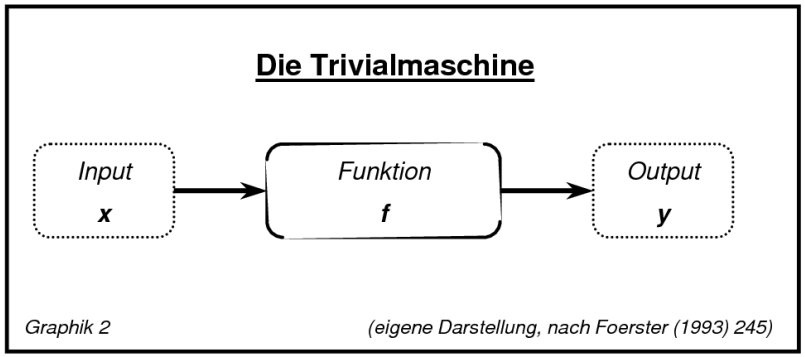
Qualitätsstandards für Prüfen von Lebensqualität

- 10 Thesen zu einer zeitgemäßen Prüfkultur -

Ashbys Gesetz

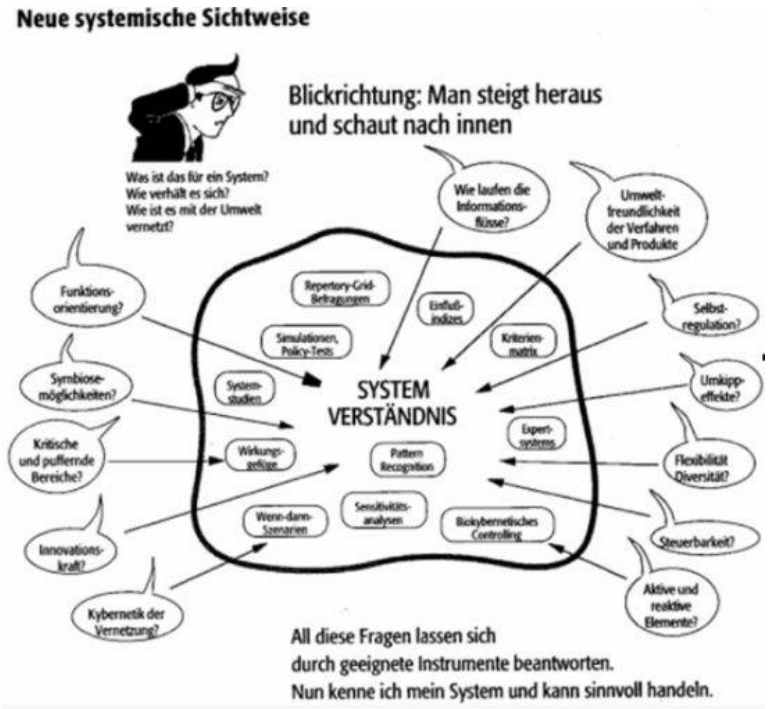
Ein System, welches ein anderes steuert, kann desto mehr Störungen in dem Steuerungsprozess ausgleichen, je größer seine Handlungsvarietät ist.



Graphik 2 (eigene Darstellung, nach Foerster (1993) 245)

