

# STRUKTURIERTER QUALITÄTSBERICHT

## Für Sozialpsychiatrische Dienste

Bevor Sie mit dem Strukturierten Qualitätsbericht (SQB) arbeiten, einige Worte zur Vorgehensweise der Stuttgarter Regionalgruppe, die diesen Bericht erarbeitet hat sowie zum Umgang mit dem Qualitätsbericht.

### **Zielsetzung der Stuttgarter Regionalgruppe**

Die Stuttgarter Regionalgruppe hatte sich zum Ziel gesetzt, Qualitätsstandards zu formulieren und festzuschreiben, die für das Leistungsspektrum Sozialpsychiatrischer Dienste in Stuttgart Gültigkeit haben. Mit Hilfe dieser Qualitätsstandards soll in den Teams der Sozialpsychiatrischen Dienste in der Region eine Systematisierung der Qualitätsüberprüfung und ein regelmäßiger Reflexionsprozess gewährleistet werden. Auch sollen die Dienste so Anregungen erhalten.

### **Vorgehensweise der Regionalgruppe**

Die Regionalgruppe baute auf der Grundlage auf, die schon in der ersten Phase von PPQ erarbeitet worden war und verwendete die Arbeitshilfen aus dem ersten PPQ-Handbuch. Die dort beschriebenen Leistungsdimensionen, Leitziele und Qualitätsindikatoren, wurden modifiziert und ergänzt.

Für die folgenden Leistungsdimensionen wurden Qualitätsstandards formuliert:

- Kontaktaufnahme, Zugang
- Planung der Hilfen
- Erbringung der konkreten Dienstleistung
- Koordination der Dienstleistung im Einzelfall
- Personaleinsatz und -organisation
- Personalqualifikation
- Leistungsdokumentation

- Verwaltung / Abrechnung
- Öffentlichkeitsarbeit
- Gemeinwesenorientierung.

Hierbei ging die Regionalgruppe in drei Schritten vor:

- In einem ersten Schritt wurden aus den PPQ-Leitzielen zu jeder Leistungsdimension Qualitätsziele entwickelt.
- Im zweiten Schritt wurde überlegt was angezeigt, dass diese Ziele erreicht werden (Formulieren von Indikatoren).
- Im dritten Schritt wurden ganz konkrete Qualitätsmerkmale herausgearbeitet, an denen der einzelne Dienst sozusagen Maß nehmen kann (Qualitätsstandards). Diese Standards wurden schließlich für den Qualitätsbericht in Fragen umformuliert.

Wie auch in Kapitel 6 ausgeführt, hat die Stuttgarter Projektgruppe mit diesem Vorgehen auch die von den Verbänden BEB und PiC vereinbarten Qualitätsindikatoren auf Bundesebene für die Stuttgarter Region heruntergebrochen. Das Ergebnis des oben skizzierten dreiteiligen Arbeitsvorgangs ist als Anhang beigefügt.

### **Zur Handhabung des Qualitätsberichts**

Mit dem Strukturierten Qualitätsbericht kann auf zweierlei Weise gearbeitet werden:

- Zum einen kann der Qualitätsbericht als Fragebogen zur Selbstevaluation durch die MitarbeiterInnen der einzelnen Sozialpsychiatrischen Dienste abgearbeitet werden. Dies bietet sich vor allem in der Region Stuttgart an, da die im SQB formulierten Fragen die dortigen Rahmenbedingungen berücksichtigen. In der Anlage kann verfolgt werden, wie die formulierten Qualitätsstandards zustande kamen. Das Verfolgen des Herleitungsprozesses von den Zielen zu den Indikatoren und Standards kann die Akzeptanz der Standards durch die MitarbeiterInnen fördern. Soll der Strukturierte Qualitätsbericht in anderen Regionen angewandt werden, so ist er ggf. an einzelnen Stellen unter Berücksichtigung der regionalen Rahmenbedingungen zu überarbeiten.

