

INSTITUT FÜR ANGEWANDTES SOZIALRECHT

Gute Arbeit – Zufriedene Klient(inn)en

Über wirkungsorientiertes Qualitätsmanagement im behördlichen Kindes- und Erwachsenenschutz

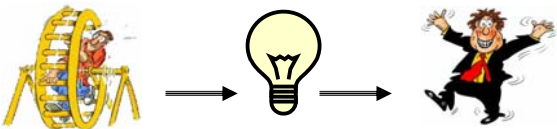
VB / SoD – Tagung 18. November 2009 Zürich

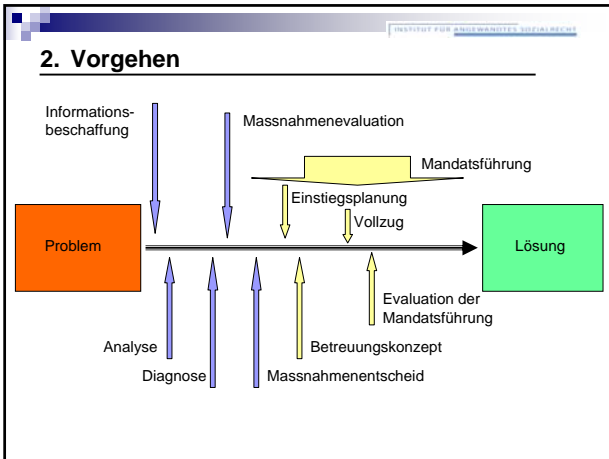
Kurt Affolter, lic. iur., Fürsprecher und Notar,
 Institut für angewandtes Sozialrecht, Schernelz/Ligerz
www.affolter-lexproject.ch

Inhaltsübersicht

1. Ziel und Aufgabe des behördlichen Kindes- und Erwachsenenschutzes
2. Vorgehen
3. Wesensmerkmale eines QM im KES
4. Adressaten eines QM im KES
5. Erfolgspyramide des professionellen KES
6. Standards und Indikatoren
7. Fazit

1. Ziel und Aufgabe des behördlichen Kindes- und Erwachsenenschutzes





INSTITUT FÜR ANGEWANDTES SOZIALRECHT

3. Wesensmerkmale eines QM im behördlichen Kindes- und Erwachsenenschutz

3.1. Zum Begriff des QM im KES

- Führungskonzeption, getragen von organisationseigenem Menschenbild und gemeinsamen Wertvorstellungen
- Dienstleistungen geprägt durch gesetzliche Vorgaben
- Ziel: Optimierung der Dienstleistungsprozesse hinsichtlich Entstehung, Ausgestaltung und Wirkung
- Bestmögliche Entfaltungs- und Erweiterungsmöglichkeiten von persönlichen und fachlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten

INSTITUT FÜR ANGEWANDTES SOZIALRECHT

3. Wesensmerkmale eines QM im behördlichen Kindes- und Erwachsenenschutz

3.2. Dimensionen des QM in der klassischen Lehre

- Strukturqualität
- Prozessqualität
- Ergebnisqualität

3.3. Begriff der Qualität

- Gesamtheit der Eigenschaften und Merkmale einer Dienstleistung, die sich auf deren Eignung zur Erfüllung vorausgesetzter oder festgelegter Bedürfnisse beziehen (gesetzlich umschrieben, vereinbart oder behördlich verfügt).

3. Wesensmerkmale eines QM im behördlichen Kindes- und Erwachsenenschutz

3.4. Bereiche des Qualitätsmanagements

- Qualitätsplanung
- Qualitätslenkung
- Qualitätssicherung
- Qualitätsförderung

3.5. Aufgaben des QM

- Fachliche Ausgestaltung der vier Bereiche
- Moderierung und Gestaltung der Schnittstellen
- Kontinuierlicher Gestaltungsprozess

3. Wesensmerkmale eines QM im behördlichen Kindes- und Erwachsenenschutz

3.6. Zu erfassende Aufgabenfelder

- Nicht mandatsgebundene Funktionen der KESB (spezifische familienrechtliche Lebensvorgänge)
- Abklärung und Entscheidungsfindung
- Mandatsführung
- Mitwirkung der KESB
- Aufsicht / Steuerung (Controlling)

