



Confidentia

Gesellschaft zur Förderung
institutioneller Eigenverantwortung

Geschäftsstelle
Obere Gasse 10
CH-4144 Arlesheim

Tel + 41 (0)44 222 00 -07 | Fax -09
mail@confidentia.info

Auditbericht

Auditvermerk Zertifizierung

Die Confidentia ist eine international tätige Auditierungs- und Zertifizierungsgesellschaft. Sie führt Audits und Evaluationen auf der Grundlage des Qualitätsentwicklungsverfahrens „Wege zur Qualität“ durch. Ihrer Auditierungs- und Zertifizierungsstätigkeit legt die Confidentia höchste Maßstäbe in Bezug auf die Konzept- und Durchführungsqualität, die AuditorInnenqualifikation und die Unparteilichkeit zugrunde.

Die Confidentia wird im Auftrag der Einrichtung tätig. Sie verschafft ihr durch das Audit und den darauf basierenden Bericht ein Bild, wie wirksam sie ihr Qualitätsmanagement auf die qualitätsschaffenden Strukturen und Prozesse anwendet. Ein wesentliches Element des Auditberichts bilden die seitens der Einrichtung, als Ausdruck ihrer Eigenverantwortlichkeit ausgesprochenen Selbstverpflichtungen. Diese werden ggf. von AuditorInnenseite mit zusätzlichen Empfehlungen ergänzt.

Sind die Grundvoraussetzungen für die Zertifizierung nach „Wege zur Qualität“ nicht oder noch nicht gegeben, werden entsprechende Auflagen ausgesprochen. Die Zertifizierung beruht auf ausreichenden Stichproben, ist aber immer stichtagsbezogen und erhebt keinen Vollständigkeitsanspruch. Die Sicherheit der Aussagen wird jedoch erhöht durch periodische, konzeptionell modifizierte Auditwiederholungen. Auditiert und zertifiziert wird die Qualität der sozialen und organisatorischen Bedingungen fachlicher Arbeit und nicht die Qualität der erbrachten Dienstleistungen selber.

Die Begutachtung geschieht mittels explorativer und strukturierter Gespräche, interaktiver Erhebungs- und Reflexionsprozesse sowie Dokumentenprüfungen. Sie basiert auf dem Referenzsystem „Wege zur Qualität“ sowie auf den im Auditkonzept der Confidentia aufgeführten Regelungen. Die Confidentia ist der Auffassung, dass die Art ihrer Begutachtungen eine ausreichend objektive Grundlage für die im Bericht getroffenen Auditfeststellungen und -schlussfolgerungen darstellt.

Der Auditbericht ist als Entwicklungsinstrument zuhanden der Einrichtung gedacht. Bei Weitergabe an Dritte ist die Confidentia zu informieren. Für ein Urteil über den Inhalt der Auditberichte durch unbeteiligte Dritte bedarf es hinreichender Vertrautheit mit den Urteilsvoraussetzungen, d.h. mit „Wege zur Qualität“ als angewandter Referenzgrundlage und Methode der Auditierung.

Auditierte Institution:

Rafaelschule
Kapfsteig 64
CH- 8032 Zürich

Kontaktperson:

Alexander Melliger

Tätigkeitsgebiet:

Heilpädagogische Tagesschule

Art des Audits:

Zwischenaudit X

Auditierte Bereiche:

Gesamte Einrichtung

Referenzgrundlagen:

Arbeitshandbuch „Wege zur Qualität“

Leitender Auditor:

Hans-Ulrich Kretschmer

Auditierung am:

14. März 2019

Inhalt

Deckblatt	i
Auditvermerk	ii
Auditdaten	iii
1 Ausgangslage und Zielsetzung	2
2 Auditverlauf	3
3 Eröffnungsgespräch und Dokumentenprüfung	4
<i>Empfehlung 1 SR und SL</i>	<i>4</i>
<i>Empfehlung 2</i>	<i>4</i>
4 Auditsequenz zur Neugestaltung des Leitbilds	6
5 Antrag	9
6 Anhang 1	10
7 Anhang 2: Fragestellungen der Auditsequenz zum Leitbild	11

