

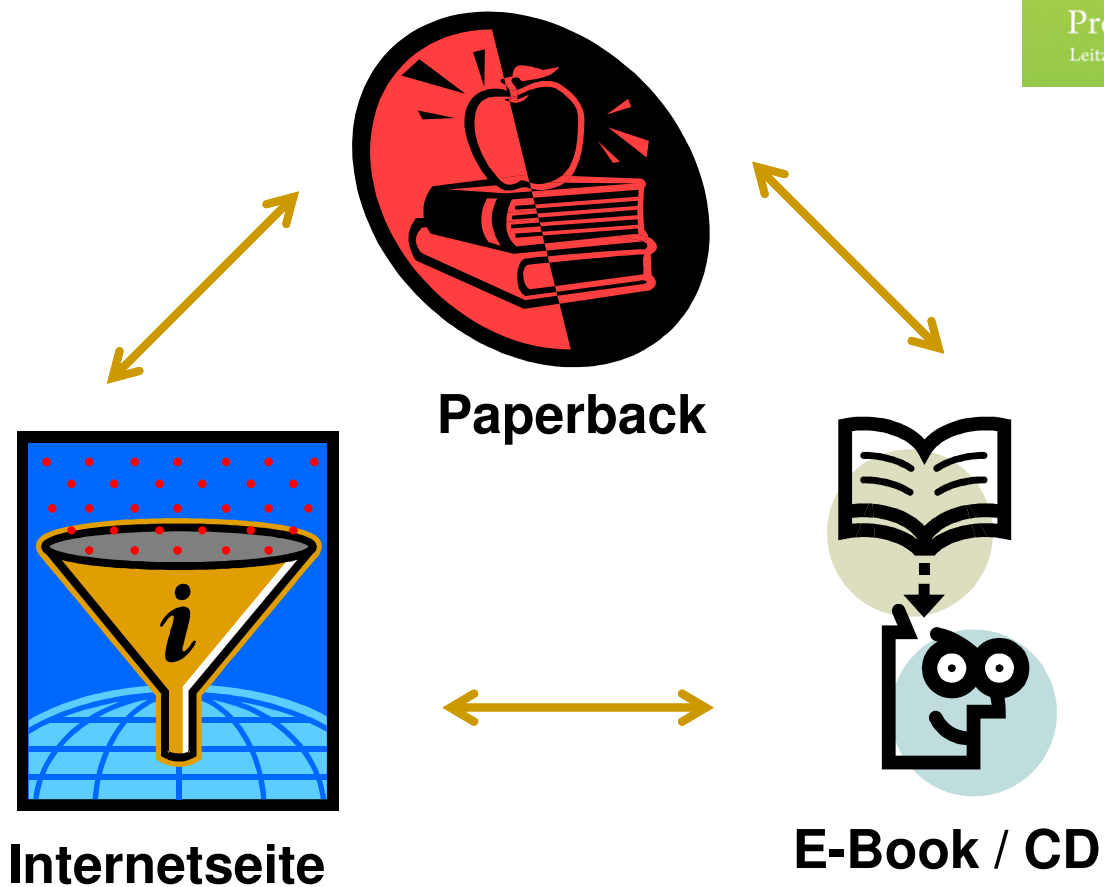


# 1. Motive für Qualitätsentwicklung

- Rechtliche Vorgaben
- Nachhaltige und dauerhafte Verbesserung der Leistungsqualität als ethische, fachliche und sozialunternehmerische Selbstverpflichtung, => Identität prägen und Erkennungsmerkmale entwickeln: leitzielorientierte Grundhaltung, Personenzentrierung, Dialog als fachliche Grundhaltung
- Qualitätsentwicklung (QE) dialogisch, um sozialpsychiatrische Hilfen bedarfsgerecht zu entwickeln
- QE im Verbund (GpV): ‚Verpreislichung‘ zu vergleichbaren Standards



## 2. PPQ 2009: was ist neu?



## 2.1 PPQ 2009: Buch-Wegweiser



- DIN EN ISO 9000 und EFQM setzen eine Verständigung über fachlich-ethische Leitziele und gemeinsames Menschenbild voraus
- Anschlussfähigkeit durch Rückführung der PPQ-Qualitätsindikatoren in DONABEDIAN-Qualitätsdimensionen gesichert