3. Wesensmerkmale eines QM im behördlichen Kindes- und Erwachsenenschutz

3.7. Zwei Beispiele typischer Interdependenzen und Verzahnungen zwischen Qualitätsbereichen und Aufgabenfeldern

- Gefährdungsmeldung Kind mit schweren seelischen Entwicklungsstörungen
 - Ungenügende Sachverhaltsabklärung
 - Unzutreffende Analyse und Diagnose
 - Untaugliche Massnahme
 - Ungeeignete MT ernannt
 - Fehlende interne fachliche Gefässe zur Qualitätspflege
- = Hohes Misserfolgsrisiko

3. Wesensmerkmale eines QM im behördlichen Kindes- und Erwachsenenschutz

- Führung eines geeigneten Mandats durch geeignete Person mit Bedarf nach Beizug rückwärtiger Fachdienste:
 - Klare Kompetenzausscheidung und Zuständigkeitsregeln
 - Für alle gültige Bearbeitungsstandards
 - Organisatorische und führungs-mässige Garantie der Durchsetzung von Standards
 - Ausgereifte und reibungslos funktionierende IT-Infrastruktur
 - Greifbare Fachdokumentation
- = effiziente Mandatsführung

4. Adressaten des QM

Vormundschafts- behörde	Mandatsträger/ in	Arbeitgeber/in MT
■ Verfahrensinstruktion	■ Einstiegsplanung	■ Aufbauorganisation
■ Sicherung Prozessgarantien	■ Mandatsführung	■ Abläufe
■ Massnahmenwahl + Mandatsträgerwahl	■ Evaluation	■ Wissensmanagement
■ Mitwirkung	■ Dokumentation und Rechenschaft	
■ Controlling		

5. Erfolgspyramide



6. Standards und Indikatoren

A. Geeigneten Massnahme, d.h.

- Zulässig (gesetzmässig)
- Zielgerichtet (komplementär, nicht diffus)
- Zweckmässig (geeignet)
- Zielkongruent (gemeinsame Zielvorstellung VB/MT/Klient)
- Zweckangemessen (verhältnismässig)

6. Standards und Indikatoren

B. Eignung der Mandatsträgerin, d.h.

- Berufsqualifikation (Bedarfsangepasst)
- Persönliche Eignung und Kompetenz (Fähigkeit, Fertigkeit)
- Zeitliche Verfügbarkeit
- Verfügbares Arbeitsinstrumentarium („Werkzeugkoffer“)

6. Standards und Indikatoren

C. Organisationsstruktur, d.h.

- Klar profilierte Stellen
- Profilhonorable personelle Besetzung
- Stellvertretung
- Gut organisierte Arbeitsabläufe
- Ausgebaute und greifbare Dokumentation
- Aktenablagensystem
- Wissensmanagement
- Internen Vernetzung mit Fachstellen
- Externen Vernetzung mit Fachstellen
- Mandatsbewirtschaftungsmodell

6. Standards und Indikatoren

D. Infrastruktur, d.h.

- Günstige Raumverhältnisse
- Geeigneter Kundenempfang
- Zugangsbeschränkungen zu den Arbeitsräumen
- Geeignete Arbeitsplatzverhältnisse
- Ausgebaute Bürokommunikation
- Sicherheitsmassnahmen
- Rasch präsente Informatikunterstützung

6. Standards und Indikatoren

E. Führungsinstrumentarium, d.h.

- Leitbild
- Jahresziele
- Mitarbeiter/innengespräche (Anerkennung/Qualifizierung)
- Weiterbildungsplanung
- Kadergefässe (Steuergremien)
- Kommunikationsregeln und -gefässe
- Systematische Projektplanung
- Projektpartizipation der Mitarbeitenden
- Qualitätsentwicklung
- Teamentwicklungsregeln
- Gesellschaftliche Anlässe

7. Fazit

Qualitätsmanagement

Klienten-bezogen	Mitarbeiter/innen-bezogen	Politik-bezogen	Legalitäts-bezogen
<ul style="list-style-type: none"> ■ Problemlösung ■ Zufriedenheit ■ Sicherung von Würde und Autonomie 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ausschöpfen von Fertigkeiten und Fähigkeiten ■ Motivation und Einsatz ■ Zufriedenheit und Berufsstolz 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nachvollzug des Ressourcenbedarfs ■ Legitimation des Aufwandes ■ Gewissheit effizienten Einsatzes öffentlicher Mittel 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gesetzmässigkeit der Verfahren ■ Verhältnismässigkeit der Massnahmen ■ Zugang zu rechtsstaatlichem Schutz
