

Die Qualitätsmanagement-Politik der Freien Wohlfahrtspflege

Verabschiedet vom Vorstand der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege
Berlin, 16.11.2004

Einleitung

Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege gestalten die gesellschaftlichen Veränderungen vor dem Hintergrund ihres wertorientierten und fachlichen Selbstverständnisses mit. Sie machen deutlich, dass die Menschen mit ihren jeweiligen Lebenslagen Ausgangs- und Orientierungspunkt ihrer Dienstleistungsangebote und Hilfen sind. Mit den gesellschaftlichen Entwicklungen ergeben sich Veränderungen in den Lebenssituationen der Betroffenen. Entsprechend verschieden sind deren Wünsche, Interessen und Bedarfe. Sie formulieren diese in der Rolle des Kunden, der Patientin, des Bewohners, der Nutzerin bzw. des Klienten. Sie tun dies zunehmend selbstbewusster, fachkundig und auf ihre konkrete Lebenssituation ausgerichtet. Die Menschen erwarten von den Angeboten und Hilfen der Freien Wohlfahrtspflege eine hohe und beständige Dienstleistungsqualität, die je nach Angebot eine spezifische Wertorientierung des Leistungsanbieters zum Ausdruck bringt.

Im Rahmen der jüngeren Sozialgesetzgebung wurden und werden neue Anforderungen an die Dienstleistungen und Hilfen der Freien Wohlfahrtspflege formuliert. Dort werden Art und Umfang sozialer Dienstleistungen definiert sowie die Qualität und Wirtschaftlichkeit bei der Leistungserbringung bestimmt. Darüber hinaus fördert die Politik den Wettbewerb zwischen den einzelnen Leistungsanbietern, der mittlerweile zunehmend im europäischen Sozialraum organisiert wird. Das zusammenwachsende Europa ist nicht nur eine Wirtschafts- und Währungsunion, sondern auch eine Union sozialstaatlich organisierter Mitgliedsländer. Vor diesem Hintergrund thematisieren die EU-Gremien Fragen nach transnationalen sozialen Dienstleistungen und nach der Qualität der Dienstleistungen. Dies wird besonders im Zusammenhang mit den EU-Kommissionsmitteilungen zur Daseinsvorsorge, zur Modernisierung des Sozialschutzes und in ihrem Richtlinienvorschlag über Dienstleistungen im Binnenmarkt dokumentiert.

Die Freie Wohlfahrtspflege gewährleistet einen hohen Verbraucherschutz, indem sie verlässliche und nachprüfbar Qualitätzusagen gegenüber den Nutzern/Kunden und Leistungsträgern sozialer Dienstleistungen macht. Diese Qualitätzusagen erreichen die Wohlfahrtsverbände durch die Anwendung umfassender Qualitätsmanagementsysteme, die die gesamte Organisation und vor allem die Kundenorientierung im Blick hat. In diesem Kontext werden gesetzliche wie fachliche Qualitätsansprüche mit Verfahren und Systemen sowie trägerspezifischen Qualitätsanforderungen verbunden. Die Integration von Werteorientierung, Fachlichkeit und gesetzlichen Forderungen ermöglicht eine hohe, nach-

prüfbare und verlässliche Qualität der Dienstleistungen in der Freien Wohlfahrtspflege.

Für die Freie Wohlfahrtspflege ist der Einsatz effektiver und effizienter betriebswirtschaftlicher Instrumente selbstverständlich. Sie spricht sich für einen Qualitätswettbewerb zwischen den Leistungsanbietern und Trägerpluralität aus, der durch entsprechende politische, finanzielle und fachliche Rahmenbedingungen zu gestalten ist. Einen Preiswettbewerb, der durch eine nach unten verlaufende Entgeltentwicklung zu einer Verschlechterung der Versorgungsqualität führen wird, lehnt die Freie Wohlfahrtspflege ab. Fachlich notwendige Qualitätsstandards, gesicherte finanzielle und politische Rahmenbedingungen sowie die Gewährleistung der Trägerautonomie sind für eine hohe und nachhaltige Versorgungsqualität unabdingbar. Dies gilt es gerade auch im europäischen Kontext und im Zusammenhang mit den Vorhaben der World Trade Organisation (WTO) nachdrücklich zu thematisieren.

