

# PPQ in anderen Arbeitsfeldern der sozialen Arbeit – Erfahrungen aus der Behindertenhilfe des Rauhen Hauses



*lebendig. diakonisch. nah.*

---

# Das Rauhe Haus in Hamburg

## 3 Stiftungsbereiche

- Kinder- und Jugendhilfe
- Sozialpsychiatrie und Altenhilfe
- Behindertenhilfe

Ev. Hochschule

Ev. Berufsschule für Altenpflege

Ev. Wichernschule

Institut für soziale Praxis

Brüder- und Schwesternschaft des Rauhen Hauses

# Der Stiftungsbereich Behindertenhilfe

## Angebote in 3 Regionen in ganz Hamburg und im südlichen Schleswig-Holstein

- 16 stationäre Wohngruppen - 127 Bewohner/innen
- 11 ambulant unterstützte Wohn- und Hausgemeinschaften – 62 Mieter
- Pädagogische Betreuung im eigenen Wohnraum 90 Personen
- Ambulante und stationäre Hilfen für Menschen mit erworbenem Hirnschaden – 20 Personen

# Der Stiftungsbereich Behindertenhilfe

## Angebote in 3 Regionen in ganz Hamburg und im südlichen Schleswig-Holstein

- Individuelle Arbeitsbegleitung - 65 Personen
- 3 Tagesförderstätten – 33 Personen
- Kultur- und Freizeitangebote in 3 Kulturtreffs
- Ambulante Hilfen für Familien mit behinderten Kindern (Jugendhilfe) - 70 Familien

# PPQ in der Praxis der Behindertenhilfe des Rauhen Hauses

## Präsentation für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: Einführung in PPQ

- Qualitätsverständnis von PPQ
- Philosophie/Grundannahmen
- Leitziele
- Säulen der QM-Konzeption
- PPQ Qualitätsdimensionen
- Instrumente und Methoden

# PPQ in der Praxis

## Der Fragebogen für Mitarbeiter/innen

- In welchen der unten aufgeführten Organisationsebenen müssen wir Ihrer Meinung nach gemeinsam an der Verbesserung der Qualität arbeiten?
- Bitte wählen Sie bis zu drei Themen aus, an denen in Qualitätszirkeln gearbeitet werden sollte.

---

# PPQ in der Praxis

## Der Fragebogen für Mitarbeiter/innen

### Organisationsebene Mitarbeiter/innen – Nutzer/innen

- Beziehungsaufnahme
- Betreuungsplanung
- Betreuungsverlauf
- Nicht-alltägliche Situationen
- Betreuungsbeendigung / -übergänge

---

# PPQ in der Praxis

## Der Fragebogen für Mitarbeiter/innen

### **Organisationsablauf – intern**

- Organisationsplanung
- Zusammenarbeit
- Besprechungen
- Personalentwicklung
- Dokumentation

### **Organisationsablauf – extern**

- Öffentlichkeitsarbeit
- Gemeinwesenarbeit
- Netzwerkarbeit



# PPQ in der Praxis

## Qualitätszirkel der Mitarbeiter/innen

### **Bedeutung des Bausteins Qualitätszirkel**

- QZ fördert das Gruppenbewusstsein und die Identifikation mit dem Träger / der Einrichtung
- QZ geben MA die Möglichkeit, ihr Wissen und ihre Erfahrungen für die Weiterentwicklung nutzbar zu machen
- QZ als indirekte Personalentwicklung: die Arbeit in QZ fördert Problemlösefähigkeiten
- QZ sind eine organisierte und verbindliche Form der MA-Beteiligung
- MA-Beteiligung wird zur Methode
- Verantwortungsbewusstsein dem Ganzen gegenüber steigt

---

# PPQ in der Praxis

## Qualitätszirkel der Mitarbeiter/innen

MA werden von der Leitung in Q-Zirkel delegiert

### **Im Stiftungsbereich Behindertenhilfe**

- 4 Q-Zirkel für MA in stationären Arbeitsfeldern
- 1 Q-Zirkel für MA in ambulanten Arbeitsfeldern
- 1 Q-Zirkel für MA aus dem Bereich Arbeit und Beschäftigung

---

# PPQ in der Praxis

## Qualitätszirkel der Mitarbeiter/innen

- Sitzungen werden nach einheitlichen Vorgaben dokumentiert
- Es besteht ein verbindlicher Zeitrahmen für die jeweiligen Gruppenarbeiten
- Ein im Umgang mit PPQ geschulter Moderator wird beauftragt
- Protokolle werden zeitnah erstellt und verteilt
- Für die Verteilung der Protokolle gibt es einen verbindlichen Verteiler
- Protokolle erfassen Ergebnisse, keine Verläufe

---

# PPQ in der Praxis

## Qualitätszirkel der Mitarbeiter/innen

### Themen der Q-Zirkel

Von den MA genannte Themen werden in die Matrix eingearbeitet und anschließend bearbeitet

# ProPsychiatrieQualität (PPQ): Matrix zur Gewinnung von leitzielorientierten Qualitätsindikatoren (2008)

Leitziele	WÜRDE ACHTEN – RECHTE SICHERSTELLEN	SELBSTBESTIMMUNG WAHREN – EIGENVERANTWORTUNG STÄRKEN	VERANTWORTUNG IN GEGENSEITIGER ÄCHTSAMKEIT ÜBERNEHMEN	GLAUBENS- UND SINNERFAHRUNGEN ERMÖGLICHEN	TEILHABE IM GEMEINWESEN SOLIDARISCH GESTALTEN	LEIDEN UND SYMPTOME VERMINDERN	MIT RESSOURCEN NACHHALTIG UMGEHEN
<i>Leistungsdimensionen</i>							
<b>Kontaktaufnahme/ Zugang</b>							
<b>Planung der Hilfen</b>							
<b>Hilfen bedarfsgerecht und personenbezogen erbringen</b>							
• <i>Betreuung/Rehabilitation</i>							
• <i>Grundversorgung</i>							
• <i>Wohnen/Gebäude/ Ausstattung</i>							
<b>Koordination der Dienstleistung im Einzelfall</b>							
<b>Personaleinsatz und –organisation</b>							
<b>Personalqualifikation</b>							
<b>Leistungsdokumentation</b>							
<b>Verwaltung/Abrechnung</b>							
<b>Öffentlichkeitsarbeit</b>							
<b>Gemeinwesenorientierung</b>							

---

# PPQ in der Praxis

## Qualitätszirkel der Mitarbeiter/innen

- **Informationsfluss über die Ergebnisse der Q-Zirkel sicher stellen**
- Über Protokolle
- Über das Besprechungswesen
- Über Einbeziehung der Leitung in die Q-Zirkel (Teilnahme bzw. durch Präsentation der Ergebnisse am Ende der Sitzung)

---

# PPQ in der Praxis

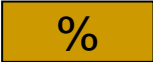
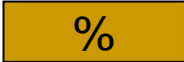
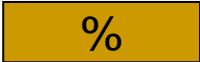
## Strukturierte Qualitätsberichte (SQB)

Strukturierte Qualitätsberichte sind ein systematischer Zugang zur Implementierung von PPQ-Qualitätsentwicklungsprozessen.

Sie können als Qualitätsaudits genutzt werden.

# PPQ in der Praxis

## Strukturierte Qualitätsberichte (SQB)

PPQ-Dimensionen	Strukturqualität	Prozessqualität	Ergebnisqualität
Hilfeplanung, -gestaltung und Evaluation	Nicht professionelle Hilfen haben Vorrang vor professionellen Hilfen  	Personenzentrierte Verfahren zur Erfassung des ind. Hilfebedarfs, zur Hilfeplanung. Dokumentation der Leistungen werden verbindlich vereinbart unter Berücksichtigung der informationellen Selbstbestimmung  	Die Unterstützung entspricht der im Hilfeplan festgehaltenen Ziele und damit verbundenen Aufgaben  



---

# PPQ in der Praxis

## Strukturierte Qualitätsberichte (SQB)

### Inhalte der SQBs:

- In den Leistungsvereinbarungen beschriebene Standards
- In den Q-Zirkeln entwickelte Standards

---

# PPQ in der Praxis

## Qualitätszirkel der Nutzerinnen und Nutzer

- Gemeinsames Treffen von stationären Heimbeiräten und einem ambulanten Beirat
- Präsentation für die Mitglieder der Nutzerbeiräte in einfacher Sprache
- Wahl von Vertretern in den Nutzer-Q-Zirkel

# PPQ in der Praxis

## Qualitätszirkel der Nutzerinnen und Nutzer

### Themen des Nutzer-Qualitätszirkels:

- Erstellung von zwei Fragebögen zu den Themen Reisen und Zufriedenheit mit dem Wohnen und der Unterstützung
- Was macht eine gute Qualität der Betreuung aus?
- Selbstbestimmung und Selbständigkeit
- Verfahren zur Einbeziehung der Nutzerinnen und Nutzer bei baulichen Maßnahmen und Verbesserungsvorschläge
- Lebensbereiche: Wohnen – Arbeit – Freizeit:  
Wie werden im Rauhen Haus diese Bereiche getrennt?

# PPQ in der Praxis

## Qualitätszirkel der Nutzerinnen und Nutzer

### Themen des Nutzer-Qualitätszirkels:

- Wie können Nutzer/innen einen Betreuerwechsel anregen?
- Einführung neuer Nutzerinnen und Nutzer ins Rauhe Haus (Adressen, Kulturtreffs, Büros)
- Eine aktuelle Stunde für Nutzerinnen und Nutzer
- Informationsfluss zwischen den Beiräten und dem Nutzer-Qualitätszirkel
- Wie hält man Kontakt zum Rauhen Haus, wenn man keine Unterstützung mehr benötigt?
- Überprüfung der von den MA erarbeiteten Standards, die die Unterstützung und das Wohnen betreffen

---

# PPQ in der Praxis

## Beteiligung der Angehörigen

Themenzentrierte Q-Zirkel der Mitarbeitenden zur Angehörigenbeteiligung und Angehörigenarbeit

Ergebnisse: besserer Informationsfluss, u.a. durch regelmäßige Veranstaltungen für Angehörige

---

# PPQ in der Praxis

## Beteiligung der Angehörigen

Geplant für 2009:

Qualitätszirkel für rechtliche Betreuer, deren Angehörige im Rauhen Haus unterstützt werden.

## Handbücher

## Befragungen

- Regelmäßig stattfindende Mitarbeiterbefragungen
- Befragung von Nutzern aller Arbeitsbereiche
- Befragung von Angehörigen
- Befragung von Kooperationspartnern

## Teilnahme am Benchmarking



*lebendig. diakonisch. nah.*

Ich bedanke mich für Ihre  
Aufmerksamkeit