1 Ausgangslage und Zielsetzung

Auf Grund des Erneuerungsaudits IV wurde im April 2017 das Zertifikat der Rafaelschule für weitere drei Jahre erneuert. In den beiden darauffolgenden Jahren werden die beiden zur Aufrechterhaltung der dreijährigen Gültigkeit notwendigen Zwischenaudits durchgeführt. Nunmehr stand das Zwischenaudit X an. Gemäss Auditkonzept der Confidentia richtet sich der Fokus der Zwischenaudits I und II nacheinander auf die Reflexionsformen „Rückblick“ und „Rechenschaft“. Ab dem Zwischenaudit III finden die Zwischenaudits im Prinzip in verkürzter Form statt, die Einrichtung kann aber mit dem leitenden Auditor ein erweitertes Programm mit einem zusätzlichen oder gegebenenfalls abweichenden Auditschwerpunkt vereinbaren.

Die Rafaelschule wählte für dieses Jahr die Erarbeitung des neuen Leitbilds als besonderen Themenschwerpunkt und die Gesprächsform in einem grossen Setting als Auditmethode.

2 Auditverlauf

Das Vorgespräch fand am 10. Jan. 2019 telefonisch statt. Im Anschluss liess der Auditor der Schule schriftliche Fragen zur Auditvorbereitung zukommen. Das Audit wurde am 14. März 2019 wie geplant und vollständig durchgeführt. Die Gesprächspartner seitens der Einrichtung waren gut auf das Audit vorbereitet, die Auditgespräche verliefen engagiert und fruchtbar. Insgesamt wurden im Rahmen des Audits ein Eröffnungsgespräch mit der Co-Schulleitung Alexander Melliger / Melanie Meier (zugleich die QM-Verantwortlichen) sowie 3 gemeinsame Auditsequenzen mit der Teamkonferenz und Vertreterinnen der Elternschaft und des Stiftungsrats geführt. Im Abschlussgespräch mit allen Beteiligten, worunter die Co-Schulleitung, gab der Auditor ein erstes Feedback und wurden die Auditergebnisse gesichert. Die Schule formulierte diesmal im Nachgang zum Audit keine eigenen Selbstverpflichtungen.

3 Eröffnungsgespräch und Dokumentenprüfung

Teilnehmende: Co-Schulleitung (zugleich WzQ-Verantwortliche)

Umgang mit Selbstverpflichtungen und Empfehlungen des letzten Audits

Empfehlung 1 und 3 des letztjährigen Audits wurden umgesetzt. Pendent ist nach wie vor die vormalige Empfehlung 2, was mit den personellen Wechseln im Stiftungsrat zu tun hat. Sie wird daher hier in etwas angepasster Form noch einmal erneuert:

Empfehlung 1 SR und SL

Entsprechend Art. 4.3 des Stiftungsreglements eine Geschäftsordnung zur dialogischen Zusammenarbeit zwischen SR und SL erstellen. Darin u.a. folgende Punkte regeln:

- *Prinzipiell keine SR-Sitzungen ohne SL; Ausnahmen können z.B. sein, wenn es um die Person(en) der SL selber geht.*
- *Gemeinsame Vorbereitung der SR-Sitzungen durch SL und SR-PräsidentIn.*
- *Strategische Entscheidungen und das jährliche Budget werden in einem dialogischen Prozess zwischen SL und SR entwickelt.*
- *Informationen aus dem SR werden gewöhnlich zwischen SL und SR abgestimmt.*

Aus dem vorletzten Audit ist die Umsetzung mehrerer Empfehlungen im Rahmen des laufenden Schulentwicklungsprozesses in Arbeit, aber noch nicht abgeschlossen. Dies betrifft insbesondere die Erstellung eines Konfliktleitfadens und die Frage der Ombudsstelle für die Mitarbeitenden sowie die Aktualisierung der Vertretungsregelungen.

