

Pro Psychiatrie Qualität (PPQ) ist ‚anschlussfähig‘: hohe Übereinstimmung mit Kriterien der DIN EN ISO 9001:2000 und viel mehr ...

Im Auftrag des Bundesverbands Evangelische Behindertenhilfe und des Bundesweiten Fachverbands Psychiatrie in der Caritas wurde das PPQ-Handbuch einer Begutachtung durch die Zertifizierungsgesellschaft proCum Cert unterzogen. Ziel des Begutachtungsverfahrens war es, PPQ auf der Grundlage der Normreihe von DIN EN ISO 9001:2000 zu bewerten.

Die Entwicklung von PPQ ist Ausdruck des Interesses der beiden Fachverbände, für das Arbeitsfeld der Sozialpsychiatrie ein praxisorientiertes Qualitätssystem zu entwickeln. Ausgangspunkt dieses Prozesses ist die Verständigung über Qualitätsindikatoren, die auf der Basis von ethisch und fachlich begründeten Leitzielen beschrieben wurden. Das PPQ-Management-System setzt, unter Einbeziehung und Wertschätzung der in den Diensten und Einrichtungen bereits vorhandenen Konzepte der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung, zunächst vor allem auf die interne Qualitätsentwicklung. Dabei wird von dem Interesse der Leitung und der Mitarbeitenden ausgegangen, die Qualität ihrer Dienstleistungen beständig zu optimieren.

Davon ausgehend wurden Verfahrensweisen entwickelt, mit deren Hilfe Dienste und Einrichtungen ihre Qualitätsentwicklung gemeinsam innerhalb gemeindepsychiatrischer Verbundsysteme gestalten können und sich im Rahmen von Audits mit Hilfe eines strukturierten Qualitätsberichts auch einer externen bzw. kollegialen Begutachtung und Bewertung unterziehen können. Im Rahmen des PPQ Prozesses wurde bewusst davon abgesehen, die Zertifizierung nach DIN EN ISO oder EFQM als Ziel des Qualitätsentwicklungsprozesses zu definieren.

Nicht der Erwerb eines kostenintensiven Zertifikats sollte die Grundlage der Motivation des Qualitätsentwicklungsprozesses sein, sondern die praxisorientierte und kontinuierliche Gestaltung von selbstorganisierten Qualitätsentwicklungsprozessen und die Eröffnung von Möglichkeiten externe Feedbacks zu erhalten. Unabhängig davon kann es für Dienste und Einrichtungen der Sozialpsychiatrie von Bedeutung sein, ihre an PPQ orientierten Qualitätsentwicklungsprozesse mit den international anerkannten Standards der Normenreihe DIN EN ISO abzugleichen und eine Zertifizierung z.B. im Rahmen der Qualitätsmanagementpolitik von Komplexeinrichtungen oder als WfB-Träger anzustreben.

Das von Daniela Söhner im Auftrag von proCumCert verfasste Gutachten kommt zu folgenden Kernaussagen:

„Das vorliegende PPQ-Handbuch gibt einen sehr guten Überblick über Möglichkeiten der Qualitätsentwicklung in sozialen Dienstleistungsorganisationen der Sozialpsychiatrie. Es stellt eine gute Handlungsanleitung für diejenigen Organisationen dar, die darum bemüht sind, ihre Qualität durch ‚Organisationsentwicklung‘ zu verbessern und auf ein ‚Managementsystem‘ hinarbeiten.“

Hinsichtlich DIN EN ISO 9001:2000 werden viele Anforderungen angesprochen. Hilfreich hierbei sind vor allem die definierten Qualitätsindikatoren, die Bestandteil von Prozessbeschreibungen werden können bzw. diese ergänzen“.

„Die leitzielorientierte Entwicklung von Qualitätsindikatoren ist ein Kernstück der PPQ-Qualitätsentwicklung. Dabei wird die Haltung der MitarbeiterInnen (zeigt sich in der Handlungsebene der Dienstleistungserbringung) an übergeordneten Wertvorstellungen (Zielebene) ausgerichtet. Als Leitziele wurden definiert:

- Autonomie wahren
- Leiden und Symptome reduzieren
- Am gesellschaftlichen Leben teilhaben
- Hilfen bedarfsgerecht und personenbezogen erbringen
- Recht und Würde sicherstellen
- Privatsphäre garantieren
- Sicherheit gewährleisten
- Transparenz herstellen
- Mit Ressourcen nachhaltig umgehen (Verknüpfung wirtschaftlichen Handelns mit sozialen und ökologischen Aspekten).

Die Orientierung an den Leitzielen ermöglicht die Verknüpfung von fachlichen und ethischen Aspekten sozialpsychiatrischer Hilfen“.

Für die Arbeit mit PPQ und die Weiterentwicklung der vorliegenden Ansätze ergeben sich aus dem Gutachten folgende Hinweise:

- Die im Rahmen von PPQ vorgeschlagenen Qualitätszirkel benötigen eine klare Beauftragung der Leitung und eine entsprechende Rückkopplung und Einbindung in die hierarchische Struktur des Unternehmens.
- Die Ergebnisse der mit Hilfe der strukturierten Qualitätsberichte durchgeführten Audits und der von PPQ vorgeschlagenen Kundenbefragungen müssen unter Einbeziehung der Unternehmensleitung in der Einrichtung reflektiert werden und Ausgangspunkt für die Gestaltung kontinuierlicher Entwicklungsprozesse werden.

