

Qualitätsprojekt

Verlauf

Stefan Eikemann

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



2005

wird der **Cluster Qualität** innerhalb
des FoPS gegründet

(Forum Privates Sozialwesen)

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



Warum diese Arbeitsgruppe?

Sowohl innerhalb der Organisationen als auch im gesellschaftlichen Umfeld entwickelt sich das Bedürfnis nach Beschreibung von Qualität.

Gleichzeitig besteht ein Unbehagen bezogen auf die gängigen Beschreibungen und Messungen, welche zwar pragmatischen Nutzen, Effizienz und technische und rechtliche Zuverlässigkeit beschreiben können, aber nicht beschreiben, über welche Beziehung dies vermittelt wird, und welchen Sinn dies für die Klienten hat. Und sie sind wenig flexibel bei sich ändernden Bedingungen und für unterschiedliche Kontexte.

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione

- Sorgfalt
- ständiges Überdenken der eigenen Annahmen und Vorgehensweisen
- Beziehung zum Klient
- Identifizierung mit der Aufgabe
- Identifizierung mit Qualität und Sorgfalt
- Kontinuität
- Persönliche Verlässlichkeit
- Großzügigkeit
- Persönliches Vertrauen
- Offenheit und Neugier
- Gegenseitiges aufeinander Achten
- Den Klienten und sein Bedürfnis achten
- Schöpfen aus allen Bereichen des Lebens und nicht nur Anwendung professioneller Paradigmen
- kreatives professionelles Gespräch, frei von persönlichen oder institutionellen Vorbehalten
- Anknüpfung an konkurrierende internationale professionelle Diskurse
- Cura e accuratezza
- Prendere niente per scontato
- Relazione con il cliente
- Identificazione con il compito
- Identificazione con cura e qualità
- Continuità
- Affidabilità personale
- Generosità
- Fiducia personale
- Apertura e curiosità
- Attenzione reciproca tra gli operatori
- Rispetto nei confronti dell'utente e nei confronti delle sue esigenze
- Capacità di accedere a tutte le esperienze vitali e non solo quelle dell'ambito professionale
- Discorso professionale creativo, libero di remore o rancori personali o inibizioni istituzionali
- Apertura per i discorsi professionali internazionali che tra di loro stanno in una competizione creativa

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO



Im Jahr 2005 wird im Cluster versucht, die eigene Vorstellungen von Qualität
genauer zu beschreiben

Ergebnis: Gleichgewichtsziele Mete di qualità ed equilibrio

Denen jeweils **Instrumente** zugeordnet werden, mit denen wir versuchen sie zu erreichen

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



Gleichgewichtsziele schon zusammengefasst:

- **Autoreferenzialität** für einen intensiven internen Qualitätsdiskurs einerseits – **Offenheit** gegenüber Neuem andererseits (Entwicklung und Ausräumung blinder Flecken)
- **Formalisierung – Entformalisierung** Aus Effizienzgründen muss hier ein Gleichgewicht herrschen. Die besten Formalisierungen sind diejenigen, die wenig Einlernen erfordern, sondern sich selbst erklären.

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



Ministero del Lavoro,
della Salute e delle Politiche Sociali
Direzione Generale per le Politiche
per l'Occupazione e la Formazione

Fortsetzung

- **Leistung und Praxis – Reflexion** Praxis bringt Erfahrung und Wissen, Reflexion darüber macht die Erfahrung kommunizierbar und öffnet Entwicklungen
- **Personenorientierung – Prozessorientierung** Einerseits müssen die angebotenen Leistungen von unterschiedlichen Personen durchgeführt werden können, andererseits machen die Personen einen unterschied, und die Routine der Leistungen verändert sich mit den Personen, die sie durchführen
- **Prozesskontinuität – Personenkontinuität**

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



Ministero del Lavoro,
della Salute e delle Politiche Sociali
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione

Ziel nach einem Jahr Arbeit

„Wir würden gerne im Dialog mit den Landesabteilungen und mit Hilfe von Universitäten und/oder anderen gemeinnützigen Organisationen dieses Modell zu einem operationalisierbaren Qualitätssystem ausarbeiten.