- Der Strukturierte Qualitätsbericht kann weiterhin Diensten und Einrichtungen als Beispiel dienen, die anhand der PPQ-Matrix selbst ein Evaluationsinstrument entwickeln wollen.

### **Empfehlungen zum Umgang mit dem Strukturierten Qualitätsbericht als Selbstevaluationsinstrument**

Bei der Abarbeitung des SQB als Selbstevaluationsinstrument sind einige Punkte zu beachten:

- Der Strukturierte Qualitätsbericht ist vom Team des Diensts gemeinsam auszufüllen. In der Auseinandersetzung mit einzelnen Fragen wird die einfache Beantwortung mit "ja" oder "nein" hin und wieder „flach“, wenig hilfreich und an manchen Stellen vielleicht sogar als naiv erscheinen. Ferner kann es sein, dass Fragen nach außen mit ja beantwortet werden, die Antwort nach innen aber nicht so eindeutig ausfällt. Deswegen ist es uns um so wichtiger, an den teaminternen Reflexionsprozess jeder einzelnen Fragestellung zu erinnern. Hier wird erst ausgehandelt, wie die Qualität der Arbeit im einzelnen Dienst konkret verbessert werden kann. Der Reflexionsprozess ist daher ein wichtiger Bestandteil der Qualitätssicherung. Sollten einzelne Fragen vom Team nicht allein beantwortet werden können, sind die notwendigen Informationen bei den Vorgesetzten einzuholen.
- Durch die Beantwortung der in Frageform formulierten Standards mit "ja" oder "nein" erfolgt eine direkte Befassung mit dem jeweiligen Thema. Vom Team muss eine Entscheidung getroffen werden, ob der jeweilige Standard vom Dienst erreicht wird oder nicht.
- Wird eine Frage mit „Nein“ beantwortet, so ist diese Entscheidung zu begründen. Zur Entwicklung der Qualität der eigenen Arbeit wie auch im Hinblick auf die Vergleichbarkeit mit anderen Diensten und für die Fachöffentlichkeit gilt es festzustellen, weswegen ein Standard nicht erreicht werden kann. So soll festgehalten werden, welche Gründe und Umstände für das Defizit verantwortlich sind.

- In der Regionalgruppe wurde entschieden, als Antwortkategorien für die Fragen, bei denen eine eindeutige Beantwortung möglich ist, ein einfaches **"ja"** oder **"nein"** vorzugeben. Dies ist bei einem großen Teil der Fragen der Fall. Ein Beispiel hierfür ist die Frage *„Ist der Dienst in Großstädten in max. 30 Minuten bzw. im ländlichen Raum in 60 Minuten mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar?“*. Einzelne Fragen bedürfen aus der Sicht der Regionalgruppe einer differenzierteren Beantwortung. Hier wurde eine Skalierung von **„trifft zu“** bis **„trifft nicht zu“** gewählt. Ein Beispiel aus dem Bereich der „Planung der Hilfen“: *„Werden die Beteiligten regelmäßig über die Wirksamkeit der Hilfen, über die Zufriedenheit und über positive und negative Veränderungen befragt?“* Ein einfaches "ja" oder "nein" würde hier wenig ans Licht befördern. Kein Dienst würde die Frage nur mit einem "nein" beantworten. Genauso wenig würde die Frage qualifiziert und valide mit einem eindeutigen "ja" beantwortet werden. Die Frage enthält ein breites Band an Kriterien. Sie ist eindeutig prozessorientiert und verweist auf die ständige Auseinandersetzung mit der Thematik der „Partizipation aller Beteiligten“ in Verbindung mit der idealen, anzustrebenden Situation „verhandeln statt behandeln“ in jedem Einzelfall – so schwierig dies auch jeweils sein mag. Gleichzeitig dient die Skalierung der differenzierteren und präziseren teaminternen Reflexion des Standards. Die Einteilung der Skalierung für einzelne Fragen von **„trifft zu“** über **„trifft eher zu“**, **„trifft zum Teil zu/ zum Teil nicht“**, **„trifft eher nicht zu“** bis **„trifft nicht zu“** kann auch in prozentualen Anteilen umschrieben werden:
  - Mit **„trifft zu“** ist die Bejahung der Frage mit 100 % gemeint, d. h. der jeweilige Standard wird immer erreicht.
  - Mit **„trifft eher zu“** ist das Erreichen des Standards zu etwa 75 % verbunden. Das bedeutet, dass in den meisten Fällen, aber eben nicht immer der jeweilige Standard erreicht wird.
  - **„trifft zum Teil zu/ zum Teil nicht“** heißt, dass der Standard ca. zur Hälfte erfüllt werden kann.
  - **„trifft eher nicht zu“** bedeutet, dass der Standard zu 25 % erfüllt werden kann, also deutlich unterhalb 50 % liegt, aber ebenso deutlich über der Nicht-Erfüllung.
  - **„trifft nicht zu“** bedeutet Nicht-Erfüllung. Kann ein Standard nicht erfüllt werden, so sollte dies begründet werden, um Veränderungsprozesse, wenn möglich, in die Wege leiten zu können.

