

## NAP Fachtagung: Qualitätsstandards in der Angehörigenarbeit II: Wir bleiben dran – wir setzen um!

### Glossar und Aufträge für die Gruppendiskussionen 1 und 2, zuhanden der Gruppenleiter/innen

---

#### Glossar für die Gruppenleiter/innen

Qualitätskriterien:	Überbegriff für sämtliche Qualitätsmerkmale; beinhalten Qualitätsstandards und Qualitätsindikatoren
Qualitätsstandards:	Benennen die Kernelemente der Leistungserbringung, konkretisieren die Qualitätsvorstellungen. Es handelt sich um qualitative und quantitative Referenzgrössen, bezogen auf Strukturen, Prozesse und Ergebnisse
Qualitätsindikatoren:	Indizieren, wann und ob ein Qualitätsstandard erreicht ist; konkretisieren Qualitätsstandards und zwar so, dass sie besser und einfacher überprüfbar werden. Auch hier handelt es sich um qualitative und quantitative Referenzgrössen, bezogen auf Strukturen, Prozesse und Ergebnisse

Es handelt sich bei Qualitätsstandards (QS) und Qualitätsindikatoren (QI) um eine Hierarchisierung. Es gilt dasselbe Prinzip, wie wenn Sie zuerst von Zielen sprechen (das wären die Qualitätskriterien) und diese darauf dann in Hauptziele (die QS) und Teilziele (die QI), oder Oberziele (die QS) und Unterziele (die QI) unterteilen.

Überprüfungsinstrumente: Es handelt sich hierbei um Instrumente, mit welchen Informationen generiert werden können, um zu sehen, ob die erwünschte Qualität auch erreicht worden ist. Es kann sich dabei um Fragebogen, Beobachtungsraster, Interviewleitfaden, etc. handeln.

## Arbeitsauftrag Gruppendiskussion 1: Was sind mögliche Qualitätskriterien?

1. Sammeln Sie Themenbereiche, welche Sie für die Qualitätsdiskussion in der Angehörigenarbeit als wichtig erachten (z.B. Information, Kommunikation, Unterstützung während dem Klinikaufenthalt, Unterstützung nach dem Klinikaufenthalt, etc.). Denken Sie dabei an Ihren Alltag und wo überall allenfalls Themen der Angehörigenarbeit festgehalten sind oder auftauchen (Verwaltung, Klinikinformationssysteme, Leitbilder, etc.).  
Halten Sie die Ergebnisse auf einem oder mehreren Flipcharts in Stichworten fest. Legen Sie die Flipcharts auf die Seite.
2. Brainstormen Sie, was mögliche Qualitätskriterien für die Angehörigenarbeit sein könnten und sammeln Sie die diesbezüglichen Stichworte oder Sätze auf Flipcharts. Schauen Sie, dass die Diskussion offen bleibt – mehr ist hier mehr, eine Ordnung und Hierarchisierung braucht es nicht. Diskutieren Sie die verschiedenen Punkte – herrscht Konsens? Oder gibt es allenfalls unterschiedliche Meinungen? Falls ja, halten Sie die verschiedenen diesbezüglichen Qualitätsvorstellungen fest. Beim Brainstormen können, v.a. auch zum Einsteigen, folgende Fragestellungen hilfreich sein:
  - Wann fühle ich mich als Angehörige/r ernst genommen und unterstützt?
  - Wann denke ich als Mitarbeiter/in, dass ich die Angehörigenarbeit gut gemacht habe? Wann stellt mich meine diesbezügliche Arbeit zufrieden?
  - Wann erachten die Patient/innen die Angehörigenarbeit als unterstützend für den Heilungsprozess?
  - etc. -
3. Nehmen Sie die Themenbereiche wieder hervor und vergleichen Sie diese mit dem Brainstorming-Ergebnissen: Haben Sie alles berücksichtigt? Falls ja, weiter zum nächsten Schritt, falls nein, diskutieren Sie weiter und ergänzen bei den Themenbereichen, den Qualitätskriterien oder beiden.