Ein - sehr hoch gestecktes - Ziel könnte die Entwicklung eines Südtiroler Zertifikats für private soziale Dienstleister sein.“

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione

Con le nostre idee e risultati ci siamo incontrati e abbiamo discusso con

Prof Dr. Walter Lorenz (Bolzano Bressanone)

Prof Dr. Anna Aluffi (Roma Bressanone)

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



Ricerca 2006

Con i risultati del 2005 si avvia una ricerca nel nel 2006
La ricerca ha come obiettivo di avvicinarci a una
proposta più concreta di un concetto di qualità
La provincia sostiene la ricerca con dei fondi

Prof. dott. Anna Aluffi Pentini

guida la ricerca e come ricercatori ci sono Fernando,
Tanja;
Christine, la facilitatrice e di grande aiuto

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



Ipotesi di partenza

- Il privato sociale si differenzia dal pubblico
 - ma IN COSA?
- Il privato sociale deve “rendere ragione” della propria esistenza
 - ma PERCHE’
- Il privato sociale deve lavorare sulla qualità senza per questo perdere le sue caratteristiche
 - ma COME
- Pubblico e privato brauchen sich gegenseitig
 - ma COME?

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Occupazione e la Formazione

Alcuni risultati

(Vorgestellt im Nov 2006)

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



Pubblico / Privato dinamizzazione reciproca

Garanzia
di risposta
per tutti

Affinamento e
personalizzazione
della risposta
in base a nuove esigenze

Ciò che non
diventa
pubblico o
si rinnova o perde di forza

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione

Parole chiave	Numero di volte nominata
Flessibilità	6
Aiuto all'umanità	3
Soddisfazione delle esigenze dell'utente	3
Impegno	3
Autonomia	3
Accoglienza	2
Pochi soldi, tanto profitto	2
Idealisti	2
Gratificazione	2
Clima familiare	2
Soddisfazione dell'operatore	2
Passione	2
Partnership collaborazione paritaria	2
Responsabilità	2
Competenza	1

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione

FB Mitarbeiter / Hypothese

- Gleichgewichtsziel alles schön und gut – aber damit verfestigt sich der status quo und erlaubt nicht den Privaten, sich auf radikale Veränderungen der sozialpolitischen Landschaft vorzubereiten. Natürlich ist der Ausgleich Kontinuität – Innovation, Wissen – Erfahrung wichtig, aber alles muss unter Qualitätsgesichtspunkten eine neue Bedeutung gewinnen und sich an neuen Kriterien ausweisen, Wissen so gut wie Erfahrung, Stabilität sowie Experimentation!

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione

FB Mitarbeiter / Idealen

- Insgesamt entsteht der Eindruck („Schlüsselbegriffe“), dass Idealvortellungen konkrete Qualitätskriterien substituieren, d.h. man unterschreibt die ideale von empowerment, Zuhören etc. ohne sich Gedanken darüber zu machen, wie das organisatorisch abgesichert werden sollte und was dabei herauskommen sollte.

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



Ministero del Lavoro,
della Salute e delle Politiche Sociali
Direzione Generale per le Politiche
per l'Occupazione e la Formazione

FB Mitarbeiter/Produktqualität

- Die überwiegende Mehrzahl der zutage getretenen Qualitätskriterien beziehen sich auf Prozessqualität, etwas auf Strukturqualität, aber nicht auf Produktqualität (Ausnahme: Individuelle Hilfeplanungsprojekte)

