

ProPsychiatrieQualität (PPQ) als Qualitätssystem in der Behindertenhilfe: ein Erfahrungsbericht aus dem Rauhen Haus

Ursula Uderstadt¹

Seit zwei Jahren wird das Qualitätsmanagement-Verfahren ProPsychiatrieQualität (PPQ)² in der Abteilung Behindertenhilfe des Rauhen Hauses angewandt. Das Rauhe Haus ist eine diakonische soziale Einrichtung in Hamburg mit den Arbeitsfeldern Jugendhilfe, Sozialpsychiatrie, Altenhilfe und Behindertenhilfe. Darüber hinaus gehören die ev. Wichernschule (Grund-, Haupt-, Realschule und Gymnasium), die ev. Fachhochschule für Sozialpädagogik und die ev. Altenpflegeschule zum Rauhen Haus. Die Mitarbeiter der Abteilung Behindertenhilfe unterstützen Menschen mit geistiger Behinderung (häufig mit einer zusätzlichen psychischen Beeinträchtigung) oder einem autistischen Syndrom. Die Unterstützung findet sowohl in stationären als auch in ambulanten Betreuungsformen statt und basiert auf den theoretisch wissenschaftlichen Grundlagen des Konzeptes der Lebensweltorientierung nach THIERSCH (1992)³.

1. Rahmenbedingungen der Qualitätsentwicklung mit ProPsychiatrieQualität (PPQ)

Der Entscheidung für PPQ vorausgegangen war eine intensive Auseinandersetzung mit anderen Qualitätsmanagement-Verfahren in der Behindertenhilfe. Ausschlaggebend für unsere Entscheidung für das PPQ-Verfahren waren der mehrdimensionale Blickwinkel und die damit verbundene fachlich-ethische Ausrichtung von PPQ. Ermutigt, PPQ anzuwenden, wurden wir auch durch die guten Erfahrungen unserer Abteilung Sozialpsychiatrie mit diesem Qualitätsmanagement-System.

PPQ ist ein komplexes Qualitätsmanagement-Verfahren, das zugleich praxisnah anzuwenden ist. Die PPQ-Matrix bietet eine gute Arbeitshilfe, sich systematisch mit Qualität auseinanderzusetzen und gemeinsam Indikatoren und damit Standards für die Arbeit in der Behindertenhilfe zu entwickeln. Da wie in allen sozialen Arbeitsbereichen die Qualität der Arbeit entscheidend von den Haltungen und dem ethischen Bewusstsein der Mitarbeiter/innen den Nutzer/innen gegenüber abhängt, bildet die PPQ-Matrix mit ihren Leitzielen ein sehr gutes Instrument, um dieses Thema in allen Leistungsdimensionen in den Mittelpunkt der Arbeit zu stellen.

Der Strukturierte Qualitätsbericht ist ein weiterer Zugangsweg zur einrichtungsinternen Qualitätsentwicklung und -dokumentation. Er bietet unterschiedliche Anwendungsmöglichkeiten:

- die in den Leistungsvereinbarungen beschriebenen und die in den Qualitätszirkeln erarbeiteten Standards werden hier festgehalten
- wir nutzen diesen Bericht in jährlich stattfindenden Mitarbeiterbefragungen, um die Einhaltung der Standards in den Bereichen der Abteilung zu überprüfen.

Bei der Auswahl der Form des Strukturierten Qualitätsberichts haben sich die Mitarbeiter und die Leitung gemeinsam für die Version der Stuttgarter Sozialpsychiatrischen Dienste

¹ Die Autorin ist in der Abteilung Behindertenhilfe des Rauhen Hauses zuständig für den Bereich Personal- und Qualitätsentwicklung

² ProPsychiatrieQualität ist ein Qualitätssystem, das von den Bundesverbänden Psychiatrie in der Caritas (PiC) und evangelische Behindertenhilfe (BeB) für ambulante und stationäre Hilfen der Soziopsychiatrie entwickelt wurde.

Bundesverband evangelischer Behindertenhilfe & Fachverband Psychiatrie in der Caritas (Hrsg.; 2002). ProPsychiatrieQualität (PPQ) — Handbuch zur leitzielorientierten Qualitätsentwicklung in der Sozialpsychiatrie, 1. überarbeitete und erweiterte Neuauflage. **Reutlingen: Diakonie-Verlag**

³ Thiersch, H.: Lebensweltorientierte Soziale Arbeit, Weinheim 1992

entschieden⁴, da hier die Standards klar und messbar beschrieben werden und der Grad der Umsetzung in der Institution deutlich wird.