trivialen Maschine

- ✓ vergangenheitsunabhängig
- ✓ vom Beobachter analysierbar und
- ✓ steuerbar

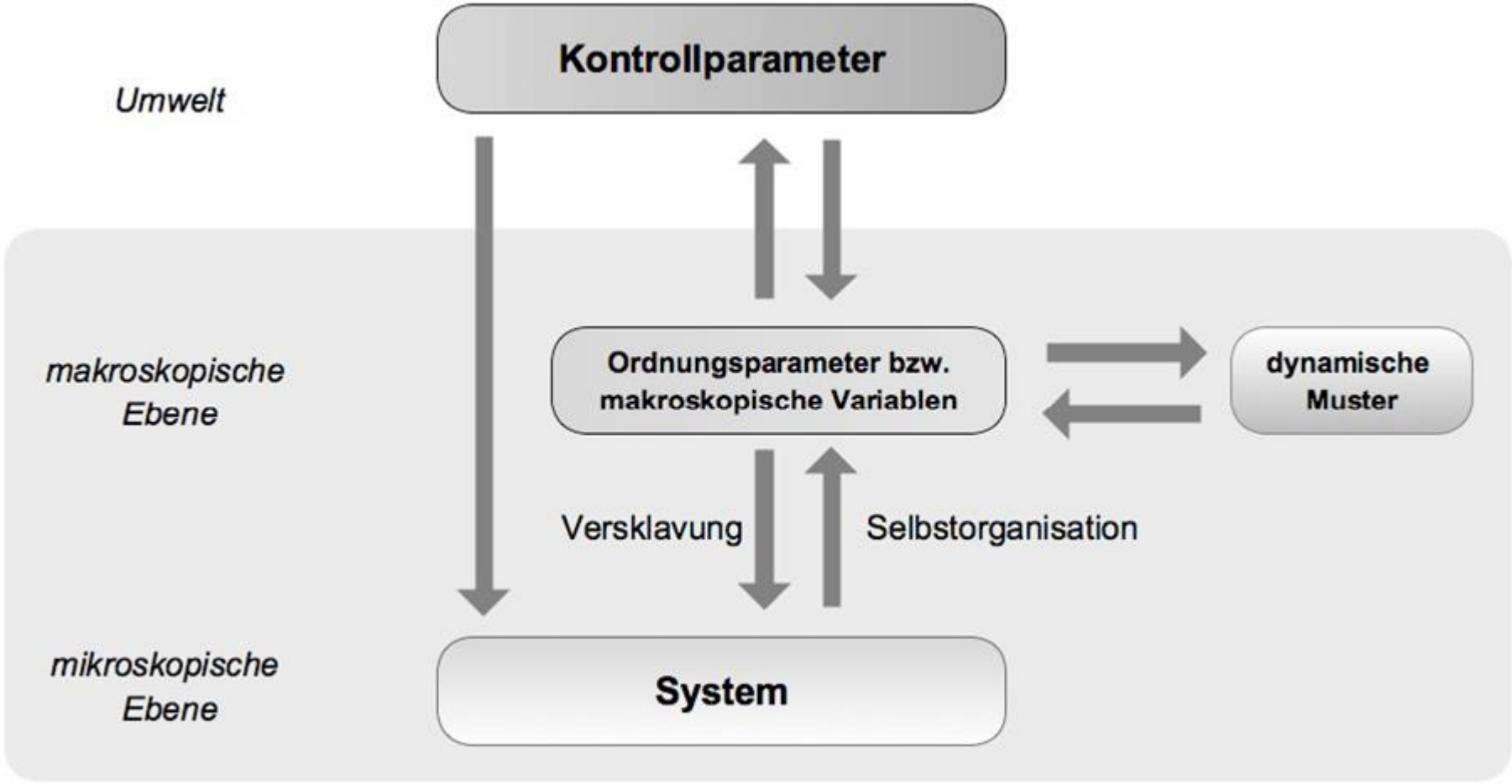


nichttrivialen Maschine

- ✓ synthetisch determiniert,
- ✓ analytisch unbestimmbar
- ✓ vergangenheitsabhängig
- ✓ unvoraussagbar

Foerster, Heinz von: *Sicht und Einsicht*. Versuche zu einer operativen Erkenntnistheorie, Braunschweig, Wiesbaden 1987

Warum PrüfKultur?



http://widawiki.wiso.uni-dortmund.de/images/4/4e/Synergetik.png

Warum PrüfKultur?

ZEIT: Religionenposter – als Beispiel für die Wirkung von Ordnungsparametern und Kontrollparametern

- PrüfKultur – ist eine **Werte- und Haltungs-Frage!**
- Entspricht die in **Interaktion** (in Beziehung) gestaltete **LebensART** der Würde des Menschen?
- Professionelle Einrichtungen wie **SGB - Anbieter**, die **personennahe Dienstleistungen zur Lebenqualität** erbringen und ermöglichen, drücken diese/Ihre Werte der Begegnung in Ihrem **Leitbild** aus und legen genau damit die Kriterien, das Ziel des **Betreibens ihres Qualitätsmanagements** fest.

Soziale Arbeit ist charakterisiert durch:

- Menschen, die eine professionelle Einrichtungen mit einem **Anliegen** betreiben, verbinden sich mit den **Werten** für die Begegnung, Kommunikation und Interaktion aus Ihrem Leitbild.
- Diese Werte spiegeln sich immer auch in den übergeordneten Gesetzen, die die Einrichtungen finanziell „unterstützen“, z.B. SGB III, VIII, IX, XI. Da diese auch juristisch als Gebot für Menschlichkeit (Grundgesetz) gesetzt sind.
- Sollen die professionellen Einrichtung die Kriterien Ihrer Leitbilder umsetzen, braucht es dazu intern Diskussion, **Dialog** und **Management der Werte** (Qualitäten), um immer wieder zu überprüfen: „Generieren wir Lebensqualität“.
- Externe Rückmeldung erhalten professionelle Einrichtungen durch **Prüfungen** durch Auditoren.

Soziale Arbeit ist charakterisiert durch:

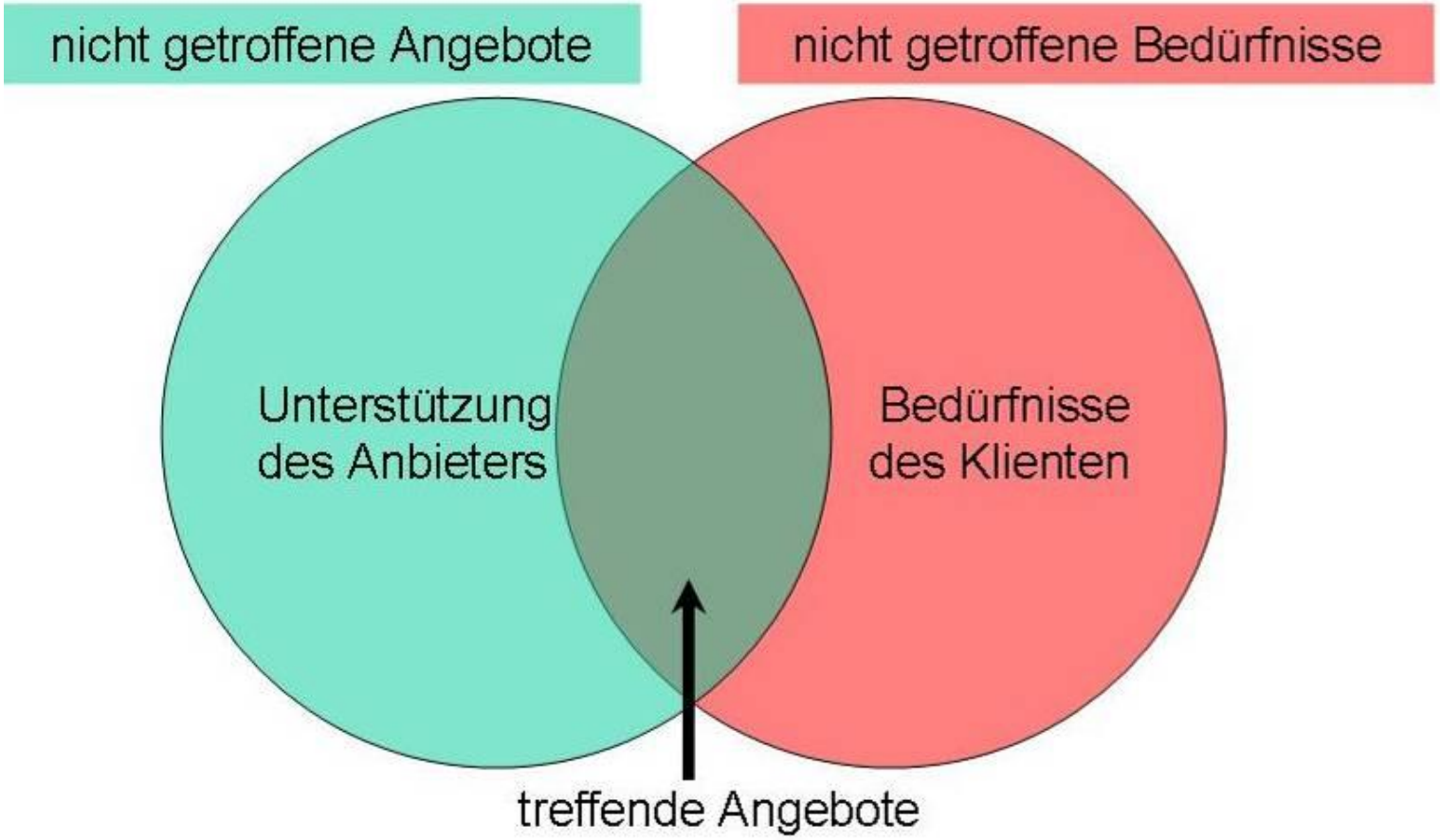
- Diese Rückmeldungen sind wichtig für die Weiterentwicklung jeder professionellen Einrichtung – „blinde Flecken“.
- Gleichzeitig sind diese Prüfungen – müssen es sein – Akte der Würdesicherung – denn Menschen lernen (gemäß dem Resonanzprinzip) am stärksten durch Lernen am Modell – läuft eine Prüfung „unter Würde, Interessen & Bedürfnisse-Beachtung“ läuft die Spirale nach unten - Demotivation, Enttäuschung, Frust ... Burnout
- „Wie du in den Wald hineinrufst, so schallt es auch zurück.“
- Die Prüfer sind Modell, „Spiegel“ von Haltungen und Einstellungen gegenüber Menschen.
- Einrichtungen und Ihre Mitarbeiter brauchen würdige Prüfungen, eine PrüfKultur, die ihre Individualität in der Würde, Interessen & Bedürfnissicherung als **Lebensqualität** erkennt, spiegelt und so Gelungenes bestärkt und Weiterentwicklungsbedarf („blinde Flecken“) aufzeigt

Kriterien, die für die Bestimmung von Lebensqualität wichtig sind *

- Allgemein: Lebenszufriedenheit; Werte und Moral; Gefühle; Glücklich Sein
- Persönliche Ressourcen: Depression; Angst; Kognitive Fähigkeiten; Kontrolle; Selbstwert; Lebenssinn; Einsamkeit;
- Bez. physischer Gesundheit und funktionaler Fertigkeiten: Individuelles Gesundheitsgefühl; AEDL
- Soziale Beziehungen: Qualität und Zufriedenheit
- Heimat und Lebensumfeld
- Gebrauch von Betreuungs- und Unterstützungsdienstleistungen: Haushalt, Mobilität, Transport , Einkauf, persönliche Pflege

* Vaarama, Pieper, Sixsmith: Care-related quality of live in old age. Springer, NewYork 2008

Lebensqualität:
Das Wechselspiel von Unterstützung und Bedürfnissen



Lebensqualität: Was der Klient mitbringt: Bedürfnisse und Kompetenzen

Soziale und demographische Faktoren:

- Geschlecht, Alter, Partnerschaft, Ethnische und religiöse Einstellungen, Erziehung, Einkommen, subjektive finanzielle Situation

Funktionale Fähigkeiten:

- Subjektive Gesundheit, AEDL, kognitive Fähigkeiten, psychisches Wohlfühlen: Selbstkontrolle, Selbstwert, Wandlungen des Lebens, Depression

Umgebung

- Objektive & subjektive Lebensumwelt, Zufriedenheit mit der Umwelt, Mobilität

Vorlieben

- Erwartungen und Wünsche, bevorzugte Betreuung und Betreuungsplatz

Lebensqualität: Ergebnisse

Qualität für den Klienten:

- Objektive Entwicklung; Subjektive Entwicklung; Lebensqualität: physisch; psychisch; emotional; sozial; spirituell; die Umgebung betreffend

Qualität der professionellen Dienstleistung:

- professionelle Standards und Ziele erreichen, keine „Fehler“, Zufriedenheit der Klienten

Qualität des Managements:

- Redlichkeit des Angebots und Vertriebs;
  hohe Quote von Angebot zu getroffenen Bedürfnissen sowie getroffen Bedürfnissen zu nicht getroffenen Bedürfnissen

Lebensqualität: Acht Kriterien für den Klienten

1. Angemessenheit der Betreuung
2. Kontinuität der Betreuung
3. Professionalität und Interaktionsfähigkeiten der Betreuenden
4. Qualität der Interaktion zwischen Klient und Betreuendem
5. Autonomie und Selbstbestimmung des Klienten
6. Sicheres Leben zuhause
7. Betreuungsqualität Ergebnisse
8. Allgemeine Zufriedenheit mit der Betreuung

Zehn Thesen zu einer zeitgemäßen PrüfKultur

I. Offenheit des eigenen Handelns
II. dynamische Urteilsbildung
III. kulturwissenschaftliche Methode
IV. Wahrnehmungsgeleitete Erschließung
V. selbstverantwortlicher Ansatz
VI. Qualitätsentwicklung
VII. Prüfung als entscheidende Situation
VIII. Situationen lebendiger Entwicklung
IX. qualitativer Ansatz
X. Transparenz