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Occupazione e la Formazione

Neben diesen und anderen inhaltlichen Ergebnissen werden in der Forschung Instrumente zur Datenaufnahme entwickelt, die noch heute die Grundlage für die Operationalisierung des Qualitätskonzeptes bilden (Fragebögen, Interviewleitfäden, Erhebungsraster)

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione

2007

Aus den Vorarbeiten des Jahres 2005 und den Ergebnissen der Forschung des Jahres 2006 wird ein Qualitätskonzept entworfen

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



Ministero del Lavoro,
della Salute e delle Politiche Sociali
Direzione Generale per le Politiche
per l'Occupazione e la Formazione

Aus den 18 Gleichgewichtszielen
werden 14 Qualitätsbereiche

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



Ministero del Lavoro,
della Salute e delle Politiche Sociali
Direzione Generale per le Politiche
per l'Occupazione e la Formazione

Die vierzehn Qualitätsbereiche:

14 Qualitätsbereiche

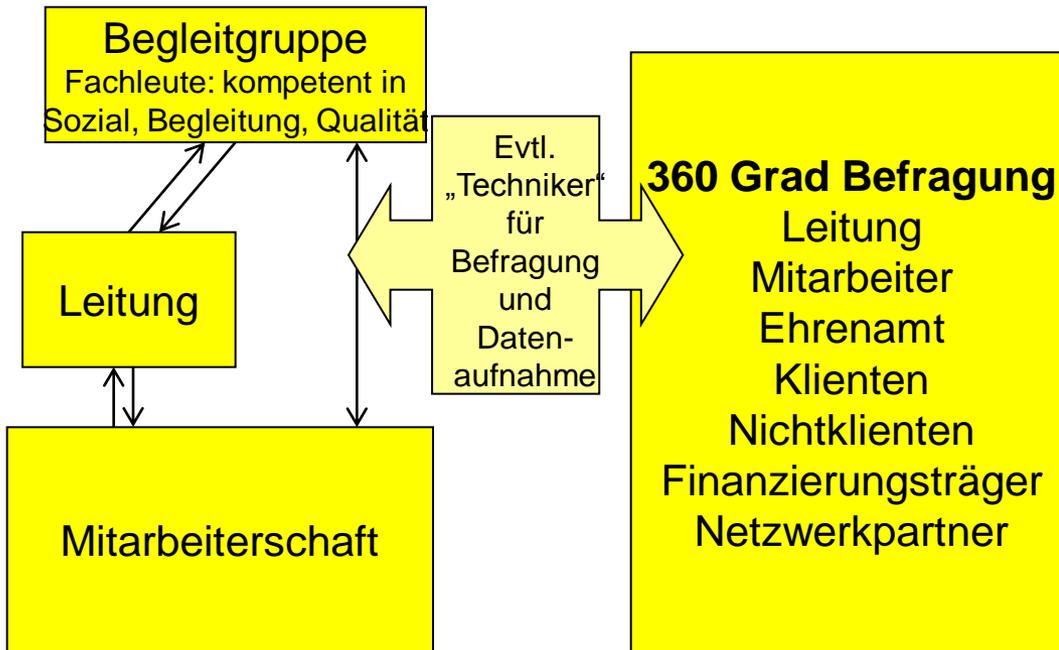
- - Ziele und Werte
- - Bedürfnisse der Klienten
- - Fachspezifisches Vorgehen
- - Produktqualität
- - Interne Kommunikation
- - Motivation und Integration
- - Kostenbewusstsein
- - Einordnung ins Netz, Kommunikation mit Umwelt
- - Angebotsverifizierung
- - Treffen interne Konzepte das Bedürfnis der Klienten?
- - Kompetenzproduktion
- - Kontinuität
- - Formen der Entscheidungsfindung
- - Mehrwert für Gesellschaft