Beispiel Zwischenergebnis:

Themenbereiche Angehörigenarbeit	Qualitätskriterien
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Information</li> <li>- Kommunikation</li> <li>- Pflege</li> <li>- Beratung</li> <li>- Selbsthilfegruppen</li> <li>- ....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Die Angehörigen sind in die Planung der Entlassung einbezogen.</li> <li>- Die Angehörigen wissen, wo sie mehr Informationen zur Krankheit ihres Angehörigen erhalten können.</li> <li>- Für die Angehörigen besteht ein angenehmer Aufenthaltsraum.</li> <li>- An den Selbsthilfegruppen nehmen regelmässig mindestens fünf Personen teil.</li> <li>- ....</li> </ul>

4. Bereiten Sie die Ergebnisse aus dem vorhergehenden dritten Schritt auf:
  - a. Ordnen Sie ähnliche Themenbereiche/ Qualitätskriterien zueinander
  - b. Versuchen Sie, eine gewisse Hierarchisierung hinzubringen: was sind Qualitätsstandards, was dazugehörige Qualitätskriterien?
  - c. Erstellen Sie eine Liste von Qualitätsstandards mit dazugehörigen Qualitätsindikatoren. Formulieren Sie wenn mögliche ganze Sätze (Nicht: Angehörigenzufriedenheit, sondern z.B.: Die Angehörigen sind zufrieden. Oder: 80% der Angehörigen sind zufrieden.)

Beispiel Ergebnis:

Qualitätsstandard	Qualitätsindikatoren
Die Angehörigen sind zufrieden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bei der jährlichen Angehörigenbefragung äussern sich 80% der Angehörigen als zufrieden.</li> <li>- Die Angehörigen fühlen sich nach einem Beratungsgespräch unterstützt.</li> <li>- ....</li> </ul>
Die Angehörigen sind in die Behandlung einbezogen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Es besteht ein Angehörigenrat.</li> <li>- Alle zwei Wochen findet ein Gespräch mit den Angehörigen statt.</li> <li>- Die Austrittsplanung ist mit den Angehörigen besprochen.</li> <li>- ...</li> </ul>

Verzweifeln Sie nicht, falls die Hierarchisierung schwierig ist. Lassen Sie den dabei entstehenden Diskussionen Zeit und Raum. Gehen Sie zum nächsten Thema weiter, wenn die Diskussion stockt. Und: die Liste muss nicht vollständig sein und Sie muss auch nicht perfekt sein – sie ist ein Arbeitsinstrument, welches mit den Ergebnissen der anderen Gruppen ergänzt wird und anschliessend an die Tagung vom Verein NAP überarbeitet wird.

5. Hat die Gruppe Fragen, welche sie gerne im Plenum klären möchte? Wenn ja, bitte durch die Gruppenleiterin resp. den Gruppenleiter festhalten und der Moderatorin vor dem Mittagessen abgeben. Merci!

**Arbeitsauftrag Gruppendiskussion 2: Formulierung von Umsetzungsvorschlägen**

1. Greifen Sie die Ergebnisse vom Morgen wieder auf, rekapitulieren Sie, was Sie diskutiert haben und wo Sie noch gerne weiterdiskutieren möchten. Das heisst, fahren sie mit der vierten Aufgabe der ersten Gruppendiskussion fort. Allenfalls kann es sein, dass Sie am Morgen noch nicht zu diesem vierten Schritt gekommen sind, dann beginnen Sie diesen.
2. Reservieren Sie sich mindestens eine halbe Stunde Zeit, um miteinander – im Sinne eines Brainstormings – zu diskutieren:
  - Wie die formulierten Qualitätsindikatoren überprüft werden könnten? Von wem, wann, mit welcher Häufigkeit und Dauer? Was benötigt würde, um die für die Überprüfung erhobenen Daten auszuwerten und für die Praxis aufzubereiten?
  - Wie vorgegangen werden könnte, um die formulierten Qualitätskriterien umzusetzen, falls dem noch nicht so ist: Wer müsste diesbezüglich sensibilisiert werden, wo könnte dies in den Alltag einfliessen, wie und bei wem? Was bräuchte es für notwendige Rahmenbedingungen?
3. Halten Sie kurz gemeinsam fest, was Sie gerne im Plenum präsentieren möchten. Die Präsentation wird von der Gruppenleiterin resp. dem Gruppenleiter vorgenommen.

Bern, 18. August 2008

Dr. Regula Ruffin