

## „Quadit – Fachaudits im heil- und sozialpädagogischen Bereich“

ARGEV-Tagung – 17. Juni 2010  
„Evaluation der Sonderschulung“  
Workshop

## Agenda

- ◆ Einleitung
- ◆ Zweck und Nutzen der Fachaudits
- ◆ Funktion und Einbettung der Fachaudits ins Qualitätssystem des Kt. AG
- ◆ Geschichte und Einsatzbereiche
- ◆ Konzept
- ◆ Ablauf mit konkretem Beispiel
- ◆ Team und Qualitätssicherung intern
- ◆ Stärken und Abgrenzung zu anderen Verfahren
  
- ◆ Sicht einer evaluierten Institution: Herr Linder, Leiter Geschäftsbereich Kinder und Jugendliche Stiftung Schürmatt, Zetzwil
  
- ◆ Fragen / Diskussion

## Perspektiven auf die fachliche Qualität

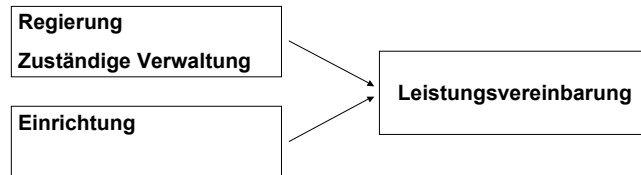


## Eckdaten zu quadit

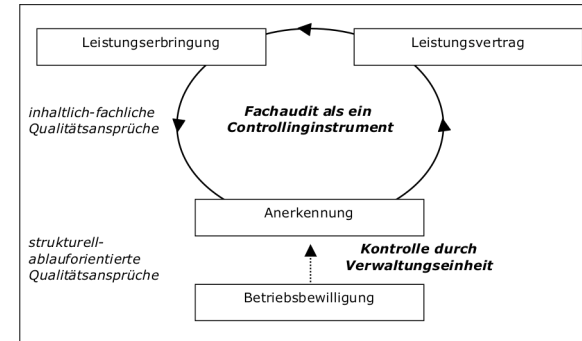
- Methode zur Überprüfung der fachlichen Qualität der Leistungserbringung vor Ort
  - Wie werden heil- und sozialpädagogische Leistungen geplant und umgesetzt?
  - Wie wird die Qualität der Leistungen überprüft?
  - Wie wird mit Veränderungsbedarf umgegangen?
- Vorangekündigt
- Dauer: i.d.R. 1 Tag
- Team und zeitlicher Aufwand: 2 Auditor/innen, total ca. 80 Std.
- Vollkosten: zwischen Fr. 16'000 - 25'000, abhängig von Grösse und Komplexität der Einrichtung

### Wer gibt ein Fachaudit in Auftrag?

- Einrichtung als Leistungserbringerin
- Verwaltung als Leistungseinkäuferin (Bsp. Kt. AG)



### Funktion und Einbettung der Fachaudits



### Nutzen für die leistungserbringenden Einrichtungen

- Standortbestimmung
  - Wie erfüllt die Einrichtung den Leistungsauftrag, erreicht sie, was sie erreichen sollte bzw. möchte?
  - Hält die Ausrichtung der Einrichtung dem fachlichen Anspruch stand?
- Instrument zur Unterstützung der Gestaltung von Entwicklungsprozessen
  - Aufzeigen von Stärken und Verbesserungspotenzialen
  - Anregungen für die zukünftige Gestaltung der Leistungserbringung

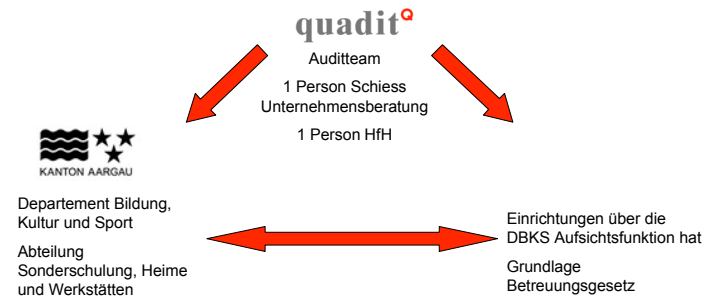
### Nutzen für die Leistungseinkäuferin (Verwaltung)

- Ebene Leistungserfüllung:
  - Überprüfung der Aufgabenerfüllung durch die Einrichtung
    - Werden die von der öffentlichen Hand finanzierten Leistungen in der versprochenen Qualität umgesetzt?
  - Beurteilung des Entwicklungs- und Innovationspotenzials der Einrichtung
    - Sind fachliche und organisatorische Entwicklungsthemen erkannt?
- Ebene der Leistungsplanung und -steuerung
  - Optimierung von Leistungsvereinbarungen
  - Beurteilung der Angebote und der Zielgruppen der Einrichtung in Bezug auf die regionale Angebotsplanung
  - Unterstützung zur Setzung von Prioritäten in der Entwicklung der Angebote

## Controllinginstrumente Kanton AG

- **Innensicht**
  - Standardisierter Bericht zur quantitativen Leistungserbringung
  - Bericht zur qualitativen Leistungserbringung (Qualitätsziele und Standards der Einrichtungen)
  - Bericht über aktuelle Entwicklungen
  - Bericht zur finanziellen Entwicklung
  - Kostenrechnung, Betriebsabrechnung, geprüfte Jahresrechnung
- **Aussensicht**
  - Berichterstattung externes Fachaudit, alle 3-4 Jahre

## Zusammenspiel der beteiligten Parteien



## Einsatzbereiche im Kanton Aargau

- **2001/2002:** Erste Fachaudits in stationären Einrichtungen für Kinder- und Jugendliche (kognitive Beeinträchtigung, Körper- und Sprachbehinderung)
- **Ab 2003:** Ausweitung auf stationäre Sonderschulen und weitere stationäre Einrichtungen für Kinder und Jugendliche mit erheblicher sozialer Beeinträchtigung
- **Ab 2007:** Ausweitung auf Ambulatorien für besondere Förder- und Stützmassnahmen (HPD, Therapiestellen Psychomotorik)
- **2008:** Pilot Fachaudits in Einrichtungen für Erwachsene (sistiert)
- **2008/2009:** Einbezug Heilpädagogische Tagessonderschulen und Sprachheilkindergärten mit kommunaler Trägerschaft (sistiert)
- **2010:** Erprobung Konzept quadit<sup>o</sup>plus:  
Auditierung von Einrichtungen mit mehreren Standorten oder von Organisationen mit vergleichbarem Angebot in einem Auditprozess

## Konzept quadit - Qualitätsbeschreibung von Bildungsprozessen

- Entwicklung des Konzepts  
Daran beteiligt waren 15 Personen, die sich in ihrer Arbeit auf verschiedenen Ebenen mit Fragestellungen der Heil- und Sozialpädagogik auseinandersetzen.
- Dauer der Entwicklungsarbeit: Gut ein Jahr, zuvor vorläufige Fassungen im Einsatz
- Erste definitive Fassung Konzept: 2004/2005:  
Konzept mit Qualitätsbeschreibung ist das Ergebnis einer intensiven Denk- und Reflexionsarbeit.
- Die Qualitätsbeschreibung ist keine absolute Setzung. Sie wird regelmässig überprüft und gegebenenfalls angepasst.
- Überprüfung und Überarbeitung Konzept im Jahr 2007/2008.
- Seit Ende 2009 überarbeitete Version in Kraft.

## Qualitätsbeschreibung von Bildungsprozessen

- Es existiert keine interdisziplinär anerkannte Beschreibung was gute Bildung ausmacht.
- Es gibt verschiedenen Hinweise aus den verschiedenen Disziplinen wie Pädagogik, Andragogik, Sozialpädagogik
- Das Quadit-Team hat eine Qualitätsbeschreibung vorgenommen.
- Bildung ergänzt, um Bereiche, die die Bildungsarbeit einer Einrichtung wesentlich beeinflussen.

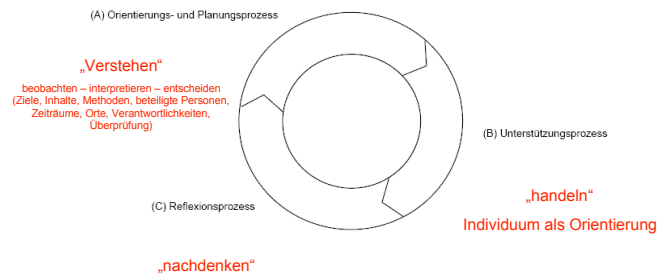
## Bildungsverständnis

Umfassendes Bildungsverständnis:

- Bildung schafft Bedingungen, die die Individuen in der aktuellen Lebensbewältigung unterstützen und sie auf künftige Lebens- und Lernaufgaben vorbereiten.
- Menschen werden in allen Entwicklungsbereichen begleitet, gefördert und herausgefordert.
- Grundlage jedes Bildungsprozesses: Entwicklung von Selbstbewusstsein, Eigenständigkeit und Identität
- Ziel der Bildungsarbeit: Unterstützung der Entwicklung der Persönlichkeit und bieten von Möglichkeiten, Entwicklungspotenziale auszuschöpfen.
- Bildung erfolgt interdisziplinär

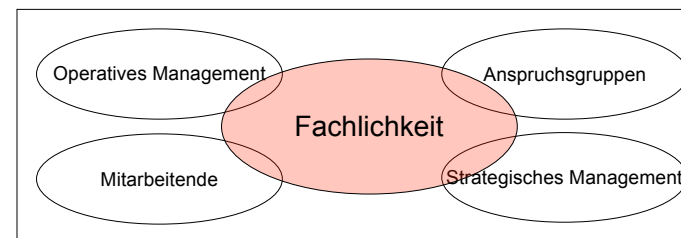
## Gestaltung von Bildungsprozessen

Bildungsprozesse bestehen aus 3 Teilprozessen:



## Referenzrahmen für die Beurteilung

Qualitätsbeschreibung



## Übersicht

- 5 Dimensionen
- 18 Bereiche
- 91 Qualitätsansprüche
- 327 Indikatoren
  
- → Schwerpunktsetzung erfolgt auftrags- bzw. einrichtungsbezogen

## Referenzrahmen für die Beurteilung

Dimension Fachlichkeit	
Bereiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Werte und Haltungen</li> <li>▪ Konzeptueller Rahmen</li> <li>▪ Gestaltung von Bildungsprozessen</li> </ul>
Dimension Operatives Management	
Bereiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisation</li> <li>▪ Qualitätsmanagement</li> <li>▪ Führungsgrundsätze</li> <li>▪ Fachliche Führung</li> <li>▪ Personalführung und -entwicklung</li> <li>▪ Kommunikation</li> </ul>

## Referenzrahmen für die Beurteilung

Dimension Mitarbeitende	
Bereiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fachliche Qualifikation</li> <li>▪ Reflexionsfähigkeit</li> <li>▪ Partizipation</li> <li>▪ Freiwilligenarbeit</li> </ul>
Dimension Anspruchsgruppen	
Bereiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kooperationen</li> <li>▪ Öffentlichkeitsarbeit</li> </ul>
Dimension Strategisches Management	
Bereiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leitbild</li> <li>▪ Strategische Vorgaben</li> <li>▪ Führung und Organisation</li> </ul>

- Für die zu bewertenden Dimensionen sind Bereiche, Qualitätsansprüche und Indikatoren definiert
- Bsp.:



Dimension Fachlichkeit	
Bereiche	Werte und Haltungen
	Konzeptueller Rahmen
	<b>Gestaltung von Bildungsprozessen</b>

Qualitätsansprüche und Indikatoren

**quadit**<sup>o</sup>

**Beispiel zur Dimension Fachlichkeit (F206)**



Bereich	Qualitätsanspruch	Indikatoren
<b>Gestaltung von Bildungsprozessen</b>	Die Gestaltung von Bildungsprozessen orientiert sich am individuellen Entwicklungsstand und am Lebensalter der zu Begleitenden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die individuellen Entwicklungsprozesse und der aktuelle Entwicklungsstand der zu Begleitenden werden theoriebasiert und mit passenden Instrumenten geklärt und beschrieben.</li> <li>▪ Es werden bewusst Bildungsangebote entwickelt, die den Aspekt des Lebensalters berücksichtigen.</li> <li>▪ Die zu Entwicklungs- und Lebensalter gemachten Reflexionen und Planungen sind dokumentiert.</li> <li>▪ ....</li> </ul>
	...	...

**quadit**<sup>o</sup>

**Beispiel zur Dimension Fachlichkeit (F216)**



Bereich	Qualitätsanspruch	Indikatoren
<b>Gestaltung von Bildungsprozessen</b>	Die zu Begleitenden sind an der Gestaltung von Bildungsprozessen beteiligt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Der Einbezug der zu Begleitenden in die Planungs- und Reflexionsprozesse ist in angemessener Form garantiert und dokumentiert.</li> <li>▪ Ihre Anliegen bezüglich Zielen, Inhalten, Methoden, Medien, Formen, Umständen werden wahrgenommen und nach Möglichkeit berücksichtigt.</li> </ul>
	...	...

**quadit**<sup>o</sup>

**Beispiel zur Dimension Anspruchsgruppen (A001)**



Bereich	Qualitätsanspruch	Indikatoren
<b>Kooperation</b>	Die Organisation arbeitet mit den zuweisenden Stellen zusammen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die Organisation kennt die Erwartungen der zuweisenden Stellen. Diese sind dokumentiert.</li> <li>▪ Die zuweisenden Stellen werden in das Aufnahmeverfahren einbezogen.</li> <li>▪ Zu den zuweisenden Stellen bestehen regelmässige Kontakte.</li> <li>▪ Die zuweisenden Stellen werden in die Standortbesprechungen einbezogen.</li> </ul>
	...	...

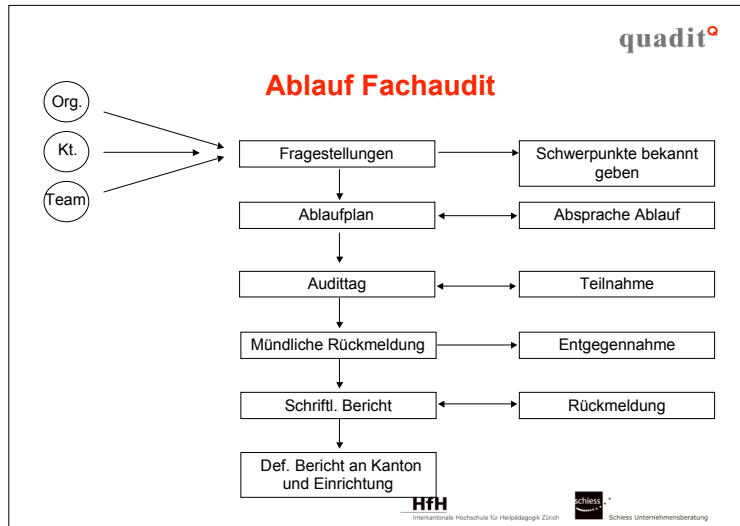



**quadit**<sup>o</sup>

**Beispiel zur Dimension operatives Management (0301)**

Bereich	Qualitätsanspruch	Indikatoren
<b>Fachliche Führung</b>	Die Führungsperson(en) übernimmt / übernehmen in fachlicher Hinsicht Orientierungs- und Leitfunktion(en).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personen mit Leitungsaufgaben verfügen über ausgewiesenes Fachwissen.</li> <li>▪ Personen mit Leitungsaufgaben bilden sich regelmässig weiter.</li> <li>▪ Personen mit Leitungsaufgaben verfügen über Zukunfts- und Entwicklungsperspektiven in Bezug auf den Auftrag der Organisation.</li> <li>▪ Personen mit Leitungsaufgaben werden von den Mitarbeitenden als fachlich kompetent wahrgenommen.</li> </ul>
	...	...







quaudit<sup>o</sup>

### Beispiel Fachaudit Stiftung Schürmatt 2005 Bereich Kinder mit Fokus Vorschule, Schule, Wohnen, Therapie

Auszüge aus der Website der Stiftung Schürmatt Zetzwil / AG:



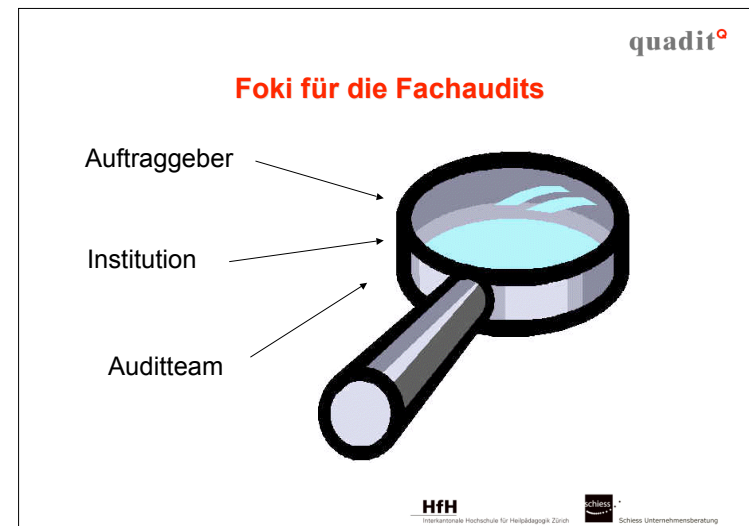
„Die Stiftung beherbergt und fördert geistig- und mehrfachbehinderte Kinder und Erwachsene. Sie unterhält mobile und ambulante Dienste, Heilpädagogische Sonderschulen, Wohnangebote für Kinder und Erwachsene sowie Beschäftigungs- und Arbeitsstätten.“