Die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege formulieren eine gemeinsame Qualitätspolitik, die sie durch eine abgestimmte Qualitätsmanagement-Strategie verwirklichen.

Qualitätsmanagement-Strategie der Freien Wohlfahrtspflege

Die Qualitätsmanagement-Strategie der Freien Wohlfahrtspflege verfolgt das Ziel, gegenüber den Nutzern/Kunden, Kostenträgern und politischen Institutionen eine verlässliche Garantie für ihre qualitätsorientierten Dienstleistungen und Hilfen zu geben. Qualitätsorientierung bedeutet für die Freie Wohlfahrtspflege, die Dienstleistungsqualität ständig weiter zu entwickeln und dabei die jeweils aktuellen und anerkannten fachwissenschaftlichen Standards zu gewährleisten. Dieses Ziel ist nur im Rahmen eines systematisierten methodischen und umfassenden Managementansatzes realisierbar.

Die Qualitätsmanagement-Strategie der Freien Wohlfahrtspflege gibt entsprechend Antworten auf

- die Frage nach Qualitätsniveaus, die es umzusetzen gilt,
- die Frage nach dem methodischen Rahmen, der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung gewährleistet,
- die Frage nach der unabhängigen Prüfung/Zertifizierung, die qualitativ hochwertige soziale Arbeit feststellt und testiert, und
- die Frage nach dem Verhältnis ordnungsrechtlicher und selbstverantworteter Qualitätssicherung.

Die Wohlfahrtsverbände formulieren im Rahmen ihrer Qualitätsmanagement-Strategie gemeinsam Qualitätsanforderungen und Qualitätsstandards für die Soziale Arbeit. Das dadurch beschriebene Qualitätsniveau der angebotenen Dienstleistungen und Hilfen der Freien Wohlfahrtspflege ist auf Dauer sozialstaatlich zu gewährleisten.

Die Wohlfahrtsverbände gestalten aktiv die Prozesse der Qualitätsentwicklung und die Formulierung von Qualitätsstandards auf nationaler und europäischer Ebene mit. Dabei kooperieren sie mit Verbraucherschutzorganisationen sowie mit der Wissenschaft und Fachgesellschaften. Die Weiterentwicklung und weitere Konkretisierung der Leistungs- und Qualitätsstandards in den einzelnen Arbeitsfeldern sollte nach Auffassung der Wohlfahrtsverbände nach dem bewährten Selbstverwaltungsprinzip zwischen Leistungsträgern und Leistungserbringern erfolgen. Eine hohe Akzeptanz, Verbindlichkeit und Umsetzung der gemeinsam formulierten Qualitäts- und Leistungsstandards wird dadurch sicher gestellt.

Die Wohlfahrtsverbände sehen die Werteorientierung und die daraus jeweils verbandsspezifisch abgeleiteten Qualitätskriterien als konstitutives Merkmal, um die Dienstleistungserbringung der Freien Wohlfahrtspflege zu organisieren und zu verwirklichen.

Die Umsetzung der Qualitätsmanagement-Strategie der Wohlfahrtsverbände misst sich daran, inwieweit sie in der Lage ist, die Qualitätsentwicklung zu fördern, Qualitätssicherheit und Überprüfbarkeit herzustellen und verbandsspezifische Leitbilder zu realisieren. Ein umfassendes und wirksames Qualitätsmanagement muss die gesamte Organisation in den Blick nehmen und die zur Umsetzung wichtigen Tätigkeiten der Gesamtorganisation erfassen. Sie formuliert die Qualitätspolitik, sie leitet davon die Qualitätsziele und Verantwortlichkeiten in der Organisation ab und verwirklicht diese durch eine systematische Qualitätsplanung und Qualitätslenkung. Damit wird die Idee einer kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung der Qualität verwirklicht und auf Dauer sichergestellt. Die Anforderungen an Qualitätsmanagementsysteme entsprechen europäisch anerkannten Normen. Die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege sind der Überzeugung, dass dieses Vertrauenskonzept, das diesen Normen zugrunde liegt, auch in der Sozialen Arbeit anzuwenden ist.