Ziel 1: Verknüpfung von leitzielorientiertem QM mit den wichtigsten QM-Verfahren

- **Abstract** zur leichteren Übersicht jedem Buchkapitel vorangestellt
- **PPQ-Indikatoren** als bundesweite Qualitätskriterien am Kapitelende
- **Literaturhinweise** zur thematischen Vertiefung
- **Grafiken** zur Unterstützung des rechtshemisphärischen Denkens
- **Glossar** am Buchende

Ziel 2: Lesbarkeit und Praxistauglichkeit verbessern

## 2.2 PPQ 2009: Inhaltsübersicht



1. Qualitätsverständnis mit ethisch fachlichen Leitzielen
2. Die Qualitätsmanagement - Konzeption von PPQ
3. Bausteine einer internen Qualitätskonzeption: Ausgewählte Maßnahmen und Instrumente
4. Qualitätsbewertung und Kompatibilität mit anderen QM-Systemen
5. Rechtsgrundlagen zur Qualitätssicherung

### 3. Ausgewählte Aspekte von PPQ

- a. Qualitätsverständnis
- b. Implementierung und Strukturierte Qualitätsberichte
- c. Bausteine der Internen PPQ-Konzeption
- d. Qualitätsindikatoren am Beispiel: Hilfeplanung, Hilfestaltung und Evaluation
- e. Beteiligung der Psychiatrie - Erfahrenen
- f. Verfahren der externen Qualitätsprüfung und Qualitätsbewertung

### 3.a PPQ-Qualitätsverständnis: fachlich-ethische Leitziele – die ‚heiligen sieben‘

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



# 3.a PPQ-Qualitätsverständnis: Leitziel- und Handlungsorientierung



Leitziele	Würde achten – Rechte sicherstellen	Selbstbestimmung wahren – Eigenverantwortung stärken	Verantwortung in gegenseitiger Achtsamkeit übernehmen	Glaubens- und Sinn Erfahrungen ermöglichen	Teilhabe im Gemeinwesen solidarisch gestalten	Leiden und Symptome vermindern	Mit Ressourcen nachhaltig umgehen
Leistungsprozesse							
Kontaktaufnahme/ Zugang							
Planung der Hilfen							
Bedarfsgerechte und personenzentrierte Hilfe							
• Betreuung/Rehabilitation							
• Grundversorgung							
• Wohnen/Gelände/ Ausstattung							
Koordination der Dienstleistung im Einzelfall							
Personaleinsatz- und -organisation							
Personalqualifikation							
Leistungsdokumentation							
Verwaltung/Abrechnung							
Öffentlichkeitsarbeit							
Gemeinwesenorientierung							

