

UK & Qualitätsmanagement

Angebote Unterstützter Kommunikation
im QM Handbuch einer Einrichtung
für erwachsene Menschen mit Behinderungen



Stiftung Scheuern

diakonische Einrichtung

Dienstleister für:

- Menschen mit geistiger Behinderung
- Menschen mit psychischer Erkrankung
- Menschen mit erworbener Hirnschädigung

in Nassau/Lahn (RLP) und Umgebung



Stiftung Scheuern in Zahlen

- ca. 1000 Mitarbeiter
- ca. 700 Wohnplätze
- ca. 400 Arbeitsplätze, ca. 250 Taföplätze
- Berufsintegrationsservice
- seit 1985 keine Schule mehr ☹
- 2 Fachdienste (Psychologisch-heilpädagogischer Fachdienst; Sozialdienst der WfbM)
- 3 therapeutische Dienste (Physiotherapie, Ergotherapie, Logopädie)
- Familienunterstützender Dienst



Leitlinien & UK

Erhebung 2015:

fast die Hälfte der Bewohner kommunikationsbeeinträchtigt

→ UK ist erforderlich, für

- Selbstbestimmung; „Wunsch- und Wahlrecht“
- Teilhabe am gesellschaftlichen Leben
- Inklusion in die Gemeinde
- Bildung & Lernen
- Persönlichkeitsentwicklung



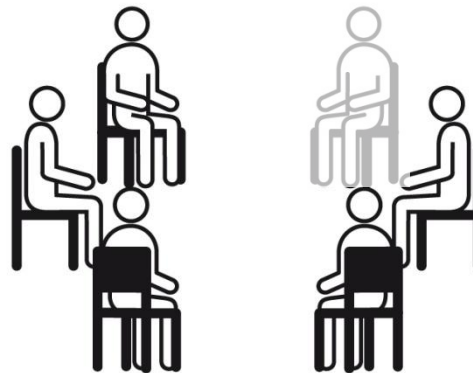
Selbstbestimmung
Inklusion
Partizipation
...

UK in der Stiftung Scheuern

- seit 1981
- mehrere Anläufe zur flächendeckenden Verankerung der Angebote
- keiner hat richtig funktioniert
- Implementierung UK in Gesamteinrichtung gewünscht
- 2014 vorläufige Konzeption UK an Leitungskonferenz
- 05.05.2015 Projektauftrag:
„QM-gestützte weitere Etablierung der UK in der Stiftung“

Projektteam „QM-gestützte weitere Etablierung der UK in der Stiftung“

- *Projektleitung*: Koordinatorin für UK in der Stiftung
- 5 Mitglieder, interdisziplinär
- enge Abstimmung mit *QM-Beauftragten* der Stiftung



Was ist QM?

Man beschreibt,

- was gemacht wird, um etwas herzustellen (Prozessqualität)
- was man dafür braucht (Strukturqualität)
- was dabei herauskommen soll (Ergebnisqualität)

Danach hat man ein **QM-Handbuch**.

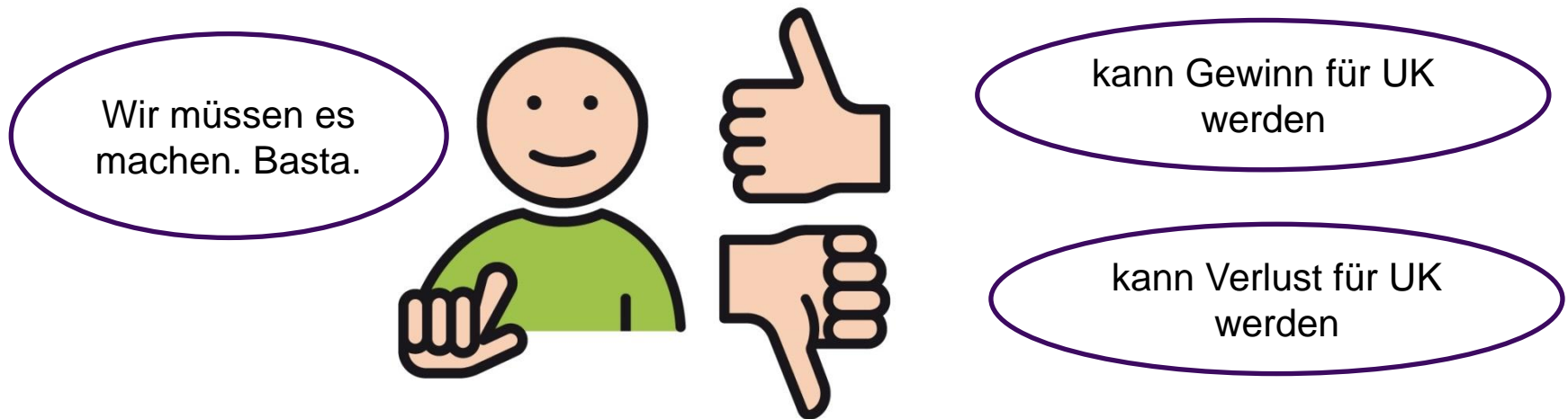
Die **Regelungen** im QM-Handbuch sind verbindlich, werden jedoch regelmäßig überprüft und ggf. verändert (**KVP; Audits; jährliche Bedarfserhebung**).

