



Kaiserswerther  
Diakonie

Von hier aus helfen.

**Qualitätsmanagement - trialogisch betrachtet, 05.03.2009**  
**Workshop 1**  
**Anforderungen aus der Sicht der Professionellen**

Thomas Behlmer, Fachbereichsleiter  
Sozialpsychiatrische Hilfen und Behindertenhilfe  
in der Kaiserswerther Diakonie, Düsseldorf

---

## Frage 1: Welche Bedeutung kommt dem QM heutzutage im Sozial- und Gesundheitswesen zu?

---

Hohe Bedeutung, wenn das jeweilige QM unterschiedliche Interessen bzw. Perspektiven berücksichtigt, z.B. von:

- den „Kunden“ (Klienten, Angehörige)
- den Mitarbeitern (Personalentwicklung)
- der Organisation (OE)
- dem Staat / Gemeinwesen
- und dem Markt / Wettbewerb (Zertifizierung)



## Frage 2: Haben Sie praktische Erfahrungen in der Entwicklung und Implementierung von QM-Systemen?

---

Ja - Implementierung von:

- **DIN ISO 9000, EFQM und PPQ**
  - Erstellung eines QM – Handbuches
  - **Qualitätszirkel (seit 2001)**
    - Verfahrensanweisungen für Kernprozesse
    - PPQ - Matrix (Kernprozesse, Umgang mit Suizidalität)
    - Internes Beschwerdemanagement
    - Konzept zur Einarbeitung neuer MA
    - Q – Berichte, u. a. m.
  
- Erfahrungen mit:
  - **Trialog - Kultur**
    - Psychose-Foren
    - Organisationsentwicklung in einer Übergangseinrichtung
    - Regelmäßige „Trialogtreffen“ eines Wohnheimes
    - Trialogisch besetzte Projektgruppe



## Frage 3: Was ist aus Ihrer Sicht auf der Basis einer Trialog-Kultur, die Empowerment und Recovery fördert, vorrangig in einem QM-System für die Sozialpsychiatrie zu berücksichtigen?

---

- *Rahmenbedingungen*
  - Schutz der Klienten (Überforderung vermeiden)
  - Themen sollten Realitätsbezug haben (Was ist machbar?)
  - Trialog-Kultur schriftlich festschreiben (z. B. im QM-Handbuch, Konzeption)
  - Bedingungen an Konzentrationsfähigkeit anpassen (Pausen, Raum verlassen können)
  - Gemeinsam erarbeitete Ziele
  - Strukturiert vorgehen
  - Regelmäßigkeit der Treffen



## Frage 3: Was ist aus Ihrer Sicht auf der Basis einer Trialog-Kultur, die Empowerment und Recovery fördert, vorrangig in einem QM-System für die Sozialpsychiatrie zu berücksichtigen?

---

- *Kommunikation*
  - Gleiche Augenhöhe („gilt für alle 3“)
  - Offenheit (eigene Rolle loslassen können)
  - Vor- und Hintergrundinformationen geben
  - Erwartungen klären
  - Auf Sprache achten („Übersetzen“ durch die Profis)
  
- *Grundhaltung*
  - Begegnung auf gleicher Augenhöhe
  - Authentizität (der Profis)
  - Konsequenz (Trialog als Haltung umsetzen, so dass es selbstverständlich wird)



**Frage 4:** Halten Sie PPQ aus Ihrer Perspektive für ein relevantes System, um die Weiterentwicklung der Sozialpsychiatrie zu fördern?

---

*„Nach **DIN ISO 9000** könnte man auch einen Rettungsring aus Beton **zertifizieren**.“ (Zitat)*

**Es sollte aber auf  
die (Leit-)Ziele,  
den (fachlichen) Inhalt  
und die Haltung ankommen.**

**Und das kann **PPQ**!**



---

Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit !