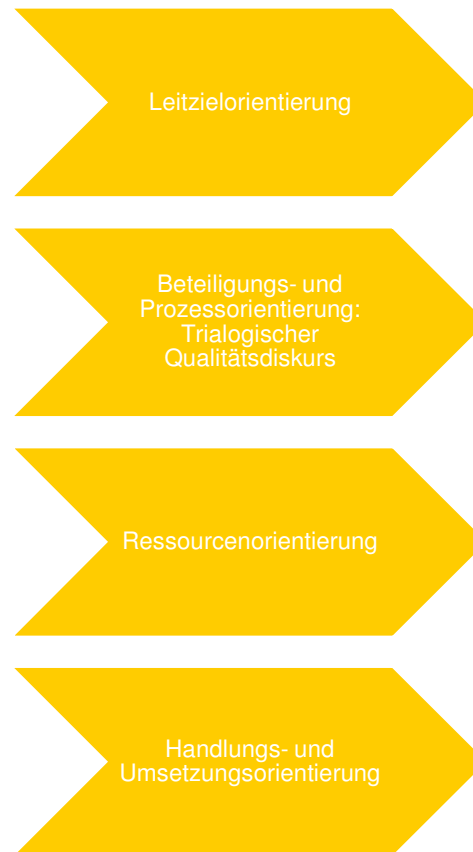


### 3.a PPQ-Qualitätsverständnis: Übersetzung der PPQ-Indikatoren an die rechtlichen Rahmenbedingungen



Qualitätsindikator	Leistungsprozess	Leitziel nach Demubedian	Qualitätsdimension
Wird die Klientin/der Klient an der Aushandlung des Beratungsauftrags und der Kontaktform beteiligt?	Kontaktaufnahme/ Zugang	Selbstbestimmung wahren – Eigenverantwortung stärken	Prozessqualität
Gibt es spezielle Angebote für Angehörige?	Planung der Hilfen	Leiden und Symptome vermindern	Strukturqualität
Wird bei der Betreuung entzweigeltend gearbeitet?	Hilfen bedarfsgerecht und personenzentriert erbringen	Teilhabe im Gemeinwesen solidertlich gestalten	Prozessqualität und Ergebnisqualität
Sind die Mitarbeitenden ausreichend im Schadenfall abgesichert, erhalten sie im Beschwerdeverfahren eine angemessene Unterstützung durch den Träger?	Personaleinsatz und -organisation	Würde achten – Rechte sicherstellen	Strukturqualität

# 3.a PPQ-Qualitätsverständnis: Grundorientierungen





## 3.b Implementierung von PPQ

Qualitätsentwicklungsprozesse müssen methodisch und inhaltlich konzipiert und reflektiert werden. Zu klären ist:

- wer
- aus welchem Anlass
- in welcher Form
- mit welcher Verantwortung
- mit welcher internen und /oder externen Unterstützung
- mit welchem Ziel (ergebnisoffen oder aufgabenorientiert)
- mit welchen zeitlichen Ressourcen

zur Mitarbeit in einem Qualitätszirkel eingeladen und beauftragt wird.

## 3.b Implementierung von PPQ



1. Qualitätszirkel zur Verstetigung der QM
2. PPQ-Matrix
3. PPQ-Checkliste zur Gestaltung von QM-Prozessen
4. Strukturierte Qualitätsberichte: Audit-Checklisten zur Selbst- und Fremdbewertung
5. PPQ-Handwerksbuch: nachhaltige QM-Dokumentation

## 3.b Implementierung von PPQ: ... z.B. mit SQB für Dienste und Einrichtungen der Behindertenhilfe



DONABEDIAN PPQ-Dimensionen	Strukturqualität	Prozessqualität	Ergebnisqualität
	Bewertung in 10er-Schritten (0% bis 100%)	Wert bitte direkt in <b>jede</b> grau schattierte Zelle eintragen	
Hilfeplanung, Hilfestaltung und Evaluation		Personenzentrierte Verfahren zur Erfassung des individuellen Hilfebedarfs, zur Hilfeplanung, Dokumentation der Leistungen sowie zur Evaluation werden von Leistungsträgern und Leistungserbringern verbindlich vereinbart und unter Berücksichtigung der informationellen Selbstbestimmung angewendet.	
		Die Nutzer/innen werden an der Planung der Hilfen beteiligt.	
		Die Wünsche und Bedürfnisse der Nutzer/innen werden in die Hilfeplanung einbezogen. LV	
		Der Träger bietet allen an der Unterstützung beteiligten Personen (mit Einverständnis des Nutzers) und Institutionen Gespräche über die Abstimmung der Hilfen an, mit dem Ziel, Rollen, Aufgaben und Aufträge zu klären und abzusprechen. LV	
		Der individuelle Hilfeplan wird regelmäßig, mindestens einmal jährlich, evaluiert.	
		Für den/die Nutzer/in findet regelmäßig – mindestens einmal jährlich - eine Betreuungskonferenz statt.	
Durchschnittswert:		0	

### 3.b Implementierung von PPQ: ... z.B. mit SQB für Dienste und Einrichtungen der Behindertenhilfe



Gesamtbewertung	Durchschnittswerte
Hilfeplanung, -gestaltung und -evaluation	0
Nutzerbeteiligung	0
Beteiligung der Angehörigen	0
Gemeinwesenorientierung	0
Organisationsentwicklung und Projektmanagement	0
Personalentwicklung	0
<b>Jahresziele</b>	
Bewertung für das Jahresziel des Vorjahres (% in 10er-Schritten)	
Zusätzliche Vereinbarungen zur Zielerreichung	
Neues Jahresziel:	

