

# PPQ-Fachtagung Workshop 2:

Wege der Implementierung von PPQ  
5. März 2009, 13.45 – 15.15 Uhr

Ulrich Nicklaus, Bufa/GFO Region Nord  
Moderation: Martin Baur-Mainka

# Antworten zu folgenden Fragen:



Welche Rahmenbedingungen sind notwendig, damit der Prozess erfolgreich sein kann?



Wie fangen wir konkret an?

Welche Schritte sind zum Aufbau möglich/sinnvoll?



Wie dokumentieren wir unser QM-Verfahren?

...???

# Rahmenbedingungen:



- Beauftragung und Unterstützung durch die Leitung
- Projektorganisation
  - Ziele
  - Leitung
  - Gremien
  - Ressourcen
  - Zeit

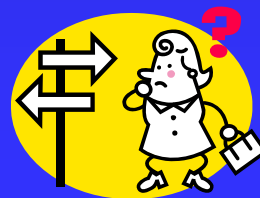
# Rahmenbedingungen



- Realisierung der Dialog-Kultur
  - konsequente Beteiligung von Psychatrierfahrenen und Angehörigen von Anfang an!

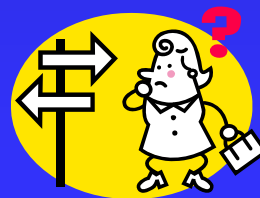
# Wie fangen wir konkret an?

- Bestandsaufnahme: Über welche Instrumente, Materialien etc. verfügen wir bereits, die für die Q-Entwicklung relevant sind?
- Überprüfung auf PPQ-Kompatibilität
- Herausarbeiten der „Qualitätslücken“



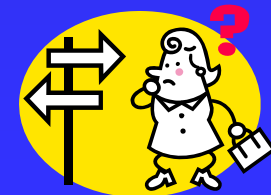
# Wie fangen wir konkret an?

- Anlegen eines „vorläufigen“ einrichtungsbezogenen PPQ-Hand(werks)-Buches



# Wie fangen wir konkret an?

- Prioritäten setzen, welcher Aspekt in welcher Reihenfolge bearbeitet wird:
  - Personenzentrierte Hilfeplanung, -gestaltung und -evaluation
  - Beteiligung der Psychiatrie-Erfahrenen
  - Beteiligung der Angehörigen
  - Gemeinwesenorientierung
  - Organisationsentwicklung
  - Personalentwicklung



# Wie fangen wir konkret an?

- Qualitätszirkelarbeit



# 3 Beispiel-Möglichkeiten, anzufangen

1. Qualitätszirkelarbeit mit der Matrix
2. Stärken-Schwächen-Analyse
3. Arbeit mit Strukturierten Qualitätsberichten



# 1. Arbeit mit der Matrix

Leitziele	Würde achten – Rechte sicherstellen	Selbstbestimmung wahren – Eigenverantwortung stärken	Verantwortung in gegenseitiger Achtsamkeit übernehmen	Glaubens- und Sinnerfahrungen ermöglichen	Teilhabe im Gemeinwesen solidarisch gestalten	Leiden und Symptome vermindern	Mit Ressourcen nachhaltig umgehen
<b>Leistungsprozesse</b>							
Kontaktaufnahme/ Zugang							
Planung der Hilfen							
Bedarfsgerechte und personenzentrierte Hilfe							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betreuung/Rehabilitation</li> <li>• Grundversorgung</li> <li>• Wohnen/Gebäude/ Ausstattung</li> </ul>							
Koordination der Dienstleistung im Einzelfall							
Personaleinsatz und -organisation							
Personalqualifikation							
Leistungsdokumentation							
Verwaltung/Abrechnung							
Öffentlichkeitsarbeit							
Gemeinwesenorientierung							

# 1. Arbeit mit der Matrix

- Entwicklung von Qualitätsindikatoren
- Was ist ein QI?
  - Mit dem QI wird das **Kriterium** beschrieben, mit dem gute oder schlechte Qualität angezeigt werden kann.

# 1. Arbeit mit der Matrix

- Beispiel:

Was verstehen wir unter Qualität in Bezug auf (das Leitziel) „Selbstbestimmung wahren –Eigenverantwortung stärken“ bei der Kontaktaufnahme?

# 1. Arbeit mit der Matrix

Ein QI könnte lauten:

- als normative Aussage:  
Der Klient/die Klientin wird bei der Abklärung des Settings für das Erstgespräch beteiligt.
- als Frage:  
Wird der Klient .... beteiligt?
- als offene Frage:  
Wie wird der Klient ... beteiligt?

