

Qualitätsentwicklung mit Organisationen im Sozial- und Gesundheitsbereich – ganzheitliche Bewertung und Weiter- entwicklung der Qualität auf der Basis des EFQM Excellence Modells

Projektleitung

Prof. Pia Gabriel-Schärer
in Zusammenarbeit mit einem
Projektteam

Zielgruppen

Das Angebot richtet sich an Dienste
und Organisationen im Sozial- und
Gesundheitsbereich, die einen
dialogischen Qualitätsentwicklungs-
und Qualitätssicherungsprozess in
Begleitung der Hochschule Luzern –
Soziale Arbeit ein- oder weiterführen
möchten.

Dauer und Kosten

Ein Qualitätszyklus dauert rund ein
Jahr und kann anschliessend
weitergeführt werden. Die Kosten für
einen Qualitätszyklus betragen je
nach Grösse der auftraggebenden
Institution zwischen CHF 9'000.– und
CHF 15'000.–.

Kontakt

Hochschule Luzern – Soziale Arbeit
Institut für Sozialpädagogik
und Bildung
Prof. Pia Gabriel-Schärer
T +41 41 367 48 25
pia.gabriel@hslu.ch

Webseite

www.hslu.ch/qmsa

In Kürze

Institutionen im Sozial- und Gesundheitsbereich sind auf eine geeignete Form des Qualitätsmanagements angewiesen. Mit dem Qualitätsentwicklungsmodell der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit, das auf der EFQM-Logik aufbaut, wird ein Dialog über bisherige und zukünftige Qualität in der Alltagsbewältigung angestossen. Wir bieten einen branchenspezifischen Rahmen für eine ganzheitliche Bewertung von Organisationen und deren Weiterentwicklung.

Qualitätsmanagement im Kontext der Sozialen Arbeit

Verantwortliche von Sozialen Organisationen sind dazu aufgefordert, Dienstleistungen nachvollziehbar, wirkungsorientiert und kosteneffizient zu erbringen und sich dabei an qualitativen Standards zu orientieren. Mit einem Qualitätsmanagementsystem geht es um die Sicherstellung und Dokumentation der Qualität und deren Weiterentwicklung.

In Anbetracht der zahlreichen existierenden Standards hat ein Projektteam der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit verschiedene Qualitätsmanagementsysteme analysiert und auf deren Anwendung im Kontext der Sozialen Arbeit hin geprüft. Das vorliegende Modell lehnt sich an das EFQM (European Foundation for Quality Management) Excellence Modell an, berücksichtigt jedoch die spezifischen Eigenschaften und Bedürfnisse von Organisationen im Sozial- und Gesundheitsbereich. Es wurde gemeinsam mit verschiedenen Organisationen in der Praxis erprobt, umgesetzt und optimiert. Als besonders wertvoll wurde von den Mitarbeitenden der Dialog über gute Arbeit im Alltag erlebt.