- Für einige wenige Standards konnten keine sinnvollen Fragen nach dem o.g. Schema formuliert werden. In diesen Fällen wurden sogenannte "Offene Fragen" formuliert, z.B. *„Mit welchem methodischen Vorgehen wird von den MitarbeiterInnen versucht, die Lebensentscheidungen von KlientInnen zu verstehen?“* Hier ist die teaminterne Diskussion zur Beantwortung dieser Fragen wesentlich bedeutsamer für die Qualitätssicherung als die Dokumentation der Antwort nach außen.

Das Ziel der Bearbeitung des Strukturierten Qualitätsberichts ist die nachhaltige Qualitätsverbesserung in den Diensten. Um diesen Prozess planvoll und nachvollziehbar zu gestalten, werden an jedem Ende der Bearbeitung jeder Leistungsdimension Maßnahmen abgefragt, die zu einer Qualitätsverbesserung dienen können. Am Ende des Strukturierten Qualitätsberichts sollen diese Maßnahmen bewertet und Prioritäten für die Umsetzung festgelegt werden. Es ist klar, dass nicht alle Punkte gleichzeitig bearbeitet werden können, deshalb empfehlen wir eine Beschränkung auf wenige Maßnahmen, deren Umsetzung aber nach einem Jahr überprüft werden muss.

Mit den Anmerkungen und Hinweisen zur Anwendung des Strukturierten Qualitätsberichts für Sozialpsychiatrische Dienste hoffen wir, das Vorgehen der Regionalgruppe plausibel erläutert und die Arbeit mit dem SQB erleichtert zu haben. Gleichzeitig möchten wir die NutzerInnen dazu ermuntern, Fragen, Anregungen und kritische Anmerkungen an uns rückzumelden<sup>1</sup>. Entsprechend unserem Qualitätsverständnis sehen wir den Strukturierten Qualitätsbericht nicht als statisches Produkt, sondern als ein Instrument, welches wie die Qualität der Arbeit selbst ständig weiterentwickelt werden muss.

---

<sup>1</sup> Rückmeldungen bitte an Herrn Dr. Armbruster, Evangelische Gesellschaft Stuttgart (Adresse s. Kap. 9).

## Strukturierter Qualitätsbericht für Sozialpsychiatrische Dienste in der Region Stuttgart

<b>Kontaktaufnahme, Zugang</b>		
Hat der Dienst von Mo – Fr mindestens 8 Stunden täglich geöffnet?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Ist der Dienst in Großstädten in max. 30 Minuten, bzw. im ländlichen Raum in 60 Minuten, mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Nur von Diensten auszufüllen, die einen ländlichen Raum versorgen: Gibt es Außenstellen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Sind die Räume des Diensts behindertengerecht?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Verfügt der Dienst über folgende Zugangsmöglichkeiten: Telefonberatung, Beratung, Hausbesuch, Anschreiben, niedragschwellige Anlaufstelle	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein, welche nicht? ..... .....	E
Werden die Wünsche der KlientInnen (bzw. von Dritten) bezüglich der Art der Kontaktaufnahme berücksichtigt?	<input type="checkbox"/> trifft zu <input type="checkbox"/> trifft eher zu <input type="checkbox"/> trifft zum Teil zu, zum Teil nicht <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu <input type="checkbox"/> trifft nicht zu  Bitte Gründe benennen: ..... .....	E

Gibt es eine Check-Liste für Neuanfragen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Werden alle Neuanfragen (direkte und indirekte) im Team besprochen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Wird Angehörigen Beratung angeboten, auch dann, wenn die betroffene KlientIn keinen Kontakt zum Dienst hat?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Kann der Dienst im Bedarfsfall am gleichen Tag Hilfe anbieten (keine Warteliste)?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Ist eine sofortige Krisenintervention möglich?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Hält der Dienst ein Informationssystem über nichtpsychiatrische und psychiatrische Hilfen vor?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Erfolgt bei Nichtzuständigkeit eine Weitervermittlung an andere Dienste und Einrichtungen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
<p><i>Durch welche Maßnahmen ist in dieser Leistungsdimension vorrangig eine Qualitätsverbesserung zu erreichen?</i></p> ..... ..... .....		

<b>Planung der Hilfen</b>		
Wird in der multiprofessionellen Fallbesprechung die Betreuungsstrategie unter Berücksichtigung der Defizite und Ressourcen festgelegt und dokumentiert?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	P
Hat der Dienst eine Vereinbarung, wie die Hilfeplanung erfolgt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... ..... Bei ja, welche? .....	E
Werden in der Fallbesprechung die Bedürfnisse aller Beteiligten (KlientInnen, Angehörige, soziales Umfeld) benannt und auf ihre Bedeutung für den Planungsprozess hin reflektiert?	<input type="checkbox"/> trifft zu <input type="checkbox"/> trifft eher zu <input type="checkbox"/> trifft zum Teil zu, zum Teil nicht <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu <input type="checkbox"/> trifft nicht zu  Bitte Gründe benennen: ..... .....	P
Werden KlientInnen an der Planung der Hilfen beteiligt?	<input type="checkbox"/> trifft zu <input type="checkbox"/> trifft eher zu <input type="checkbox"/> trifft zum Teil zu, zum Teil nicht <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu <input type="checkbox"/> trifft nicht zu  Bitte Gründe benennen: ..... .....	



<p>Versuchen die MitarbeiterInnen die Lebensentscheidungen von KlientInnen zu verstehen?</p>	<p> <input type="checkbox"/> trifft zu  <input type="checkbox"/> trifft eher zu  <input type="checkbox"/> trifft zum Teil zu, zum Teil nicht  <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu  <input type="checkbox"/> trifft nicht zu         </p> <p>Bitte Gründe benennen:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>P</p>
<p>Bietet der Dienst allen an der Betreuung beteiligten Institutionen Gespräche über die Abstimmung der Hilfen an, mit dem Ziel Rollen, Aufgaben und Aufträge zu klären und abzusprechen?</p>	<p> <input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:            .....            .....         </p>	<p>P</p>
<p>Gibt es zwischen allen beteiligten Diensten Absprachen zur Vermeidung von Doppelbetreuungen?</p>	<p> <input type="checkbox"/> trifft zu  <input type="checkbox"/> trifft eher zu  <input type="checkbox"/> trifft zum Teil zu, zum Teil nicht  <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu  <input type="checkbox"/> trifft nicht zu         </p> <p>Bitte Gründe benennen:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>E</p>

<p>Überprüft der Dienst, ob und welche Hilfen in der Gemeinde genutzt werden können, z.B. von Kirchen und Vereinen?</p>	<p><input type="checkbox"/> trifft zu <input type="checkbox"/> trifft eher zu <input type="checkbox"/> trifft zum Teil zu, zum Teil nicht <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu <input type="checkbox"/> trifft nicht zu</p> <p>Bitte Gründe benennen: ..... .....</p>	<p>P</p>
<p><i>Durch welche Maßnahmen ist in dieser Leistungsdimension vorrangig eine Qualitätsverbesserung zu erreichen?</i></p> <p>..... ..... .....</p>		