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO



Begleitete Selbstbewertung

Qualitätsbewertungs- und Entwicklungsprozess



Qualitätsbereiche

14 Qualitätsbereiche

- Ziele und Werte
- Bedürfnisse der Klienten
- Fachspezifisches Vorgehen
 - Produktqualität
- Interne Kommunikation
- Motivation und Integration
- Kostenbewusstsein
- Einordnung ins Netz, Kommunikation mit Umwelt
- Angebotsverifizierung
- Treffen interne Konzepte das Bedürfnis der Klienten?
 - Kompetenzproduktion
 - Kontinuität
- Formen der Entscheidungsfindung
- Mehrwert für Gesellschaft

Ergebnisse und Zwischenergebnisse

Bericht (beschreibend)

1. Qualität: zu allen Bereichen, Mindestqualität muss gesichert sein.
2. Prozess: Offenheit und Bereitschaft zum Prozess, Verlauf. Nach dem Feststellen einer Mindestqualität wird Punkt 2 stärker gewichtet.

Zertifizierung: Mindestqualität und einsehbarer und an Ergebnissen erkennbarer Qualitätsentwicklungsprozess

2008

Mit 4 Organisationen wird begonnen durch einen Probedurchlauf – Entwicklungslauf das Konzept mit Details zu versehen und konkrete Vorgehensweisen zu entwickeln

Begleitet wird dies weiter von Prof Dr Anna Aluffi

Die Referenten für die 6 Organisationen sind:

Petra Piazza, Cecilia Steffanelli, Daniela Winkler,

Koordiniert werden die Referenten von Roberta Nicolodi

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



Die teilnehmenden Organisationen des Probedurchlaufs sind:

- Masa S.Clara (la Strada)
- Beratungsstelle (Lebenshilfe)
- Albatros (Sozialgenossenschaft)
- Seniorendienste Lana
- Haus der Gastfreundschaft (Caritas)

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Occupazione e la Formazione

Ausgangspunkt für den nun an
konkreten Organisationen
durchzuführenden Probe-
Entwicklungslauf ist ein weiterer
Schritt, der Operationalisierbarkeit des
Qualitätskonzeptes