Der Qualitätszyklus

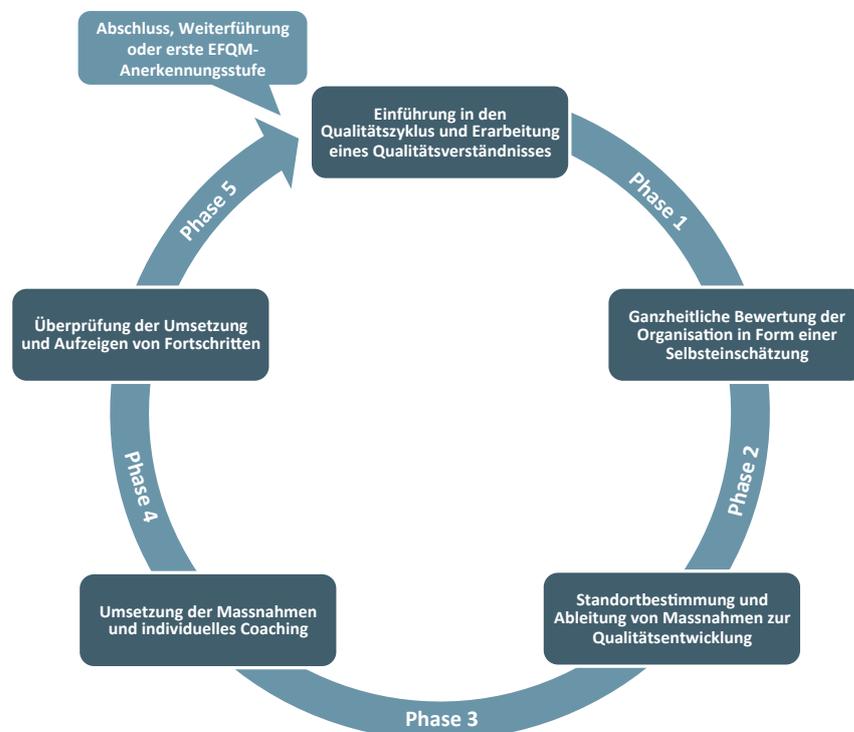
Das Qualitätsentwicklungsmodell für Institutionen im Sozial- und Gesundheitsbereich beinhaltet einen Qualitätszyklus mit fünf Phasen. Das Modell ermöglicht, sowohl «harte» wie auch «weiche» Faktoren einer Organisation zu berücksichtigen und deren Stärken und Verbesserungspotenziale aufzuzeigen. Im Rahmen einer datengestützten, zyklischen Vorgehensweise sind sowohl Führungskräfte als auch Mitarbeitende kontinuierlich in den Qualitätsentwicklungsprozess einbezogen.

Beim ersten Qualitätszyklus begleiten wir Institutionen im Zeitraum von rund einem Jahr bei folgenden fünf Phasen:

– In einer ersten Phase erarbeiten wir mit der Leitung und allen Mitarbeitenden der Organisation ein gemeinsames Qualitätsverständnis. Im Rahmen eines Workshops werden die Grundlagen des Qualitätszyklus erarbeitet.

- In der zweiten Phase wird die Organisation in Form einer Selbsteinschätzung durch die Mitarbeitenden ganzheitlich bewertet. Die Ergebnisse der Selbsteinschätzung stellen wir den Verantwortlichen als Standortbericht zur Verfügung.
- Die dritte Phase dient der Analyse und Reflexion der Ergebnisse. Die Stärken und Verbesserungspotenziale aus der Standortbestimmung werden in einem zweiten Workshop besprochen und priorisiert. Auf dieser Grundlage werden einzelne zielführende Massnahmen zur Qualitätsentwicklung formuliert.
- In der vierten Phase werden die festgelegten Massnahmen in der Organisation umgesetzt. Während der Umsetzung stehen wir individuell und zum gewünschten Zeitpunkt beratend zur Seite.
- In der fünften Phase überprüfen wir gemeinsam mit den Organisationen die Umsetzung der festgelegten Massnahmen. Fortschritte werden sichtbar gemacht und mögliche weiterführende Schritte der Qualitätsentwicklung werden festgelegt.

Beim Abschluss der erstmaligen Durchführung entscheiden die Auftraggebenden, ob und wie sie weitere Phasen gestalten möchten – mit oder ohne unserer Unterstützung. Sollten sie sich während eines Qualitätszyklus dafür entscheiden, mit dem EFQM Excellence Modell weiterzuarbeiten, besteht in einem nächsten Qualitätszyklus die Möglichkeit, die erste EFQM-Anerkennungsstufe zu erreichen.



Detaillierte Informationen zum Angebot sowie zu den einzelnen Umsetzungsphasen des Qualitätsentwicklungsmodells für Institutionen im Sozial- und Gesundheitsbereich erteilen wir gerne im Rahmen eines unverbindlichen Erstgesprächs.