

## Qualitätskriterien

### für die Düsseldorfer Anbieter für das Ambulant Betreute Wohnen (BeWo) nach § 53 Sozialgesetzbuch XII (SGB XII), im Bereich Seelische Erkrankung und/oder Suchterkrankung

als Ergänzung zu den Richtlinien und Leistungsvereinbarungen mit dem Landschaftsverband Rheinland (LVR)

---

In einer Arbeitsgruppe, die aus dem Hilfeplankonferenz-Forum heraus entstanden ist, wurden von Nutzern, Vertretern einiger Anbieter sowie von der Psychiatriekoordinatorin des Gesundheitsamtes Düsseldorf freiwillige Qualitätskriterien erarbeitet unter Beteiligung der für die Region Düsseldorf zuständigen Teamleiterin des LVR. Zugunsten einer besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Im vorliegenden Text wird die männliche Bezeichnung verwendet, wobei sämtliche Bezeichnungen für beide Geschlechter gelten.

In den nachfolgenden Ausführungen wurden die gegenseitige wertschätzende Haltung und der Respekt, verbunden mit Zugewandtheit, Einfühlungsvermögen und Achtsamkeit zugrunde gelegt. Um eine bessere Orientierung und Verständlichkeit zu ermöglichen, wurden die Qualitätskriterien aus den Sichtweisen der Nutzer, der Mitarbeiter und der Geschäftsführung/Leitungen des Anbieters erarbeitet. Zugrunde gelegt wurden die gängigen Qualitätsebenen Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität:

	<b>Nutzer</b> <i>Was ist für einen Nutzer des BeWos wichtig?</i>	<b>Mitarbeiter</b> <i>Was ist für einen Mitarbeiter des BeWos wichtig? Welche Fähigkeiten sollte er mitbringen?</i>	<b>Geschäftsführung / Leitung</b> <i>Was sollte eine Leitungskraft zur Qualitätssicherung des BeWos ermöglichen / mitbringen?</i>
<b>Strukturqualität</b>  <i>Rahmenbedingungen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezugsbetreuung</li> <li>• Verbindlichkeit / Verlässlichkeit / Pünktlichkeit</li> <li>• Berücksichtigung von Wahl- / Wechselwünschen</li> <li>• Abschieds-/ Wechselkultur</li> <li>• Anregung und Kritik</li> <li>• Kenntnis über Vertretungsregelung</li> <li>• Einfühlsamer Umgang beim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsplatz und Ausstattung</li> <li>• flexible Arbeitszeiten</li> <li>• Fahrticket Bus und Bahn, eventuell Dienstwagen bzw. Dienstfahrräder</li> <li>• Visitenkarte, Flyer</li> <li>• sicheres, angemessenes Gehalt</li> <li>• sicherer Arbeitsvertrag</li> <li>• Teilnahme an Netzwerkarbeit ermöglichen</li> <li>• Vorbildfunktion für Nutzer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitbildfunktion</li> <li>• wirtschaftliches Handeln</li> <li>• Führungseignung</li> <li>• Netzwerkarbeit</li> <li>• Vorbildfunktion für Mitarbeiter und Nutzer</li> <li>• Einfühlungsvermögen</li> <li>• Fachkenntnisse</li> <li>• Multiprofessionelles Team unter Berücksichtigung Erfahrener</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wechsel des Bezugsbetreuers</li> <li>• Möglichkeit des ungestörten Gespräches oder Kontaktes</li> <li>• Mitsprache bei der Wahl des Treffpunktes</li> <li>• Ermöglichung von Erfahrungenaustausch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einfühlungsvermögen</li> <li>• Kommunikative Fähigkeit</li> <li>• Sprach- und Kulturkenntnisse</li> <li>• Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten</li> <li>• Fachkenntnisse, z.B. Sozialgesetzgebung, Krankheitsbilder</li> <li>• Rollensicherheit</li> </ul>	
<b>Prozessqualität</b>  <i>Ablauf der Hilfe, Art und Weise der Leistungen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verlässliche Regelung für und in Krisenzeiten; Notfallvereinbarungsplan</li> <li>• Erhalt und Förderung von Selbstbestimmung</li> <li>• Förderung des Selbstbewusstseins und der Eigenständigkeit</li> <li>• akzeptiert sein</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervision / Intervision</li> <li>• Teamarbeit /-sitzungen</li> <li>• Fort- / Weiterbildungen</li> <li>• individuelle Hilfeplanformulierung (IHP) mit Nutzer</li> <li>• IHP-Ziele: regelmäßige Zielüberprüfung mit Nutzer, eventuell Anpassung</li> <li>• verlässliche und kompetente Alltagsbetreuung</li> <li>• fortlaufende Aktualisierung der Notfallvereinbarung</li> <li>• Unterstützung der Interessen des Nutzers insbesondere bei behördlichen Angelegenheiten</li> <li>• Umsetzung bewilligter Fachleistungsstunden mit dem Nutzer</li> <li>• Netzwerkarbeit mit Kooperationspartnern und dem sozialen Umfeld</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erfassen der Nutzer- und Mitarbeiterzufriedenheit</li> <li>• Beschwerdemanagement</li> <li>• kontinuierliche Weiterentwicklung des Dienstes</li> <li>• Koordination des Dienstes</li> <li>• Sicherstellung der Fort- und Weiterbildungen zugunsten der Fachlichkeit</li> </ul>
<b>Ergebnis-</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufrechterhaltung des Wohnraums</li> <li>• Wohlfühlen in der eigenen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bewilligte Hilfe mit beantragter Stundenzahl</li> <li>• Rückmeldung durch Leitung und</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienst ist wirtschaftlich gesichert (kurzfristige Erfolgsrechnung,</li> </ul>

<b>Qualität</b>  <i>Grad der Zielerreichung, Einhaltung der Zielvereinbarung</i>	<b>Wohnung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhalt der erreichten Stabilität</li> <li>• Eröffnung von Zukunftsperspektiven - Blickrichtung nach vorne mit Hoffnung</li> <li>• Selbstbestimmung, Teilhabe und Zufriedenheit in der Gesellschaft</li> <li>• Sicherheit hinsichtlich notwendiger Hilfen</li> <li>• In Zukunft mit weniger/ohne Hilfestellung auskommen Können</li> </ul>	<b>Nutzer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiterzufriedenheit</li> <li>• gesunde Nähe-Distanz-Arbeit</li> <li>• Vertrauensverhältnis zwischen Nutzer und Mitarbeiter</li> </ul>	<b>Wirtschaftsplanung)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhältnis Fachleistungsstunden-Nutzeranzahl zu Betreuer muss ausgewogen sein</li> <li>• Mitarbeitergespräche sind durchgeführt</li> <li>• Zufriedenheit der Mitarbeiter und Nutzer</li> </ul>
--	---	---	--

Neben dem internen zum Teil standardisierten Beschwerdemanagement eines Anbieters und der Möglichkeit, sich direkt beim Kostenträger Landschaftsverband Rheinland zu beschweren, besteht seit dem 01.06.2018 eine unabhängige Beschwerdestelle der Psychosozialen Arbeitsgemeinschaft (PSAG) ([psag\\_beschwerdestelle@duesseldorf.de](mailto:psag_beschwerdestelle@duesseldorf.de)) in Düsseldorf.

Die freiwilligen Qualitätskriterien werden alle 2 Jahre in einer Unterarbeitsgruppe der Düsseldorfer Anbieter für das Ambulant betreute Wohnen (BeWo) evaluiert und auf aktuelle Veränderungen angepasst.

---

Name und Adresse des Anbieters

---

Datum

---

Unterschrift

Stand 09.07.2019