Die im Rahmen von PPQ erarbeiteten strukturierten Qualitätsberichte eignen sich sehr gut als Checklisten für interne Audits „ein Audit nach DIN EN ISO erfordert jedoch, dass neben den Leistungsprozessen alle Prozesse der Organisation auditiert werden, also auch die Managementprozesse und die unterstützenden Prozesse. Hierzu müssen auch Checklisten erstellt werden“.

Interne PPQ-QM-Konzeption

Die Bausteine der Internen PPQ-Qualitätsmanagementkonzeption bewertet die Gutachterin wie folgt:

- Zum Thema der Hilfeplanung führt sie aus, dass neben den Instrumenten zur Zielformulierung/Hilfeplanung nachvollziehbare Verfahren zur Überprüfung der Effektivität der durchgeführten Maßnahmen erforderlich

sind. Damit verweist sie auf die Notwendigkeit, für die sozialpsychiatrische Praxis geeignete Konzepte zur Ergebnisevaluation von Hilfeprozessen zu entwickeln.

- Im Hinblick auf den Bereich der Personalentwicklung entsprechen die in PPO dargestellten Instrumente der Mitarbeiterentwicklungsgespräche bzw. der Zielvereinbarungsgespräche den Ansätzen und Anforderungen der DIN EN ISO.
- Die im Rahmen von PPO erarbeiteten Vorlagen zur Beschreibung von Ablaufprozessen erfüllen die üblichen Anforderungen nach DIN EN ISO. „Die getroffenen Aussagen und dargestellten Verfahren sowie die gesamten Qualitätsindikatoren zur Klienten- (Kunden) und Angehörigenbeteiligung und die Einbeziehung des Gemeinwesens (interessierte Parteien sind in hohem Maße ISO-kompatibel“. Ergänzend sollten Dienste und Einrichtungen über detaillierte Prozesse des Beschwerdemanagements verfügen sowie über Vereinbarungen zur Überwachung und Evaluation von vereinbarten Korrektur- bzw. Verbesserungsmaßnahmen.

Verfahren zur externen Qualitätsbewertung

Die strukturierten Qualitätsberichte von PPO eignen sich auch für die externen Verfahren der Qualitätsbewertung. Perspektivisch können für PPO differenzierte Verfahren zur externen Bewertung von Diensten und Einrichtungen erarbeitet werden sowie Standards zur Verleihung von Gütesiegeln bzw. Zertifikaten. „Für die Teilnahme an einem externen Verfahren spricht die höhere Verbindlichkeit zur ‚Qualitätsverpflichtung‘ der Organisation“.

Darüber hinaus enthält das Gutachten hilfreiche Hinweise zur definitorischen Klärung einiger in PPO verwendeten Grundbegriffe, die in eine künftigen Überarbeitung des Handbuchs Eingang finden.

Fazit

Insgesamt sehen sich die projekttragenden bundesweiten Fachverbände BeB und PiC darin bestätigt, dass PPO ein fachspezifisches Qualitätsmanagementsystem ist, das auf der Grundlage leitzielorientierter Qualitätsindikatoren wesentliche Voraussetzungen für weiterführende Zertifizierungsprozesse nach DIN EN ISO erfüllt.

Bei kritischer Betrachtung der sozialpolitischen Rahmenbedingungen und der Vorgaben und Erwartungen der Kostenträger muss sich aus Sicht von PPO die Sinnhaftigkeit von Zertifizierungsprozessen angesichts der immer enger werdenden materiellen Ressourcen und personellen Spielräume an der praktischen Relevanz für die NutzerInnen sozialpsychiatrischer Hilfen messen lassen. Im Vordergrund steht für uns nach wie vor, das Interesse für Fragen der Qualitätsentwicklung und der Nutzerorientierung zu fördern, eine Haltung der kritischen Reflexion anzuregen und zur kreativen Weiterentwicklung der vorherrschenden Praxis beizutragen.

Mit der leitzielorientierte Qualitätsentwicklung nach PPQ lassen sich, wie das Söhner-Gutachten umfassend belegt, zwar wesentliche Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000 erfüllen; der Ertrag der Qualitätsentwicklung mit PPQ für die Dienste und Einrichtungen geht jedoch weit darüber hinaus.

J. Armbruster, Mitglied der bundesweiten PPQ-Begleitgruppe für den Bundesverband evangelische Behindertenhilfe, Dipl. Soz. päd., Dr. rer. soc., Leiter der Abteilung Dienste für seelische Gesundheit der Evangelischen Gesellschaft Stuttgart, Professor an der Evangelischen Fachhochschule Reutlingen-Ludwigsburg

M. Baur-Mainka, Mitglied der bundesweiten PPQ-Begleitgruppe für den Bundesfachverband Psychiatrie in der Caritas, Psychologischer Psychotherapeut, Supervisor, Abteilungsleiter für Soziale Hilfen-Sucht-Psychiatrie im Caritasverband Rheine