

Wie steht es um die Qualität im Rütthubelbad?

■ Beatrice Breitenmoser

Die Mitarbeitenden wollen, dass ihre Arbeit eine hohe Qualität hat. Wie kann gegenüber unseren KundInnen beurteilt werden, ob dieser Anspruch auch eingelöst wird? Immer mehr Unternehmen beantworten diese Frage mit der Einführung eines Qualitätssicherungssystems – so auch das Rütthubelbad.

Impuls der IV

Ende der neunziger Jahre entschied das Bundesamt für Sozialversicherung, dass jede Institution für Menschen mit einer Behinderung – und damit auch die Sozialtherapeutische Gemeinschaft des Rütthubelbad –, über ein zertifiziertes Qualitätssicherungssystem verfügen muss. Die Wahl des Systems wurde offen gelassen, aber es wurden inhaltliche Bedingungen gestellt (z.B. es muss ein Leitbild vorliegen oder die Zufriedenheit der Menschen mit Behinderung muss periodisch ausgewertet werden). Die anthroposophischen Institutionen der Schweiz nahmen diesen Impuls zum Anlass, ein eigenes Verfahren «Wege zur Qualität» zu entwickeln, das erfolgreich durch das Eidgenössische Amt für Messwesen zertifiziert wurde. Seit 2001 wird somit ein Teil der Stiftung Rütthubelbad jährlich mit grossem Aufwand (und guten Ergebnissen!) auditiert.

«Wege zur Qualität»

Das Rütthubelbad erbringt ein breites Spektrum an Dienstleistungen. Für jede Dienstleistung bestehen fachliche Vorgaben und Standards, die erfüllt sein müssen, z.B. zu Hygiene, Sicherheit oder Ausbildung. Das Typische ist aber, dass unsere Arbeit in einer unmittelbaren Beziehung zu Menschen steht – und damit die Mitarbeitenden mit ihrer Haltung, ihrem Verhalten und ihrer aktuellen persönlichen Situation einen zentralen Einfluss auf die Qualität der Arbeit haben. «Wege zur Qualität» baut deshalb auf den Lebens- und Leistungsprozessen der Mitarbeitenden auf und gliedert diese in 12 Aufgabenfelder. In jedem Aufgaben-

feld werden grundlegende Fragen gestellt, die ein Team oder die Organisation zu bearbeiten hat, z.B:

Aufgabenstellung: Wie wird das Bewusstsein über die Unternehmensaufgabe aktiv wach gehalten?

Freiheit: In welche externen und internen Bedingungen ist die eigene Arbeit eingebettet und welcher individuelle Gestaltungsfreiraum besteht?

Instrumente

«Wege zur Qualität» stellt nicht nur viele Fragen, sondern bietet auch Instrumente zur Bearbeitung an. Nebst Anleitungen z.B. zur Erarbeitung eines Leitbilds, wurden zwei zentrale Instrumente entwickelt: «Dynamische Delegation» und «Rückblick und Rechenschaft». Bei der Delegation geht es um die Gestaltung des ganzen Prozesses und um die transparente Klärung von Auftrag, Kompetenzen und Einbezug anderer. Bei der Rechenschaft geht es um die persönliche Lernbilanz, die – zusammen mit dem Rückblick auf Auswirkungen der Arbeit des vergangenen Jahres oder einer Projektarbeit – nicht nur für sich selber, sondern auch im Team gemacht wird.

«Wege zur Qualität» im Rütthubelbad

Ende 2008 hat die Stiftung entschieden, «Wege zur Qualität» im ganzen Unternehmen einzuführen. Dabei heisst das Ziel nicht, alle unsere Arbeitsbereiche zertifizieren zu lassen. Hingegen besteht das Ziel, unsere vielfältigen Dienstleistungen und Arbeitsteams durch die Auseinandersetzung mit Qualität stärker miteinander zu verbinden und damit unsere «Ausstrahlung» zu erhalten und zu erhöhen. Wir möchten weiterhin von unseren vielseitigen Gästegruppen hören, dass sie sich bei uns wohl fühlen und wieder kommen werden. ... Wir sind überzeugt, dass nicht nur die einzelnen Fachbereiche, sondern auch die Stiftung als Ganzes zur Qualität beitragen soll.

Betriebshandbuch und Weiterbildung

2009 haben wir alle bestehenden Regelungen in einem Betriebshandbuch erfasst. Dieses wird laufend aktualisiert und ist allen Mitarbeitenden zugänglich. Sowohl 2010 wie auch 2011 haben wir unsere über 200 Mitarbeitenden an je drei Tagen geschult: Was ist «Wege zur Qualität»? Wie sind die Instrumente «Rückblick und Rechenschaft» anzuwenden? Viele Mitarbeitende besuchen auch auswärtige Schulungen. Zusätzlich haben mehrere Führungsgremien begonnen, sich mit der «Dynamischen Delegation» auseinanderzusetzen.

Leitbildarbeit

Derzeit überarbeiten wir unser aus dem Jahr 2000 stammendes Leitbild in einem breiten, geführten Prozess. Alle Arbeitsteams – wie auch die Begleiteten der Sozialtherapeutischen Gemeinschaft und die BewohnerInnen des Alterswohn- und Pflegeheims – wirken konkret mit, da das Leitbild für alle Mitarbeitenden die wichtigste Grundlage für das Aufgabenverständnis und die Qualität sein soll.

Grundlagenarbeit

«Wege zur Qualität» zu leben, bedingt Zeit für grundsätzliche Reflektionen über den Sinn unserer Arbeit und über unsere Zusammenarbeits- und Unternehmenskultur. Wir erwarten, dass sich jedes Arbeitsteam Zeit für diese Grundlagenarbeit nimmt – was leichter gesagt als getan ist, da es infolge Schichtarbeit, Produktionsdruck oder Betreuungsaufgaben schwer sein kann, sich als ganzes Team für gewisse Zeiten zurück zu ziehen. Wir arbeiten daran!

«Wege zur Qualität» wurde für Behinderteninstitutionen geschaffen. Im Rütthubelbad sind wir nun daran, das Verfahren in einem vielfältigen und komplexen Betrieb mit unterschiedlichsten Mitarbeitenden zum Leben zu bringen. Diese Pionierleistung erbringen wir mit Systematik und vor allem mit zunehmender Freude!