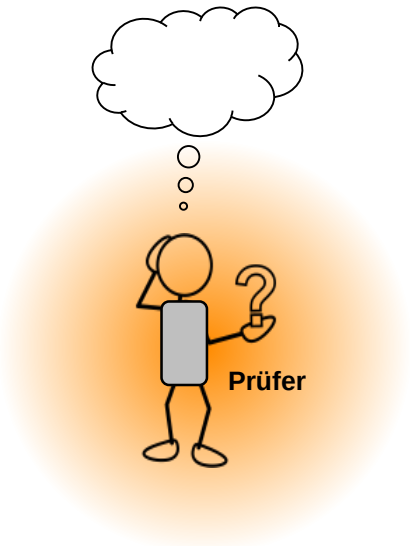
10 Thesen für eine neue PrüfKultur

Nachfolgend – 10 Thesen für eine neue PrüfKultur, die Würde und gegenseitiges Wachstum und somit die Lebensqualität aller in den Mittelpunkt stellt.

Prüfungen, die Würde, Interessen & Bedürfnisse „beider“, d.h. der Menschen, die professionell begleitet werden als auch die Menschen, die professionell Ihre Arbeit erledigen anerkennt, respektiert und somit den Grundstein zur Weiterentwicklung legt.

Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers

I. Offenheit



Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment
und Fundament für eine
zeitgemäße Prüfkultur!

Prüfen ist ein offener Prozess.

Er fördert die **Offenlegung des Vorgehens** seitens der Prüfer wie die Offenlegung der Realsituationen in den Einrichtungen.

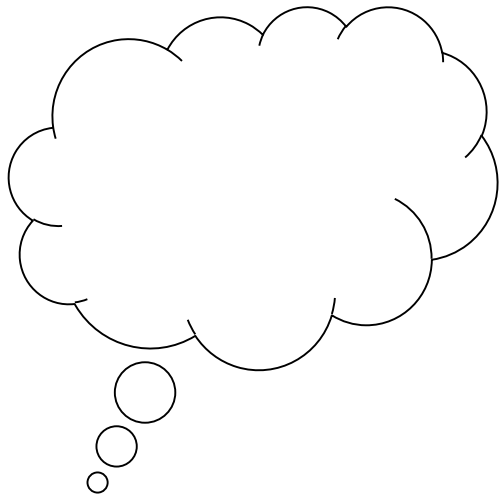
offen (vorurteilsfrei) verstehen,

in einem offen Dialog

Gemeinsames Verständnis

Nicht mehr strategisch bestehen!

Entspricht der Offenheit im Kernprozess Begleiten/Unterstützen



Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers

I. Offenheit

II. dynamische Urteilsbildung

Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Die Urteilsbildung ist ein dem Leben angemessener dynamischer Prozess

teilnehmende Beobachtungen

Interviews **"Schlüsselsituationen**

ob sich die zugrundeliegende Handlungssystematik in der

Dokumentation widerspiegelt.

systematisch mit gelingenden oder kritischen Situationen umgeht.

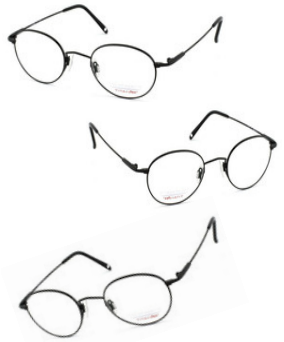
Diskrepanz zwischen den eigenen **Einrichtungszielen**

bzw. Gesetzes/Normforderungen und den konkret vorgefundenen Situationen der

alltäglichen Durchführung.

Vermeidet **ja/nein Antworten** und abstrahierendes

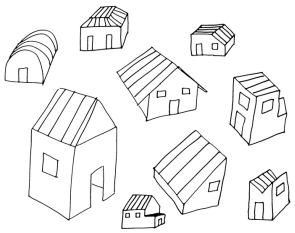
gehaltloses quantitatives Zusammenfassen.



Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers

I. Offenheit

III. kulturwissen-schaftliche Methode



II. dynamische Urteilsbildung

Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Die Prüfung läuft nach kulturwissenschaftlichen Methoden ab.

verstehensorientiert

einzelnen Menschen

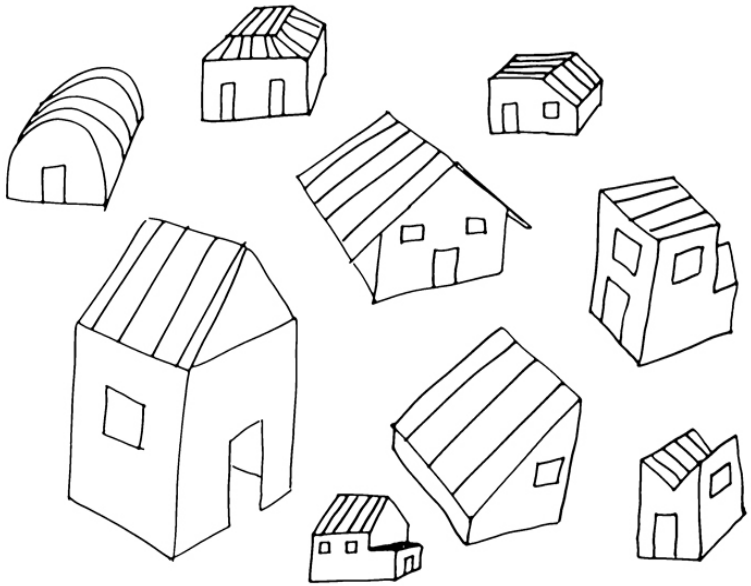
Das **Verantworten des Eigenen**
steht auf dem Prüfstand

Blick auf die Würde

individuellen Einrichtungskultur

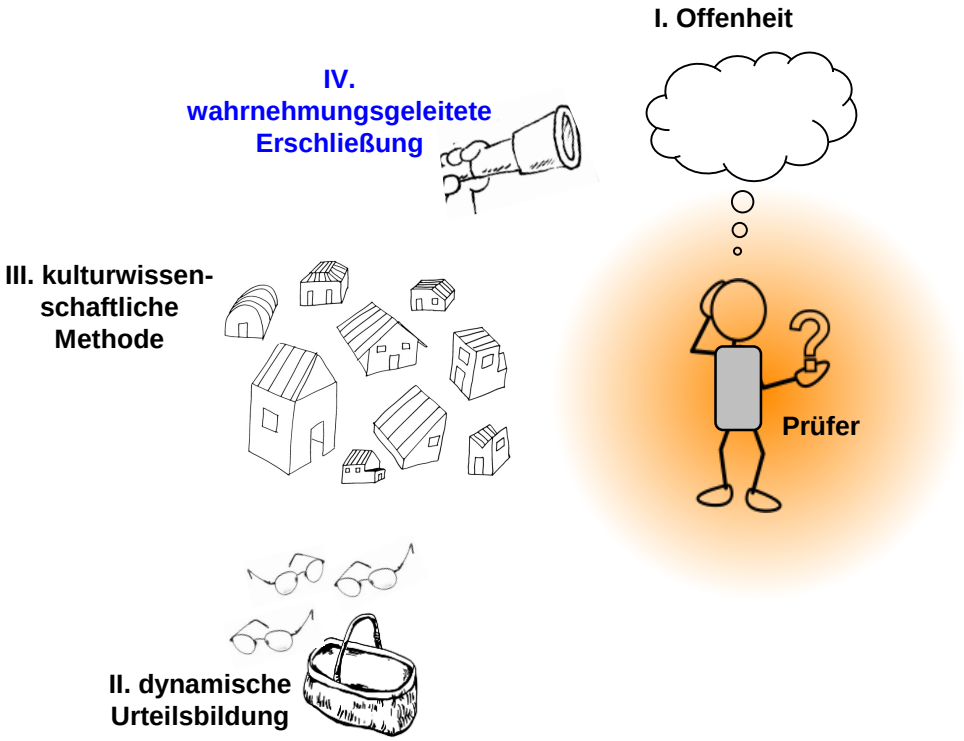
Kein Besserwissen

Jede Einrichtung ist anders!



...und das ist auch gut so!

Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers

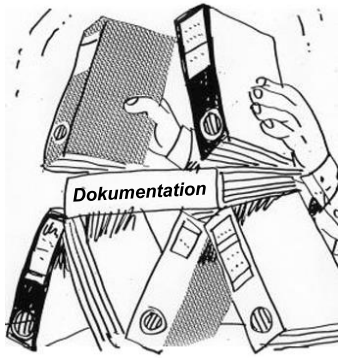


Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

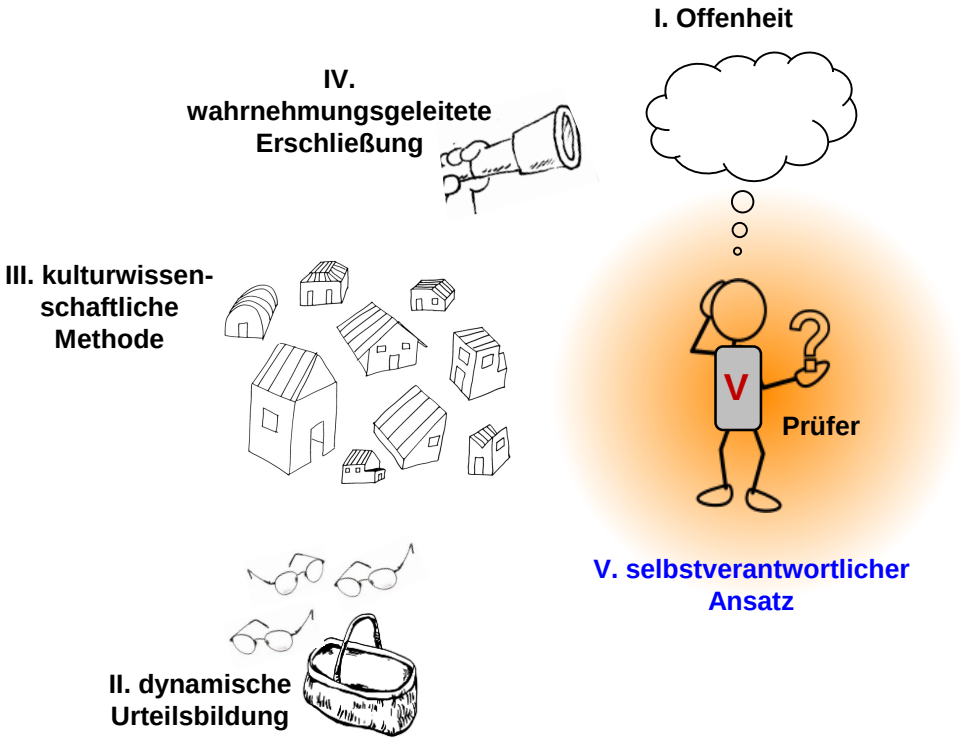
Validität des Prüfansatzes basiert auf Wahrnehmung von Lebenssituationen, die auch die Unterstützten erleben. Teilnehmende Beobachtungen aus **unterschiedlichen Perspektiven** garantieren, dass das bewertet wird, was zu bewerten vorgegeben ist.

Vermieden wird, die **Wirklichkeit in der Dokumentation**, der Landkarte zu finden.

Empathie und aktives Zuhören in wechselnden Situationen fördern das **Verständnis**, wie die unterstützenden Dienste zur Lebensqualität ihrer Klienten beitragen.



Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers



Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Jeder Bürger ist als erwachsener Mensch für sich und sein Leben selbst verantwortlich.

