

PPQ-Fachtagung Workshop 2:

Wege der Implementierung von PPQ
5. März 2009, 13.45 – 15.15 Uhr

Ulrich Nicklaus, Bufa/GFO Region Nord
Moderation: Martin Baur-Mainka

Antworten zu folgenden Fragen:



Welche Rahmenbedingungen sind notwendig, damit der Prozess erfolgreich sein kann?



Wie fangen wir konkret an?

Welche Schritte sind zum Aufbau möglich/sinnvoll?



Wie dokumentieren wir unser QM-Verfahren?

...???

Rahmenbedingungen:



- Beauftragung und Unterstützung durch die Leitung
- Projektorganisation
 - Ziele
 - Leitung
 - Gremien
 - Ressourcen
 - Zeit

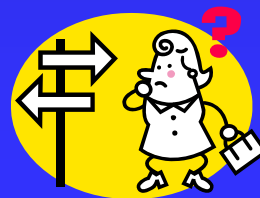
Rahmenbedingungen



- Realisierung der Dialog-Kultur
 - konsequente Beteiligung von Psychatrierfahrenen und Angehörigen von Anfang an!

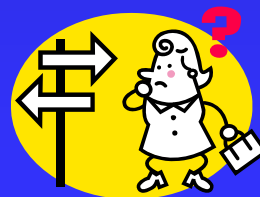
Wie fangen wir konkret an?

- Bestandsaufnahme: Über welche Instrumente, Materialien etc. verfügen wir bereits, die für die Q-Entwicklung relevant sind?
- Überprüfung auf PPQ-Kompatibilität
- Herausarbeiten der „Qualitätslücken“



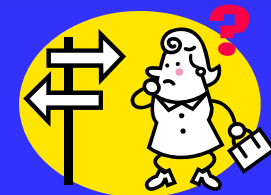
Wie fangen wir konkret an?

- Anlegen eines „vorläufigen“ einrichtungsbezogenen PPQ-Hand(werks)-Buches



Wie fangen wir konkret an?

- Prioritäten setzen, welcher Aspekt in welcher Reihenfolge bearbeitet wird:
 - Personenzentrierte Hilfeplanung, -gestaltung und -evaluation
 - Beteiligung der Psychiatrie-Erfahrenen
 - Beteiligung der Angehörigen
 - Gemeinwesenorientierung
 - Organisationsentwicklung
 - Personalentwicklung



Wie fangen wir konkret an?

- Qualitätszirkelarbeit



3 Beispiel-Möglichkeiten, anzufangen

1. Qualitätszirkelarbeit mit der Matrix
2. Stärken-Schwächen-Analyse
3. Arbeit mit Strukturierten Qualitätsberichten



1. Arbeit mit der Matrix

Leitziele	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
Leistungsprozesse							
Kontaktaufnahme/ Zugang							
Planung der Hilfen							
Bedarfsgerechte und personenzentrierte Hilfe							
<ul style="list-style-type: none"> • Betreuung/Rehabilitation • Grundversorgung • Wohnen/Gebäude/ Ausstattung 							
Koordination der Dienstleistung im Einzelfall							
Personaleinsatz und -organisation							
Personalqualifikation							
Leistungsdokumentation							
Verwaltung/Abrechnung							
Öffentlichkeitsarbeit							
Gemeinwesenorientierung							

1. Arbeit mit der Matrix

- Entwicklung von Qualitätsindikatoren
- Was ist ein QI?
 - Mit dem QI wird das **Kriterium** beschrieben, mit dem gute oder schlechte Qualität angezeigt werden kann.

1. Arbeit mit der Matrix

- Beispiel:

Was verstehen wir unter Qualität in Bezug auf (das Leitziel) „Selbstbestimmung wahren –Eigenverantwortung stärken“ bei der Kontaktaufnahme?

1. Arbeit mit der Matrix

Ein QI könnte lauten:

- als normative Aussage:
Der Klient/die Klientin wird bei der Abklärung des Settings für das Erstgespräch beteiligt.
- als Frage:
Wird der Klient beteiligt?
- als offene Frage:
Wie wird der Klient ... beteiligt?

1. Arbeit mit der Matrix

- Bitte formulieren Sie ein/zwei QI in Bezug auf eines der **Leitziele**:
 - Würde achten – Rechte sicherstellen
 - Leiden und Symptome vermindern
- und eines **Leistungsprozesses, z. B.**
 - Kontaktaufnahme/Zugang
 - Koordination der Dienstleistung im Einzelfall

1. Arbeit mit der Matrix

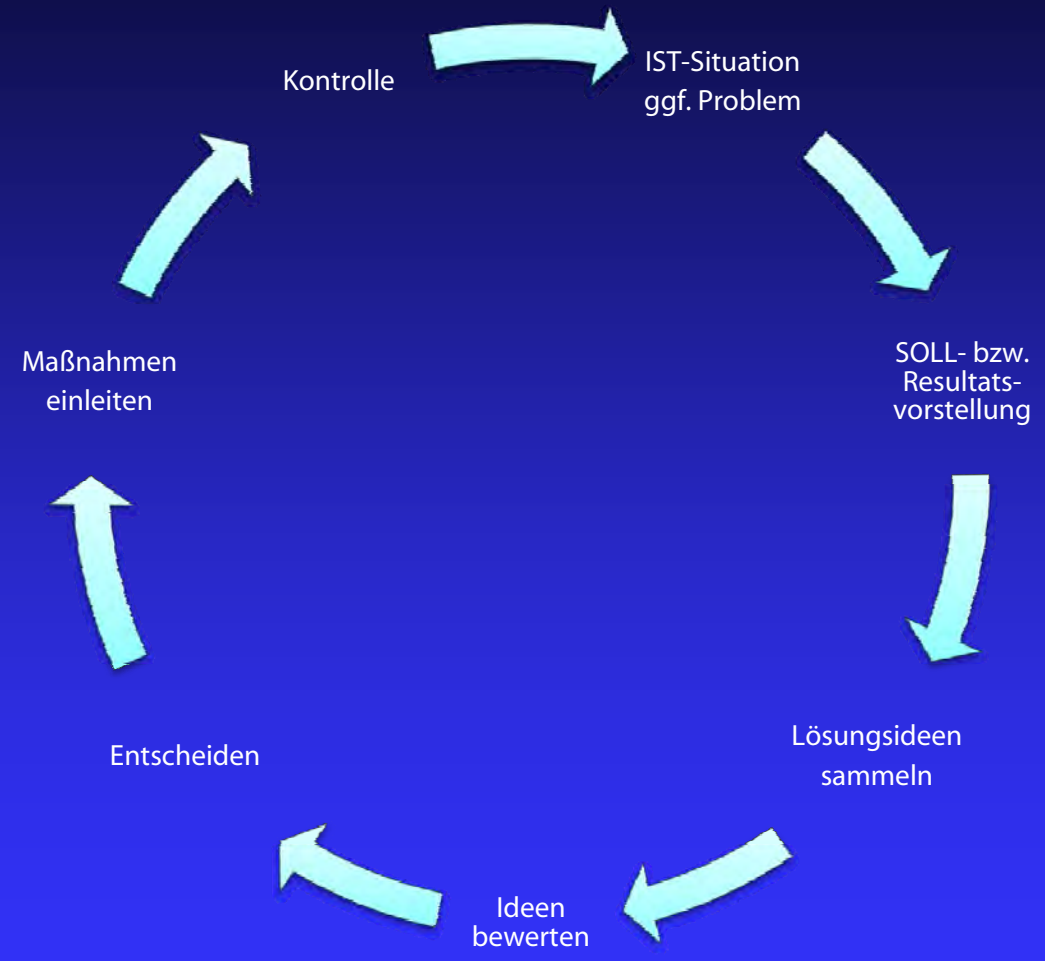
- 1. Schritt:
Tauschen Sie sich darüber aus, was die Leitziele für Sie bedeuten, was Sie konkret damit verbinden etc. (5 - 8 Min.)
- 2. Schritt:
 Klären Sie dann, welchen Leistungsprozess Sie bearbeiten wollen (2 Min.), was er für Sie konkret bedeutet
- 3. Schritt:
Bestimmen Sie, welche Qualitätskriterien für Sie diesbezüglich wichtig wären und formulieren Sie ein/zwei QI (5 Min.)

2. Stärken-Schwächen-Analyse

- Welche Stärken/Schwächen haben wir in Bezug auf:
 - Personenzentrierte Hilfeplanung, -gestaltung und -leistung
 - Beteiligung der Psychiatrie-Erfahrenen
 - Beteiligung der Angehörigen
 - Gemeinwesenorientierung
 - Organisationsentwicklung
 - Personalentwicklung

2. Stärken-Schwächen-Analyse

- Aus der Analyse ergeben sich Aufgaben, Maßnahmen, Aktivitäten der Sicherung, der Entwicklung oder der Weiterentwicklung von Instrumentarien



Beispiel zur Hilfeplanung...

- Auswahl und Einführung eines Hilfeplanverfahrens (z. B. IBRP)
- Implementierung eines EDV-gestützten Klientendokumentations- und Hilfeplanungssystems

Beispiel: Psychiatrie- Erfahrene/Angehörige

- Realisierung der Dialog-Kultur
 - Aufbau von Dialog-Foren und Psychoseseminaren
 - Einsatz von Psychiatrie-Erfahrene als Lehrende, Mitarbeitende, Praktikantinnen und Praktikanten

Beispiel: Gemeinwesenarbeit

- Förderung/Realisierung sozialer Inklusion und Partizipation – Anregung bürgerschaftlichen Engagements
- Kooperation und Vernetzung in gemeindepsychiatrischen Verbänden

Beispiel zur PE

- Aufbau einer systematischen Personalauswahl auf der Grundlage einer Anforderungsanalyse und eines –profils sowie eines strukturierten Auswahlverfahrens bei Neubesetzung
- Systematische Einarbeitung neuer Mitarbeitender
- Regelmäßige Personalgespräche

Beispiel: Organisationsentwicklung

- Überprüfung der Kernprozesse
- Herausfiltern der „Knackpunkte“
- Verbesserung der verschiedenen Prozesse

3. Arbeit mit Strukturierten Q.-Berichten

Funktion:

- Entwicklung eines gemeinsamen Qualitätsverständnisses
- Festlegung verbindlicher einrichtungsbezogener, regionaler oder überregionaler Standards
- systematische Selbstbewertung (internes Audit): Qualitätsjahresziele
- Grundlage für externes Audit (z.B. Zertifizierung)

3. Arbeit mit Strukturierten Q.-Berichten

- SQB liegen vor für die Arbeitsbereiche
 - der Sozialpsychiatrie,
 - der Behindertenhilfe und für
 - das Management
- SQB sind als Arbeitsinstrumente zu verstehen, die an die eigenen Bedürfnisse und Gegebenheiten angepasst werden!

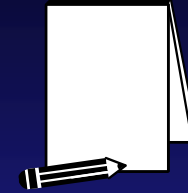
Zusammenfassung

3 Wege, die sich besonders bewährt haben:

- Arbeit mit der Matrix
- Stärken-Schwächen-Analyse
- Strukturierte Qualitäts-Berichte



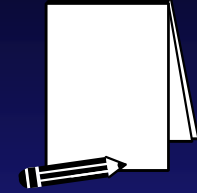
Wie dokumentieren wir?



- Schrittweise Erarbeitung eines einrichtungsspezifischen PPQ-Handwerksbuchs:

Alle Grundlagen, Verfahrensanweisungen, Standards sowie die einrichtungs- und verbundspezifischen Vereinbarungen werden in einem *Hand(werks)buch* dokumentiert und fortentwickelt

Dokumentation der PPQ-QE



- Zielsetzung einrichtungsbezogenen Qualitätshand(werks)buchs:
 - spiegelt Alltag u. Stand der QE i. d. Einrichtung
 - unterstützt Mitarbeitende bei qualitätsgerechter Arbeit
 - schafft Orientierung für neue Mitarbeitende
 - Dokumentation der QE nach innen und außen
 - ...

Gliederungsvorschlag mit Beispielen

1. Grundlagen der QE

Leitziele/Q-Ziele/Organigramm ...

2. QM-System

intern (QZ-Konzeption)/extern
(Zertifizierung)/Dokusysteme
(Matrix, SQB) ...

3. Hilfeplanung, -gestaltung, -evaluation

IBRP (Nutzerbeteiligung)

4. Personalentwicklung

Bewerbungsverfahren,
Zielvereinbarung,
Stellenbeschreibung,
Fortbildungskonzeption ...

Gliederungsvorschlag mit Beispielen

5. Organisationsentwicklung

Beschwerdemanagement
Projektmanagement;
Gremienstruktur;
Kommunikationsstruktur ...

6. Klientenbeteiligung

Gremien, Nutzerbefragungen ...

7. Angehörigenbet.

Gremien, Angehörigengruppen
...

8. Gemeinwesenorient.

PSAG, Hilfeplankonferenzen,
Kooperationsvereinbarungen ...