QM & soziale Dienstleistungen?

Sinnhaftigkeit umstritten

aber: in RLP Nachweis von QM verpflichtend:

- Betriebsgenehmigung (LTWG; AZAV gemäß SGB III Arbeitsförderung)
- Refinanzierung nur für im QM beschriebene Leistungen



vom Bedarf zum Produkt: 2 Perspektiven

individueller UK-Bedarf

(Bewohner & Gesprächspartner)

Verbesserung der Verständigung miteinander

barrierefreie Informationsstrukturen in der Einrichtung

(alle Nutzer der Einrichtung)

Verbesserung der Verständlichkeit der Umwelt und zur Umwelt

vom Bedarf zum Produkt: Definition Bedarf

Eingangsgröße: individueller UK-Bedarf

- Über welche Kriterien kann man ihn definieren?
- Inwieweit lässt er sich messen?

UK-Schwelle?

- THP alle mit GBM 1 oder 2?
- oder alle mit komplexem Förderbedarf?
- oder Risikoassessment in P&D?
- oder nicht definieren
stattdessen individuell über Bedarfserhebung/UK-Visite?



GBM: Lebensbereich Mitteilung

1001 : zeigt kein Merkmal im Bereich Mitteilung

1002 : äußert eigene Stimmungen, Wünsche und Absichten

1003 : stellt von sich aus Ereignisse und Sachverhalte aus seiner/ihrer Erfahrung dar bzw. gibt auf Befragung Auskunft über seine/ihre Erlebnisse

1004 : folgt dem Thema eines Gesprächs und liefert dem Thema entsprechende, sachgemäße Beiträge

1005 : zeigt durch Nachfragen und Diskussion sein Interesse daran, zu begreifen, was andere äußern und vertritt und begründet sachbezogen einen persönlichen Standpunkt

vom Bedarf zum Produkt: Definition Bedarf

Eingangsgröße: individueller UK-Bedarf

- Über welche Kriterien kann man ihn definieren?
- Inwieweit lässt er sich messen?

UK-Schwelle?

- THP alle mit GBM 1 oder 2?
- oder alle mit komplexem Förderbedarf?
- oder Risikoassessment in P&D?
- oder nicht definieren
stattdessen individuell über Bedarfserhebung/UK-Visite?



vom Bedarf zum Produkt: Wer erhebt wo?

Wer stellt UK-Bedarf fest?

=> Wie werden die „Feststeller“ qualifiziert?

Bremsklotz:
Abhängigkeit
von restlichen
Strukturen!

Wo wird er festgestellt („UK-Schnittstellen“)?

- Aufnahmeverfahren
- Eingangsverfahren Werkstatt/Tafö
- **THP-Erstellung**
- Leitfaden Bezugsbetreuung (mitgeltende Dokumente: Rubrik UK-Bedarf)

vom Bedarf zum Produkt: UK-Marker in Schnittstellen

Vorbeugen von Wissensverlust bei Übergängen: (ein wichtiges Ergebnis unserer Bedarfserhebung)

- Einzug/Wegzug/Umzug
- Wechsel Mitarbeitende



vom Bedarf zum Produkt: Zielkonkretisierung

Transformation UK-Bedarf in Ziele:

vorhandene Betreuungsprozesse (GBM, THP, Bezugsbetreuung, P&D) so beschreiben, dass UK notwendiger Bestandteil

⇒ eigener UK-Prozess entfällt



⇒ stattdessen Checklisten/Arbeitsanweisungen, um UK im Rahmen der Teilhabepläne zu realisieren

vom Bedarf zum Produkt: Ermöglichen der Maßnahmen

Transformation Ziele in Betreuungsmaßnahmen
erleichtert/ermöglicht durch:

- Hilfmittelpool
- gute Qualifikation der Mitarbeiter => Fortbildungskonzept
- UK-Beratung (kollegial und/oder über UK-Fachkraft)

vom Bedarf zum Produkt: Ressourcenmanagement

Stelle finden für

- Hilfsmittel und Materialien katalogisieren
- Ausleihe/Zugang regeln
- Regelung für abhanden gekommene/verbrauchte Hilfsmittel

Entscheidungen über Ausstattung/Anschaffungen

- wer entscheidet und auf welcher Grundlage?

vom Bedarf zum Produkt: Standards

(Teil)Standardisierung Hilfsmittel und Symbole:

Regeln aufstellen für bedarfsgerechte Auswahl(individueller Bedarf!)

Vorschläge erarbeiten (Bildsymbole; Objektsymbole; Gebärden; Berührungszeichen; Teilvokabulare)

Regeln aufstellen auf Revision (Wiedervorlagedatum; Prozessverantwortlichen definieren)

All das unter Anlagen ins Handbuch (an Prozess gekoppelt oder für sich)

Perspektive 2: Organisationsstruktur

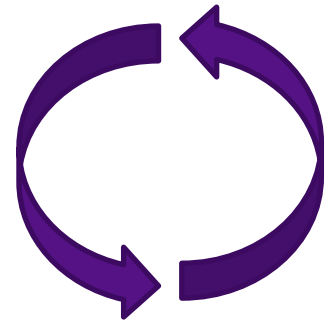
Zuordnung der UK-Fachkräfte im Organigramm

- eigener Bereich
- therapeutische Dienste
- begleitende Dienste
- Case Management
- anderes, z.B. Dezentralisierung
- keine Zuordnung

Jede Lösung hat ihre eigenen Vorteile und Nachteile.

Perspektive 2: Organisationentwicklung

- Bedarfserhebung (Dokumente; Turnus; Berichtswesen)
- Multiplikatorenentwicklung; Koordination der Multiplikatoren
- Fortbildungsplanung
- UK als Beratungsprozess: als Themenfeld einbinden
- Evaluation (verschiedene Perspektiven)



Perspektive 2: Strukturen

Verankerung in vorhandene Kommunikationsstrukturen

- Newsletter
- Internet

Einladung

Einander verstehen

Fachtag für Angehörige und
gesetzliche Betreuer

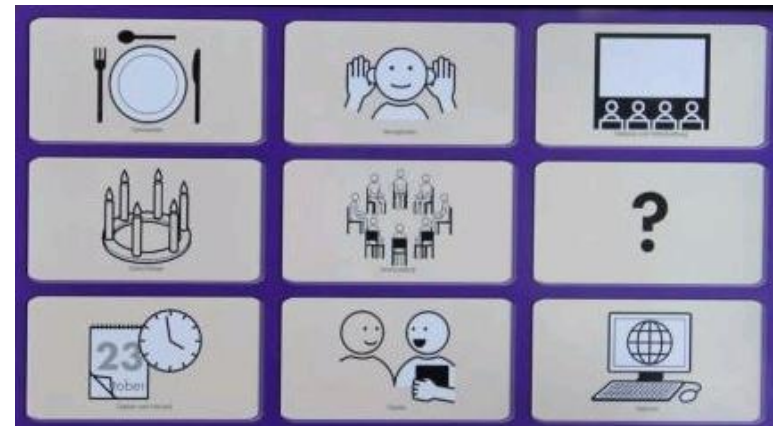
- Intranet (Symbolkatalog, Manuals, UK-Info; Ukpedia; Anmeldung zur Beratung; Checklisten zur Maßnahmeplanung, ...)
- Veranstaltungen (z.B. Sommerfest)
- Fachtage
- ...



Perspektive 2: Kultur der UK

UK-gerechte Umgestaltung von

- Beschilderung
- Visualisierung Speiseplan
- Ankündigungen (z.B. Cabito)