Entwicklungsbericht

Der Entwicklungsbericht lag in ausführlicher Gestalt vor. Im Eröffnungsgespräch wurde insbesondere die Reaktivierung und Entwicklung der Mitarbeitergruppe vertieft besprochen sowie strategische Fragen aufgrund öffentlicher Anforderungen und Vorgaben (sogenannte ‚wertneutrale‘ Formulierung des Schulprofils, Bedeutung Lehrplan 21, Umgang mit Schulwohnung). Für die Mitarbeiterschaft wird viermal im Jahr ein externes Coaching angeboten und rege nachgefragt. Dennoch sind verschiedene Zusammenarbeitsfragen laut Schulleitung nicht befriedigend gelöst.

Fazit

Der Bearbeitungsstand der Selbstverpflichtung und der Empfehlungen wurde nachvollziehbar dokumentiert und erläutert, die abschliessende Umsetzung noch offener Punkte ist absehbar. Der Entwicklungsbericht ist informativ und aussagekräftig. In der nachhaltigen Schulung der Grundlagen des Verfahrens WzQ und der Anwendung der Dynamischen Delegation, insbesondere der Instrumente von Rückblick und Rechenschaft, hat die Schule deutliche Fortschritte gemacht. Diese Prozesse werden mit dem aktuellen Schulprogramm verknüpft bzw. bei seiner Umsetzung angewandt.

Empfehlung 2

Im nächsten Audit im Entwicklungsbericht:

- *den Umsetzungsstand der sich jetzt noch im Prozess befindlichen Empfehlungen sowie*
- *den weiteren Fortgang der praktischen Implementierung von WzQ erneut thematisieren (Entwicklungsbericht).*

Es wäre zu erwägen, im nächsten Audit die noch offenen Zusammenarbeitsfragen (u.a. Umgang mit der eigenen Verantwortung und Akzeptanz der Verantwortung anderer) als einen Themenschwerpunkt zu wählen. Neben dem WzQ-Feld 2 „Eigenverantwortung“ stellen hier insbesondere die Prozessstufen und übrige Gesichtspunkte von WzQ-Feld 5 „Vertrauen“ ein weiteres Übungsfeld dar.

4 Auditsequenz zur Neugestaltung des Leitbilds

Teilnehmende: Teamkonferenz, eine Vertreterin der Elternschaft und zwei Vertreterinnen des Stiftungsrats

Zur Vorbereitung hatte die Schule vom Auditor drei Fragekomplexe zum Kern des Leitbilds erhalten (s. Anhang 2), welche im Audit in drei aufeinanderfolgenden Plenumssequenzen gemeinsam bearbeitet wurden. Zu Beginn erläuterte der Auditor das methodische Vorgehen von „Wege zur Qualität“ bei der Leitbild-Erarbeitung im Sinne der Prozessstufen von Feld 1 „Aufgabenstellung“, welche immer bei der Frage nach den Bedürfnissen der anderen Menschen ansetzt, worauf in Verbindung mit dem eigenen Impuls die Antwort entsteht – und nicht umgekehrt. Die Evaluationsgespräche waren rege; die unterschiedlichen Gesichtspunkte der beteiligten Gruppierungen ergänzten sich gegenseitig, auch innerhalb des Kollegiums zwischen den Generationen. Zum Abschluss gab der Auditor einen Ausblick auf eine mögliche 7-Stufigkeit des Gesamtleitbildes.

Fazit

1. Auf welche Bedürfnisse und Fragestellungen welcher Menschen will die Rafaelschule eine Antwort geben? Was ist ihre Daseinsberechtigung?