# 1. Arbeit mit der Matrix

- Bitte formulieren Sie ein/zwei QI in Bezug auf eines der **Leitziele**:
  - Würde achten – Rechte sicherstellen
  - Leiden und Symptome vermindern
- und eines **Leistungsprozesses, z. B.**
  - Kontaktaufnahme/Zugang
  - Koordination der Dienstleistung im Einzelfall

# 1. Arbeit mit der Matrix

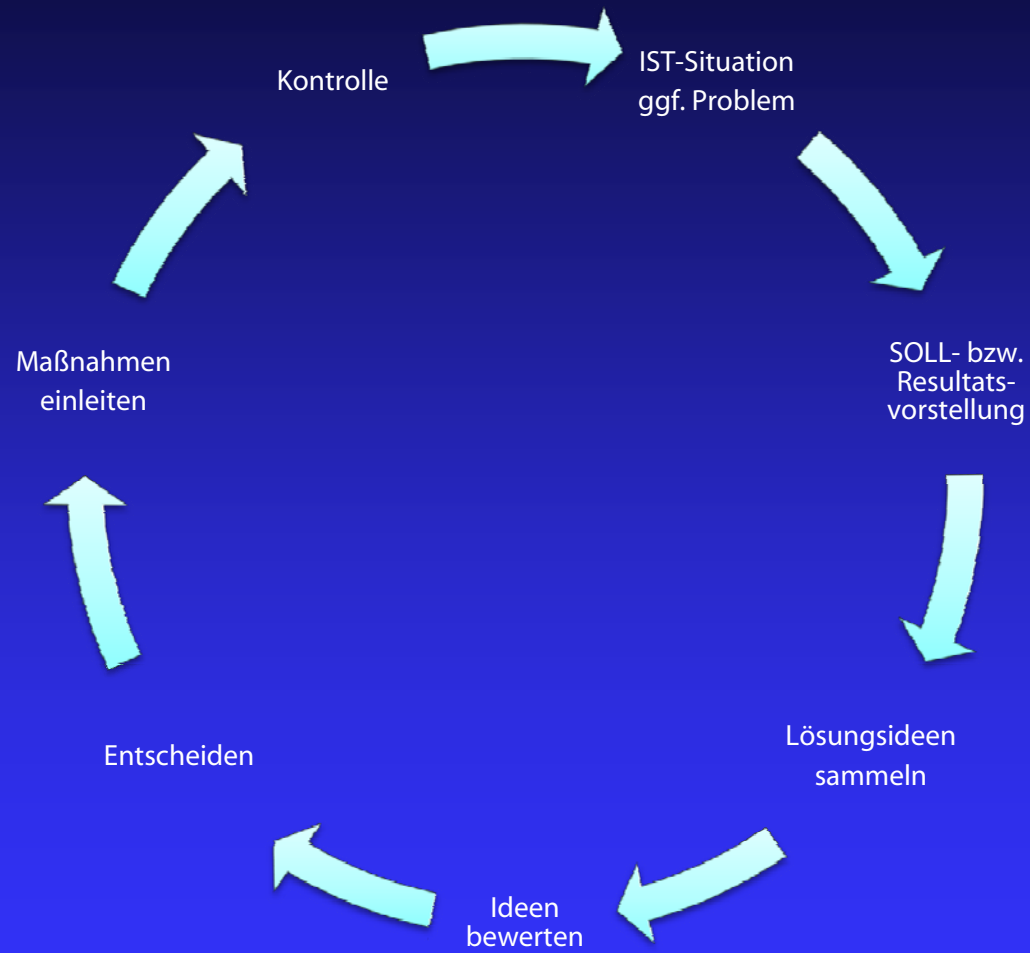
- 1. Schritt:  
Tauschen Sie sich darüber aus, was die Leitziele für Sie bedeuten, was Sie konkret damit verbinden etc. (5 - 8 Min.)
- 2. Schritt:  
 Klären Sie dann, welchen Leistungsprozess Sie bearbeiten wollen (2 Min.), was er für Sie konkret bedeutet
- 3. Schritt:  
Bestimmen Sie, welche Qualitätskriterien für Sie diesbezüglich wichtig wären und formulieren Sie ein/zwei QI (5 Min.)