Die Inhalte und Methoden des Qualitätsmanagements anzuwenden, schafft Transparenz der Leistungsqualität, erhöht deren Verbindlichkeit und Überprüfbarkeit und sichert deren Nachweisbarkeit gegenüber Dritten. Es ist ein zentraler Aspekt der Qualitätsmanagement-Strategie der Freien Wohlfahrtspflege, regelmäßig zu überprüfen, ob die fachlichen und wertebezogenen Qualitätsanforderungen wie auch die Anforderungen an das Qualitätsmanagement umgesetzt und eingehalten werden. Eine solche Prüfung wird durch unabhängige akkreditierte Zertifizierungsstellen sicher gestellt, die die fachliche und formale Kompetenz besitzen, die Qualitätsfähigkeit eines Dienstleistungsunternehmens und die Erfüllung definierter Qualitätsanforderungen zu begutachten und zu bescheinigen.

Qualitätswettbewerb setzt Selbstverantwortung und Gestaltungsräume für die Dienstleistungserbringer voraus. Ein Qualitätswettbewerb kann daher nicht durch staatliche Kontrollen befördert werden, sondern nur durch die Stärkung der Verantwortung der Träger und Verbände. Das Ordnungsrecht kann sich auf

die Gefahrenabwehr beschränken, wenn die Träger mit ihren Einrichtungen und Diensten ihre Leistungs- und Qualitätsfähigkeit nachweisen können und dies durch eine unabhängige regelmäßige Überprüfung bestätigt wird.

Die Wohlfahrtsverbände zielen hiermit auf eine Garantiezusage für diejenigen Einrichtungen bzw. Trägerorganisationen und deren Qualitätsfähigkeit, die den Qualitätsnachweis im Sinne dieser formulierten Qualitätsmanagement-Strategie führen können. Gleichzeitig dokumentieren die Wohlfahrtsverbände, dass sie die Qualität ihrer Arbeit in transparenten Prozessen gestalten und darlegen wollen. Sie sind damit ein kompetenter und verlässlicher Partner bei der Gestaltung der Sozialen Arbeit wie auch der sozialpolitischen Entwicklungen.

Die normativen Grundlagen der Qualitätsmanagement-Strategie der Freien Wohlfahrtspflege

Die Wohlfahrtsverbände formulieren gemeinsam die normativen Perspektiven, die ihrer Qualitätsmanagement-Strategie zugrunde liegen. Sicherheitsversprechende Qualitätsgarantien können nach Überzeugung der Verbände nur in einem integrierten, die gesamte Organisation umfassenden Managementansatz gegeben werden. Normatives, strategisches und operatives Management können nie getrennt, sondern nur in einem engen Zusammenspiel erfolgreich sein.

Die normative Ausrichtung der Dienstleistungen und Hilfen der Wohlfahrtsverbände zeigt sich in drei Handlungsbereichen, auf die sie sich gemeinsam verständigten.

1) *Grundanliegen der Wohlfahrtsverbände zur Erreichung ihrer spezifischen Dienstleistungsqualität*

Für die Freie Wohlfahrtspflege benötigt Qualitätsentwicklung neben der fachlichen auch stets eine wertorientierte Ausrichtung, die die Wohlfahrtsverbände auf der Grundlage ihrer spezifischen Leitbilder gestalten. Soziale Arbeit kann nur mit ausdrücklichem Bezug zu Menschenbildern und Grundwerten verantwortlich geleistet werden. Die von ihr angebotenen Dienstleistungen und Hilfen entsprechen dadurch der Pluralität und Vielfalt der Anforderungen und Erwartungen der Menschen.

Die Wohlfahrtsverbände formulierten auf dieser wertorientierten Grundlage fachbereichsübergreifende Qualitätsanforderungen, die ihr Qualitätsverständnis für Dienstleistungen und Hilfen in den Einrichtungen und Diensten konkretisieren. Sie gehen von der Grundaussage aus, dass die Verantwortung, die Aktivität und die Weiterentwicklung der Qualität primäre Aufgabe der Träger und Dienste ist. Wirkungsvolle Qualitätsentwicklung kann darüber hinaus nur aus und unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gestaltet werden.