Die Qualitätsentwicklung basiert auf der Arbeit, die in den Qualitätszirkeln gemeinsam von Mitarbeiter/innen und Führungskräften geleistet wird. Ein gut moderierter und strukturierter Qualitätszirkel, der ergebnisorientiert arbeitet, trägt entscheidend zur Qualitätsentwicklung in der Einrichtung bei. Die PPQ-Multiplikatorenweiterbildung der GFO⁵, in der neben der Arbeit mit der Matrix u.a. auch Themen wie Moderation, Projektmanagement und Organisationsentwicklung ihren Raum hatten, war für mich als Prozessverantwortliche hilfreich und inspirierend.

Im Folgenden möchte ich kurz beschreiben, wie wir in der Abteilung Behindertenhilfe des Rauhen Hauses PPQ eingeführt haben und gemeinsam mit Nutzer/innen und Mitarbeiter/innen am Thema „Qualität“ arbeiten.

2. Die Mitarbeiter im PPQ-Implementationsprozess: Qualitätszirkel als zentrale Arbeitsmethode

Nach Einführungsveranstaltungen in den dezentralen Regionen der Abteilung und nach der Klärung, welche Mitarbeiter/innen und Führungskräfte von der Bereichsleitung in die Qualitätszirkel delegiert wurden und wie viel zeitliche Ressourcen zur Verfügung stehen, begannen wir mit der Arbeit in Qualitätszirkeln. Wir hatten uns im Leitungskreis für ein zielorientiertes Vorgehen zur Lösung anstehender Probleme entschieden.

In den ersten Treffen ging es darum, Themen, an denen gearbeitet werden sollte, genauer zu benennen. (Frage: Was müsste bei uns besser werden?) Orientierung für die Themenauswahl boten die in der Matrix aufgeführten Leistungsdimensionen.

Die PPQ-Matrix war zwar schon durch die Einführungsveranstaltungen bekannt, wurde aber im ersten Qualitätszirkel noch einmal ausführlich vorgestellt. Um PPQ für die Arbeit in der Behindertenhilfe anzupassen, hatten wir das Leitziel „Leiden und Symptome reduzieren“ in „die Folgen der Behinderung beseitigen oder mildern“ (SGB XII § 53) umgewandelt. Außerdem wurde als Leistungsdimension „Netzwerkorientierung“ hinzugefügt, da soziale Netzwerke für Menschen mit einer geistigen Behinderung gerade in Zeiten knapper Kassen eine immer wichtigere Bedeutung bekommen.

Mit Hilfe der Metaplan-Technik benannten die Teilnehmer/innen die Themen, die sie im Qualitätszirkel der Region bearbeiten wollten und führten die mit dem Thema verbundenen Probleme und Fragestellungen auf. Anschließend wurde eine Prioritätenliste erstellt.

In allen Arbeitsbereichen (stationäre und ambulante Betreuung) standen die Themen „nicht alltägliche Situationen“, „Betreuungsplanung und Dokumentation“ und „Zusammenarbeit und Informationsfluss“ ganz oben auf der Prioritätenliste, daneben gab es regionale Themen.

In den Ergebnisprotokollen wurden die zu bearbeitenden Themen in die PPQ-Matrix eingeordnet. Auf Grundlage der Matrix arbeiteten wir auf dem nächsten Treffen weiter. Fragestellungen: „Woran können wir erkennen, dass hier gute Qualität besteht?“ und „was müssen wir tun, um das zu erreichen?“ Die erarbeiteten Lösungsvorschläge waren sehr praxisorientiert, einige konnten ohne großen Aufwand gleich umgesetzt werden.

Parallel zur Einführung des Qualitätsmanagements hatte es im stationären Bereich Veränderungen im Rahmen der täglich anfallenden Dokumentation der Arbeit und der Mitarbeiter-Rollen gegeben. In diesem Veränderungsprozess erwies sich die Arbeit in Qualitätszirkeln als eine sehr gute Investition. Die Mitarbeiter/innen ergriffen die Chance, noch bestehende Schwachpunkte im Dokumentationssystem zu benennen und erarbeiteten

⁴ s. PPQ-Handbuch (2002), S. 209 - 229

⁵ s. PPQ-Handbuch (2002), S. 139

im Qualitätszirkel Verbesserungen, vor allem für die Dokumentation von Prozessen in der Betreuung. Da einige Vorschläge schnell umgesetzt werden konnten, hatten die Mitarbeiter/innen den Eindruck, ernst genommen zu werden und etwas zu bewirken.

