



Umfassende Selbstbewertung

Freie Wohlfahrtspflege begleitet Mitglieder
mit Qualitätssystem durch die Krise

Soziale Arbeit wird in einem komplexen Gefüge von sich dynamisch verändernden Lebenssituationen der Nutzerinnen und Nutzer erbracht. Ein gut funktionierendes Qualitätsmanagement hilft daher bei der Bewältigung großer gesundheitlicher und sozialer Herausforderungen – beispielsweise in der Corona-Krise. Um Organisationen und Verbänden bei ihren ganz unterschiedlichen und oftmals schwierigen Aufgaben zu unterstützen, hat der Paritätische Gesamtverband ein Qualitätssystem entwickelt. Das begleitet die Mitglieder vom ersten Schritt bis hin zur Zertifizierung.

Peter Stipp

Der Paritätische Gesamtverband ist einer der sechs Spitzenverbände der Freien Wohlfahrtspflege in Deutschland und Dachverband von über 10 000 eigenständigen Organisationen im Sozial- und Gesundheitsbereich. Zu den Kernaufgaben des Verbandes gehören das Hinwirken auf die gerechte Ausgestaltung des Sozialstaates, Unterstützung des ehrenamtlichen Engagements und der

Selbsthilfe sowie Information und Beratung.

Eine systematische Qualitätssicherung ist in vielen Bereichen der sozialen Arbeit rechtlich oder vertraglich verpflichtend. Daher entwickelt der Verband seit über 30 Jahren das Paritätische Qualitätssystem PQ-System mit zahlreichen Angeboten speziell für seine Mitglieder weiter. Das System bietet einen niedrigschwelligen Zugang und

hohe Flexibilität in der Anwendung. Darüber hinaus wurden in jüngster Zeit zahlreiche Unterstützungsangebote rund um Corona etabliert.

QualitätsCheck als erster Schritt

Durch die Vielfalt der Mitgliedsorganisationen bezüglich ihrer Arbeitsfelder, Größe und Komplexität sowie der Notwendigkeit,

individuelle Lösungen anzubieten, wurde der Qualitäts-Check PQ-Sys entwickelt.

Bogumila Szyja, Leiterin des Zentrums für Qualität und Management im Paritätischen Gesamtverband erläutert seine Anwendung: „Das Prozessmodell erlaubt nicht nur eine umfassende Selbstbewertung in sieben Qualitätsbereichen, wobei auch Kriterien aus relevanten Rechtsvorschriften wie Daten-, Arbeits- und Infektionsschutz im Check berücksichtigt sind.“

Dank der Möglichkeit, eigene Qualitätskriterien zu formulieren, ermöglicht der Qualitäts-Check eine flexible Anwendung in verschiedenen Fachbereichen und eine individuelle Anpassung an Besonderheiten der jeweiligen Organisation. Bei festgestellten Schwachstellen lassen sich dadurch Verbesserungen vereinbaren und nachverfolgen. Grafische und tabellarische Auswertungen tragen darüber hinaus zur Transparenz bei und erleichtern so die Steuerung der Organisation.

Von der Ausbildung zum Qualitäts-Siegel

Getreu dem Motto von Benjamin Franklin – Eine Investition in Wissen bringt immer noch die besten Zinsen – wurden modulare Lehrgänge und Seminare speziell für Organisationen des Sozial- und Pflegebereichs in PQ-Sys konzipiert. Sie orientieren sich am Leitfaden für QM-Fachpersonal der European Organization for Quality (EOQ) und enden mit Zertifikatsprüfungen bis zur Stufe Auditor bzw. Auditorin bei kooperierenden akkreditierten Personalzertifizierungsgesellschaften.

Weitere Unterstützung bieten Arbeitshilfen, z. B. zur Erstellung der QM-Dokumentation. Regelmäßige Zufriedenheitsbefragungen der Nutzerinnen und Nutzer sowie der Mitarbeitenden bilden eine wichtige Informationsquelle im Qualitätsmanagement. Auch hier erhalten Einrichtungen eine Begleitung bei der Konzeption, Durchführung und Auswertung von Befragungen durch den Paritätischen Gesamtverband.

Bei der Zertifizierung im PQ-Sys durch unabhängige Zertifizierungsgesellschaften kann zwischen verschiedenen Varianten und vier Stufen des Paritätischen Qualitäts-Siegels gewählt werden. Die erste, niedrigschwellige Stufe erfolgt anhand der ausgewählten Kriterien des Checks. In weiteren Stufen kommen Kriterien der ISO

9001 und des EFQM-Modells hinzu. Damit können Organisationen ihr bestehendes Qualitätsmanagement weiter entwickeln. Das QM-System wurde vielfach durch die Kosten- und Leistungsträger anerkannt.

Unterstützung in der Corona-Pandemie

Der Paritätische Gesamtverband hat zudem zahlreiche Unterstützungsangebote für seine Mitglieder rund um Corona etabliert. Neben Fachinformationen, Schulungen, Beratungen und Verhandlungen bei verschiedenen Rechtsvorschriften zur Ausgestaltung der Hilfen wurden auch konkrete Fördermöglichkeiten aufgezeigt, beispielsweise über die Aktion Mensch „Corona-Soforthilfe“, die gemeinnützigen Organisationen ermöglicht, schnelle und unbürokratische Hilfen in Anspruch zu nehmen.

Welche Vorteile ein etabliertes Qualitätsmanagement für Mitglieder hat, zeigt das Beispiel Lebenshilfe im Kreis Germersheim (Pfalz). Sie ist Träger verschiedener Wohnformen, Einrichtungen und Diensten der Eingliederungs- sowie der Kinder- und Jugendhilfe und begleitet Erwachsene, Jugendliche und Kinder mit und ohne Beeinträchtigungen in allen Lebenslagen.

„Die Pandemie hat uns hart getroffen“, berichtet Geschäftsführerin Susanne Rößler, „unsere Kindergärten, die Seniorengruppe und die Tagesförderstätte mussten schließen, unsere Integrationshelfer wurden in Kurzarbeit geschickt. Durch die besondere Gefährdung unserer Bewohner erfolgte zudem eine Abschirmung der Wohnformen von der Außenwelt.“

Bereits kurz nach dem ersten Lockdown wurde ein Krisenstab gebildet. Regelmäßige Bewertungen der aktuellen Situation, Schutzmaßnahmen und Aufrechterhaltung der Dienste standen im Vordergrund. Hinzu kamen Pandemiepläne und Hygienekonzepte, alle Beteiligten mussten unterwiesen, eine Quarantänestation errichtet, Schutzausrüstungen organisiert und Schnelltests durchgeführt werden.

Alle Maßnahmen wurden im seit vielen Jahren bestehenden Qualitätsmanagement eingebettet – sogar die Zertifizierung im Paritätischen Qualitäts-Siegel ließ sich im Sommer 2020 als Fernaudit durchführen. ■

Fernstudien QM

Ausbildung zum QB, QM + QA TÜV. Beginn jederzeit!

FERNSCHULE WEBER
Tel. 0 44 87 / 263 - Abt: 868

www.fernschule-weber.de

INFORMATION & SERVICE

AUTOR

Dr. Peter Stipp ist Wissenschaftsjournalist bei der Kommunikationsagentur awikom, Lorsch.

KONTAKT

Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband - Gesamtverband e.V.
T 030 24636-0
www.der-paritaetische.de