2) *Aktive Mitgestaltung der fachlichen Standardentwicklung und Leitliniendiskussion*

Die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege beteiligen sich an der fachlichen Standardentwicklung und Leitliniendiskussion. Sie sind fachlich und organisato-

risch in der Lage, die praxisorientierte Weiterentwicklung von Fachstandards im Sinne eines regelmäßigen Theorie-Praxis-Transfers zu fördern.

Die Fachlichkeit des beruflichen Handelns – und damit die Umsetzung aktueller sowie anerkannter fachwissenschaftlicher Entwicklungen im Rahmen der Dienstleistungserbringung – stellt eine entschiedene Grundorientierung der Verbände dar.

3) Anforderungen an die Darlegung und Prüfung von QM-Systemen

Die Wohlfahrtsverbände der Freien Wohlfahrtspflege vertreten den Ansatz eines umfassenden Qualitätsmanagements auf der Grundlage anerkannter europäischer Qualitätsmanagementnormen. Entsprechend orientieren sie sich auch an den bisherigen europäisch anerkannten Darlegungsverfahren (DIN EN ISO 9001:2000 und EFQM-Modell für Excellence).

Auf Basis dieser normativen Grundlagen erarbeiten die Wohlfahrtsverbände Qualitätsmanagement-Rahmenhandbücher und Qualitätsleitlinien auf Bundesebene. Davon ausgehend entwickelten sie in der BAGFW gemeinsam fachbereichsübergreifende Qualitätsanforderungen. Es ist ein Ziel die fachlichen, gesetzlichen und wertorientierten Qualitätsanforderungen beispielhaft für einzelne Arbeitsfelder zu konkretisieren. In der BAGFW sollen die Qualitätsentwicklungsprozesse koordiniert und abgestimmt werden, um eine verlässliche, transparente und überprüfbare Qualität der angebotenen Dienstleistungen und Hilfen der Freien Wohlfahrtspflege zu gewährleisten.

Die operativen Grundlagen der Qualitätsmanagement-Strategie der Freien Wohlfahrtspflege

Die Qualitätsmanagement-Strategie wird zwischen den Spitzenverbänden in der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege abgestimmt.

Ein Projektteam in der Geschäftsstelle der BAGFW bündelt und fördert Qualitätsentwicklungsprozesse, um die Qualitätsmanagement-Strategie der Freien Wohlfahrtspflege transparent und nachhaltig umzusetzen. Eine vom Vorstand eingesetzte Projektgruppe „Qualitätsmanagement“ koordiniert die Beteiligung in verschiedenen sozialpolitischen Gremien und fachpolitischen Arbeitsgruppen. Sie organisiert Fachtagungen und Expertengespräche mit Vertreter(inne)n aus Wissenschaft, Politik und Kostenträgern und sucht dabei auch immer den Kontakt zu weiteren Kooperationspartnern.

Ein Meilenstein des Qualitätsmanagementprojektes der BAGFW ist der Aufbau einer Datenbank Qualitätsmanagement, die über aktuelle Angebote von Arbeitshilfen, Rahmenhandbüchern und Fortbildungen der Wohlfahrtsverbände informiert und einen systematischen Überblick über zertifizierte/geprüfte Einrichtungen anbietet. Darüber hinaus werden sozial- und fachpolitische Informationen zur Verfügung stellt, die Entwicklungen, Neuigkeiten und Veröffentlichungen der Sozial- und Gesundheitspolitik, der Gesetzgebung wie auch der

Wissenschaften um den Themenkreis ‚Qualität und Qualitätsmanagement‘ abbilden.

Ziel der Arbeit des Projektteams und der Projektgruppe sowie des Aufbaus der Datenbank ist es, die Zusammenarbeit der Wohlfahrtsverbände im Bereich der Qualitätsentwicklung nachhaltig zu fördern.