## 3.c Bausteine der Internen QM-Konzeption



Hilfeplanung, Hilfestaltung und Evaluation

Beteiligung der Psychiatrie-Erfahrenen

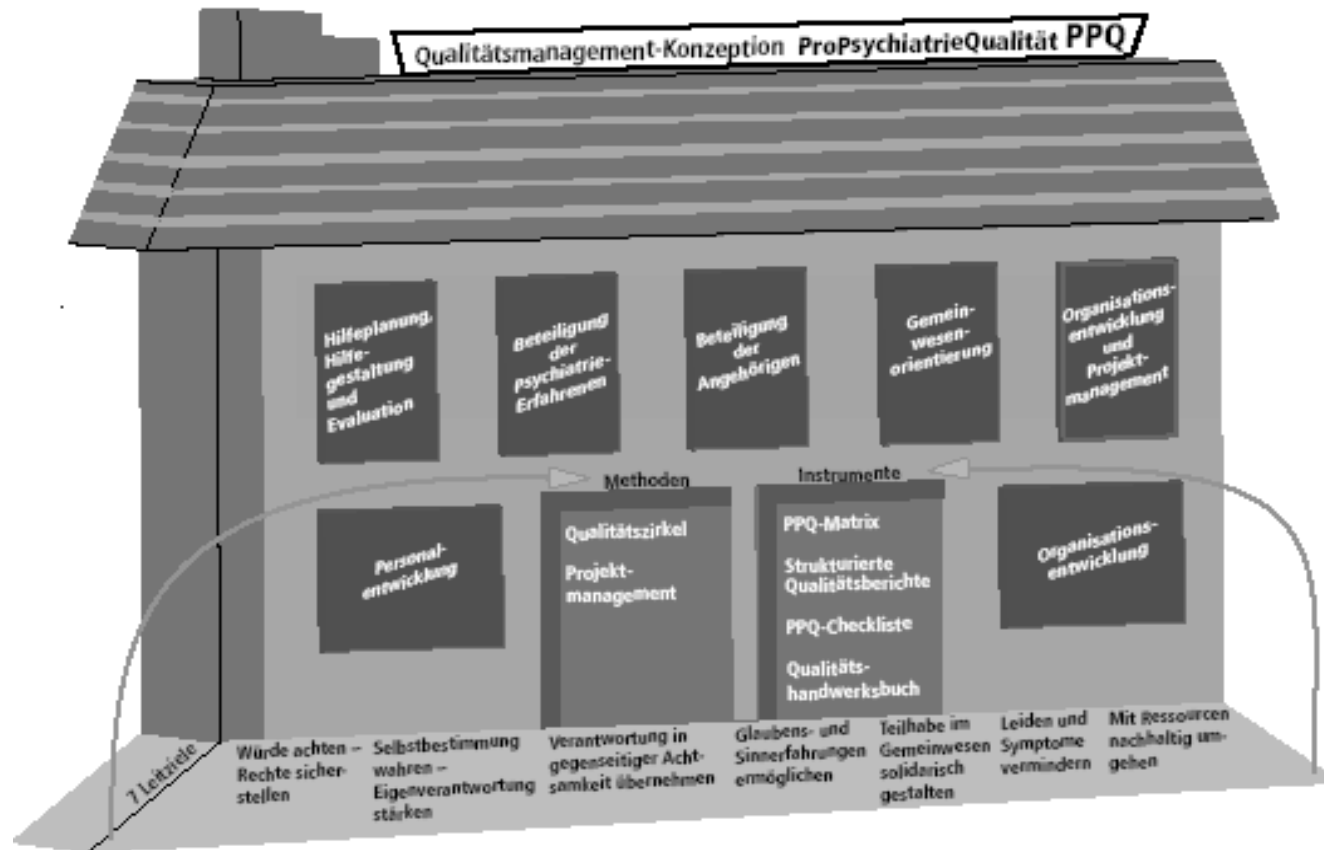
Beteiligung der Angehörigen

Gemeinwesenorientierung

Organisationsentwicklung und Projektmanagement

Personalentwicklung

# 3.c Bausteine der Internen QM-Konzeption





## 3.d Qualitätsindikatoren am Beispiel: Hilfeplanung, Hilfestaltung und Evaluation



Personenzentrierte Verfahren zur Erfassung des individuellen Hilfebedarfs, zur Hilfeplanung, Dokumentation der Leistungen sowie zur Evaluation werden von Leistungsträgern und Leistungserbringern verbindlich vereinbart und unter Berücksichtigung der informationellen Selbstbestimmung angewendet.