Nach fast 2 Jahren Qualitätszirkel-Arbeit sind die unterschiedlichen Mitarbeiter-Rollen klarer beschrieben und von den Mitarbeiter/innen weitgehend akzeptiert. Das Dokumentationssystem wurde optimiert und die Besprechungen finden strukturierter und ergebnisorientierter statt.

In der Abteilung Behindertenhilfe des Rauhen Hauses fassten wir die Verantwortung für Qualitätsmanagement und Personalentwicklung in einer Stelle zusammen. So kann auf Personalentwicklungsthemen, die in den Qualitätszirkeln deutlich werden, sehr zeitnah reagiert werden. Wir tragen damit dem Umstand Rechnung, dass das Qualitätsmanagement in sozialen Arbeitsfeldern eine Gestaltungsaufgabe von großer Komplexität ist. Auf Verfahren der Qualitätssicherung, wie z.B. im Produktionsbereich, kann hier nur sehr begrenzt zurück gegriffen werden. In sozialen Arbeitsfeldern wird die Sicherung der Qualität vielmehr durch den ständigen Prozess der Weiterentwicklung gewährleistet.

Um die Effizienz der Leistung zu verbessern, müssen die Professionalität einzelner Mitarbeiter/innen (die sich nach eigenen Regeln und mit Eigendynamik entwickelt) und die in Hilfeplanungen erhobenen lebensweltorientierten Bedürfnisse und Bedarfe der Nutzer/innen synchronisiert werden. Nicht zeitgleich verlaufende Prozesse und Dissenzen zwischen Subjektlogik und Institutionslogik sowie zwischen Mitarbeiter/innen- und Nutzer/innen-Interessen müssen in den Gesamtprozess des Managements der Qualität integriert werden. Neben anderen Maßnahmen gelingt dies in der Abteilung Behindertenhilfe des Rauhen Hauses zur großen Zufriedenheit aller Beteiligten auch durch die Zusammenführung der Arbeitsbereiche Personal- und Qualitätsentwicklung. Wenn sich z.B. in der Hilfeplanung Leistungen als notwendig erweisen, die zur Zeit nicht verfügbar sind (z.B. Anwendung der Funktionsanalyse bei schwer zu verstehendem Verhalten), kann das fehlende Wissen durch Personalentwicklungsmaßnahmen zeitnah bereit gestellt werden.

3. Die Nutzer im PPQ-Implementationsprozess: Qualitätszirkel als Mitgestaltungschance

Die Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer bereichert die Dienstleistungsqualität um einen weiteren wesentlichen Blickwinkel.

Der Qualitätszirkel der Nutzer/innen der Behindertenhilfe des Rauhen Hauses setzt sich aus delegierten Mitgliedern der beiden Heimbeiräte der stationären Bereiche und des Beirates der „pädagogischen Betreuung im eigenen Wohnraum“ (ambulante Betreuung) zusammen.

Es wurde schnell deutlich, dass die erarbeitete Einführungs-Präsentation von PPQ, obwohl stark vereinfacht dargestellt, nicht viel zum Verständnis der Nutzer/innen von PPQ beitrug. Wichtig bei dieser ersten Veranstaltung war es deshalb, schwierige Wörter in eine einfache, verständliche Sprache zu übersetzen. So wurde z.B. lange über das Wort „Qualität“ diskutiert und Beispiele dafür gesucht, was dieser Begriff in der Unterstützung von Menschen mit Behinderung bedeutet.

Fraglich fanden vor allem die ambulant im eigenen Wohnraum betreuten Nutzer/innen die Einbeziehung der Angehörigen in PPQ. Da sie erwachsene Personen und stolz auf ihre endlich erreichte Unabhängigkeit sind, haben sie Sorge, wieder von Eltern bestimmt zu werden. Die ausdrückliche Entscheidungspriorität der Nutzer/innen in PPQ hat diese Sorge zwar gemildert, aber nicht beseitigt. Hier muss bei der Umsetzung von PPQ in der Behindertenhilfe nach unserer Meinung noch einmal neu nachgedacht werden, bei welchen Personenkreisen die Angehörigen wie mit einbezogen werden sollen. Aufgrund der Vorbehalte der Mitglieder des Nutzer-Qualitätszirkels planen wir als nächsten Schritt, einen

Qualitätszirkel nur von Angehörigen derjenigen Nutzer/innen zu initiieren, die sehr schwer beeinträchtigt sind und sich selbst nicht verbal ausdrücken können.

