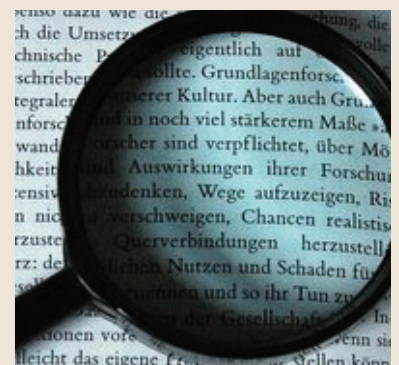
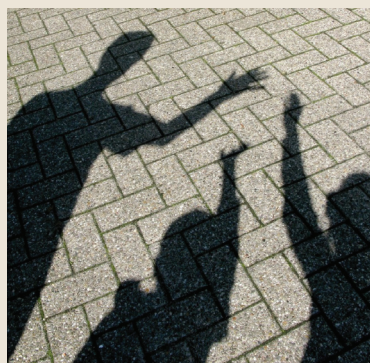


BAGFW Grundsatzpapier:

Qualitätsmanagement - Politik der Freien Wohlfahrtspflege

Berlin, 22. Mai 2012

3. überarbeitete
Fassung



Herausgeberin:
Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e.V.
Oranienburger Straße 13-14
10178 Berlin
www.bagfw.de
www.bagfw-qualitaet.de

Verabschiedet vom Vorstand der BAGFW
Berlin, 16.11.2004

Stand:
3. Überarbeitete Fassung, 22.05.2012

Einleitung

Die Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege gestalten die gesellschaftlichen Veränderungen vor dem Hintergrund ihres wertorientierten und fachlichen Selbstverständnisses mit. Dabei sind die Menschen mit ihren jeweiligen Lebenslagen Ausgangs- und Orientierungspunkt ihrer Dienstleistungsangebote und Hilfen. Entsprechend verschieden sind deren Wünsche, Interessen und Bedarfe, die sie selbstbestimmt als Kunden/innen bzw. Nutzer/innen formulieren. 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.

Vor diesem Hintergrund definiert die Freie Wohlfahrtspflege ihre Qualitätspolitik und Qualitätsziele. Diese sind eingeflossen in den mit anderen europäischen Partnern entwickelten „Freiwilligen Qualitätsrahmen für Dienste von allgemeinem sozialen Interesse“¹ der von der europäischen Normierungsinstitution (CEN)² organisiert wurde.

Die Freie Wohlfahrtspflege gewährleistet einen hohen Verbraucherschutz, indem sie verlässliche und nachprüfbar Qualitätzusagen gegenüber den Nutzern/Kunden und Leistungsträgern sozialer Dienstleistungen macht. Die Erfüllung dieser Qualitätzusagen erreichen die Wohlfahrtsverbände durch die Anwendung umfassender Qualitätsmanagementsysteme, die alle qualitätsrelevanten Einflussfaktoren in den Blick nimmt. Dazu zählen insbesondere gesetzliche, fachliche sowie trägerspezifischen Qualitätsanforderungen.. Die Integration von Werteorientierung, Fachlichkeit und gesetzlichen Forderungen ermöglicht eine hohe, nachprüfbar und verlässliche Qualität der Dienstleistungen in der Freien Wohlfahrtspflege.

Die Freie Wohlfahrtspflege spricht sich für einen Qualitätswettbewerb zwischen den Leistungsanbietern aus. Trägerpluralität muss hierbei durch angemessene politische, finanzielle und fachliche Rahmenbedingungen gestaltet werden. Ein Preiswettbewerb, der zu einer Verschlechterung der Versorgungsqualität führen wird, ist abzulehnen. Fachlich notwendige Qualitätsstandards, gesicherte finanzielle und politische Rahmenbedingungen sowie die Gewährleistung der Trägerautonomie sind für eine hohe und nachhaltige Versorgungsqualität unabdingbar. Dies gilt es auch im europäischen Kontext und im Zusammenhang mit den Vorhaben der World Trade Organisation (WTO) nachdrücklich zu thematisieren.

¹ Common Quality Framework for Social Services of General Interest, Brussels, 21 June 2010

² Comité Européen de Normalisation; Europäische Komitee für Normung



Qualitätsmanagement-Strategie der Freien Wohlfahrtspflege

Die Qualitätsmanagement-Strategie der Freien Wohlfahrtspflege verfolgt das Ziel, Nutzern bzw. 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, 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 Fragen nach

- den Qualitätsniveaus, die es umzusetzen gilt,
- dem methodischen Rahmen, der Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung gewährleistet,
- der Anforderungen an unabhängigen Prüfung/Zertifizierung und
- dem Verhältnis ordnungsrechtlicher und selbstverantworteter Qualitätssicherung.

Die Wohlfahrtsverbände formulieren im Rahmen ihrer Qualitätsmanagement-Strategie gemeinsam Qualitätsanforderungen und Qualitätsstandards für die Soziale Arbeit und damit ein Qualitätsniveau sozialer Dienstleistungen das auf Dauer sozialstaatlich mindestens zu gewährleisten ist.

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. Die Akzeptanz, Verbindlichkeit und Umsetzung der gemeinsam formulierten Qualitäts- und Leistungsstandards wird dadurch sichergestellt.

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, leitet davon die Qualitätsziele und Verantwortlichkeiten in der Organisation ab und verwirklicht diese durch eine systematische Qualitäts-

planung und Qualitätslenkung. Damit wird die Idee einer kontinuierlichen Verbesserung und Weiterentwicklung der Qualität verwirklicht. 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.

Qualitätsmanagement stellt die Transparenz der Leistungsqualität her, erhöht deren Verbindlichkeit und Überprüfbarkeit und sichert deren Nachweisbarkeit gegenüber Dritten. Eine regelmäßige Überprüfung, ob die fachlichen und werbebezogenen Qualitätsanforderungen wie auch die Anforderungen an das Qualitätsmanagement umgesetzt und eingehalten werden, sollte durch unabhängige akkreditierte Zertifizierungsstellen sicher gestellt werden, 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

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

Qualitätsentwicklung benötigt 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 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 Entwicklung fachlicher Standards, Leitlinien und Indikatoren. Sie sind fachlich und organisatorisch in der Lage, die praxisorientierte Weiterentwicklung von Fachstandards und Qualitätsindikatoren 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 ff. 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. Ein vom Vorstand eingesetzter Fachausschuss „Qualitätsmanagement“ koordiniert die Beteiligung in verschiedenen sozialpolitischen Gremien und fachpolitischen Arbeitsgruppen. Sie organisiert Fachtagungen und Expertengespräche mit Vertreter/innen 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.

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege e.V. (BAGFW)
Oranienburgerstraße 13-14
10178 Berlin
qualitaet@bag-wohlfahrt.de