„Die Schürmatt erbringt Dienstleistungen für Menschen mit besonderen Betreuungsbedürfnissen. Im Zentrum der Leistungserbringung steht der professionelle Beitrag zu grösstmöglicher Lebenskompetenz.“

„Das Dienstleistungsunternehmen Schürmatt beschäftigt 280 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und bedient 250 Menschen mit Behinderungen, deren Vertretungen sowie lokale, kantonale und eidgenössische Leistungsbesteller.“

HFH Interkantonale Hochschule für Heilpädagogik Zürich | Schwies Unternehmensberatung

- quaudit<sup>o</sup>
- ### Foki / Themenschwerpunkte für das Fachaudit Stiftung Schürmatt
- Förder- und Erziehungsplanung
  - Konzeptueller Rahmen
  - Kommunikation
  - Qualitätsmanagement
  - Partizipation der Mitarbeitenden
- 
- HFH Interkantonale Hochschule für Heilpädagogik Zürich | Schwies Unternehmensberatung



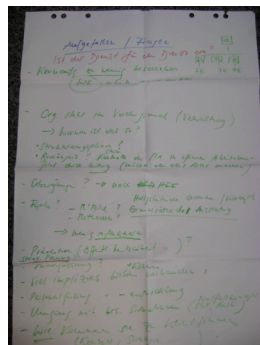
## Studium von Unterlagen

- Die konzeptionellen Grundlagen, Unternehmensbereich Kinder:
  - Leitbild
  - Konzept Bereich Wohnen Kinder und Jugendliche
  - Konzept Bereich Schule
  - Konzept Bereich Therapien
  - Leistungskonzepte der Produkte Heilpädagogische Früherziehung, Heilpädagogischer Kindergarten, Heilpädagogische Schule, Wohnen Kinder und Jugendliche, Therapie (Physio- und Ergotherapie), Psychomotorische Therapie
- Stellungnahme der Stiftung Schürmatt, Unternehmensbereich Kinder zum Audit 2002
- Berichterstattung der Berichtsperiode 2004 ans BKS (Berichterstattung Soll-Ist-Vergleich)

## Arbeitsmethoden

- Verschiedene Formen der Befragungen
- Beobachtungen
- Dokumentenanalysen

## Austausch über Eindrücke, Formulieren von Fragestellungen, ggf. Hypothesen



## Leitfaden für den Audittag

- Fragen, Beobachtungen, Aktenstudium zur Beantwortung der Fragestellungen, ggf. Hypothesen
- Zuordnung von Bereichen der Qualitätsbeschreibung zu Fragestellungen bzw. Hypothesen
- Qualitätskriterien helfen bei der Gestaltung der Erhebungsinstrumente und zur Formulierung von konkreten Fragestellungen
- Kontrolle des Vorgehens: Verfahrenstriangulation, Evaluatorentriangulation, Betroffenetriangulation



**Stiftung -Schürmatt, Unternehmensbereich Kinder  
Auditablaufplan für das Audit vom 7. Juni 2005**

Zeit	Inhalt	Anwesende Mitarbeitende	Materialien/Vorbereitung
8.00 – 8.45	<ul style="list-style-type: none"> <li>Begrüssung</li> <li>Führung durch die Räumlichkeiten/Areal</li> </ul>	Hr. Linder	Keine
8.45 – 9.00 <i>Auditteam</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeitsaufnahme, Einrichtung</li> </ul>	Keine	Separater Raum für das Auditteam
9.00 – 9.45 <i>Auditteam</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Überprüfung der Erhebungsinstrumente der Qualitätsstandards durch das Auditteam</li> <li>Überprüfung inwiefern die Auswertung zu Massnahmen geführt hat.</li> </ul>	Keine	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alle Instrumente, die für die Überprüfung der Qualitätsstandards verwendet wurden</li> <li>Dokumentation der Massnahmen, Projekte etc., die seit dem letzten Audit eingeleitet wurden</li> <li>Separater Raum für die Gesprächsrunde</li> </ul>
9.45 – 10.30	Gesprächsrunde 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 Sozialpädagog/innen (abgeschl. Ausb.)</li> <li>2 Früherzieher/innen (abgeschl. Ausb.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Für die Gesprächspartner/innen ist keine Vorbereitung notwendig</li> <li>Separater Raum für die Gesprächsrunde</li> </ul>