Im ersten Qualitätszirkel sorgten Getränke und Kuchen von Anfang an für eine gute Atmosphäre. Auch Mitarbeiter-Qualitätszirkel arbeiten effektiver, wenn die Mitglieder sich wertgeschätzt und wohl fühlen. Für Menschen mit einer geistigen Behinderung ist die Vertrauensbasis und das Gefühl, angenommen zu sein noch weit mehr eine Grundvoraussetzung für ihre aktive Mitarbeit in Seminaren und Qualitätszirkeln.

Um den Einstieg für die Nutzer/innen zu erleichtern, entschied ich mich dafür, mit einer konkreten Frage zu beginnen. Im Rahmen der Hilfeplanung führen wir für jede/n Nutzer/in einmal jährlich eine Rehabilitations-Konferenz durch, an der neben dem Nutzer und ein oder zwei zuständigen Mitarbeiter/innen auch Kostenträger und, wenn der Nutzer das möchte, Freunde oder Familienangehörige von ihm teilnehmen. In dieser Konferenz wird der vorher mit dem Nutzer erarbeitete Hilfeplan durchgesprochen und verabschiedet. Ich fragte die Teilnehmer/innen, ob sie die auf diese Art und Weise durchgeführten Reha-Konferenzen weiter beibehalten möchten.

Alle Teilnehmer/innen finden es sehr wichtig, dass diese Reha-Konferenzen mindestens einmal im Jahr stattfinden. Dort stehen sie im Mittelpunkt und ihre Anliegen werden nicht nur gehört, sondern anschließend auch zügig umgesetzt.

Nach diesem Einstieg benannten die Nutzer/innen Themen wie „Beschwerden“, „Unterstützung, selbständiger zu werden“, „Reisen und Urlaub“, „Regeln im Zusammenleben in einem Wohnhaus“, „das Dokumentationssystem der Mitarbeiter“, „Wohnraumcheck“ und „Hygiene in den Zimmern der stationären Nutzer“. Priorität hatte auch das Thema „wie bekommen die anderen Nutzer/innen in unseren Wohnhäusern und der ambulanten Betreuung Informationen“.

Die Treffen der Nutzer-Qualitätszirkel fanden bisher an mehreren Abend-Terminen und auf einer Wochenendfahrt in schöner Umgebung statt. Vor allem das Wochenende war sehr arbeitsintensiv. Das Thema „Dokumentation der Mitarbeiter/innen“ nahm einen großen Raum ein. „Warum wird dokumentiert, was wird über mich geschrieben, wie werde ich beteiligt?“ waren wichtige Fragen, die bearbeitet wurden.

Weiterhin wurde von den Nutzer/innen im Qualitätszirkel ein Fragebogen erarbeitet zum Thema „Reisen und Urlaub“ und ein Fragebogen für Bewohner/innen der stationären Wohnhäuser, in dem es um die Zufriedenheit der Nutzer/innen mit unserem Leistungsangebot geht. Für diese Fragebogen gab es eine Vorlage, die von den Mitgliedern verbessert und erweitert wurde. Hier kam es vor allem auf die Verständlichkeit durch einfache Sprache an. Die Ergebnisse der Befragung zum Thema „Reisen und Urlaub“ liegen inzwischen vor und regten dazu an, das Thema stärker als bisher zu beachten und entsprechende Angebote zu initiieren. Die Befragung zur Zufriedenheit der Nutzer/innen wird kurzfristig abgeschlossen sein. Aus ihr werden sich weitere Themen für die Qualitätszirkel der Nutzer/innen und der Mitarbeiter/innen ergeben.

4. Resümee

Insgesamt hat die Einführung von ProPsychiatrieQualität (PPQ) in das Arbeitsfeld Behindertenhilfe unseres Hauses die Dienstleistung selbst, die nutzerbezogene Haltung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und die Teilhabe der Nutzer und Nutzerinnen außerordentlich bereichert. Die dafür notwendigen Anpassungsprozesse des ursprünglich für die Sozialpsychiatrie konzipierten Systems waren geringer als erwartet. Für Träger von Einrichtungen und Diensten mit unterschiedlichen Zielgruppen wird durch die Nutzung von ProPsychiatrieQualität (PPQ) als einheitlichem Qualitätssystem die Steuerung der Qualitätsentwicklung als zentralem Managementprozess erheblich erleichtert. Der

systematischen Weiterentwicklung von ProPsychiatrieQualität (PPQ) für das Arbeitsfeld der Behindertenhilfe ist darüber der Weg geebnet.