Schulhaus liess ich meine Prozesse und meine Dokumente überprüfen und erhielt nach erfolgreicher Abnahme das begehrte Papier.

In den folgenden drei Jahren behält das Zertifikat seine Gültigkeit, wenn ich eine jährliche interne Überprüfung nachweisen kann. Danach ist eine Wiederholungs-Zertifizierung fällig, bei der ich zeigen muss, dass die Anforderungen immer noch erfüllt werden und an einer ständigen Weiterentwicklung gearbeitet wird.

### Hat sich der Aufwand gelohnt?

Der grösste Nutzen meines Zertifizierungsprojektes manifestierte sich zweifellos in der internen Verbesserung meiner eigenen Arbeitsabläufe.

Bei den Schulbehörden und der -Aufsicht wurden die vagen Vorstellungen über unsere Legasthenie- und Dyskalkuliearbeit durch eine bessere Information ersetzt, wie sie schon längst fällig gewesen wäre. Die geschaffene Transparenz verhalf zu mehr Akzeptanz.

Die Reaktionen der Lehrkräfte waren sehr unterschiedlich und reichten von grossem Interesse bis hin zur ebenso grossen Skepsis.

Ich bin überzeugt, dass durch die positive Präsenz in der Tages- und Fachpresse, das Vertrauen in unsere pädagogisch-therapeutischen Massnahmen auch ausserhalb der Schule gesteigert werden konnte, was ja ursprünglich der ausschlaggebende Grund für mein Zertifizierungsprojekt war.

Die Diskussion zum Thema «Qualitätsmanagement» wurde auch unter meinen Kolleginnen eröffnet und das Interesse geweckt, durch Selbstreflexion an der eigenen Selbst-, Sozial- und Sachkompetenz zu arbeiten und die berufliche Existenz durch ein Qualitätssystem zu sichern.

Susi Meisser-Schmid, Legasthenie-/Dyskalkulie-therapeutin, Präsidentin des kantonalen Fachverbandes BÜLEGA, dipl. QMS-Organisatorin SAQ, Am Chilchweg, 7272 Davos-Clavadel

e-Mail: sms@swissonline.ch