Die Rafaelschule wendet sich an Kinder und Jugendliche, die ‚heimatlos‘ und ‚Suchende‘ sind und insbesondere Folgendes benötigen:

- Angenommen werden, wie man ist: „ich bin doch auch normal“
- Soziales Verständnis, soziale Akzeptanz
- Menschen, die mich in meiner Eigenheit und Begabung sehen: wer ich bin, was ich suche, was ich für Potenzial habe
- Ermöglichung individueller Entwicklung: Kinder und Jugendliche wollen sich entwickeln
- Hineinhorchen in Zwischenräume und Zwischentöne, was nicht aktiv ausgedrückt werden kann
- Zeit und individuellen Raum für die eigene Entwicklung
- Überschaubare Ziele und Erfolgserlebnisse
- Selbständigkeit erleben können
- Gebraucht werden, Selbstwirksamkeit erleben
- Unterstützung im Finden von Selbstakzeptanz und Lebensfreude
- Identifikation mit sich selber
- Nicht nur funktionieren müssen
- Alternative zur Reizüberflutung
- Einstieg nicht über kalte Intellektualität, sondern über soziale Beziehung
- Wärme und Geborgenheit als Voraussetzung, sich entwickeln zu können
- Herzensqualität
- Zusammenwirken, Zusammenklingen von Familie und Schule
- Abgeholt werden, wo man steht
- Zugehörigkeitsgefühl
- Breites Menschenverständnis: Offenheit für jedwede individuelle Voraussetzungen, keine Vorurteile

2. Was sieht die Rafaelschule als ihre Aufgabe an? Welche Impulse hat sie, welche Ziele verfolgt sie?

Die Rafaelschule will den Kindern und Jugendlichen Folgendes anbieten bzw. entgegenbringen:

- Respekt vor der Individualität, Persönlichkeit, vor der Unterschiedlichkeit des Gegenübers
- Offenheit: „Das darf so speziell sein“
- Ausgehen vom unzerstörbaren, gesunden Wesenskern jedes Menschen
- Gleichberechtigung für alle
- Recht auf Bildung und Erziehung
- Plattform für Entwicklung, Entwicklungsraum
- Gemeinsame Lernumgebung, die dem Bedarf der Kinder und Jugendlichen entspricht
- Entdeckungsraum, um sich selber zu entdecken: Identitätsfindung
- Begleitung der individuellen Entwicklung: weder Unter- noch Überforderung
- Jedem/r den besonderen Raum geben, der ihm/ihr entspricht
- Individuelle Zeit geben, sich das Angebotene zu eigen zu machen
- Wertschätzende Beziehung
- Wärmende Hülle
- Zugehörigkeit und soziale Beziehung untereinander sollen entstehen können
- Orientierung/Halt geben
- Gezielt Freiraum, Spielraum geben
- „Wurzeln und Flügel geben“ (Goethe)
- Forschungsraum, um die Welt zu entdecken
- Befähigung, Lern- und Bildungsinhalte
- Zielfindung im Licht von Selbstbestimmung, Teilhabe und Inklusion
- Wege zur Mitgestaltung und Selbstwirksamkeit ermöglichen

3. Was sind die geistigen Grundlagen, aus denen die Arbeit der Rafaelschule schöpft? Was sind unverzichtbare Qualitätskriterien?

Die Rafaelschule baut auf bzw. strebt nach Folgendem:

- Anthroposophisch erweiterte Menschenkunde
- Verständnis der Individualität des Menschen (geistiger Wesenskern)
- Verständnis des anthropologischen Zusammenhangs zwischen sozialem Zusammenhang/sozialer Entwicklung und individueller Entwicklung
- Verständnis der Entwicklungsphasen des Kindes / der Jugendlichen (Entwicklungspsychologie)
- Schicksalsgemeinschaft als Wert: SchülerInnen und Lehrpersonen entwickeln sich miteinander
- Eigener Übungsweg, eigene Schulung
- Sich selber befragen