Die Daten werden gemeinsam mit den Hilfe suchenden Menschen erhoben. Ziele und Maßnahmen sowie die konkrete Umsetzung werden möglichst im Konsens vereinbart. Unterschiedliche Auffassungen und Standpunkte werden dokumentiert. Es erfolgt eine kontinuierliche Auswertung und Fortschreibung der Hilfeplanung.

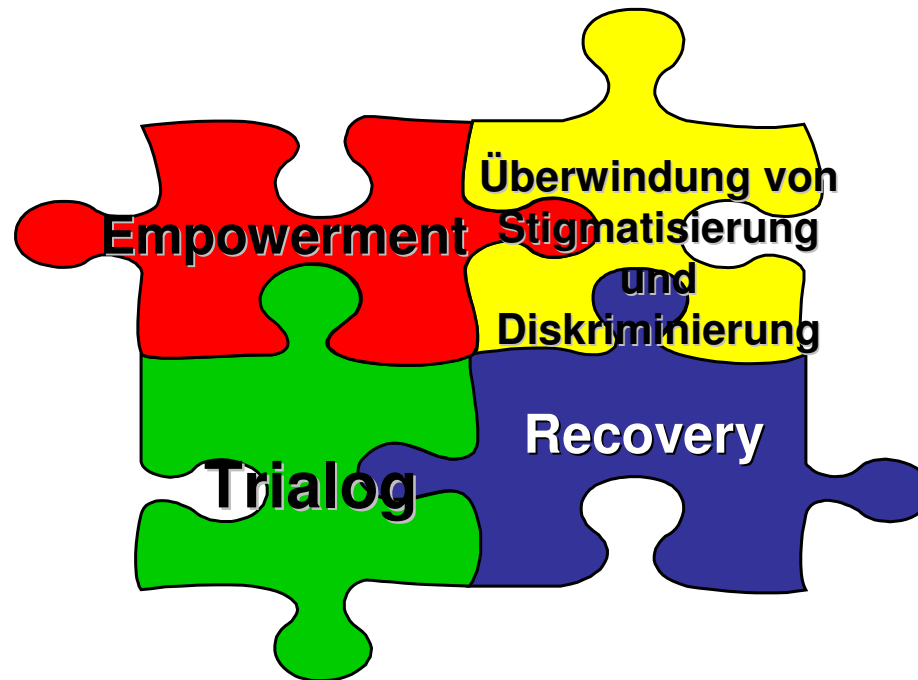
### 3.d Qualitätsindikatoren am Beispiel: Hilfeplanung, Hilfestaltung und Evalutation



Angehörige bzw. andere Bezugspersonen werden mit Einverständnis der betroffenen Menschen in den Prozess einbezogen. Zwingend ist die Beteiligung derer, die Hilfen leisten sollen.

Nicht professionelle Hilfen haben Vorrang vor professionellen. Bei Träger übergreifenden Hilfen kooperieren zu beteiligende Dienste und Einrichtungen bei der Planung, Durchführung, Auswertung und Fortschreibung der Hilfen.

## 3.e Beteiligung der Psychiatrie - Erfahrenen



## 3.e Beteiligung der Psychiatrie - Erfahrenen



- Dialog-Kultur als Basis des PPQ-Change-Managements in Leitzielen und QM-Handbüchern festgeschrieben
- Förderung dialogischer Qualitätszirkel
- Einbeziehung der Psychiatrie-Erfahrenen in der Aus-, Fort- und Weiterbildung, Nutzung der Kompetenz von PE in der sozialpsychiatrischen Arbeit
- Psychoseseminare / Dialogische Foren / Förderung der Selbsthilfe und Selbstorganisation
- Internes und externes Beschwerdemanagement / dialogische Beschwerdestellen
- Dialogische Beratung von Geschäftsführungen und Aufsichtsgremien
- Beteiligung der PE an Planungsprozessen im GPV
- Gemeinsame Anti-Stigmaarbeit

