

Kommunales Qualitätsmanagement in der Altenhilfe – Kundenmonitoring bezirklicher Freizeitstätten im Berliner Bezirk Steglitz-Zehlendorf

Mit Qualitätsstandards wird gegenwärtig in den Freizeitstätten im Bezirk Steglitz-Zehlendorf nicht oder zumindest nicht bewusst gearbeitet.

Dennoch gibt es Arbeitsweisen, die sich praktisch zum Standard entwickelt haben und Ansatzpunkte für die Entwicklung von Qualitätsstandards bieten. Dazu gehören sowohl die seitens des Bezirksamtes organisierten Weiterbildungsveranstaltungen für die ehrenamtlichen Mitarbeiter als auch das tägliche Gespräch der hauptamtlichen mit den ehrenamtlichen Mitarbeitern in den Freizeitstätten zur Organisation der Arbeit oder zur Klärung aktueller Probleme.

Qualitätsmanagement als Strategie der Unternehmens- und Personalführung sowie zur Gewährleistung der Kundenzufriedenheit aus der privaten Wirtschaft hat in den letzten Jahren in der öffentlichen Altenhilfe - vor allem im Pflegebereich - Einzug gefunden. Sie zielt hier vornehmlich auf die Verbesserung der Pflegequalität ab. Zu diesem Zweck werden vor allem

- Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität in den Mittelpunkt der Qualitätssicherung gestellt,
- die Arbeit an einrichtungsinternen Qualitätsstandards und Leitbildern orientiert und gemessen,
- die Mitarbeiter in Qualitätszirkel integriert und in die Qualitätskontrollen einbezogen.

Die Einführung eines Qualitätsmanagements in der offenen Altenhilfe - im Bereich soziale Kommunikation - Freizeitgestaltung - steht bundesweit noch am Anfang.

Ausgehend von den Erfordernissen des demographischen Wandels, den Veränderungen in der materiellen Alterssicherung sowie den damit einhergehenden Entwicklungen der Singularisierung und Anonymisierung im Alter einerseits und den zunehmenden Haushaltsdefiziten in den Kommunen andererseits erweist sich die schrittweise Einführung eines Qualitätsmanagements in der öffentlichen Altenhilfe als sinnvoll, um unter diesen Rahmenbedingungen auch älteren Menschen, die Möglichkeit zu bieten, am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen zu ermöglichen.

Am erstmaligen Kundenmonitoring beteiligten sich in 7 bezirklichen Freizeitstätten 405 Bürgerinnen und Bürger des Bezirkes, darunter über 300 Frauen.