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



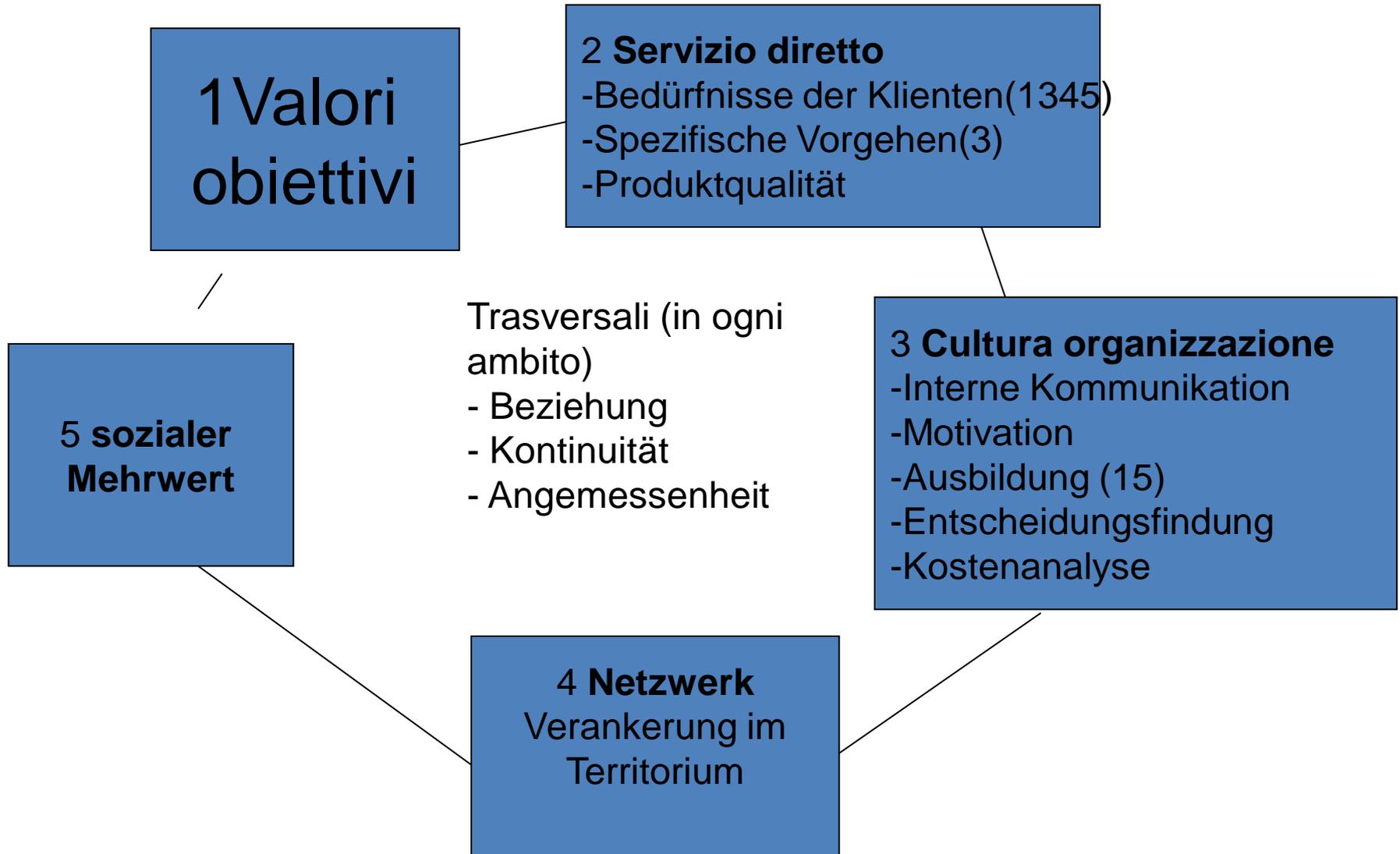
PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
DIREZIONE GENERALE PER LE POLITICHE
PER L'ORIENTAMENTO E LA FORMAZIONE