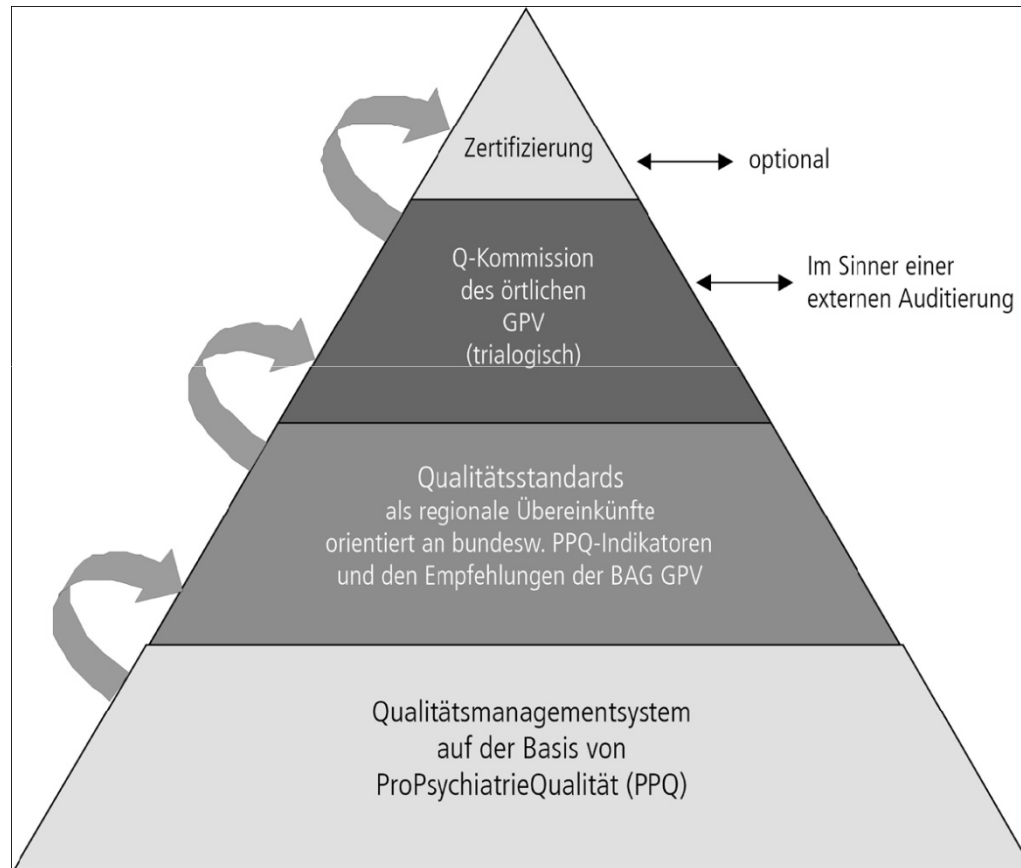
## 3.f Verfahren der externen Qualitätsprüfung und Qualitätsbewertung



Für die Implementierung von PPQ haben sich folgende Instrumente bewährt:

- Checkliste zur Gestaltung von PPQ orientierten QM-Prozessen
- Leitzielorientierte Entwicklung von Qualitätsindikatoren mit der PPQ-Matrix
- Strukturierte Qualitätsberichte
- Prozessdokumentation mit dem einrichtungsspezifischen PPQ-Handwerksbuch
- Evaluation des internen Beschwerdemanagements
- Befragungen von Klientinnen, Klienten, Angehörigen und Mitarbeitenden.

### 3.f Verfahren der externen Qualitätsprüfung und Qualitätsbewertung



### 3.f Verfahren der externen Qualitätsprüfung und Qualitätsbewertung



Externe Qualitätsprüfung und – bewertung auf  
der Basis von PPQ:

1. Trägerübergreifendes  
Qualitätsmanagementsystem und  
Qualitätskommission PPQ-GPV
2. Externe Zertifizierung
3. PPQ-Kompatibilität zu anderen QM-Systemen

## 4. Zum Abschluss der Ausblick ...



**Bleiben Sie ‚qualitätsbewusst‘ mit PPQ in Verbindung:**



<http://ppq.info/>

**Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**