Ein zeitgemäßes Prüfsystem nimmt diesen

Selbstverantwortungsansatz

qualitätvolle Prüfung

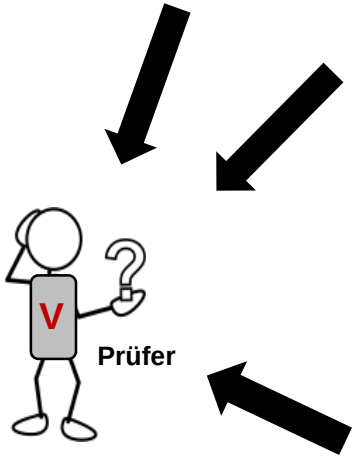
Denn nur ein Prüfansatz, der das

Selbstbestimmungsrecht wahrt, **fördert** auch die **Selbstbestimmung**,

Keine Förderung der Anpassungsleistung

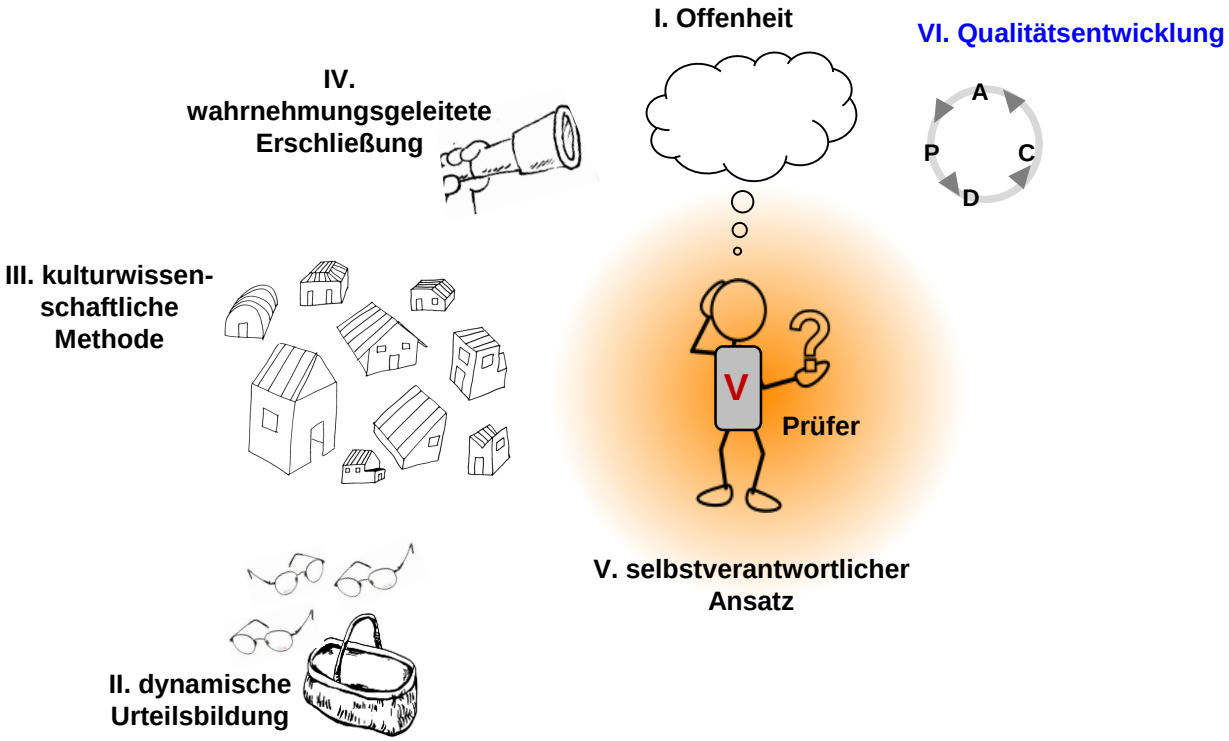
breite & vielfältige Einrichtungslandschaft.

Diese Verantwortung kann nicht abgegeben werden.



Diese Verantwortung braucht eine entsprechende Haltung und Einstellung!

Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers



Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Ein zeitgemäßes Prüfsystem ist lernorientiert.

Es fördert die Entwicklung der Qualität für die **gemeinsame Zielgruppe** von prüfender Instanz und geprüftem Träger / Anbieter

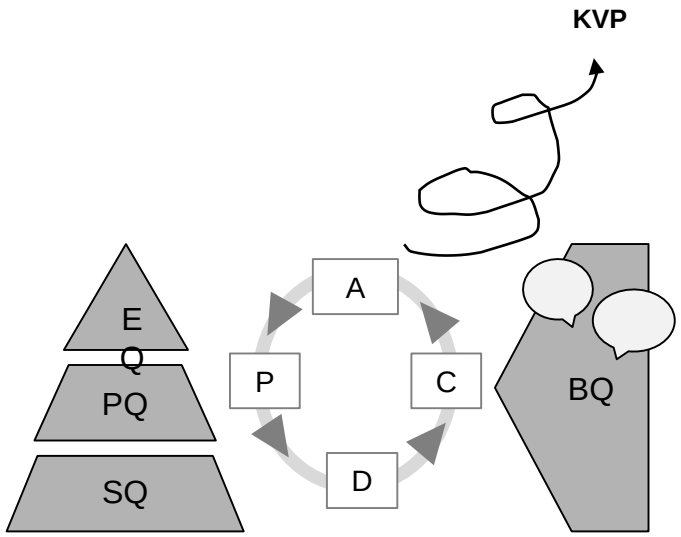
Gesamtentwicklung des Umgangs mit Menschen mit Unterstützungsbedarf.

Konstruktives **beidseitiges Feedback** fördert eine kontinuierliche Qualitätsentwicklung.

Augenhöhe erwachsenen Prüfens & Spiegelns

Fremdblick als bereichernd & **Mut machend** für individuelle Entwicklungen erlebt,

Angst und unsinniger externer Druck werden entbehrlich.

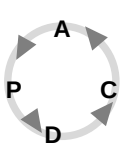


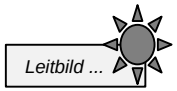
Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers

I. Offenheit

VI. Qualitätsentwicklung

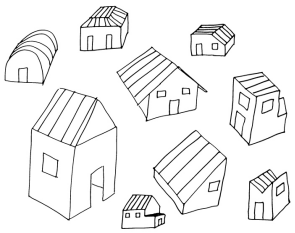
IV. wahrnehmungsgeleitete Erschließung

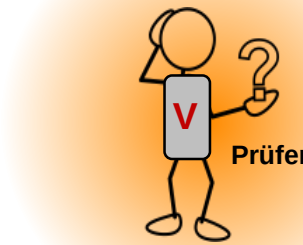




VII. Prüfung als entscheidende Situation

III. kulturwissenschaftliche Methode





V. selbstverantwortlicher Ansatz

II. dynamische Urteilsbildung

Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Prüfungen haben den Charakter entscheidender Situationen.

Dafür sind drei Qualitätskriterien zu erfüllen:

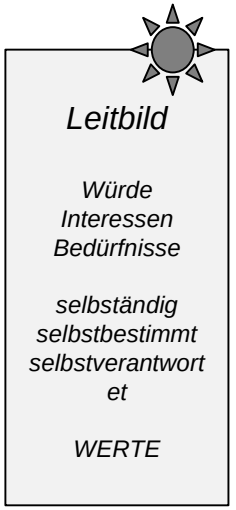
1) Eigenes Wertesystem offengelegen

2) lässt sich prüfen &

3) es entwickeln sich beide: die (Prüf-/Umsetzungs-) Systeme, die Geprüften wie die Prüferinnen und Prüfer selbst.

Das bedeutet, auf **Angst und Anpassungsverhalten** vor, während und nach den Prüfungssituationen kann verzichtet werden, verstecken, inszenieren und **strategisches Prüfungsbestehen** verlieren ihre Bedeutung.

Die dabei möglichen Lernschritte werden als **Bereicherung** erlebt, um dem **gemeinsamen Auftrag** zu dienen.



„Was wollen wir erreichen?“

gespiegelt auf

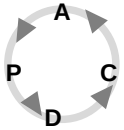
„Was haben wir erreicht?“

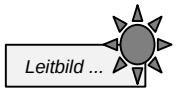
Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers

I. Offenheit

VI. Qualitätsentwicklung

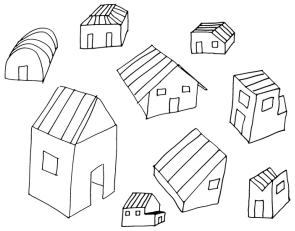
IV. wahrnehmungsgeleitete Erschließung





VII. Prüfung als entscheidende Situation

III. kulturwissenschaftliche Methode



Prüfer

VIII. Situationen lebendiger Entwicklung

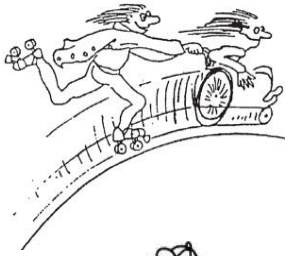
II. dynamische Urteilsbildung

V. selbstverantwortlicher Ansatz

Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Was ist, erschließt sich über das Wahrnehmen lebendiger Alltagssituationen des Lebens der Unterstützungsbedürftigen.

- Erfahrungswissen
- offene Verstehen-Wollen der Prüferinnen und Prüfer
- qualitativ hochwertige Urteilsbildung.



Leben findet nicht in der Dokumentation statt.

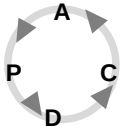
Lebensqualität findet im Leben statt.

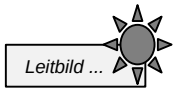
Die zu entwickelnde Kompetenz des Prüfers

I. Offenheit

VI. Qualitätsentwicklung

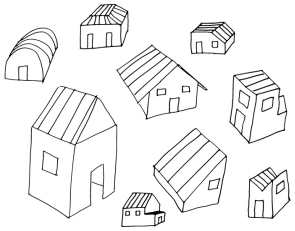
IV. wahrnehmungsgeleitete Erschließung





VII. Prüfung als entscheidende Situation

III. kulturwissenschaftliche Methode



Prüfer

VIII. Situationen lebendiger Entwicklung

II. dynamische Urteilsbildung

V. selbstverantwortlicher Ansatz

IX. Qualitativer Ansatz

Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Der Prüfansatz selbst muss ein qualitativer sein.

Denn Prüfsysteme erzeugen mit ihrer Steuerungskraft die Systeme, mit denen sie selbst arbeiten.

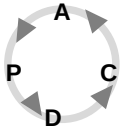
Es geht nicht um Quantitäten, die das Leben auf das Abstrakte und Berechenbare reduzieren.

