



INNOVATION SOCIALE

Spezialdienste

Qualitätsmanagement

Wer sind wir?

Unser Team besteht aus einer Fachfrau und einer administrativen Sachbearbeiterin. Wir machen uns dafür stark, dass die Abteilung Soziales eine fundierte Dokumentation pflegt, sich immer wieder hinterfragt und einen ständigen Lern- und Optimierungsprozess vorantreibt. Viele Mitarbeitende der Abteilung unterstützen unsere Aktivitäten und tragen sie mit – insbesondere im Rahmen der Prozessverantwortung und -modellierung sowie der Daten- und Statistikpflege. Auf diese Weise konnten wir in den letzten Jahren wichtige Schritte hin zu einer «lernenden Organisation» machen. Weitere werden folgen.

Was machen wir?

Als interne Supporteinheit decken wir neben vielen kleineren Arbeiten zwei wesentliche Bereiche ab. Einerseits ist dies die Dokumentation der Prozesse und ihre Weiterentwicklung, andererseits die statistische Aufbereitung der Dossier-Daten für das Bundesamt für Statistik (BFS) sowie für die Verwaltung und Planung der Abteilung Soziales. Wir beraten die Abteilungsleitung und koordinieren die Modellierung der Prozess-Workflows. Zudem wirken wir bei der Realisierung eines prozessbezogenen internen Kontrollsystems mit. Die Abteilung Soziales ist ein grosses «Schiff». Die Entwicklung von Qualität sowie regelmässige interne und externe Weiterbildungen sind wichtig, damit die Leitung dieses sicher navigieren kann.

Wie arbeiten wir?

Wir koordinieren und sichern die methodische Umsetzung der Qualitätsentwicklung in enger Zusammenarbeit mit den Prozess- und den Linienverantwortlichen. Dazu schulen, beraten und unterstützen wir die Prozessverantwortlichen und die Prozessmodellierenden. So können wir eine repräsentative Einheitlichkeit der Prozesse der Abteilung gewährleisten. Weiter koordinieren und überwachen wir die Datenerfassung für das BFS und führen dazu jedes Jahr interne Workshops durch. In diesen unterstützen wir die Mitarbeitenden und vermitteln ihnen die neusten Entwicklungen in der Datenerfassung und Statistik. Die hohe Qualität der Grunddaten ist eine Voraussetzung, um faktenbasierte Entscheide fällen zu können.

Warum ist unser Einsatz wichtig?

Weil die Mitarbeitenden der Abteilung Soziales ihre Arbeit nur effizient verrichten können, wenn ihre Aufgaben genau definiert sind und die Prozesse ständig optimiert werden. Dazu braucht es Ziele und Strategien sowie professionelles methodisches Know-how. Eine verlässliche Datenerhebung ist wichtig für die Analyse der Herausforderungen, die sich der Abteilung Soziales stellen – und um die Chancen zu erkennen, die sich im komplexen Umfeld der Sozialhilfe bieten.