- Wahrnehmungsfähigkeit*
- Sich einlassen auf das, was ist*
- Sich zurücknehmen, sodass das andere ‚erscheinen‘ kann*
- Fragende Haltung an das Gegenüber, nicht nur Antworten haben*
- Gemeinschaft der Suchenden, nicht Allwissenheit*
- Vertrauensbildung, indem man auch die eigene Unsicherheit und das eigene Nichtwissen zeigt*
- Sich gegenseitig als Suchende, sich auf dem Weg Befindliche akzeptieren, tragen und unterstützen*
- Gemeinsam die Realität in all ihren Dimensionen erforschen*
- In Dialog mit öffentlichen Anforderungen treten, ohne sich dabei zu verbiegen*
- Sich artikulieren können in einem anderen Kontext*
- Sich in die Gesellschaft/Öffentlichkeit hineinstellen*
- Beziehungen zum Umkreis / zu betriebsrelevanten Partnern pflegen*

Der abschliessende Blick auf das bisherige Leitbild zeigte, dass verschiedene dort formulierte Elemente nach wie vor Gültigkeit besitzen und in aktualisierter Form Eingang in das neue Leitbild finden könnten.

5 Antrag

Auf Grund des ordnungsgemäss durchgeführten Audits und der hier dargestellten Auditergebnisse ist der Auditor zur Überzeugung gekommen, dass die Rafaelschule das Qualitätsentwicklungsverfahren (Managementverfahren) "Wege zur Qualität" weiterhin wirksam und angemessen im Dienste der am Leistungsgeschehen beteiligten Menschen anwendet sowie die Zertifizierungsbedingungen der Confidentialia (Dok. 3.4.1.3) gegeben sind. Die im Bericht ausgesprochenen Empfehlungen sollen als Unterstützung auf dem seitens der Einrichtung eingeschlagenen Weg verstanden werden.

Der leitende Auditor beantragt deshalb der Zertifizierungsstelle, die Zertifizierung nach „Wege zur Qualität“ für die gesamte Einrichtung aufrecht zu erhalten.

Der Auditor bestätigt, zur auditierten Einrichtung in den letzten drei Jahren in keinem Organ-, Mitarbeiter- sowie Beratungsverhältnis oder sonst einem Nahverhältnis gestanden zu haben und mithin alle Voraussetzungen für die Unparteilichkeit zu erfüllen.

Todtmoos-Glashütte, im April 2019

Hans-Ulrich Kretschmer, leitender Auditor

6 Anhang 1

- Auditprogramm
- Entwicklungsbericht der Einrichtung

7 Anhang 2: Fragestellungen der Auditsequenz zum Leitbild

Feld 1 „Aufgabenstellung“ – „Sich in einer gemeinsamen Aufgabe finden“

→ findet auf der Ebene der Gesamteinstitution seinen schriftlichen Niederschlag im Leitbild

Prozessstufe 1: Eine Not oder einen Handlungsbedarf erkennen

- Interesse für Menschen und Welt entwickeln
- Eine Situation verstehen
- Einen Mangel, ein Bedürfnis bemerken

→ Bedeutet auf der Ebene des Leitbilds die Beantwortung der Fragen:

- Auf welche Bedürfnisse und Fragestellungen welcher Menschen will die Rafaelschule eine Antwort geben? Was ist ihre Daseinsberechtigung?

Prozessstufe 2: Sich verantwortlich fühlen

- Die Fragen hören, die sich in einer Situation aussprechen
- Die Situation zu sich in Beziehung setzen
- Die eigene Zuständigkeit für die Antwort klären

→ Bedeutet auf der Ebene des Leitbilds die Beantwortung der Fragen:

- Was sieht die Rafaelschule als ihre Aufgabe an? Welche Impulse hat sie, welche Ziele verfolgt sie?

Prozessstufe 3: Die Aufgabe zum eigenen Anliegen machen

- Sich die Aufgabe verdeutlichen
- Sich innerlich mit der Aufgabe verbinden
- Bereitschaft entwickeln, sich in den Dienst der Aufgabe zu stellen

→ Bedeutet auf der Ebene des Leitbilds die Beantwortung der Fragen:

- Was sind die geistigen Grundlagen, aus denen die Arbeit der Rafaelschule schöpft? Was sind unverzichtbare Qualitätskriterien?