

Qualitätssicherung durch ‚geleitete Selbst-Evaluation‘ – Personalqualifizierung als kollektiver Lernprozess in Dienstleistungsorganisationen

Prof. Dr. Daniel Oberholzer – Fachhochschule Nordwestschweiz

Ausgangslage – Q-Entwicklung und Profilbildung mittels Qualitätsversprechen

Dienstleistungsorganisationen der Behindertenhilfe sind heute mit vielfältigen Anforderungen und Herausforderungen konfrontiert. So ist bspw. der Wechsel von der traditionellen Versorgungsorientierung, mit der primären Bereitstellung von Wohn-, Pflege- oder Beschäftigungsplätzen, hin zu einer Personen- und Teilhabeorientierung gefordert, in der eine möglichst normalisierte Lebenssituation und selbstbestimmte Lebensführung angestrebt wird. Personen mit Beeinträchtigungen erhalten die Möglichkeit, die Gestaltung ihres Lebens mit der notwendigen Hilfe in die eigenen Hände zu nehmen und sich in der Teilhabe, mitbeteiligt, kompetent und sozial anerkannt erleben.

Ursprung und Rahmung dieses Wechsels liegen zum einen in grundlegenden gesellschaftlichen Entwicklungen, die zu verbindlichen nationalen und übernationalen Gesetzen und Vorgaben geführt haben, wie der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BrK), dem Gleichstellungsgesetz oder den kantonalen Behinderten-Konzepten, die sich auf die Leistungsvereinbarungen auswirken.

Zum anderen werden Personen mit Beeinträchtigung über Bildung, normalisierte Lebensführung und veränderte Leistungsfinanzierung immer mehr in die Position von Kunden und Kundinnen gesetzt. Und diese wollen wissen, welche Möglichkeiten, Chancen und Qualitäten von Dienstleistungsorganisationen zu erwarten sind. Entsprechend sind Dienstleistungsorganisationen gefordert, klare Teilhabe- und Leistungsprofile mit den entsprechenden Qualitätsversprechen zu entwickeln.

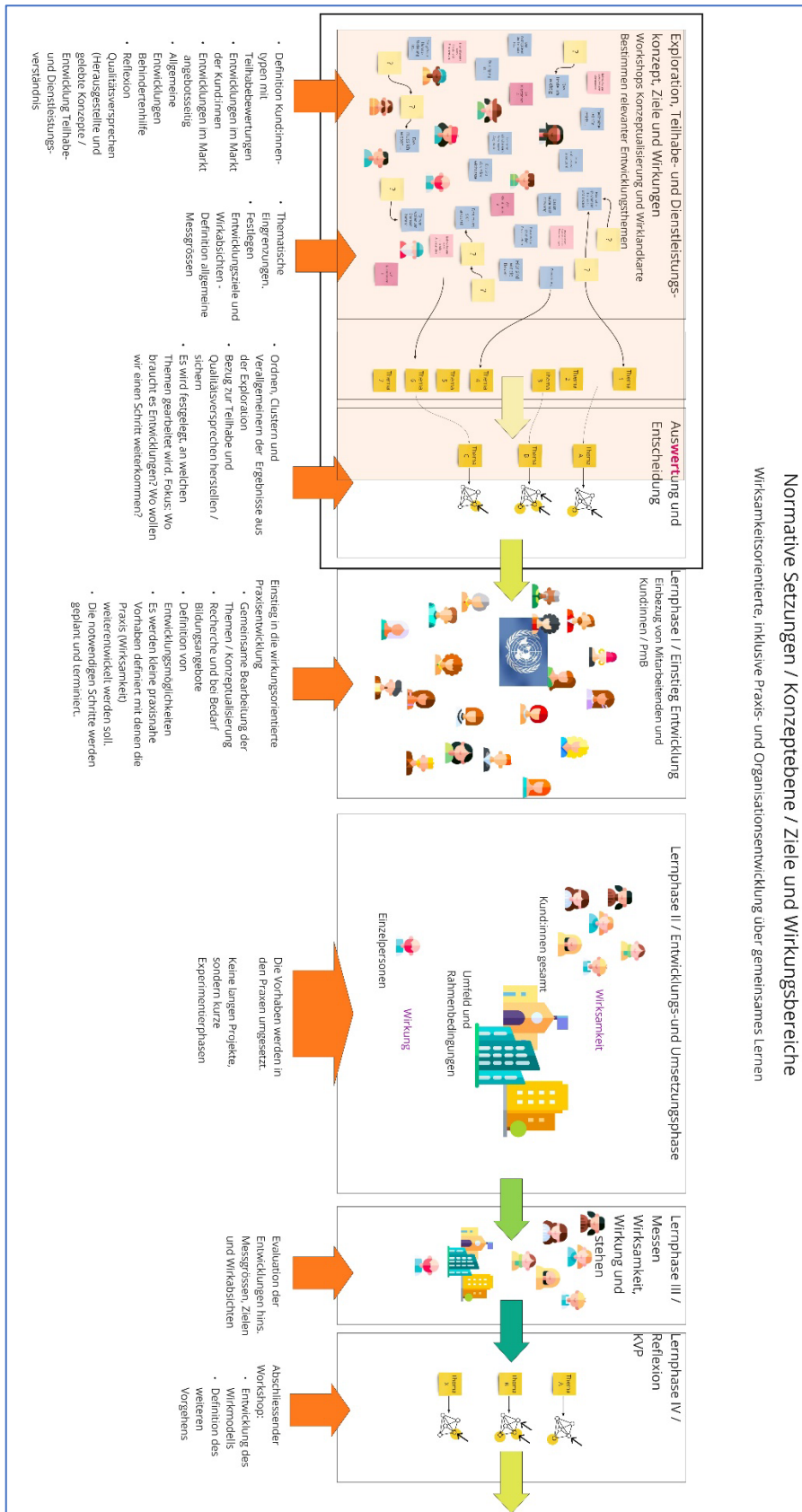
Solche Anforderungen haben durchaus auch Vorteile. Sie ermöglichen es den Organisationen, sich im Markt zu positionieren und Alleinstellungsmerkmale herauszubilden. Qualitätsversprechen machen allerdings nur Sinn, wenn deren Realisierung / Einlösen auch gemessen wird und das Messen in gemeinsames Lernen und Entwicklungen mündet. Letztlich geht es um eine gesteuerte, kontinuierliche Qualitätsentwicklung, die zu attraktiven und zukunftsfähigen Angeboten und Leistungen führt.

