

# Kerbe

Forum für Sozialpsychiatrie

## Themenschwerpunkt: Qualitätsmanagement in der Sozialpsychiatrie

Ein kritischer Blick zurück nach vorn

Seitdem Instrumente des Qualitätsmanagements im Sozial- und Gesundheitsbereich eingeführt wurden, wird die Entwicklung von Qualitätsmanagementsystemen ambivalent beurteilt: lassen sich Dienste an Menschen wie industrielle Produkte bewerten und bemessen?

Neue Akzente, gute Erfahrungen und die Diskussion noch ungeklärter Fragen zeigen die Bedeutung von Qualitätsmanagement in der gegenwärtigen sozialpsychiatrischen Praxis.



### 3 Editorial

### 4 Themenschwerpunkt

#### ■ Warum Qualitätsmanagement?

Zu den Erwartungen an Qualitätsmanagement und dessen Zukunftsperspektiven in der Sozialen Arbeit  
Joachim Merchel, Seite 4

#### ■ Qualitätssteuerung in der Psychiatrie

Verfahren und Indikatoren auf der Ebene der Versorgungsforschung  
Stefan Weinmann, Thomas Becker, Seite 7

#### ■ Qualitätsmanagement in der klinischen Psychiatrie

Angela Mahler, Hermann Spießl, Seite 11

#### ■ Psychiatrie und Qualitätsmanagement – eine fruchtbare Spannung?

Hildegard Weigand, Seite 16

#### ■ Qualitätsmanagement in der Eingliederungshilfe

Erwartungen aus der Perspektive des Sozialhilfeträgers  
Martina Hoffmann-Badache, Seite 20

#### ■ Qualitätsmanagement in der Sozialpsychiatrie

Die innere Haltung zählt!  
Michaela Zapla, Seite 22

#### ■ Man müsste bis drei zählen können

Angehörige sind immer beteiligt und wollen beteiligt werden  
Susanne Heim, Seite 24

#### ■ Was bringt die Zertifizierung im Werkstattbereich?

Ein Erfahrungsbericht aus Hamburg  
Rosemarie Fritschi, Seite 26

#### ■ Qualitätsentwicklung von Verbundstrukturen durch kollegiale Beratungsbesuche

Edwin Stille, Seite 29

#### ■ ProPsychiatrieQualität 2009

Sozialethisch fundiert – systemtisch implementiert – dialogisch orientiert – im Verbund vernetzt  
Jürgen Bombosch, Martin Baur-Mainka, Jürgen Armbruster, Seite 31

#### ■ Würde achten – Rechte sicherstellen – Verantwortung in gegenseitiger Achtsamkeit wahrnehmen

Zur sozialethischen Begründung der PPQ – Leitziele  
Annette Noller, Seite 34

#### ■ Erfahrungen mit dem PPQ-Konzept in der Qualitätszirkelarbeit

Sabine Hartmann, Thomas Behlmer, Seite 37

### 40 Spectrum

#### ■ Langfristige gesundheitliche Stabilisierung in der Werkstatt für psychisch kranke Menschen

Winfried Sennekamp, Martina Baumeister, Seite 40

### 42 Nachrichten

### 43 Termine

Liebe Leserin,  
lieber Leser

## Editorial



Praktiken des Qualitätsmanagements sind, angeregt durch gute Erfolge in der Industrie, seit den 1990er Jahren zunehmend auch in den Sozial- und Gesundheitsbereich eingesickert. Begeisterte Qualitätsmanagementbeauftragte begannen, den Begriff "Produkt" auch für die Soziale Arbeit und das Gesundheitswesen zu definieren. Die gravierenden Unterschiede zwischen einem Produkt aus industrieller Fertigung und einer personenbezogenen Dienstleistung blieben dabei allerdings vielfach unbeachtet. In der Sozialpsychiatrie ist die Entwicklung von QM-Systemen mit erheblicher Ambivalenz beobachtet worden. Die KERBE hat sich zuletzt 2002 mit diesem Thema befasst. Das vorliegende Heft greift das Thema auf und will zu einer kritisch-konstruktiven Diskussion beitragen.

Die Bedeutung von Qualitätsmanagement (QM) im Kontext Sozialer Arbeit heute und in Zukunft würdigt *Joachim Merchel* kritisch in seinem einführenden Überblicksartikel. Den Beitrag der medizinischen Versorgungsforschung erläutern *Thomas Becker* und *Stefan Weinmann*. QM im Bereich der klinischen Psychiatrie beschreiben *Hermann Spiebl* und *Andrea Mahler* aus Landshut. Über die Spannungen, in denen sich QM im klinisch-psychiatrischen Kontext gestaltet, berichtet *Hildegard Weigand* aus der Perspektive einer Qualitätsbeauftragten.

QM gewinnt auch als Steuerungsinstrument in der Hand von Leistungsträgern an Bedeutung: *Martina Hoffmann-Badache* zeigt, welche große Rolle Qualitätsmanagement in der Eingliederungshilfe spielt.

Weitere Aspekte eröffnen sich aus dem Blickwinkel der Betroffenen: Die Erwartung Psychiatrie-Erfahrener an ein partizipatives Qualitätsmanagement, das ihr Erfahrungswissen berücksichtigt und sie als gleichberechtigte Partner einbezieht, entwickelt *Michaela*

*Zapla*. Die Mitbegründerin des Kölner Trialog-Forums, *Susanne Heim*, stellt die Anforderungen Angehöriger an ein Qualitätsmanagement-System für die Gemeindepsychiatrie daneben.

Im Bereich der Behindertenwerkstätten sind QM-Systeme bis hin zur Zertifizierung bereits weitgehend etabliert. Dazu berichtet *Rosemarie Fritschi* Erfahrungen aus Hamburg. Gegenüber einrichtungsbezogenem QM stellt *Edwin Stille* einen systembezogenen Zugang vor: er berichtet über erste Erfahrungen mit einer Besuchs-kommission als Instrument der Qualitätsentwicklung, wie es von der Bundesarbeitsgemeinschaft Gemeindepsychiatrischer Verbände entwickelt worden ist.

Aus der Unzufriedenheit mit der einfachen Übertragung ursprünglich industrieorientierter Verfahren in den sozialen Bereich haben sich bereits vor Jahren eigene Ansätze in der Freien Wohlfahrtspflege entwickelt. Dazu gehört das QM-System ProPsychiatrieQualität (PPQ), das eine Gemeinschaftsentwicklung von Caritas und Diakonie ist. Darauf beziehen sich die Beiträge im letzten Drittel dieses Hefts. *Jürgen Bombosch*, *Martin Baur-Mainka* und *Jürgen Armbruster* beleuchten die aktuelle Neuauflage von ProPsychiatrieQualität (PPQ 2009). *Annette Noller* philosophiert über die sozialethische Begründung des QM im Allgemeinen und des PPQ-Ansatzes im Speziellen. Schließlich reflektieren *Thomas Behlmer* und *Sabine Hartmann* über ein Jahrzehnt praktischen Umgang mit PPQ in der Kaiserswerther Diakonie.

Wir hoffen, mit diesem Heft einen weiter gehenden trialogischen Diskurs zu entfachen und freuen uns, wenn Sie uns Ihre Diskussionsbeiträge zusenden.

*Jürgen Bombosch*  
*Georg Schulte-Kemna*  
*Jürgen Armbruster*