

01/2013

## **Wie misst man Teilhabe?**

Wirkungsorientierung in den Hilfen für Menschen mit Behinderungen

## **Befragung von Angehörigen verstorbener Heimbewohner/innen**

Erweitert um den Aspekt der Demenzerkrankung

## **Mit Gruppenberatung zur AWO-QM-Zertifizierung**

Projektpläne in großer Zahl

## **Krankenhäuser - eine neue Bewährungsprobe für das AWO-QM**

Ein neues Arbeitsfeld auch für die gos

## **Pilotprojekte kurz vor Abschluss**

„Inklusion“ und „Abschiedskultur und schwere Demenz“

## Wie misst man Teilhabe?

**Ein Projekt der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW), an dem auch Träger und Einrichtungen der AWO beteiligt sind, befasst sich mit der Frage „Wie misst man Teilhabe?“.**

Die Notwendigkeit, Instrumente der selbstbestimmten Teilhabeplanung und –überprüfung zu entwickeln, ergibt sich auf mehreren Ebenen. Wirkungsorientierung ist ein Prinzip der Sozialen Arbeit, die im Qualitätsmanagement auch instrumentell unterstützt werden muss. Im Sinne der Inklusion muss dabei die Selbstbestimmung im Vordergrund stehen. Zudem sind die Daten, die aus solchen Instrumenten (zumal wissenschaftlich fundiert) erhoben werden hilfreich zur Durchsetzung der Unterstützungsbedarfe der Menschen mit Behinderungen. Letzteres gilt umso mehr, als die Tendenz der Verschiebung der Definitionsgewalt bei der Zuteilung von Leistungen auf die Kostenträgerseite eine bedarfsgerechte Hilfeleistung gefährdet. Im Bund-Länder-Papier zur „Weiterentwicklung der Eingliederungshilfe für Menschen mit Behinderungen“ sind sowohl die Aspekte „Wirkungskontrolle“ als auch Steuerung der Teilhabeleistungen durch den Träger der Sozialhilfe klar herausgestellt.

Mit Ergebnissen aus dem Pilotprojekt der BAGFW wird im Sommer 2014 gerechnet. Instrumente, die die gos zur Orientierung am Prinzip der Teilhabe und Inklusion bereits erarbeitet hat, sind:

- Bestandserhebungsinstrument zur Erhebung struktureller und inhaltlicher Rahmenbedingungen zum Thema „Partizipation“,
- Befragungsinstrument zur Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderung (2 Versionen: Klienten im stationären Setting ; Menschen mit ambulanter Assistenz) – entwickelt in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Iris Beck; Universität Hamburg,
- Muster, Materialien, Gliederungsvarianten zur Erstellung einer Sozialraumanalyse für die Einrichtungen und Dienste als Grundlage für die individuelle Sozialraumerweiterung und Netzwerkarbeit,
- Bestandserhebungsinstrument zur Erhebung struktureller und inhaltlicher Rahmenbedingungen zum Thema „Inklusion“,
- Befragungsinstrument für eine Sozialraumbefragung zum Thema „Inklusion“ (Kurz- und Langversion).

Anfragen zur Anwendung dieser Instrumente in der Praxis bitte an  
Gerd.Kaehler@awo.org

## **Befragung von Angehörigen verstorbener Heimbewohner/innen**

**Bereits 2010 hat die gos ein Instrument zur Befragung von Angehörigen verstorbener Heimbewohner/innen zur Dienstleistungsqualität der Pflege und Betreuung in der letzten Lebensphase vorgestellt. Jetzt steht dieses Instrument auch mit dem Schwerpunkt demenzerkrankter Menschen zur Verfügung.**

Neben Einschätzungsfragen zur Berücksichtigung von Selbstbestimmung, zur Zufriedenheit mit der Pflege und Begleitung Sterbender, mit den Möglichkeiten zum Abschied von Verstorbenen und mit der Betreuung und Unterstützung nach dem Tod des Angehörigen umfasst dieses Instrument auch Fragen zur speziell auf das Krankheitsbild Demenz bezogenen Begleitung und Unterstützung der Angehörigen.

