

2.22 Qualitätsmanagement

In nahezu allen sozialrechtlichen Bestimmungen sind Qualitätsforderungen verankert. Sie beziehen sich durchgehend auf die Berücksichtigung der Kundenbedürfnisse und -interessen sowie auf die Sicherstellung der Qualität durch interne und externe Qualitätssicherungsmaßnahmen.

Der Paritätische NRW unterstützt seine Mitgliedsorganisationen dabei, die Anforderungen des Gesetzgebers und der Kostenträger angemessen zu erfüllen. Er kommt damit sowohl seiner Ordnungsfunktion gegenüber der Öffentlichen Hand nach als auch der Erwartung der Mitgliedschaft, an Rahmenbedingungen für eine grundlegende Existenzsicherung mitzuwirken.

Leistungen des Paritätischen

Paritätische Gesellschaft für Qualität mbH

Auf Bundesebene ist der Paritätische NRW seit 1998 Mitgesellschafter der Paritätischen Gesellschaft für Qualität mbH (PQ). Bis heute wurde auf Grundlage der internationalen Norm DIN EN ISO 9000 ff und des EFQM-Modells ein umfangreiches Angebot an Qualifizierungsmaßnahmen entwickelt, das vom Basiskurs über den Qualitätsmanagement-Beauftragten PQ-Sys ®, den Qualitätsmanager EOQ, den Auditor PQ-Sys ® bis zum TQM Auditor ® reicht.

Mit dem Qualitäts-Check PQ-Sys ® wurde zugleich ein Instrument zum Einstieg in einen systematischen Qualitätsentwicklungsprozess angeboten. Er ist insbesondere auch für kleinere Organisationen geeignet und erleichtert deren Qualitätsentwicklung auf der Grundlage einer fundierten Bestandsaufnahme. Neben der fachübergreifenden Version wurden fachspezifische Varianten für die Bereiche ambulante und stationäre Pflege, Suchthilfe und Tageseinrichtungen für Kinder entwickelt. Weitere Spezifizierungen sind in Arbeit.

Paritätische Qualitätsgemeinschaften ®

Im LV NRW arbeiten derzeit vier Qualitätsgemeinschaften: Vollstationäre Pflege, Ambulante Pflege, Leistungsanbieter in der Eingliederungs- und Gefährdetenhilfe (Behindertenhilfe, Suchthilfe, Gefährdetenhilfe) und Dienstleister am Arbeitsmarkt. Insgesamt haben sich seit 2002 150 Träger mit etwa 200 Einrichtungen diesem Angebot des LV NRW angeschlossen. Ziel der Qualitätsgemeinschaften ist es, die Einrichtungen ihrer Mitglieder unternehmerisch und organisatorisch weiterzuentwickeln. Dies geschieht durch den Prozess einer gemeinsam betriebenen Qualitätsentwicklung. Dabei ist es von Bedeutung, dass die Träger ihre Autonomie und Unterschiede in Größe, ideeller, fachlicher und konzeptioneller Ausrichtung wahren können. Durch die gemeinsame Arbeit in den Qualitätsgemeinschaften sind die Beziehungen der Mitglieder untereinander und zum Paritätischen verbindlicher geworden, die Bereitschaft, unter dem Dach des Paritätischen miteinander zu kooperieren, ist deutlich gestiegen.

Begleitende Unterstützung für Mitgliedsorganisationen

Abgestimmt auf die Arbeit in den Qualitätsgemeinschaften organisiert der Paritätische weitergehende Qualifizierungs- und Unterstützungsleistungen für Einzelpersonen und Organisationen.

So bietet die Paritätische Akademie z.B. die Ausbildung zum/zur Qualitätsmanagement-Beauftragten PQ-Sys ® (bundesweit bislang mehr als 600 TeilnehmerInnen) sowie den Q-Check PQ-Sys ® *plus* an. Dieses Qualifizierungs- und Analyseinstrument haben allein in

NRW bereits 190 Träger mit ca. 300 MitarbeiterInnen genutzt, dabei ihre Arbeit detailliert analysiert und zukunftsorientiert weiterentwickelt. Beteiligt waren Träger aus den Bereichen ambulante und stationäre Pflege, Behindertenhilfe, Suchthilfe, Tageseinrichtungen für Kinder und Dienstleister am Arbeitsmarkt.

Auch MitarbeiterInnen des Paritätischen NRW werden kontinuierlich zu Qualitätsmanagement-ExpertInnen ausgebildet. Auf Anfrage stehen sie interessierten Mitgliedsorganisationen für Beratung und Begleitung in Sachen Qualität zur Verfügung.

Qualitätsmanagement im Paritätischen in NRW

Auch der Paritätische selber arbeitet an einem umfangreichen Qualitätsentwicklungsprozess. Auf der Basis seines Leitbildes hat der Verband die qualitätspolitischen Grundlagen seiner Arbeit festgelegt. Schwerpunkte sind die Weiterentwicklung fachlicher Standards und die Aktualisierung innerverbandlicher Verfahrensabläufe. Bereits fertig gestellt wurden Qualitätsmanagement-Handbücher für Kreisgruppen mit dem Ziel, deren Nutzung mittel- und langfristig für alle örtlichen Geschäftsstellen verbindlich zu machen.

Die in den vergangenen Jahren auf der Fachebene bereits geleistete Arbeit wird derzeit der neuen Organisationsstruktur des Paritätischen NRW angepasst.

Ein weiterer Schwerpunkt der Entwicklungsarbeit liegt bei der Verbesserung bereichsübergreifender Verfahrensabläufe, wie z.B. dem Aufnahmeverfahren, der Beratung oder dem Umgang mit Krisensituationen.

Parallel zu den verbandlichen Arbeitszusammenhängen auf örtlicher und auf fachlicher Ebene hat der Paritätische bereichsübergreifende Arbeitsstrukturen in Sachen Qualität entwickelt, die auch die verbundenen Unternehmen einbeziehen. Ziel ist, die Entwicklungen auf den verschiedenen Verbandsebenen zu bündeln, verbindliche Abläufe festzulegen und gemeinsam vergleichbare Angebots- und Leistungsstandards zu entwickeln.

Alle Aktivitäten haben das Ziel, die Leistungen für Mitglieder weiter zu verbessern und Reibungsverluste zu minimieren, um bei knapper werdenden Ressourcen den vermehrten Arbeitsanfall leisten zu können. Ein weiteres wesentliches Ziel: Verlässlicher Partner bleiben für alle, die gleichermaßen um den sozialen Frieden in NRW bemüht sind, insbesondere auch für die Politik.