

Qualitätsmanagement bei der Arkade-Pauline 13 gGmbH

Integrationsfachdienst und Psychiatrische Fachklinik zertifiziert

von Diana Moldenhauer, Arkade Pauline 13 gGmbH

Im April 2004 setzten sich das frisch konstituierte "Leitungsteam" erstmals mit dem Vertreter der Consulting-Firma ECONSULT zusammen und nicht ganz ein Jahr später, am 04. März 2005, fand das Zertifizierungsaudit nach ISO 9001 durch EQ ZERT statt. In sehr kurzer, aber umso intensiverer Zeit schaffte es die Arkade-Pauline 13 gGmbH, ihre Arbeit in den beiden Geschäftsbereichen "Integrationsfachdienst" und Psychiatrische Tagesklinik Friedrichshafen", sowohl was das konkrete Tun als auch dessen Beschreibung und Dokumentieren anbelangt, in einer Qualität darzustellen und zu leben, dass der Befürwortung einer Zertifizierung nichts im Wege stand.



Eine Herausforderung, die es durch gute Koordination auf der QM-Beauftragten- und Leitungsebene zu bewältigen galt, war die Verschiedenheit der beiden Geschäftsbereiche unter dem Dach der Trägergesellschaft Arkade-Pauline - der Integrationsfachdienst und die Psychiatrische Tagesklinik. Der Integrationsfachdienst unterstützt Menschen mit Behinderungen bei der Integration auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt von der Qualifizierung bis zur Vermittlung und Begleitung. Die 1995 eröffnete Psychiatrische Tagesklinik behandelt mit einer Kapazität von 20 Plätzen psychisch kranke Menschen unterschiedlicher Diagnosegruppen.

Die Motive zum Aufbau eines QM-Systems zum jetzigen Zeitpunkt waren, wie so vieles im wirklichen Leben, ein Mix aus einem abseh- und nachvollziehbaren Entwicklungsprozess - so der Wunsch, die eigene Arbeit zu optimieren und sich zu einem „lernenden Unternehmen“ zu entwickeln – und einer

mehr oder weniger „zufällig“ sich ergebenden Chance, vom Kostenträger einen Teil der Kosten für die Implementierung des QM-Systems erstattet zu bekommen. Wollte man letzteres „mitnehmen“, galt es, sich schnell zu entscheiden und „schnell zu Potte zu kommen“. Und so geschah es: In beiden Bereichen wurden Qualitätsmanagementbeauftragte auserkoren, QM-Zirkel und entsprechende Arbeitsgruppen gegründet.

Bei all dem galt es noch darauf zu achten, dass es „ein gemeinsames System“ für Integrationsfachdienst und Tagesklinik wird, was dadurch zumindest nicht einfacher wurde, da sich die gemeinsamen Arbeitsfelder in den vergangenen Jahren, auf Grund sozialpolitischer Entscheidungen, eher verringert haben. Insofern mussten die QM-Beauftragten und das Leitungsteam sicherstellen, dass sich beide Bereiche „vernetzen“ und, wo immer möglich, nebeneinander herlaufende „Parallelgesellschaften“ verhindert werden. Dies wurde auch vom EQ ZERT-Auditor als weiterhin bestehende Aufgabe benannt, deren Umsetzung wir auch zukünftig vorantreiben werden.

Für eine Erstzertifizierung, so das abschließende Auditorenurteil, sei die Implementierung und Umsetzung von ISO 9001 bei der Arkade-Pauline 13 gGmbH auf einem außergewöhnlich hohen Niveau. Gerade in den Kernprozessen – Therapie psychisch kranker Menschen bzw. Integration schwerbehinderter Menschen ins Arbeitsleben – wird eine hohe Qualität von

Arbeit sowohl gelebt als auch dokumentiert.

Die Arkade-Pauline 13 gGmbH unterhält damit die erste Tagesklinik und Integrationsfachdienst in freier Trägerschaft, die diese Hürde eines international anerkannten Zertifizierungs-Labels, wie es die ISO 9001 darstellt, genommen hat. Mit dieser „Vorleistung“ ist es für die Arkade-Pauline 13 gGmbH daher keine Schwierigkeit mehr, der vom Gesetzgeber auferlegten Pflicht genüge zu tun, im Jahr 2005 ein Qualitätsmanagement vorzuweisen, in dem, neben den sogenannten Leistungsdaten, auch ein Nachweis zu erbringen ist, welche qualitätssichernden Maßnahmen in der Arbeit angewendet werden. Darüber hinaus bietet ISO 9000 eine solide Grundlage für Projekte des Europäischen Sozialfonds bei der Arkade-Pauline 13 gGmbH. Für die MitarbeiterInnen ist dieser Effekt von Qualitätsmanagement aber nicht der zentrale. Wichtiger ist Qualitätsmanagement, so eine Formulierung seitens der Leitung, als eine Art „Psychotherapie für die Firma“: Blinde Flecken wurden bewusster gemacht, Unangenehmes, Unfertiges und häufig zur Seite Geschobenes wurde in den Blick genommen, um konstruktiv nach Lösungen zu suchen – und man ist sich auch seiner Ressourcen und Kompetenzen bewusster geworden. So wie Psychotherapie dem Einzelnen hilft, „besser mit sich klar zu kommen“, half Qualitätsmanagement der Firma, „sich selbst besser zu managen und sich als kontinuierlich lernend“ zu begreifen.<