<b>Erbringung der konkreten Dienstleistung</b>		
<p>Kann der Dienst folgende Angebote erbringen bzw. vermitteln:</p> <p>Betreuung / Begleitung</p> <p>Ärztliche Hilfen</p> <p>Häusliche Pflege</p> <p>Niedrigschwellige Arbeitsangebote und tagesstrukturierende Maßnahmen</p>	<p><input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p> <p><input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p> <p><input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p> <p><input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p>	<p>E</p>
<p>Kann der Dienst in Krisensituationen tägliche Betreuungskontakte leisten bzw. ambulante psychiatrische Hilfen vermitteln?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p>	<p>E</p>
<p>Bietet der Dienst auch langfristige Kontakte an, auch wenn keine akute Symptomatik besteht?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p>	<p>P</p>
<p>Werden in gefährlichen oder nicht einschätzbaren Situationen Hausbesuche zu zweit durchgeführt?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p>	<p>E</p>

<p>Werden vom Dienst Maßnahmen auch gegen den Willen der KlientIn oder der Angehörigen eingeleitet, wenn eine Fremd- oder Selbstgefährdung vorliegt oder von der KlientIn elementare Interessen nicht mehr wahrgenommen werden können (BGB § 1896 ff)?</p> <p>Werden diese Maßnahmen dokumentiert?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p> <p><input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p>	<p>E</p>
<p>Vermittelt der Dienst in sozialen Konflikten (z.B. mit Wohnungsnachbarn) ?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p>	<p>P</p>
<p>Übernimmt der Dienst in begründeten Einzelfällen eine Klientengeldverwaltung?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p>	<p>P</p>
<p>Werden bei sprachlichen und kulturellen Problemen Beratungen und Hilfen von außen eingeholt, z.B. Dolmetscher, Beratungsstellen?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p>	<p>P</p>
<p>Finden mindestens wöchentlich Fallbesprechungen statt?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p>	<p>E</p>

<p>Falls ja, werden in Fallbesprechungen folgende Inhalte besprochen?</p> <p>Reflexion des Auftrags</p> <p>Reflexion der methodischen Vorgehensweise</p> <p>Reflexion der Intensität der Betreuung</p> <p>Reflexion der Interaktion zwischen KlientInnen und MitarbeiterInnen</p> <p>Werden zur Anpassung der Hilfen an den Bedarf alle langfristig betreuten KlientInnen mindestens einmal jährlich besprochen?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja   <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p> <p><input type="checkbox"/> ja   <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p> <p><input type="checkbox"/> ja   <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p> <p><input type="checkbox"/> ja   <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p> <p><input type="checkbox"/> ja   <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p>	<p>E</p>
<p>Werden die Beteiligten über die Wirksamkeit der Hilfen, über die Zufriedenheit und über positive und negative Veränderungen befragt?</p>	<p><input type="checkbox"/> trifft zu  <input type="checkbox"/> trifft eher zu  <input type="checkbox"/> trifft zum Teil zu, zum Teil nicht  <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu  <input type="checkbox"/> trifft nicht zu</p> <p>Bitte Gründe benennen:  .....  .....</p>	<p>E</p>
<p>Können KlientInnen und MitarbeiterInnen einen Betreuerwechsel anregen?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja   <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen:  .....  .....</p>	<p>E</p>

Erfolgt vor einem Betreuerwechsel immer eine Reflexion der Vor- und Nachteile im Team?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	P
Gibt es in der Institution eine Beschwerderegulung und werden die KlientInnen darüber informiert?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Sind den KlientInnen Informationen über unabhängige Beschwerdemöglichkeiten (z.B. Beschwerdestelle, Patientenfürsprecher) zugänglich?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Werden im Dienst Informationen über Datenschutzbestimmungen und ihre Handhabung vorgehalten?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Werden klientenbezogene Daten unter Verschluss gehalten?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Verfügt der Dienst über folgende Räume und Angebote: Gruppenräume Aufenthaltsräume für RaucherInnen und NichtraucherInnen Beratungsräume Ruhemöglichkeiten Küche Dusche Waschmaschine	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	E
<i>Durch welche Maßnahmen ist in dieser Leistungsdimension vorrangig eine Qualitätsverbesserung zu erreichen?</i> ..... ..... .....		