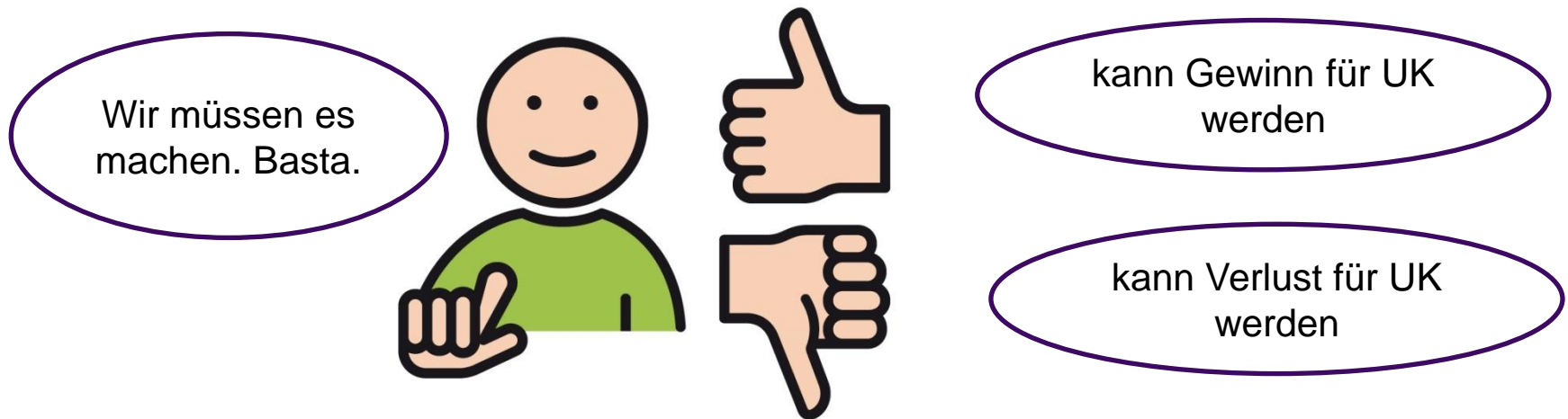
- Übersetzung von Bewohnerbefragungen
 - THP
 - Zufriedenheitsabfrage

QM & soziale Dienstleistungen?

Sinnhaftigkeit umstritten

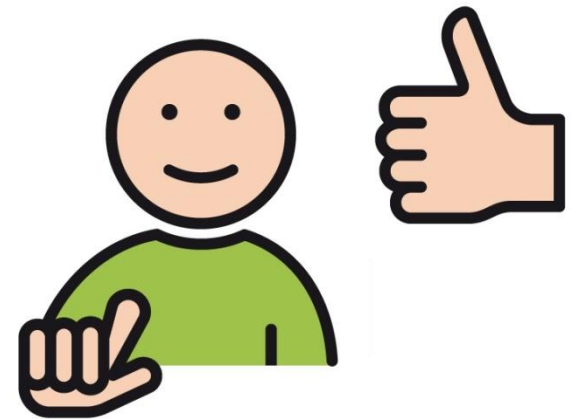
aber: in RLP Nachweis von QM verpflichtend:

- Betriebsgenehmigung (LTWG; AZAV gemäß SGB III Arbeitsförderung)
- Refinanzierung nur für im QM beschriebene Leistungen



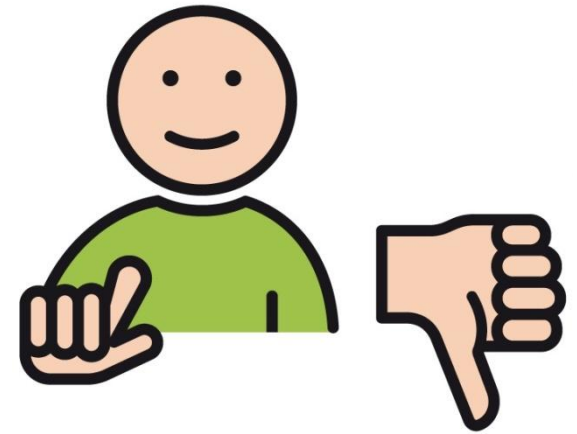
Vorteile Integration UK ins QM

- Verbindlichkeit
- Prozesse, Verantwortlichkeiten und Regeln für die Zuteilung von Ressourcen müssen nicht täglich neu verhandelt werden
- Transparenz => bessere Begründbarkeit
- Erleichterung der Planung
- weniger fehlgeleitete Ressourcen
- Nachweis der Effektivität
- Aufnahme fachlicher Standards
- Konkurrenzfähigkeit der Einrichtung



Nachteile Integration UK ins QM

- baut nicht allein auf Überzeugung
- Ausbremsen/Gängelung der Mitarbeiter
 - ob UK
 - wie UK
- Standardisierung vs. Individualisierung
 - z.B. Symbolkatalog
 - z.B. Ichbuch
- Verstopfen von Schlupflöchern
- Transparenz => Kontrollierbarkeit der Arbeit



Kontakt

a.bober@stiftung-scheuern.de

t.mueller@stiftung-scheuern.de