Im Rahmen des laufenden Modellprojektes wurde dieser Fragebogen in 18 Pilotstandorten eingesetzt und an alle Angehörigen Verstorbener aus diesen Einrichtungen versandt. 206 Fragebögen wurden an die gos zurückgesandt. Derzeit werden die Ergebnisse mit allen beteiligten Standorten ausgewertet. Eine zusammenfassende Darstellung ist im Rahmen der Abschlusstagung des Projektes am 11./ 12. Juni 2013 geplant.

Aus der Befragung haben sich weitere Anregungen zur Verbesserung des Fragebogens und seines Einsatzes ergeben. Diese sind in eine abschließende Überarbeitung eingeflossen. Der optimierte Fragebogen kann als Instrument der Zufriedenheitsmessung in der stationären Pflege regelhaft eingesetzt werden. Er bietet auch die Möglichkeit, Verbesserungspotentiale zu identifizieren.

Das Instrument kann bei der gos angefragt werden. Gern übernehmen wir für Sie auch die Durchführung und Auswertung von Angehörigenbefragungen und gehen hierbei auf Ihre einrichtungsbezogenen Fragestellungen ein.

Auskunft erteilen gern alle Mitarbeiter/innen der gos. Kontakt: gos@awo.org

## **Mit Gruppenberatung zur AWO-QM-Zertifizierung**

**Das Projekt „AWO-QM-Zertifizierung“ hat an Fahrt aufgenommen. 335 ausgegliederte AWO-Unternehmen sind inzwischen registriert. Die Zertifizierungsquote auf Ebene der Landes- und Bezirksverbänden liegt bei 34 %, auf Ebene der Kreisverbände bislang bei knapp 10 %.**

Weit über hundert Projektpläne zur Umsetzung der AWO-QM-Zertifizierung liegen inzwischen beim AWO Bundesverband vor. Mindestens ebenso viele werden noch erwartet. Projektpläne für QM-Verbundsysteme über mehrere AWO-Unternehmen unterschiedlicher Träger werden auf Kreisverbandsebene zunehmend diskutiert.

Die gos engagiert sich derzeit verstärkt in der QM-Beratung – zunehmend auch in Einrichtungen des Gesundheitswesens bei der Entwicklung und Verfestigung von Qualitätsmanagement (siehe Beitrag unten). Gerade für kleine Träger empfiehlt sich eine Beratung und Unterstützung in Gruppen oder Verbänden. Für zentrale Themen des QM (z. B. Beschwerdemanagement, Managementbewertung), für die Entwicklung fachlicher Standards, für QM-Schulungen oder die Schulung interner Auditoren bietet es sich an, dass mehrere kleinere Träger ihre QM-Entwicklung gemeinsam – im besten Falle sogar arbeitsteilig – organisieren. Die gos kann hier mit passgenauen Inputs und Gruppenberatungsangeboten unterstützen.

Anfragen beantworten gern alle Mitarbeiter/innen der gos. Kontakt: [gos@awo.org](mailto:gos@awo.org)

## **Krankenhäuser – eine neue Bewährungsprobe für das AWO-QM**

**Zu Beginn des Jahres 2012 übernahm die gos die Begleitung des Aufbaus eines einheitlichen Managementsystems für den QM-Verbund der AWO Krankenhausbetriebsgesellschaft mbH (KHBG).** <http://www.awo-sachsen-anhalt.de/khbg/>

Der Verbund umfasst mehrere Gesellschaften, die Träger von

- Krankenhäusern der Bereiche Psychiatrie und Psychotherapie, Neurologie und Psychosomatische Medizin sowie Geriatrie und Innere Medizin
- Medizinischen Versorgungszentren
- Einrichtungen der Rehabilitation psychisch kranker Menschen
- Integrationseinrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigungen oder Behinderungen und
- Geschäftsstellen und Verwaltungszentralen sind.

Hier sammeln wir gemeinsam mit den Kollegen/innen vor Ort intensive Erfahrungen beim Aufbau eines komplexen QM-Verbundes von Einrichtungen und Diensten mit sehr unterschiedlichem fachlichem Profil. Die verbundteilnehmenden Organisationen verfügen über sehr unterschiedliche QM- Erfahrungen. Diese reichen von ISO- und AZAV-Zertifizierungen über den Aufbau nicht zertifizierter QM-Systeme bis hin zum QM-Neueinstieg. Hierbei wurden sehr ehrgeizige Ziele gesteckt. So arbeiten derzeit Projektgruppen in allen Einrichtungen an der Entwicklung der speziellen Managementsysteme und eine Vielzahl von Qualitätszirkeln und Arbeitsgruppen an konkreten fachlichen Prozessen und Aufgabenstellungen. Eine Lenkungsgruppe der Krankenhausleitungen und Geschäftsführungen steuert den Gesamtprozess und organisiert den Aufbau eines zentralen Führungs- und Organisationssystems.

Die Berater/innen der gos (Rainer Schwarz, Gerd Kähler und Dr. Christiane Schönknecht) sind beständig in die Tätigkeiten der Lenkungsgruppe einbezogen. Sie beraten und unterstützen den zentralen QM-Stab (QMB OL) und stehen themenbezogen den Qualitätszirkeln und

Arbeitsgruppen zur Verfügung. Das Team der Berater/innen wird hierbei von externen Spezialisten begleitet. So entsteht ein komplexes Steuerungssystem im Rahmen einer intensiven, kollektiven Anstrengung an deren Ende sich das AWO-QM erneut bewährt haben soll.

## **Pilotprojekte „Inklusion“ und „Abschiedskultur und schwere Demenz“ kurz vor Abschluss**

### **Projekt Inklusion**

Das von Aktion Mensch geförderte Projekt des AWO Bundesverbandes „Inklusiv leben – Wege zur Inklusion im sozialen Raum für Menschen mit geistiger Behinderung“ – durchgeführt von der gos – wurde mit einer Abschlussveranstaltung in Berlin beendet.

Brigitte Döcker vom Bundesvorstand der Arbeiterwohlfahrt dankte den Mitgliedern der Inklusionsgruppen und den Mitarbeitenden aus den 4 Projektstandorten für ihr großes Engagement in den zurückliegenden 2 Jahren und bat darum, den Bundesverband auch weiterhin beim Schwerpunktthema „Inklusion“ zu unterstützen. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus Dortmund-Derne, Dillingen/Saar, Hamburg und Karlsbad (bei Karlsruhe) hatten am 21. und 22. März 2013 im AWO Bundesverband Gelegenheit, ihre Projekterfahrungen vorzustellen und sich über Erfolge ebenso auszutauschen wie über nach wie vor vorhandene Hürden auf dem Weg zu einer inklusiveren Gesellschaft.



Schwerpunkte des Projektes waren:

- die Durchführung von Bestandserhebungen an den Standorten (Strukturdaten und inhaltliche Aspekte zum Thema „Inklusion“),

- die Erstellung von Sozialraumanalysen unter aktiver Beteiligung von Klientinnen/Klienten,
- die Durchführung von Befragungen im Sozialraum unter aktiver Beteiligung von Klientinnen/Klienten,
- Fortbildungen für Mitarbeitende und Klientinnen/Klienten,
- Schulungen in Leichter Sprache (auch Prüfer/innen) und
- jeweils eine standortbezogene Projektplanung, Begleitung und Beratung vor Ort und Evaluation des Projekterfolges zum Ende des Projektes.

Einige Beispiele für die Umsetzung konkreter Vorhaben im Sozialraum sind:

- Beteiligung von Klientinnen/Klienten an trägereigenen Gremien (BHH Hamburg; UB Dortmund),
- kommunalpolitische Interessenvertretung (Inklusionsbeirat Hamburg Wandsbeck; Karlsbad 2020; Planung Inklusionsbeirat Dillingen),
- inklusive Veranstaltungen im Kulturbereich (VHS Karlsbad; gemeinsame Kunstausstellungen Karlsbad),
- Zusammenarbeit mit Sportvereinen (Dortmund),
- gemeinsame Internetkurse mit nicht behinderten Jugendlichen (Dortmund),
- intensive Kontakte zu Kirchengemeinden, Schulen, Alteneinrichtungen, Kindertagesstätten, Feuerwehr und Polizei an den Standorten,
- Angebote der AWO Dienste und Einrichtungen an den Sozialraum.

Ein besonders erfreuliches Ergebnis des Projektes ist, dass die Arbeit der Inklusionsgruppen an allen 4 Standorten auch nach dem Projektende fortgeführt und von den beteiligten Trägern personell unterstützt wird.

Eine ausführliche Dokumentation zum Projekt wird im Frühsommer 2013 veröffentlicht und beim Bundesverband der AWO erhältlich sein.

Anfragen zum Projekt bitte an: [Gerd.Kaehler@awo.org](mailto:Gerd.Kaehler@awo.org)

### **Abschiedskultur und schwere Demenz**

Der letzte Qualifizierungskurs im Rahmen des Projekts „Palliative Care und Abschiedskultur bei Menschen mit schwerer Demenz in stationären Pflegeeinrichtungen“ wurde am 6.3.2013 im Haus Humboldtstein abgeschlossen. Im Rahmen des Projekts wurden in zwei Durchgängen, basierend auf dem Basiscurriculum Palliative Care nach M. Kern, M. Müller, K. Aurnhammer mit einem Zusatzmodul „Demenz“, Palliative-Care-Fachkräfte qualifiziert.

Folgende Themen deckt der Qualifikationskurs ab:

- Grundkenntnisse der Tumorschmerztherapie und Symptomkontrolle,
- psychologische Aspekte der Krankheitsbewältigung,
- Kommunikation und integrative Validation,
- spezielle Möglichkeiten der Grund- und Behandlungspflege,
- Umgang mit Sterben, Tod und Trauer,
- religiöse, kulturelle und ethische Aspekte in der Sterbebegleitung,
- Grundlagen demenzieller Krankheitsbilder im Alter,
- biografische Zugänge bei Menschen mit demenziellen Erkrankungen.

Die Zertifikate wurden vom Kursleiter Peter Timpe und von Dr. Christiane Schönknecht (gos) überreicht. Die Qualifizierung als Projektbestandteil dient dazu in den teilnehmenden Einrichtungen die Versorgung und Betreuung von sterbenden Menschen mit Demenz zu verbessern.



Absolventen/innen des 1. Zertifikatskurses Palliative Care Plus



Absolventen/innen des 2. Zertifikatskurses Palliative Care Plus

Die Abschlussveranstaltung zum Projekt „Palliative Care und Abschiedskultur bei Menschen mit schwerer Demenz in stationären Pflegeeinrichtungen“ ist für den 11./12. Juni 2013 in Berlin geplant. Auf dieser Tagung sollen sowohl die Projektergebnisse durch Projektleitung und Praktiker/innen vorgestellt werden als auch der Blick auf die ambulante Versorgung sterbender Demenzbetroffener gelenkt werden.

**Ihr gos-Team**

IMPRESSUM

gos praxisbrief • Ausgabe 01/2013

gos Gesellschaft für Organisationsberatung in der Sozialen Arbeit mbH

Geschäftsstelle: Blücherstraße 62/63 • 10961 Berlin •

Verantwortlich für den Inhalt: Rainer Schwarz