<b>Koordination der Hilfen im Einzelfall</b>		
Erfragt die MitarbeiterIn, ob noch weitere Institutionen an der Hilfeerbringung beteiligt sind?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Erfolgt eine gemeinsame Helferkonferenz oder Fallbesprechung?	<input type="checkbox"/> trifft zu <input type="checkbox"/> trifft eher zu <input type="checkbox"/> trifft zum Teil zu, zum Teil nicht <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu <input type="checkbox"/> trifft nicht zu  Bitte Gründe benennen: ..... .....	E
Wird die Fallverantwortung geklärt?  Werden die Absprachen dokumentiert?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....  <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Werden die Absprachen überprüft und aktualisiert?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Gibt es Kooperationsvereinbarungen mit der zuständigen Psychiatrischen Klinik?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	

<p>Werden die Vereinbarungen, z.B. Aufnahmegespräche, Entlassungsgespräche, eingehalten?</p>	<p> <input type="checkbox"/> trifft zu  <input type="checkbox"/> trifft eher zu  <input type="checkbox"/> trifft zum Teil zu, zum Teil nicht  <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu  <input type="checkbox"/> trifft nicht zu         </p> <p>Bitte Gründe benennen:</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
<p>Werden die für die Kooperation notwendigen Schweigepflichtentbindungen eingeholt?</p>	<p> <input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:            .....            .....         </p>	E
<p>Werden mündliche Schweigepflichtentbindungen dokumentiert?</p>	<p> <input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:            .....            .....         </p>	S
<p>Werden Maßnahmen aufgrund mutmaßlicher oder stillschweigender Einwilligungen der KlientInnen dokumentiert?</p>	<p> <input type="checkbox"/> ja    <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen:            .....            .....         </p>	S
<p><i>Durch welche Maßnahmen ist in dieser Leistungsdimension vorrangig eine Qualitätsverbesserung zu erreichen?</i></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		



<b>Personaleinsatz und Organisation</b>		
Gibt es für die MitarbeiterInnen einen angemessenen Ausgleich für Überzeiten, die zur Abdeckung des Dienstauftrags entstanden?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Sind die MitarbeiterInnen mit dieser Regelung zufrieden?	<input type="checkbox"/> trifft zu <input type="checkbox"/> trifft eher zu <input type="checkbox"/> trifft zum teil zu, zum teil nicht <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu <input type="checkbox"/> trifft nicht zu  Bitte Gründe benennen: ..... .....	S
Gibt es eine Regelung, bei welchen schwierigen Situationen Rücksprache mit den Vorgesetzten gehalten werden muss?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Besteht die Möglichkeit zur Supervision?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Ist klar definiert, welche Entscheidungen auf Dienstebene selbständig getroffen werden können?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Ist festgelegt, ob der Dienst an übergeordneten Entscheidungen beteiligt wird?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... ..... Bei ja, in welcher Form? . ..... .....	S

Gibt es Absprachen über Verantwortlichkeiten im Team?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Gibt es ein Organigramm des Trägers und Arbeitsplatzbeschreibungen mit Kompetenzregelungen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
<p><i>Durch welche Maßnahmen ist in dieser Leistungsdimension vorrangig eine Qualitätsverbesserung zu erreichen?</i></p> ..... ..... .....		