11.45 – 13.00	Mittagessen: die Auditor/innen nehmen je an einem Mittagstisch der US, MS und OS teil		Das Mittagessen soll wie üblich verlaufen
13.00 – 13.30 <i>Auditteam</i>	Dokumentenstudium: Handbücher, Arbeitspensen	Keine	<ul style="list-style-type: none"> <li>Div. Handbücher Wohnen, (Vor-)Schule, Therapie</li> <li>Pensenliste mit Zuordnung Mitarbeiter/innen (wer arbeitet wo in welcher Funktion zu wie viel Prozent)</li> <li>Separater Raum für das Auditteam</li> <li>Die vollständigen Akten der beiden für die Gesprächsrunden 2 und 3 ausgewählten Kinder</li> </ul>
13.30 – 14.00	Gesprächsrunde 2	Alle an der Förderung eines durch die Schürmatt selber ausgewählten Kindes beteiligten Personen (nicht mehr als 10 Pers.) (Wahl eines Kindes, bei welchem unterstützte Kommunikation notwendig ist)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Teilnehmer/innen an der Gesprächsrunde bringen alle Hilfsmittel mit, die sie im Alltag für die unterstützte Kommunikation mit dem Kind benötigen.</li> <li>Separater Raum für die Gesprächsrunde</li> </ul>

**Berichterstattung**

**Gliederung Bericht**

- Eckpunkte des Fachaudits
  - Ziele
  - Beurteilungsgrundlagen
  - Vorgehen
- Beurteilung
  - Gesamteindruck
  - Themenbereich 1
  - Themenbereich 2
  - Themenbereich ...
- Fazit
  - Stärken
  - Entwicklungshinweise

**Team**

- Kooperation HfH / Schiess Unternehmensberatung
- Auditor/innen-Team besteht aus festangestellten Mitarbeitenden der HfH / Schiess Unternehmensberatung und Freelancern: insgesamt 20 Auditor/innen
- Qualifikation: Erfahrungen im heil- und sozialpädagogischen Bereich sowie über Kompetenzen in Qualitäts-, Nonprofit-Management und Organisationsentwicklung

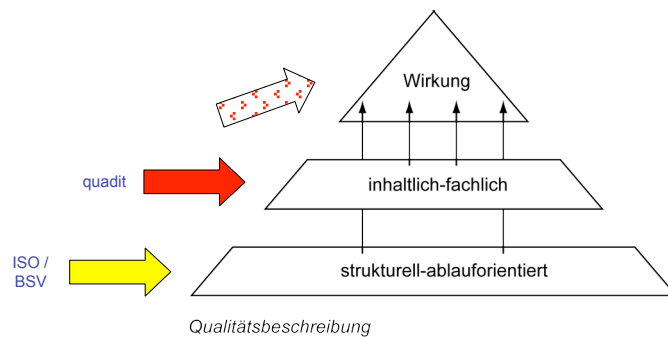
## Qualitätssicherung

- Standardisierte Einführung der neuen Mitarbeitenden
- Konzept und Ablauf geklärt und transparent
- Instrumente und Vorlagen liegen vor
- Auswertung nach jedem Fachaudit im Audit-Team
- 2x/Jahr: Halber Tag Teamsitzung (Entwicklungsarbeit)
- Arbeit an einzelnen Themen in Projektgruppen
- Standortgespräche mit den Mitarbeitenden einmal pro Jahr
- Auswertungsgespräch mit Auftraggeber einmal pro Jahr

## Stärken von quadit

- Breiter Einsatzbereich
- Breiter Hintergrund der eingesetzten Auditor/innen
- Massgeschneidertes Vorgehen
- Berücksichtigung individuell festgelegter Schwerpunktthemen
- Hauptfokus Fachlichkeit
- Nutzen sowohl für Verwaltung wie auch für auditierte Einrichtung
- Aufwand - Ertrags - Verhältnis
- Vollkosten ausgewiesen

## Abgrenzung zu anderen Verfahren



## Beispiel Stiftung Schürmatt

- Einrichtung (Angebote)
- Audits:
  - 2002: Angebote für Kinder und Jugendliche
  - 2005: Angebote für Kinder und Jugendliche
  - 2008: Angebote für Erwachsene
  - 2009: Angebot Kooperativer Kindergarten mit Eingangsstufe
- Im Rahmen des Pilotprojekts quadit plus: Psychomotorik-Therapiestelle



## Fragen und Diskussion