## 2. Stärken-Schwächen-Analyse

- Welche Stärken/Schwächen haben wir in Bezug auf:
  - Personenzentrierte Hilfeplanung, -gestaltung und -leistung
  - Beteiligung der Psychiatrie-Erfahrenen
  - Beteiligung der Angehörigen
  - Gemeinwesenorientierung
  - Organisationsentwicklung
  - Personalentwicklung

## 2. Stärken-Schwächen-Analyse

- Aus der Analyse ergeben sich Aufgaben, Maßnahmen, Aktivitäten der Sicherung, der Entwicklung oder der Weiterentwicklung von Instrumentarien



# Beispiel zur Hilfeplanung...

- Auswahl und Einführung eines Hilfeplanverfahrens (z. B. IBRP)
- Implementierung eines EDV-gestützten Klientendokumentations- und Hilfeplanungssystems

# Beispiel: Psychiatrie- Erfahrene/Angehörige

- Realisierung der Dialog-Kultur
  - Aufbau von Dialog-Foren und Psychoseseminaren
  - Einsatz von Psychiatrie-Erfahrene als Lehrende, Mitarbeitende, Praktikantinnen und Praktikanten

# Beispiel: Gemeinwesenarbeit

- Förderung/Realisierung sozialer Inklusion und Partizipation – Anregung bürgerschaftlichen Engagements
- Kooperation und Vernetzung in gemeindepsychiatrischen Verbänden

# Beispiel zur PE

- Aufbau einer systematischen Personalauswahl auf der Grundlage einer Anforderungsanalyse und eines –profils sowie eines strukturierten Auswahlverfahrens bei Neubesetzung
- Systematische Einarbeitung neuer Mitarbeitender
- Regelmäßige Personalgespräche

# Beispiel: Organisationsentwicklung

- Überprüfung der Kernprozesse
- Herausfiltern der „Knackpunkte“
- Verbesserung der verschiedenen Prozesse

# 3. Arbeit mit Strukturierten Q.-Berichten

Funktion:

- Entwicklung eines gemeinsamen Qualitätsverständnisses
- Festlegung verbindlicher einrichtungsbezogener, regionaler oder überregionaler Standards
- systematische Selbstbewertung (internes Audit): Qualitätsjahresziele
- Grundlage für externes Audit (z.B. Zertifizierung)

# 3. Arbeit mit Strukturierten Q.-Berichten

- SQB liegen vor für die Arbeitsbereiche
  - der Sozialpsychiatrie,
  - der Behindertenhilfe und für
  - das Management
- SQB sind als Arbeitsinstrumente zu verstehen, die an die eigenen Bedürfnisse und Gegebenheiten angepasst werden!

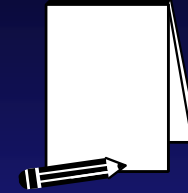
# Zusammenfassung

3 Wege, die sich besonders bewährt haben:

- Arbeit mit der Matrix
- Stärken-Schwächen-Analyse
- Strukturierte Qualitäts-Berichte



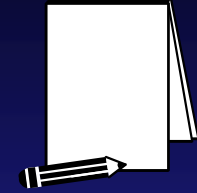
# Wie dokumentieren wir?



- Schrittweise Erarbeitung eines einrichtungsspezifischen PPQ-Handwerksbuchs:

Alle Grundlagen, Verfahrensanweisungen, Standards sowie die einrichtungs- und verbundspezifischen Vereinbarungen werden in einem *Hand(werks)buch* dokumentiert und fortentwickelt

# Dokumentation der PPQ-QE



- Zielsetzung einrichtungsbezogenen Qualitätshand(werks)buchs:
  - spiegelt Alltag u. Stand der QE i. d. Einrichtung
  - unterstützt Mitarbeitende bei qualitätsgerechter Arbeit
  - schafft Orientierung für neue Mitarbeitende
  - Dokumentation der QE nach innen und außen
  - ...

# Gliederungsvorschlag mit Beispielen

## 1. Grundlagen der QE

Leitziele/Q-Ziele/Organigramm ...

## 2. QM-System

intern (QZ-Konzeption)/extern  
(Zertifizierung)/Dokusysteme  
(Matrix, SQB) ...

## 3. Hilfeplanung, -gestaltung, -evaluation

IBRP (Nutzerbeteiligung)

## 4. Personalentwicklung

Bewerbungsverfahren,  
Zielvereinbarung,  
Stellenbeschreibung,  
Fortbildungskonzeption ...

# Gliederungsvorschlag mit Beispielen

## 5. Organisationsentwicklung

Beschwerdemanagement  
Projektmanagement;  
Gremienstruktur;  
Kommunikationsstruktur ...

## 6. Klientenbeteiligung

Gremien, Nutzerbefragungen ...

## 7. Angehörigenbet.

Gremien, Angehörigengruppen  
...

## 8. Gemeinwesenorient.

PSAG, Hilfeplankonferenzen,  
Kooperationsvereinbarungen ...