<b>Personalqualifikation</b>		
Sind im Team mindestens 2 medizinisch/psychosoziale Professionen vertreten?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Verfügt im Team mindestens eine MitarbeiterIn über eine sozialpsychiatrische/psychotherapeutische Weiterbildung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Ist das Team nach Alter und Geschlecht ausgewogen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Werden mehrheitlich MitarbeiterInnen mit mehrjähriger Berufserfahrung im psychiatrischen Bereich beschäftigt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Werden die MitarbeiterInnen verpflichtet ihre fachlichen Kompetenzen berufsbegleitend zu aktualisieren und zu erweitern?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Wird bei der Einstellung Wert auf personale, fachliche und soziale Kompetenz gelegt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	P
Gibt es Einstiegshilfen (Einführung, Anleitungsgespräche, Infomappen) für neue MitarbeiterInnen bzw. WiedereinsteigerInnen.	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	P
Wird für die Anleitung von PraktikantenInnen, Zivildienstleistenden und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen eine verbindliche personelle Zuständigkeit festgelegt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	P
Wird im Team der jeweils aktuelle Bedarf an spezifischem Fachwissen abgeklärt und werden Prioritäten festgelegt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S

Wird bei Fortbildungsanträgen überprüft, ob sie den aktuellen Anforderungen des Arbeitsfelds entsprechen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Gibt es Fortbildungsrichtlinien des Trägers und sind diese den MitarbeiterInnen bekannt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	S
Stellt der Träger Mittel für Fortbildung zur Verfügung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	S
Werden MitarbeiterInnen auch zu relevanten Fortbildungen und Fachveranstaltungen delegiert?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	S
Qualifiziert der Träger seine Führungskräfte durch entsprechende Fortbildungen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	S
Werden von den Führungskräften in regelmäßigen Zeitabständen Mitarbeitergespräche zur Personalentwicklung geführt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	S
<p><i>Durch welche Maßnahmen ist in dieser Leistungsdimension vorrangig eine Qualitätsverbesserung zu erreichen?</i></p> ..... ..... .....		

<b>Leistungsdokumentation</b>		
Erstellt der Dienst einen Jahresbericht mit statistischen Zahlen und Erfahrungsberichten heraus?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Werden Klientenakten geführt?  Werden in den Akten folgende Punkte festgehalten: Anamnese, Verlauf, wichtige Ereignisse, Betreuungsstrategien, Korrespondenz?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein  <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Gibt es Vorgaben für die Aktenführung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	S
Wird bei der Führung der Akten darauf geachtet, dass die KlientIn potentiell jederzeit Akteneinsicht nehmen kann?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	P
<i>Durch welche Maßnahmen ist in dieser Leistungsdimension vorrangig eine Qualitätsverbesserung zu erreichen?</i> ..... ..... .....		

<b>Verwaltung / Abrechnung</b>		
Wird der Haushaltsplan vor der Verabschiedung mit den Diensten beraten und anschließend den MitarbeiterInnen zugänglich gemacht?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	S
Informiert die Verwaltung über Möglichkeiten der Ausstattung und deren kostengünstige Beschaffung?	<input type="checkbox"/> trifft zu <input type="checkbox"/> trifft eher zu <input type="checkbox"/> trifft zum Teil zu, zum Teil nicht <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu <input type="checkbox"/> trifft nicht zu  Bitte Gründe benennen: ..... .....	E
Finden Treffen zwischen der Verwaltung und den Diensten zu aktuellen Entwicklungen und Problemen statt?	<input type="checkbox"/> trifft zu <input type="checkbox"/> trifft eher zu <input type="checkbox"/> trifft zum Teil zu, zum Teil nicht <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu <input type="checkbox"/> trifft nicht zu  Bitte Gründe benennen: ..... .....	E
Gibt es ein Organigramm der Verwaltung mit Zuständigkeitsregelung?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	E
Gibt es verbindliche Absprachen über Abläufe und Zuständigkeiten zwischen der Verwaltung und den Diensten?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen: ..... .....	S

<p>Wird die Aufteilung zwischen Verwaltung und Fachabteilung regelmäßig reflektiert und angepasst?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja   <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen:          .....          .....</p>	<p>P</p>
<p>Gibt es regelmäßige Controllinggespräche mit dem Ziel eines effektiven und flexiblen Einsatzes der finanziellen Mittel?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja   <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen:          .....          .....</p>	<p>P</p>
<p>Unterstützt der Träger und die Verwaltung die Dienste durch Information und Bereitstellung von Daten zur Erschließung der Mittel?</p>	<p><input type="checkbox"/> trifft zu  <input type="checkbox"/> trifft eher zu  <input type="checkbox"/> trifft zum Teil zu, zum Teil nicht  <input type="checkbox"/> trifft eher nicht zu  <input type="checkbox"/> trifft nicht zu</p> <p>Bitte Gründe benennen:          .....          .....</p>	<p>E</p>
<p>Besteht für die Dienste Transparenz bezüglich der Verwaltungskosten?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja   <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen:          .....          .....          Bei ja, in welcher Form?          .....          .....</p>	<p>E</p>
<p><i>Durch welche Maßnahmen ist in dieser Leistungsdimension vorrangig eine Qualitätsverbesserung zu erreichen?</i>          .....          .....          .....</p>		
<p><b>Öffentlichkeitsarbeit</b></p>		
<p>Verfügt der Dienst über einen Prospekt?</p>	<p><input type="checkbox"/> ja   <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen:          .....          .....</p>	<p>E</p>

Werden in dem Prospekt die Zielgruppe, die Aufgaben und die Angebote beschrieben?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Führt der Dienst mindestens einmal pro Jahr eine Öffentlichkeitsaktivität (Publikation, Vortrag, Veranstaltung...) durch?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Finden mindestens einmal pro Jahr Gespräche mit LokalpolitikerInnen statt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Wird über die Arbeit des Diensts mindestens einmal pro Jahr in den zuständigen kommunalen Gremien berichtet?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Werden KlientInnen, Angehörige und KooperationspartnerInnen über Veranstaltungen des Diensts, z.B. Feste, Info-Veranstaltungen, informiert?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Wird KlientInnen angeboten diese Veranstaltungen mitzugestalten?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Wird Angehörigen angeboten diese Veranstaltungen mitzugestalten?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Haben die Dienste die Möglichkeit sich bezüglich der Öffentlichkeitsarbeit fachliche Unterstützung vom Träger zu holen?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Werden im Haushaltsplan Mittel für Öffentlichkeitsarbeit eingeplant?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein   Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
<i>Durch welche Maßnahmen ist in dieser Leistungsdimension vorrangig eine Qualitätsverbesserung zu erreichen?</i> ..... ..... .....		



<b>Gemeinwesenorientierung</b>		
Sind die Dienste in Fachgremien vertreten und halten sie über ihre Träger Kontakt zu fachpolitischen Gremien?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	S
Finden regelmäßige Treffen der Dienste mit der Psychiatrieplanung statt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	E
Entwickeln die Dienste neue Konzeptionen und bringen sie in die Psychiatrieplanung ein?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	P
Melden die MitarbeiterInnen Versorgungsdefizite an ihre VertreterInnen in den Gremien des GPV weiter?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	P
Findet ein Austausch der Institutionen des GPV über Versorgungsdefizite statt?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein    Bei nein bitte begründen: ..... .....	P
<p><i>Durch welche Maßnahmen ist in dieser Leistungsdimension vorrangig eine Qualitätsverbesserung zu erreichen?</i></p> ..... ..... .....		

**Bitte bewerten Sie zum Abschluss die Maßnahmen der einzelnen Leistungsdimensionen zur Qualitätsverbesserung. Erstellen Sie daraus eine Maßnahmenplanung für das nächste Jahr. Wir empfehlen, zunächst die drei wichtigsten Punkte auszuwählen, diese dann aber auch möglichst zeitnah umzusetzen.**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

**Auswertung nach einem Jahr:**

**Konnten die geplanten Maßnahmen umgesetzt werden, falls nicht bitte begründen:**

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