Erfassen der konkreten Lebensgestaltung und dessen Qualität – tatsächliches Verständnis der Lebenswelten

Der selbstverantwortliche Ansatz

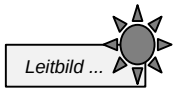
I. Offenheit

VI. Qualitätsentwicklung

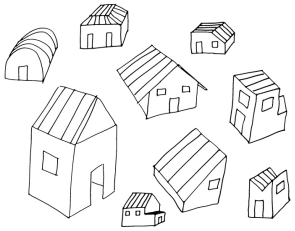


IV. wahrnehmungsgeleitete Erschließung

VII. Prüfung als entscheidende Situation



III. kulturwissenschaftliche Methode



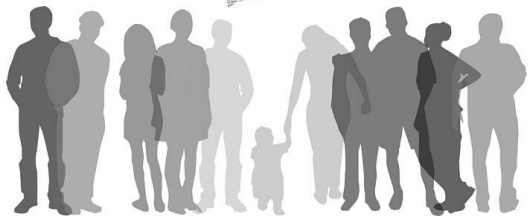
VIII. Situationen lebendiger Entwicklung

V. selbstverantwortlicher Ansatz

IX. Qualitativer Ansatz

II. dynamische Urteilsbildung

X. Transparenz



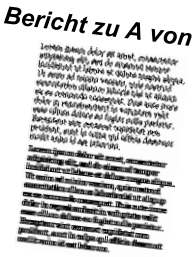
Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

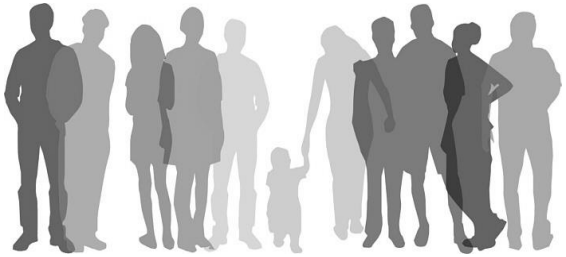
Transparenz über das Qualitätsniveau herzustellen ist nicht allein Aufgabe der Prüfenden

Beitrag zur eigenen Urteilsbildung Qualität

Quantitative Bewertungssysteme nivellieren durch Vergleich nicht vergleichbarer Lebenssituationen,

Fördern der Selbstbeurteilungskompetenz und Selbstbestimmung der Bürgerinnen und Bürger.





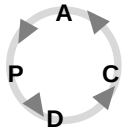
Zusammenschau

(Prüfer muss trotzdem offen sein, den QM kann mannigfach organisiert sein. Es gibt nicht nur „eine“ Lösung. Das was beim Menschen ankommt, auf das kommt es an!)

I. Offenheit

(Prüfer nimmt wahr und spiegelt diese zur Doku, QM -> Schlüsselsituation!)

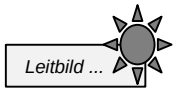
IV. wahrnehmungsgeleitete Erschließung



VI. Qualitätsentwicklung

(Prüfer muss wissen, was QM ist!)

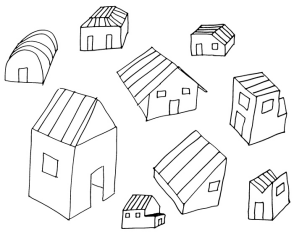
(Prüfer muss sich vorbereiten -> ISO 19011!)



VII. Prüfung als entscheidende Situation

III. kulturwissenschaftliche Methode

(Prüfer muss fähig sein, Unterschiede nicht zu bewerten, sondern zuzulassen und sich darauf zu reduzieren, ob QM so betrieben wird, dass die Aufgabe fachlich, gesetzlich nach dem Leitbild umgesetzt wird)



Prüfer

VIII. Situationen lebendiger Entwicklung

(Prüfer nimmt unmittelbar wahr)

II. dynamische Urteilsbildung

(Prüfer ist Sammler)

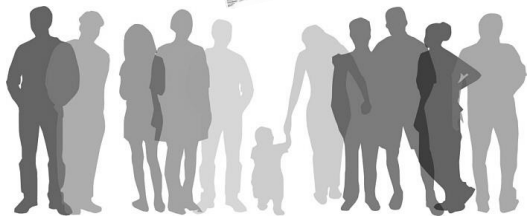
V. selbstverantwortlicher Ansatz

(Prüfer hat eine Aufgabe, diese Aufgabe hat einen Anspruch)

IX. Qualitativer Ansatz

(Prüfer muss sich seiner Steuerungskraft; Lernen am Modell, Resonanzprinzip bewusst sein)

X. Transparenz



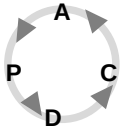
(Prüfer schreibt Berichte im Bewusstsein der Spiegelung des Erlebten zur aktuellen Fachlichkeit und Gesetzesvorgaben)

Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

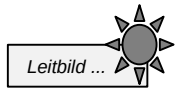
Zusammenschau

I. Offenheit

VI. Qualitätsentwicklung

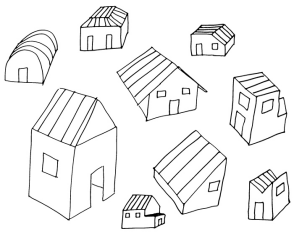


IV. wahrnehmungsgeleitete Erschließung



VII. Prüfung als entscheidende Situation

III. kulturwissenschaftliche Methode



Prüfer

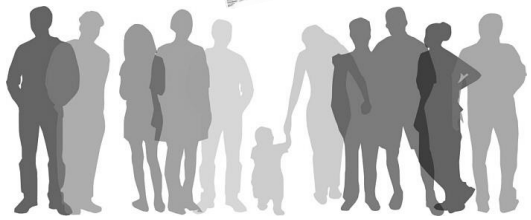
VIII. Situationen lebendiger Entwicklung

V. selbstverantwortlicher Ansatz

IX. Qualitativer Ansatz

II. dynamische Urteilsbildung

X. Transparenz



Die Ausbildung der Prüfer ist „das“ Investment und Fundament für eine zeitgemäße Prüfkultur!

Zeit

Ausbildung	Vorbereitung	Prüfung	Feedback/Einrichtung	Feedback/Bürger	Weiterbildung	Vorbereitung	Prüfung	...

© SocialCert GmbH · Lindwurmstr. 41 – 43 · 80337 München · Tel.: 089 820.308.87 · www.socialcert-gmbh.de

Keiner sei gleich
dem Anderen,
doch gleich sei
jeder dem
Höchsten.
Wie das zu
machen?
Es sei jeder
vollendet in sich.
Friedrich Schiller Gleich