Mit der bevorstehenden Umgestaltung des Finanzierungssystems hin zur Subjektfinanzierung und den veränderten Möglichkeiten der Beteiligung, die Forderungen nach Selbstbestimmung und Teilhabe an der Gesellschaft nach sich ziehen, gewinnen zwei Aspekte der Teilhabe besondere Bedeutung. Zum einen sind dies die Angebots- und Leistungsbedarfe der Klientel zur möglichst kompetenten und normalisierten Teilhabe. Entsprechende Bedarfe entstehen immer in realen Situationen. Sie gründen auf der Feststellung von beeinträchtigungs- und behinderungsspezifischen Nachteilen, die gemäss dem Auftrag von Einrichtungen durch entsprechende Angebote und Leistungen ausgeglichen werden müssen.

Der zweite Aspekt betrifft die persönlichen Teilhabebedürfnisse und -anforderungen der Personen mit Beeinträchtigungen und Behinderungen. Es ist zwar nicht die zentrale Aufgabe des Versorgungssystems, persönliche Bedürfnisse zu befriedigen. Je mehr Personen mit Beeinträchtigungen jedoch als Kunden und Kundinnen auftreten, die sich ihre Hilfen und Leistungen selbstbestimmt zusammenstellen und einkaufen, desto relevanter wird die Bedürfnisbefriedigung

auch für die Teilhabe-Dienstleistenden. Es lohnt sich also bereits heute, einen Blick darauf zu richten, was in Zukunft nachgefragt und eingekauft werden könnte.

Q-Entwicklung mittels Lernexperimente



Vorgehen Workshop

Bitte den Zeitplan einhalten. Er ist knapp bemessen.

1	Rollenverteilung: Organisationsleitung / professionelle Begleitpersonen / Kund:innen aktuell / Interessierte (Kund:innen künftig) Zusätzliche Rolle: Ergebnissicher:in	2'
2	Explorationsphase: Welche Qualitäten werden heute von den Personen mit B. / Kund:innen nachgefragt? Welche Qualitätsversprechen sind / wären interessant? Wo braucht es Entwicklungen / Innovationen?	10'
3	Explorationsphase: Auswahl Entwicklungsthema Definition von Messgrößen: Wir haben unser Ziel erreicht, wenn...	3'
4	Explorationsphase: Welche Erfahrungen gibt es in den Praxen? Was ist bekannt? Welche Zusammenhänge müssen beachtet werden?	10
5	Auswertung und Entscheidung: Ideensammlung und ggf. Definition eines (erfolgversprechenden) Lernexperiments, mit dem in kurzer Zeit Erfahrungen gesammelt werden können.	5'

do 30.8.23

daniel.oberholzer@fhnw.ch