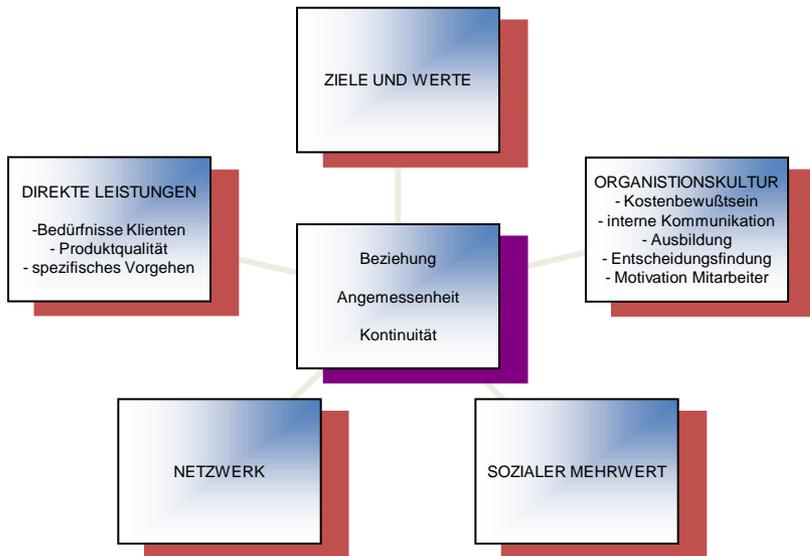
Qualitätsbereiche

zusammengefasst



Begleitete Selbstbewertung

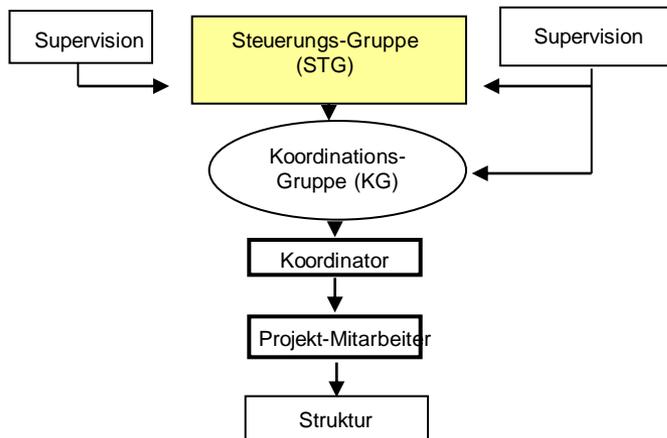
QUALITÄTSBEREICHE:



PROZESS-ABLAUF:

- Ist-Beschreibung zu allen Bereichen
- Auswahl von Verbesserungsbereichen
- Detailerhebung in ausgewählten Bereichen (z.B. Interviews mit Klienten, Nichtklienten, Finanzgebern, Netzwerkpartner, Beobachtung, etc.)
- Entwicklung von Verbesserungsansätzen anhand von Ergebnissen
- Überprüfung Ergebnisse
- Auswahl neuer Verbesserungsbereiche

STRUKTUR:



ERGEBNIS:

Bericht:

1. Qualitätsbeschreibung zu allen Bereichen, Mindestqualität muss gesichert sein.
2. Offenheit und Bereitschaft zum Prozess, kontinuierliche Qualitätsentwicklung

„Zertifizierung“ bei:

Mindestqualität und einsehbarer, erkennbarer Qualitätsentwicklungsprozess

Der Kontakt zwischen Begleitgruppe
und Organisationen beginnt, es werden
Daten erhoben, Gespräche geführt und
Beobachtungen gemacht

dann geht das Geld aus

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



Ende 2008 das ganze Jahr 2009

Aufgrund von Ressourcenmangel und weil das Qualitätsprojekt 4 Jahre lang vom persönlichen ehrenamtlichen Engagement der einzelnen Mitglieder des Clusters Qualität getragen worden war, ohne dass es zu einer Formalisierung gekommen ist, die die Einzelnen entlastet hätte, stockt das Projekt.

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzion Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione

Ab **Ende 2009** wird das Projekt nach langjähriger Ressourcensuche durch den Europäischen Sozialfond **ESF** unterstützt und es ist möglich, weiter zu arbeiten

Es müssen neue Projektmitarbeiter gefunden werden, die sich zum Glück alle sehr schnell einarbeiten, aber sich natürlich nicht Teil es langjährigen Prozesses fühlen.

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



Heute nach 8 Monaten Arbeit im Jahr 2010 liegt eine Methode vor, um zu einer Beschreibung der Organisationen zu kommen vor

Sie ist die Grundlage zur Bewertung einer Organisation innerhalb der Qualitätsbereiche und die Grundlage für Qualitätsentwicklung

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzion Generale per le Politiche
per l'Occupazione e la Formazione

Offene Fragen:

- **Welche Art von Bewertung wollen wir? Beschreibend, wie stark Mängel unterstreichen, Wertung (Hierzu gibt es in der Qualitätsgruppe unterschiedliche Sichtweisen)**
- **Wer hat das Mandat zur Bewertung?**
- **Wie eng wird der Entwicklungsprozess begleitet?**

EUROPÄISCHER SOZIALFONDS - FONDO SOCIALE EUROPEO

AUTONOME PROVINZ
BOZEN - SÜDTIROL
ESF Dienststelle



PROVINCIA AUTONOMA
DI BOLZANO - ALTO ADIGE
Servizio FSE



MINISTERO DEL LAVORO,
DELLA SALUTE E DELLE POLITICHE SOCIALI
Direzione Generale per le Politiche
per l'Orientamento e la Formazione